Законодательное регулирование информационной деятельности

План.

Введение

Раздел 1. Информация и информационные системы.

Этапы их развития

Основные этапы развития ИС

Раздел 2. Процесс управления и информационный менеджмент

Управленческая информация и закономерности ее движения

Организация коммуникативных процессов

Раздел 3. Классификация информационных систем

Раздел 4. Законодательное регулирование информационной деятельности

Заключение

Список использованной литературы

***Введение***

  Коренные преобразования в экономической среде, переход от административно-командных к экономическим методам управления, развитие предпринимательской деятельности и рыночных структур, а также необходимость быстрого принятия решений привели к существенным изменениям в потоках информации, организационных формах и методах обработки и представления данных. Большинство пользователей отказались от услуг, предоставляемых крупными вычислительными центрами. С появлением персональных компьютеров, удобной и компактной оргтехники их услуги оказались невостребованными в силу ряда причин, в том числе организационных, технических и экономических.

Ни одна организация никак не может осуществлять свою деятельность без информации. В процессе нормального функционирования организации, управления ею в различного рода информации нуждаются все ее работники, от простого рабочего или служащего, до директора.

Что представляют собой информационные системы и как они могут быть использованы в управленческой деятельности предприятий - вот тот круг вопросов, который будет освещен в этой работе. Также будут рассмотрены вопросы, связанные с законодательным регулированием информационного обмена, т.е. законодательные основы современного делопроизводства.

Таким образом, в настоящей работе проблема освещается в двух сечениях: информационный менеджмент и стандартизированное делопроизводство.

Информационные технологии имеют большое значение для менеджеров. Ведь основу их труда составляет именно информация. Рассмотрим предмет, орудия и продукт труда менеджера.

***Раздел 1. Информация и информационные системы. Этапы их развития и типы***

*Информация* (от лат. informatio) - первоначально сведения, передаваемые людьми устным, письменным или другим способом; с сер. 20 века - общенаучное понятие, включающее обмен сведениями между людьми, человеком и автоматом, автоматом и автоматом; обмен сигналами в животном и растительном мире; передача признаков от клетки клетке, от организма организму; одно из основных понятий кибернетики.

В каких формах существует информация? Как известно, любое явление может быть либо материей, либо энергией. Если информация материальна, то ее легко можно измерить в единицах системы СИ. Например, в метрах или граммах. Но ни одна из этих единиц не подходит для такого измерения. Тогда может быть это энергия? Опять нет. Разве можно измерить информацию в джоулях? Отсюда можно сделать вывод - информация - это не материя и не энергия, а нечто самостоятельное. Известный ученый, “отец-основатель” кибернетики Ноберт Винер пришел именно к такому выводу. Он вывел закон информации, согласно которому она абсолютно не материальна, но обязательно должна иметь материальный носитель. Это может быть человек, газета, дискета.

В работе менеджера в настоящее время все чаще и чаще можно встретить предметы, которые составляют понятие *новая информационная технология* . Под ней понимается совокупность внедряемых в системы организационного управления принципиально новых средств и методов обработки данных, представляющих собой целостные технологические системы и обеспечивающих целенаправленное создание, передачу, хранение и отображение информационного продукта (идей, знаний) с наименьшими затратами и в соответствии с закономерностями той социальной среды, где развивается эта технология. Переход на новые информационные технологии оправдан, если он является следствием фундаментального переосмысления и радикального перепланирования деятельности корпорации с целью резкого улучшения критических по отношению к затратам показателей - качества, обслуживания и скорости производственных процессов [ 3 ].

Появление нового, информационного общества, многим видится только на базе использования новых информационных технологий. С появлением и массовым внедрением компьютерных сетей и средств современной коммуникации кардинальным образом изменилась концепция рабочего места. Если раньше последнее ассоциировалось с местом у станка или столом в учреждении, то сегодня “рабочее место” - это скорее не место работы, а средства, с помощью которых она осуществляется. К ним можно отнести мобильный телефон, портативный компьютер с модемом и мини-принтер. Таким образом, рабочим местом становится любое помещение, где есть сетевая розетка.

По сути именно компьютерный порт ввода-вывода информации служит основным орудием труда для, например, вице-президента и начальника отдела кадров американской фирмы VeriFone Томаса Хаббса. Эта фирма, с оборотом в 260 млн. долларов, занимает ведущее место на рынке оборудования для проверки подлинности кредитных карточек. Небывалый прогресс в развитии компьютерных и коммуникационных технологий способствовал появлению на свет, по выражению журнала “ *Business Week* ” , нового племени “кочевников” - управленцев, в силу специфики своей деятельности не привязанных к какому-либо офису или даже городу. Как отмечают обозреватели этого уважаемого в мире бизнеса журнала, по мере развития нынешнего процесса реорганизации труда, сопряженного с вынужденным сокращением штатов и внедрением новых методов управления производством, численность такого рода специалистов будет расти [ 6 ].

Успех “дистанционной” организации труда, созданной в VeriFone, обусловлен тщательно продуманной и отлаженной системой компьютерной связи, которая открывает доступ к любой корпоративной информации. Умение пользоваться персональным компьютером теперь уже вошло в современную культуру управления. И это не зря - компьютер позволяет экономить огромные средства, которые при традиционной системе организации труда были бы израсходованы на содержание различных отделов, которые выполняли утилитарные функции, не связанные с процессом производства.

