

## **ИНФОРМАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ И ЕГО РАЗВИТИЕ**

Для того, чтобы развитие информационной системы соответствовало целям производства, необходимо определить ее место в системе управления экономическим объектом и обеспечить координацию действия коллектива, управляющего информационной системой, с действиями коллектива, управляющего развитием объекта управления. К таким целям можно отнести, прежде всего, обеспечение устойчивости функционирования или выживания предприятия в конкурентной борьбе, в том числе при выходе на международный рынок.

Информационный менеджмент является актуальным видом деятельности для любой фирмы и производителя, и потребителя ИС. Фирма-производитель заинтересована в организации управления разработкой ИС, реализацией ИС на рынке и внедрением ИС на объекте. Фирма-потребитель также крайне заинтересована в быстром и бесконфликтном внедрении ИС и поддержании ее эксплуатации. Мнение о том, что инсталляция информационного продукта – есть его внедрение, верно только для так называемых «коробочных технологий». На самом деле инсталляция внедрения ИС лишь начинается и проходит в большинстве случаев весьма неоднозначно. Это связано с тем, что новая технология еще полностью не разработана, а старая (предметная технология) подвергается проверке при внедрении новой, и, как правило, в ней (в старой технологии) обнаруживаются дефекты. Часто это влечет за собой противостояние разработчиков и потребителей ИС. Кроме того, сотрудники фирмы-потребителя ИС вынуждены довольно долгое время вести обе технологии одновременно: старую (поскольку они в ней уверены и к ней привыкли) и новую (поскольку на нее придется так или иначе переходить). Еще одна проблема которая является следствием внедрения информационных технологий, – это изменение функциональных обязанностей лиц, принимающих решения в системе управления. В результате у них либо появляются дополнительные обязанности (оптимистический вариант), либо они сокращаются, что вызывает увольнение сотрудников (пессимистический вариант).

Распределение полномочий и функциональных обязанностей сотрудников влияет, с одной стороны, на создание рабочих мест, а с другой – на разработку структуры ИС и ее соответствие структуре управления. Эти вопросы неразрывно связаны с решением стратегической задачи определения структурных элементов ИС и глубины их детализации. Данная проблема существовала на протяжении всей истории автоматизации объектов управления и остается актуальной и в настоящее время.

Информационный менеджмент как самостоятельное понятие появилось в экономической информатике в конце 70-х гг. прошлого столетия. Его возникновение в равной мере можно связать как с необходимостью повыше-

ния эффективности принятия обоснованных решений, так и с проблемой результативности управленческих воздействий.

Как показывает практика, расходы на проекты информационных систем обычно превышают запланированные суммы. При этом часто оказывается неудовлетворительным качество результатов разработки, постоянно растут расходы на обслуживание уже находящихся в эксплуатации ИС, они постепенно начинают забирать большую часть расходов, предназначенных для создания и развития новых систем или подсистем; при использовании ИС постоянно возникают противоречия между централизованными и децентрализованными техническими и технологическими решениями. Эти и аналогичные им препятствия могут быть эффективно преодолены только путем введением всестороннего использования информационного менеджмента.

В указанное время появились первые по существу стратегические информационные системы, за счет которых предприятия пытаются обеспечить себе преимущество в конкурентной борьбе. В этом плане стало уже классическим примером создание и внедрение системы заказа и продажи билетов американскими авиационными компаниями, которые благодаря этим системам смогли изменить в свою пользу ситуацию на рынке авиаперевозок. Иметь возможность выявить такие возможности средствами информационного менеджмента – цель многих предприятий. И многие из них уже используют средства на практике.

Лучшим и необходимым средством успешного менеджмента в любой сфере деятельности становятся информационные технологии. Для их внедрения развивается производство средств информатизации.

В рамках информационного менеджмента модифицируются и классические функции управления, процессы обеспечения производства, задачи управления обработкой информации (развитие, обслуживание и использование ресурсов ИС), а также оригинальные задачи управления, связанные с конкретными изменениями внутренней и внешней среды.

Ядром информационного менеджмента являются коммуникационные процессы. Эффективная коммуникация состоит из качественной передачи информации, средств передачи и верного восприятия послания получателем. При этом не требуется чье-либо согласие, а должно существовать взаимное понимание при обмене идеями и информацией.

При наличии электронных форм коммуникации и других современных средств передачи информации заметно уменьшение проблемы коммуникационного взаимодействия во многих организациях.

Многочисленные исследования подтверждают, что менеджеры в общем расходуют от 70 до 90 процентов рабочего времени на передачу и прием информации. При этом во многих случаях вполне очевидно неэффективное взаимодействие. Явная активность отправки и получения сообщений не дает уверенности, что менеджер имеет эффективные коммуникации. Взаимное понимание при этом также должно иметь место.

Из-за несовершенных коммуникаций некоторые менеджеры не достигают желаемых результатов, несмотря на их компетентность, техническую

грамотность и благие намерения. Часто они становятся беспомощными; их работы срываются потому, что указания, посылаемые и получаемые ими, оказываются искаженными. В таких случаях они должны попытаться улучшить собственную деятельность в установлении коммуникаций.

Потери из-за плохой коммуникации высоки. Это отсутствие взаимопонимания, социальный дискомфорт, болезненное восприятие, конфликты и другие отрицательные последствия. Поэтому менеджер должен прилагать много усилий для налаживания эффективных коммуникаций между вышестоящими менеджерами и подчиненными. Тем более, что у каждого из них имеется много возможностей сделать хотя бы малые, но эффективные шаги для создания более эффективных коммуникаций.

Менеджер, отправивший письмо, записку адресату может надеяться, что коммуникация установлена. Тем не менее, реальная коммуникация возникает только после получения письма, его прочтения и восприятия изложенной информации получателем. Наконец, когда получатель дает ответ, коммуникация полностью устанавливается.

Эффективная коммуникация включает в себя передачу информации, так и ее понимание. Слушатель может слышать говорящего потому, что у него есть уши, но он может не понимать, о чем говорят. Понимание – это первоначальное свойство человека. Если полученная идея отражает то, что сказал отправитель послания, значит можно говорить об идентичности восприятия и эффективности коммуникации. Но если идея, полученная слушателем, ему непонятна, об эффективной коммуникации нет и речи.

Некоторые менеджеры благодаря эффективной коммуникации работают успешнее других. Считая, что коммуникация жизненно необходима, они уделяют ей максимум внимания. К сожалению, ряд менеджеров переоценивают свои знания в коммуникации и не совершенствуют ее. Тем не менее, эффективность зависит от способности передачи информации и идей работникам, и только тогда достигается нужный результат.

Работники не могут успешно исполнять указания до тех пор, пока не поймут сущности и значения указания, приказа. Аналогичным образом менеджер должен знать, как получить информацию и понять послание, отправленное ему работниками и другими менеджерами.

Таким образом, современный информационный менеджмент – это:

- высокая культура общения работников, способствующая достижению целей организации;
- современные технико-технологические коммуникативные средства, сокращающие информационные и временные потери;
- оптимальные организационные структуры управления предприятия;
- современные нормы экономического, правового, организационного и морально-этического содержания, образующие сущность организационной культуры управления.