

6. Горбачев О. Низкий старт «новой экономики» / О. Горбачев // Комп@ньоН. – 2013. – № 5. – С. 35–41.
7. Данилин А. В. Lotus Domino и Notes как технологии электронного бизнеса и управления знаниями / А. В. Данилин // Корпоративные системы. – 1999. – № 4. – С. 10–12.
8. Зелинский С. Виртуальный партнер / С. Зелинский // ММ. Деньги и технологии. – 2001. – № 1–2. – С. 32–35.
9. Марино Д. Электронная оплата счетов / Д. Марино // Журнал сетевых решений LAN. – 2011. – № 3. – С. 42–48.
10. Пересунько К. Применение КИС в логистике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://iablov.narod.ru/igupit/kislec.htm>

О. Дімова,
студентка V курсу
факультету економіки та менеджменту
Науковий керівник: О. А. Степаненко,
кандидат економічних наук, доцент,
Міжнародний гуманітарний університет

СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В МЕНЕДЖМЕНТІ

Менеджер будь-якого рівня, приймаючи рішення, ґрунтується лише на доступній йому інформації про предмет управління, тому від якісних характеристик цієї інформації, таких як адекватність, повнота, достовірність, своєчасність, несуперечність і тому подібне безпосередньо залежить ефективність його роботи. У сучасних умовах інформаційно-комунікаційні технології і системи гратимуть все більшу роль в досягненні стратегічних цілей компаній.

Вживані на підприємстві інформаційні технології і системи підтримують реалізацію тих або інших рішень менеджерів. Проте, у свою чергу, нові інформаційні системи і технології диктують свої специфічні умови ведення бізнесу, змінюють і компанії, і урядові організації. Але яких би консультантів в цій області керівник не притягав, остаточні рішення необхідно приймати йому особисто.

Менеджер повинен уміти отримувати максимальну вигоду з потенційних переваг інформаційних технологій. Він зобов'язаний мати достатні знання для того, щоб здійснювати загальне керівництво процесом застосування і розвитку інформаційних технологій в компанії і розуміти, коли потрібно додаткові витрати ресурсів в цій області або допомогу сторонніх фахівців [1].

Головна мета керівника, менеджера – прикласти максимум зусиль для того, щоб модель діяльності, яку він будує з метою вдосконалення свого бізнесу, наповнилася б за допомогою інформаційних технологій реальним змістом!

Продуктом діяльності управління, як відомо, являються рішення. Будь-яке управлінське рішення має постачальника або джерело інформації, адресата рішення і наслідку. Є три головні постачальники «сировини» для управлінських рішень – це:

– Зовнішній світ(клієнти, партнери, конкуренти, держава), який важко контролювати, – поставляє інформацію, яку хоче і коли хоче. Інформація ця може бути неповною, недостовірною або просто неправдивою.

– Підприємство(керівники усіх рівнів, виконавці). Цю інформацію неначе можна контролювати і управляти нею. Проте люди мають різні посади, освіту і досвід, різні погляди на життя і різні цілі. Природно, що інформація, що поставляється ними, суб'єктивна – вона вимагає перевірки і уточнення.

– Керівник – його інтелект, досвід, інтуїція, можливості, зв'язки. Він акумулює, сортує і аналізує інформацію, відбираючи ту, яка, як здається йому, допоможе прийняти потрібне рішення [2].

Інформаційна технологія (ІТ) – процес, що використовує сукупність методів і засобів реалізації операцій збору, реєстрації, передачі, накопичення і обробки інформації на базі програмно-апаратного забезпечення для вирішення управлінських завдань економічного об'єкту.

Основна мета автоматизованої інформаційної технології – отримувати за допомогою переробки первинних даних інформацію нової якості, на основі якої виробляються оптимальні управлінські рішення. Це досягається за рахунок інтеграції інформації, забезпечення її актуальності і несуперечності, використання сучасних технічних засобів для впровадження і функціонування якісно нових форм інформаційної підтримки діяльності апарату управління.