По обьему производства рассматриваемый сектор занимает вторую позицию в перечне после туристической. Это свидетельствует о высоком потенциале и возможной привлекательности для потенциальных инвесторов. Но пока, несмотря на такое лидерство, еще рано говорить о том, что информационные системы прочно вошли жизнь современных управленцев. По словам Билла Гейтса, главы компании *Microsoft* : “…нам потребуется еще немало времени, чтобы превратить персональный компьютер в настоящее электробытовое устройство” . Исполнительный менеджер корпорации Oracle как бы вторит ему: “Миру нужны более дешевые и простые в обращении компьютеры” . Действительно, менеджерам просто некогда осваивать сложные системы. Именно поэтому стали появляться новые операционные системы типа *Windows* , основной конек которых - простота и интуитивная понятность выполняемых действий, да плюс еще и многозадачность, то есть возможность выплолнять несколько операций одновременно.

***Информационные системы.***

Предъявляемые современными условиями требования к системам управления могут быть удовлетворены лишь при помощи современных средств автоматизации управления. Опыт показывает, что в наше время для решения этих задач не обойтись без помощи компьютерной техники, позволяющей в наиболее удобной форме хранить и представлять пользователям интересующую их служебную информацию. Для наиболее слаженной работы различных служб предприятия компьютеры удобно объединять в так называемые локальные вычислительные сети, позволяющие осуществлять связь между различными пользователями этой сети, находящимися на некотором расстоянии друг от друга (обычно, в разных помещениях одного здания) . Однако, такие сети требуют для своей работы соответствующего программного обеспечения, необходимого для обеспечения работ вообще подобной сети и отражающего специфику работы данного предприятия. Кроме того, к такому программному обеспечению предъявляются такие требования как удобство доступа к необходимой информации, простота в обращении и защита от несанкционированного доступа к конфиденциальной информации, а также, защита от порчи различного рода программными вирусами.

Компьютерные сети, периферийное оборудование и программное обеспечение вместе являются составными частями информационной системы.

В самом обобщенном виде *информационная система* - это набор связанных между собой компонентов, который собирает, обрабатывает, сохраняет и распространяет информацию для поддержки деятельности организации. На уровень информационных систем влияет два фактора: 1. уровень научно-технического развития в организации, т.е. насколько современны используемые технологии; 2. люди и существующая в организации культура.

 Последний фактор является определяющим, поскольку именно от него будет завесить первый. Действительно, усложнение информационных систем растет пропорционально росту формализации культуры и увеличению размера организации. Например, на малой фирме с ограниченным кругом задач, где в ходу простые и неформальные отношения рядовых сотрудников с ее управляющими зачастую отсутствует потребность в сложных ИС. И, наоборот, в больших организациях с сильно разветвленной структурой такие системы являются жизненной необходимостью. Основная задача ИС для менеджера - поддержка принятия решений и управление потоками входящей/исходящей информации.

Общая схема информационных систем:

***Входные данные -> Обработка -> Конечная информация***

В разряд ИС входят также и источники информации. Это могут быть различные справочники, разработки, в том числе и выполненные на лазерных дисках. Но самый большой объем данных может предоставить лишь глобальная сеть Интернет.

Федеральная служба компьютерных сетей США 24 октября 1995 года дала следующее определение термину Интернет.

“*Интернет относится к глобальной информационной системе, которая 1. логически связана между собой адресным пространством на основе Протокола Интернет (IP) или его производных; 2. способна поддерживать связь с помощью протокола TCP/IP или его производных и/или совместимых с ним; 3. предоставляет, использует или делает доступным публично или для ограниченного круга лиц высокий уровень услуг связанных с коммуникациями и смежными видами деятельности описанными выше”*

Это - формально не определение. В более упрощенном виде Internet можно описать так: это глобальная компьютерная сеть, отдельные части которой субсидируются различными государственными учреждениями. Эта сеть поддерживает огромное количество информационных потоков. Так как Internet есть ни что иное, как объединение местных сетей, то говорить о некоем органе управления в нем нельзя - все в Сети равны между собой.

Рассмотрим вкратце основные этапы развития Internet и ИС.

***Основные этапы развития ИС.***

**1950 гг.** - появление автоматической обработки данных; в ответ на запуск Советским Союзом первого спутника Земли правительство Соединенных Штатов создает Агентство по исследованиям передовых технологий (ARPA) которое подчиняется Министерству обороны. Его основная задача - обеспечить лидирующее положение США в области науки и технологий, применимых к военной отрасли.

**1960 гг.** - разработка систем выдачи сообщений; возникновение первой локальной сети внутри агенства ARPA. Первоначальное название сети - ARPANET. Она связывает компьютеры передовых американских университетов.

**1970 гг.** - разработка систем поддержки принятия решений и систем автоматизации работы офисов; создание первой программы электронной почты. Впервые появляется термин Internet.

**1980 гг.** - информация превращается в один из инструментов осуществления стратегии фирмы. Сеть выходит из под контроля военных и постепенно становится общедоступной.

**1990 гг.** - разработка систем, поддерживающих многозадачность и расширение глобальных компьютерных сетей; появление WWW - графической среды, поддерживающей технологию гипертекста.

***Раздел 2. Процесс управления и информационный менеджмент***

  Содержательной стороной процесса занимаются прикладные науки, а формой процесса управления занимаются управленческие науки — менеджмент.

Информационные процессы являются не самоцелью, они призваны, в конечном итоге, управлять материальными потоками, взаимодействием материальных и информационных потоков.

***Управленческий цикл.***

  Управленческий цикл содержит в себе четыре функции, — это планирование, организация, мотивация, контроль. Данные функции охватывают все виды управленческой деятельности по созданию материальных ценностей, финансированию, маркетингу и т.д.

**Планирование.** Эта функция представляет собой по существу процесс подготовки решений. Этапы планирования: а) постановка целей; б) определение исходных предпосылок; в) выявление альтернатив; г) выбор наилучшей альтернативы; д) ввод и исполнение плана.

**Организация.** Функция организации нацелена на упорядочение деятельности менеджера и исполнителей. Это, прежде всего, оценка менеджером своих возможностей, изучение подчиненных, определение потенциальных возможностей каждого работника, расстановка сил и т.д. Вся эта организаторская деятельность протекает на фоне проявление вполне конкретных структур предприятия.

**Мотивация.** После проведения подготовительных мероприятий менеджер должен обеспечить успешное выполнение работы. Для этих целей используются: а) стимулирование, т.е. побуждение работников к активной деятельности с помощью внешних факторов (материальное и моральное стимулирование) ; б) собственно мотивирование, т.е. создание у работников внутренних (психологических) побуждений к труду. Главным здесь являются: заинтересованность в труде, потребность в трудовой активности, переживание чувства удовлетворения от трудовой деятельности. Менеджер, чтобы успешно осуществить эту функцию управления должен быть компетентен в различных аспектах коммуникации, он обязан развивать у себя соответствующие умения и навыки.

**Контроль.** Эта функция, как говорил Г. Файоль, “состоит в подтверждении того, что все идет в соответствии с принятым планом, существующими директивными документами и принятыми принципами управления” . Другими словами, контроль — это процесс проверки и сопоставления фактических результатов с заданиями.

**Круговорот управленческого цикла.** Как известно, менеджер постоянно занят осуществлением управленческих функций. Если он хочет обеспечить будущее своему предприятию (организации) , то ему надо серьезно включаться во все детали управления. И начинать нужно с планирования. Каждый профессионал планирует свою работу: - управляющий с карандашом в руках и с обычной канцелярской резинкой проводит многие часы над бюджетом; - продавец тщательно обдумывает свой процесс общения с покупателями; - плотник, прежде чем сделать надрез на куске дерева, производит разметку. Он следует мудрому совету: “Сем раз отмерь, один раз отрежь” .

Если работа спланирована, то она должна быть организована, а работники подготовлены для целенаправленной деятельности. Они должны иметь четкую линию поведения и понимать, что их ждет впереди. Работники тянутся к детальному осознанию своей работы, они открываются для делового контроля своих производственных операций. Отсюда, необходимость в контроле. Он включает: а) простой и понятный план деятельности; б) эффективные и ненавязчивые методы контроля; в) обратную связь, т.е. надежную информацию о прогрессе в работе; г) корректирующие действия.

Довольно часто коррекция обеспечивается без каких-либо усилий: подчиненному достаточно услышать от руководителя какую-либо побудительную фразу или даже слово: “Так держать!” “Будь внимательней!” “Хорошо!” и т.д. Все это воздействует на эмоциональную сферу работника. Реакция работника здесь мгновенная. Значительно труднее осуществлять коррекцию, если приходится обращаться к организационным факторам. Скажем, работник уяснил суть своей деятельности, включился в работу, но успеха не последовало. Проблема может состоять в том, что работы оказалось больше, чем ожидалось. Здесь требуется известная перегруппировка усилий, а может быть и соответствующая помощь. Иногда возникает необходимость введения изменений в планирование.

Как видно, все четыре функции управления (планирование, организация, мотивация и контроль) находятся в определенном круговороте. Они взаимно связаны и взаимообусловлены: ни одно звено из этой цепи не выкинешь.

**Ключевые проблемы:**

а) деятельность менеджера заключена в четырех основных функциях (планирование/организация, мотивация, контроль) . Любые иные виды деятельности работают на эти ключевые функции, отличающие менеджера от других лиц бизнеса; б) поскольку менеджер достигает целей организации с помощью своих подчиненных, то функция **мотивации** сегодня является самой существенной; в) цели организации могут быть достигнуты только при условии хорошо налаженной обратной связи, т.е. при осуществлении надежного контроля. Однако контроль — это не опека. Эффективный контроль — это совет, помощь, современная подсказка, поощрение, одобрение и т.д. Контроль не несет в себе возмездия за упущения; г) все основные функции менеджмента цементируются действиями, менеджера по принятию решения. Эффективные решения, подчеркивает американский теоретик менеджмента К. Киллен — “залог существования коммерческого предприятия” . Они являются существенным элементом каждой из рассмотренных выше четырех функций управления.

***Управленческая информация и закономерности ее движения***

  Под управленческой информацией понимается совокупность сведений о процессах, протекающих внутри фирмы и ее окружении, которые служат основой принятия управленческих решений.

Информация может быть классифицирована по раду позиций, в частности:

1. по назначению (одноцелевая - связана с решением одной конкретной проблемы; многоцелевая - используется при решении нескольких самых разнообразных проблем) ;
2. по возможности хранения (фиксируемая информация - может храниться практически бесконечно, не подвергаясь при этом искажению; не фиксируемая информация - используется в момент получения; она также может храниться некоторое время, но при этом постепенно искажается и исчезает) ;
3. по степени готовности для использования (первичная информация - представляет собой совокупность полученных непосредственно из источника несистематизированных данных, содержащих много лишнего и ненужного; промежуточная информация - состоит из сведений, прошедших через процесс предварительной “очистки” и систематизации, позволяющей решить вопрос о конкретных направлениях и способах их дальнейшего применения; конечная информация - дает возможность принимать обоснованные управленческие решения) ;
4. по полноте информация бывает частичной или комплексной (последняя дает всесторонние исчерпывающие сведения об объекте и возможность непосредственно принимать любые решения; первая на практике может использоваться только в совокупности с другой информацией) ;
5. по степени надежности информацию можно разделить на достоверную и вероятностную (вероятностный характер может быть обусловлен принципиальной невозможностью получить от существующего источника надежные сведения, поскольку имеющиеся методы не позволяют этого сделать; неизбежными искажениями при их передаче, особенно в условиях иерархии управленческой структуры; заведомым распространением изначально ложных сведений) .

Специфической формой такого рода управленческой информации являются слухи. Они представляют собой продукт творчества коллектива, пытающегося объяснить сложную, эмоционально значимую для него ситуацию при отсутствии или недостатке официальных сведений. При этом исходная версия, кочуя от одного члена коллектива к другому, дополняется и корректируется до тех пор, пока не сформируется вариант, в целом устраивающий большинство. Достоверность этого варианта зависит не только от истинности исходного, но и от потребностей и ожиданий аудитории, а поэтому может колебаться в диапазоне от 0 до 80—90%.

Поскольку люди в основном склонны считать, что слухи исходят из источников, заслуживающих доверия, руководство фирм часто пользуется этим обстоятельством, распространяя с их помощью сведения, которые по тем или иным причинам не могут быть преданы официальной огласке. В то же время необходимо иметь в виду, что доверием к слухам пользуются и участники конфликтов, желающие недобросовестными методами склонить окружающих на свою сторону.

Информация может быть также классифицирована по объему, источникам, возрасту, способам передачи и распространения.

Исследования показывают, что от 50 до 90% рабочего времени современный менеджер тратит на обмен информацией, происходящий в процессе совещаний, собраний, встреч, бесед, переговоров, приема посетителей, составления и чтения различных документов и т.п. И это — жизненная необходимость, поскольку информация сегодня превратилась в важнейший ресурс социально-экономического, технического, технологического развития любой фирмы. В таких условиях обладание информацией означает обладание реальной властью, поэтому лица, причастные к информации, часто стремятся ее утаивать, чтобы впоследствии на ней спекулировать — ведь нехватка информации дезориентирует любую хозяйственную деятельность. Правда, точно так же ее дезориентирует и избыток информации, поэтому всегда необходимо уметь отделить нужную информацию от ненужной, полезную от бесполезной.

Движение информации от отправителя к получателю состоит из нескольких этапов. На первом происходит ее отбор, который может быть случайным или целенаправленным, выборочным или сплошным, предписанным или инициативным, произвольным или основывающимся на определенных критериях и т.п.

На втором этапе отобранная информация кодируется, то есть облекается в ту форму, в какой она будет доступна и понятна получателю, например, письменную, табличную, графическую, звуковую, символическую и т.п., и соответственно этому подбирается подходящий способ ее передачи — устный, письменный, с помощью различного рода искусственных сигналов, условных знаков. Считается, что при передаче информации, особенно важной, не стоит ограничиваться одним каналом — сообщения по возможности лучше дублировать, не злоупотребляя, однако, составлением по каждому поводу документов, иначе поток бумаг может "захлестнуть".

На третьем этапе происходит передача информации, а на верхнем ее получение, восприятие получателем, декодирование, то есть расшифровка, и осмысление.

Отправитель любой информации всегда ждет, что каким-то образом на нее отреагирует и донесет до него эту реакцию, иными словами, установит с ним обратную связь. Таким образом, обратная связь — есть сигнал, направляемый получателем информации отправителю, в котором подтверждается факт получения сообщения и характеризуется степень понимания (или непонимания) содержащейся в нем информации.

В идеале обратная связь должна быть сознательной, а поэтому планироваться заранее, облекаться в оптимальную форму, соответствующую ситуации, возможности восприятия партнером (а не собственному удобству) , устанавливаться без промедления, в ответ на конкретный сигнал (особенно, если о ней просят) и характеризоваться доброжелательностью. Сигналами сознательной обратной связи при устной передаче информации бывают уточнение, перефраз, обобщение, выражение чувства. Поскольку такие сигналы могут быть достаточно слабыми, то за реакцией партнеров нужно внимательно наблюдать Устойчивая обратная связь позволяет существенно повысить надежность обмена информацией и хотя бы частично избежать ее потерь и помех, искажающих ее смысл.

К таким помехам, прежде всего, относятся стереотипы, то есть устойчивые мнения по поводу людей и ситуаций, позволяющие судить о них по ассоциации. Пристрастием к стереотипам может страдать как отправитель информации, так и ее получатель, поэтому при осуществлении коммуникаций необходимо удостовериться в реальном понимании партнерами сути проблемы, а не ограничиваться традиционным вопросом “как поняли?” , на который обычно в любом случае отвечают Зачастую информация искажается вследствие того, что отправитель и получатель имеют разный статус, положение, предвзято относятся друг к другу или к тому, о чем или о ком идет речь. Конечно, подобный подход “до добра” не доводит, и его нужно решительно преодолевать, критически, но Сообщение может не восприниматься из-за отсутствия интереса к нему, непонимания его важности. Этот интерес доводит до сведения партнера выгоды, которые он может иметь, отнесясь к информации должным образом, и потери, связанные с ее игнорированием.

Препятствием обмену информацией могут служить и “технические неполадки” . К ним, прежде всего, относится разное понимание символов, с помощью которых информация передается, вызванное различиями в образовании, специальности, квалификации, национальными особенностями либо слабым знанием языка.

Часто вербальная, то есть передаваемая с помощью слов информация искажается невербальным “довеском” , Которые также могут по тем или иным причинам восприниматься неоднозначно (в Болгарии, как известно, отрицание сопровождается кивком головы, что в большинстве стран воспринимается как знак согласия) .

Наконец, искажение или потеря информации происходит под воздействием физиологических и психологических причин: усталости, слабой памяти, забывчивости, рассеянности партнеров, их лени или наоборот, импульсивности, не позволяющих сосредоточиться, излишней эмоциональности, нетерпеливости, выражающейся в перебивании партнера, забегании вперед, недослушивании до конца, постоянном комментировании услышанного. Все это не дает возможности одному из участников обмена информацией донести ее до другого в полном объеме, а другому — соответствующим образом ее воспринять, что в конечном итоге отражается на качестве управленческих решений.

В определенной степени процесс обмена информацией облегчает краткость, ясность, недвусмысленность сообщений, в какой бы форме они не передавались, постоянный контроль за содержанием, способами передачи и приема, использование параллельных и перекрестных информационных каналов, дублирование устной информации письменной.

***Организация коммуникативных процессов***

 Надежность и эффективность передачи информации зависит от коммуникабельности, т.е. передачи информации от одного субъекта другому. В качестве субъектов могут выступать как отдельные лица, так и организации.

 Обмен информации включает три этапа:

1. Инициирование;
2. Передача информации от источника в пункт назначения;
3. Воздействие информации на получателя и его отклик.

***Раздел 3. Классификация информационных систем***

**Система поддержки финансовых опреаций (СПФО)**

Вначале происходит некое событие. Это может быть запрос из ресторана или оплаченная заявка на номер. Это событие вводится в компьютер как “транзакция” . Специальная программа анализирует эту транзакцию и сравнивает ее со своими данными. В случае резервирования номера, эта программа проверяет наличие свободных мест в запрашиваемой гостинице. Программа обработки транзакций генерирует два типа ответа - она отсылает сообщение на операторский терминал и распечатывает документы. В нашем случае она выводит на экран сообщение о номерах, которые были зарезервированы и распечатывает подтверждение этого.

**Управленческие информационные системы (УИС)**

Иначе эти системы можно назвать системами поддержки управления. Они регулярно создают структурированные и кратко изложенные отчеты о различных аспектах деятельности организации. УИС концептуально находятся выше систем поддержки финансовых операций. В их задачу входит не проведение различных операций, а их оценка и создание на ее основе отчета. Обычно УИС обрабатывают данные, “поставляемые” финансовыми системами. Пользователь передает запрос на создание сообщения системе поддержке управления. Она в свою очередь обрабатывает данные СПФО, структурируя ее и переформатируя, и затем выдает отчет. Эти отчеты могут быть отражены на дисплее или распечатаны.

Некоторые системы поддержки управления могут генерировать отчеты в автоматическом режиме. Например, можно задать системе в конце каждого рабочего дня распечатывать отчеты о деятельности различных подразделений фирмы или же находить в процессе дня некоторые пиковые значения заранее определенных параметров.

**Системы поддержки принятия решений (СППР) .**

За последние 20 лет уже много раз предпринимались попытки поддержать этот процесс. Сегодня уже можно утверждать, что эти попытки увенчались успехом. Чтобы лучше понять механизм действия этих систем необходимо разобраться в самом процессе принятия решения.

Что такое *решение?* Примеры: - Покупать или не покупать продукт - Идти или не идти в институт - Какой автомобиль приобрести и т.д.

Обычно решения состоят из *возможностей, результата и критерия выбора.* Возможности - это те альтернативы, которые существуют при принятии решения.

Результат - это конечный этап принятия решения

Критерий выбора - то, на основании чего принимается решение в пользу того или иного результата. В примере с покупкой автомобиля возможностью является то предложение машин, которое есть в данный момент на рынке; результатом будет решение в пользу конкретного автомобиля, выбор на который будет сделан исходя из определенного набора критериев, который предъявляется к данной машине. Таким образом, задав определенные критерии выбора, введя альтернативы и другую необходимую информацию, можно смоделировать процесс принятия решений.

СППР - это интерактивные программы для помощи в принятии управленческих решений. Эти системы, в отличие от двух рассмотренных выше, не всегда поддерживают текущую работу. Чаще всего они создаются для решения какого-то определенного круга вопросов. Потребность в СППР возникает не регулярно, что также отличает ее от финансовых и управленческих систем. В своей работе, СППР создает сложные модели, на основе которых генерируются возможные решения проблемы.

Данные из СПФО и УИС, а также данные из других внешних источников вводятся в программы СППР. Система на основе этих данных создает некую модель. Пользователь непосредственно взаимодействует с программой - вводит дополнительные данные, изменяет введенные ранее параметры. На выходе могут быть сгенерированны тексты решений, структурированные отчеты или графики. В качестве примера системы поддержки принятия решений можно привести различные электронные таблицы (например, Excel) , системы управления базами данных, текстовые процессоры, статистические пакеты и т.д.

**Системы автоматизации работы офиса (САРО)**

Это система, которая создает, хранит, изменяет, отображает и осуществляет деловую корреспонденцию. Как уже отмечалось выше, развитие компьютерной техники и средств связи значительно видоизменило техническое оснащение офисов. Сегодня, редкая фирма не имеет своего электронного адреса (e-mail) , а некоторые достаточно активно используют и другие возможности глобальной компьютерной сети Интернет, например, поиск информации в *World Wide Web* или проведение видеоконференций. Наличие в офисе факс-машины уже вошло в культуру работы современной фирмы. Таким образом, офис превратился в достаточно серьезный аналитический центр организации, служащие которого могут выполнить практически любые запросы менеджеров. Типичная ситуация - менеджеру потребовался отчет о состоянии дел на рынке недвижимости в Испании. Секретарь или работник информационного отдела входит в сеть Интернет и запускает поисковый механизм. Спустя несколько минут, поисковая машина выводит краткий отчет о результатах поиска. Это могут быть ссылки на Web-странички компаний по торговле недвижимостью, аналитические обзоры известных журналов, а также новости. Всю эту информацию “перекачать” на компьютер фирмы служащий вероятно не сможет из-за ее объема. Поэтому он сузит поиск до минимума, потом обработает ее и представит на рассмотрение менеджеру. Вся эта операция будет продолжаться от тридцати минут до одного часа, все же меньше, нежели просмотр свежей прессы в библиотеке, которую еще к тому же надо иметь.

**Система поддержки деятельности аппарата высшего менеджмента (СПДАВМ)**

СПДАВМ являются самыми молодыми из уже рассмотренных систем. И до сих пор они не получили большого распространения. Это происходит из-за того, что менеджеры высшего звена нечасто являются профессионалами в области компьютерной техники. Но ситуация меняется. Структура этой системы похожа на структуру системы поддержки принятия решений. Собственно именно она и стоит в ее центре, а рабочая станция менеджера является генератором запросов и приемником ответов. Фактор времени, то есть, время затраченное на обработку запроса и точность выводимого результата являются основополагающими характеристиками данной системы.

Другим классификационным признаком информационных систем является их пользовательский интерфейс, то есть набор приемов взаимодействия пользователя с операционной системой и ее надстройкой. Современные операционные системы поддерживают командный, WIMP- и SILK-интерфейсы.

***Раздел 4. Законодательное регулирование информационной деятельности***

Еще совсем недавно все, что связано с ЭВМ (компьютерами) , было непривычным для широких слоев населения Украины, а между тем, в мире уже всерьез обсуждали проблемы связанные с компьютерными преступлениями. И процесс расширения этого типа преступности всерьез пугал обывателя.

Первым человеком, применившим ЭВМ для совершения налогового преступления на сумму 620 тыс. долларов и в 1969 г. представшим за это перед американским судом, стал Альфонсе Конфессоре.

Дальнейшая история компьютерных преступлений отмечена такими наиболее "яркими" событиями: конец 70-х - "ограбление" "Секьюрити пасифик бэнк" (10,2 млн. долларов) ; 1979 г. - компьютерное хищение в Вильнюсе (78584 руб.) ; 1984 г. - сообщение о первом в мире "компьютерном вирусе"; 1985 г. - вывод из строя при помощи "вируса" электронной системы голосования в конгрессе США; 1986-1988 гг. - появление первого "компьютерного вируса" в СССР; 1989 г. - блокировка американским студентом 6000 ЭВМ Пентагона; международный съезд компьютерных "пиратов" в Голландии с демонстрацией возможности неограниченного внедрения в системы ЭВМ; 1991 г. - хищение во Внешэкономбанке на сумму в 125,5 тыс. долларов; 1995 г. - российский гражданин пытается украсть из Сити-банка 2,8 млн. долларов.

Вредоносное использование вычислительной техники, естественно, потребовало разработки мер защиты от компьютерных преступлений. Основным средством борьбы стала система соответствующего законодательства, в первую очередь - уголовного. В передовых странах Запада процесс этот идет уже не один десяток лет: в США - с конца 70-х гг., в Великобритании - с конца 80-х. Примечательно, что лоббированием данного вопроса в законодательных органах занимаются, прежде всего, представители промышленности и бизнеса, а также программисты.

В итоге уже в начале 90-х гг. в США, например, действовали следующие законы: Федеральный закон об ответственности за преступления, связанные с компьютерами, Закон о поддельных средствах доступа, компьютерном мошенничестве и злоупотреблении, Федеральный закон о частной тайне; в Великобритании - Закон о защите данных; во Франции - Закон об обработке данных, о файлах данных и личных свободах.

Соответственно эти страны предусмотрели и уголовную ответственность за компьютерные преступления.

"Информационная революция" застигла Украину в сложный экономический и политический период и потребовала срочного регулирования возникающих на ее пути проблем. Между тем, как известно, правовые механизмы могут быть включены и становятся эффективными лишь тогда, когда общественные отношения, подлежащие регулированию, достаточно стабилизировались.

Необходимость срочной разработки юридических основ информационных отношений привела к поспешному и не всегда корректному формированию ряда базовых правовых понятий в этой области с их уточнением в каждом следующем нормативном акте. Понятно, что, отойдя от главенствующего ранее тезиса о том, что "право - это возведенная в закон воля господствующего класса", нынешний законодатель, стремясь удовлетворить потребности всех слоев общества, не был слишком внимателен к правилам законодательной техники, что привело к разноголосице и в украинских законах начала 90-х годов.

Необходимо отметить, что сегодняшняя правовая система государства все больше отходит от классовых начал прежней правовой системы тоталитарного государства.

Развитие общества и государства истребовало адекватность правовой системы, правопорядка и правоприменения нынешним социально-политическим и экономическим реалиям.

Важным является вопрос степени соответствия уголовного и уголовно-процессуального законодательства сегодняшнему состоянию экономики переходно-рыночного типа и кредитно-денежной сферы вообще, и, в частности, вопросы преступности и криминогенности сферы информационного обмена.

Особый интерес вызывает “вопрос компьютерной преступности” , или если быть более точным вопрос “преступлений в сфере компьютерной информации” , и, прямо связанная с ним, криминогенность кредитно-денежной сферы.

Одной из причин возникновения компьютерной преступности явилось информационно-технологическое перевооружение предприятий, учреждений и организаций, насыщение их компьютерной техникой, программным обеспечением, базами данных.

Другой - реальная возможность получения значительной экономической выгоды за противоправные деяния с использованием ЭВМ. Появилась заманчивая возможность как бы обменивать продукт своего неправомерного труда на иные материальные ценности.

Не исключено, что в Украине компьютерная преступность будет иметь высокую степень латентности в связи с общей криминогенной обстановкой и отсутствием до недавнего времени соответствующих норм уголовного законодательства, а также специфичностью самой компьютерной сферы, требующей специальных познаний.

Привлечение к уголовной ответственности за преступления в сфере информационной и компьютерной деятельности осуществляется на основании Закона Украины “Про внесення змін і доповнень до Кримінального кодексу України та Кримінально-процесуального кодексу України” (Стаття 198-1. Порушення роботи автоматизованих систем) .

На сегодняшний день законодательством определяются основные термины и понятия в области компьютерной информации, регулируются вопросы ее распространения, охраны авторских прав, имущественные и неимущественные отношения, возникающие в связи с созданием, правовой охраной и использованием программного обеспечения и новых информационных технологий (Закон України “Про інформацію” и Закон України “Про захист інформації в автоматизованих системах” ) .

Также осуществлено законодательное раскрытие понятий информационной безопасности и международного информационного обмена.

К наиболее важным терминам и понятиям, которые законодательным образом прописываются в жизнь и прямо коррелируются с темой настоящей работы, относятся:

* информация - сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления;
* информатизация - организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов;
* документированная информация (документ) - зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать;
* информационные процессы - процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения информации;
* информационная система - организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы;
* информационные ресурсы - отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других информационных системах) ;
* информация о гражданах (персональные данные) - сведения о фактах, событиях и обстоятельствах жизни гражданина, позволяющие идентифицировать его личность;
* конфиденциальная информация - документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий - программные, технические, лингвистические, правовые, организационные средства (программы для электронных вычислительных машин; средства вычислительной техники и связи; словари, тезаурусы и классификаторы; инструкции и методики; положения, уставы; должностные инструкции; схемы и их описания, другая эксплуатационная и сопроводительная документация) , используемые или создаваемые при проектировании информационных систем и обеспечивающие их эксплуатацию;
* собственник информационных ресурсов, информационных систем, технологий и средств их обеспечения - субъект, в полном объеме реализующий полномочия владения, пользования, распоряжения указанными объектами;
* владелец информационных ресурсов, информационных систем, технологий и средств их обеспечения - субъект, осуществляющий владение и пользование указанными объектами и реализующий полномочия распоряжения в пределах, установленных законом;
* пользователь (потребитель) информации - субъект, обращающийся к информационной системе или посреднику за получением необходимой ему информации и пользующийся ею.

Также важными терминами могут считаться следующие:

* "Материальные носители информации" - материальные объекты, в которых сведения (данные) находят свое отражение в виде символов, образов, сигналов, технических решений и процессов.
* "Информационные процессы" - процессы создания, сбора, обработки, накопления, хранения, поиска, распространения и предоставления потребителю документированной информации.
* "Информационные технологии" - совокупность средств и методов обработки данных, обеспечивающих целенаправленный сбор, хранение, обработку, передачу и предоставление информации.
* "Информационные ресурсы" - информация (отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах) , подготовленная в соответствии с потребностями пользователей и предназначенная или применяемая для удовлетворения потребностей пользователей.
* "Информация, отнесенная к категории ограниченного доступа" - документированная информация, к которой предусматривается только специально санкционированный доступ.
* "Защита информации" - правовые, организационные, технические, технологические и иные специальные меры по обеспечению информационной безопасности (утечки, хищения, утраты, искажения, подделки информации, несанкционированный доступ и распространение) .
* "Информационное обеспечение органов государственной власти" - организованный процесс удовлетворения информационных потребностей органов государственной власти, возникающих в процессе их деятельности.
* "Управление информационными ресурсами" - деятельность по формированию, использованию, распоряжению и защите информационных ресурсов.

Таким образом, на уровне действующего законодательства Украины можно было бы считать в достаточной степени урегулированными вопросы охраны исключительных прав на информацию и частично защиту информации (в рамках государственной тайны) . Однако, не получили достойного отражения в законодательстве права граждан на доступ к информации и защита информации, которая не может быть отнесена к государственной тайне и авторскому праву, т.е. то, что напрямую связано с компьютерными преступлениями. Неудобство вызывает и тот факт, что пока еще не принят новый криминальный кодекс, в котором была бы более целостная трактовка компьютерных преступлений и ответственности за них.

Соответственно, на сегодняшний день, в Украине отсутствует возможность в полном объеме эффективно бороться с компьютерными преступлениями. Несмотря на явную общественную опасность, некоторые посягательства на информационную безопасность формально не являются противозаконными. Правовые акты, призванные регулировать информационную деятельность физических и юридических лиц носят разрозненный характер, не дают пока целостной картины правового поля и зачастую входят в противоречие с постановлениями и разъяснениями исполнительных органов. Однако, в этом вопросе следует сделать скидку на то, что информатизация общества идет быстрыми темпами, со сменой концепций и за этими процессами трудно поспевать не только молодой украинской власти, но и парламентариям более развитых в информационном отношении стран.

***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 создание определенных преимуществ перед конкурентами, автоматизируя операции внутри системы и улучшая качество или поставку конечного продукта организации. Преимущества внутри самой организации проявляются в поддержке операционного контроля, организации управленческого контроля и в стратегическом планировании. Также ИС 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 любой организации и ее управленческого звена.

Информационные процессы и деятельность, связанная с ними, должны регламентироваться стандартизированными нормами. Для упрощения обмена информацией, защиты коммерческой тайны и авторских прав, статистического анализа, планирования и эффективного управления по всем иерархическим уровням глобальной информационной системы страны необходимо законодательное регулирование информационной деятельности организаций.

***Список использованной литературы***

1. Michel L. Kasavana Managing Front Office procedures. Educational institute of Hotel&Motel Association 1992.

2. Jack D. Ninimeier Management of FOOD and BEVERAGES operations. Educational institute of Hotel&Motel Association 1992.

3. Введение в информационный бизнес. Под ред. В. П. Тихомирова, А. В. Хорошилова. Москва, Финансы и статистика, 1996.

4. Информационные системы в экономике. Под ред. проф. В. В. Дика, Москва, Финансы и статистика, 1996.

5. Хоскинг А. Курс Предпринимательства. Москва, Международные отношения, 1994.

6. Блюминау Д. И. Информация и информационный бизнес. Москва, Наука, 1989.

7. Майоров С. И. Информационный бизнес: коммерческое распространение и маркетинг. Москва, Финансы и Статистика, 1993.

8. Митчелл К. “Виртуальный служащий: полцарства за розетку для ПК” BusinessWeek N 7 1996.

9. Лейбман Л. “Проблемы глобальных коммуникаций “ComputerWorld N 41 1996.

10. Коваль А. П. Культура ділового мовленняя. Видавниче об’єднання “Вища школа” , К.: 1977.

11. Краткий словарь архивной терминологии. М.: 1968.

12. Югов А. Думы о русском слове. М., 1972, с. 54.

13. Уголовно-процессуальный кодекс Украины. Закон Украины от 28 декабря 1960г. Ведомости Верховной Рады Украины. - 1961. - N2. - Ст. 15.

14. Заботина Р. “Внутрихозяйственная инфраструктура предприятий” “Экономика Украины” , №3 1994 г.

15. Еременко В., Хальзев Б. “Рабочее место и рынок труда” “Экономика Украины” , №6 1995 г.

16. Баранов Я. “Предприятие в системе регионального управления” “Экономика Украины” , №10 1994 г.

17. Гончарова Н. “Адаптация предприятия к рыночным отношениям” “Экономика Украины” , №12 1994 г.

18. “Механизм управления предприятием” “Экономика Украины” , №12 1993 г.

19. Рожков С. “Предпринимательство сегодня и завтра” “Коммерсант Украины” , №6 1995 г.

20. “Управление качеством как фактор конкурентоспособности” “Экономика Украины” , №1 1996 г.

21. Закон Украины “О предприятиях” .

22. Закон Украины “О предпринимательстве” “Ведомости Верховного Совета УССР” , 1991 г., №14.

23. Закон України “Про внесення змін і доповнень до Кримінального кодексу України та Кримінально-процесуального кодексу України” “Відомості Верховної Ради” (ВВР) 1994, N 45, ст. 409.

24. Закон України “Про захист інформації в автоматизованих системах” “Відомості Верховної Ради” (ВВР) , 1994, N 31, ст. 286.

25. Закон України “Про інформацію” “Відомості Верховної Ради” (ВВР) , 1992, N 48, ст. 650.