Інформаційна технологія справляється з істотним збільшенням об'ємів інформації, що переробляється, і веде до скорочення термінів її обробки. ІТ є найбільш важливою складовою процесу використання інформаційних ресурсів в управлінні. Автоматизовані інформаційні системи для інформаційної технології – це основне середовище, складовими елементами якого є засоби і способи для перетворення даних.

ІТ є процесом, що складається з чітко регламентованих правил виконання операцій над інформацією, циркулюючою в інформаційній системі, і залежить від багатьох чинників, які систематизувалися за наступними класифікаційними ознаками: централізації технологічного процесу; предметної області; охоплення завдань управління; клас технологічних операцій, що реалізуються; тип призначеного для користувача інтерфейсу; спосіб побудови мережі.

По мірі централізації технологічного процесу ІТ в системах управління ділять на централізовані, децентралізовані і комбіновані технології:

Централізовані технології характеризуються тим, що обробка інформації і рішення основних фундаментальних завдань економічного об'єкту здійснюються в центрі обробки ІТ – центральному сервері, організованій на підприємстві обчислювальній мережі або галузевому або територіальному інформаційно-обчислювальному центрі.

Децентралізовані технології ґрунтуються на локальному застосуванні засобів обчислювальної техніки, встановлених на робочих місцях користувачів для вирішення конкретного завдання фахівця. Децентралізовані технології не мають централізованого автоматизованого сховища даних, але забезпечують користувачів засобами комунікації для обміну даними між вузлами мережі.

Комбіновані технології характеризуються інтеграцією процесів рішення функціональних завдань на місцях з використанням спільних баз даних і концентрацією усієї інформації системи в автоматизованому банку даних [2].

Науковий базис інформаційних технологій ґрунтований на інтеграції кібернетики, інформатики і сучасних методів адміністративного управління. Основними принципами використання інформаційних технологій управління є наступні:

1. Принцип оперативного управління (управління в реальному часі).
2. Принцип наскрізного управління (інформаційна підтримка повного циклу управління, включаючи збір і аналіз інформації про стан об'єкту управління, моделювання і прогнозування його стану, планування дій, що управляють, безпосередня підтримка ухвалення рішень по їх реалізації, доведення рішень до виконавців, контроль виконання).
3. Принцип адаптивного управління, що забезпечує динамічну адаптацію технології управління з урахуванням зміни дії зовнішнього і внутрішнього середовища.
4. Принцип мережевого управління, що дозволяє реалізувати взаємодію «вертикальних» і «горизонтальних» ліній комунікації і потоків діяльності підприємства.

Ґрунтована на таких принципах система, що інформаційно-управляє, може узяти на себе функції «інтелектуального конвеєра», надавши в розпорядження співробітників і керівництво досить просте по використанню, але місткі за внутрішнім змістом комп'ютерні рішення, і надати істотну допомогу в рішенні основних проблем управління підприємством.

Нині в практиці управління фірмами найчастіше використовуються наступні системи, що інформаційно-управляють :

1. Системи планування ресурсів підприємства ERP (Enterprise Resource Planning). Це клас інтегрованих систем управління, що є уніфікованою централізованою базою даних, єдиним застосуванням і загальним призначенням для користувача інтерфейсом для управління фінансово-господарською діяльністю. Вони охоплюють такі області діяльності підприємства, як планування і прогнозування, управління продажами, управління запасами, управління виробництвом, закупівлями, фінансами і ін. (ремонти, управлінська звітність, консолідація).
2. Системи управління взаємовідносинами з клієнтами CRM (Customer Relationship Management). Це клас систем управління зовнішніми стосунками підприємства. Системи управління взаємовідносинами з клієнтами CRM включають методи управління, що дозволяють підвищити ефективність продажів. У таких системах знайшли своє відображення багато досягнень сучасного маркетингу. Вони забезпечують управління взаємовідносинами компанії з її клієнтами (замовниками), партнерами, дилерами і зовнішнім світом. Цей засіб для автоматизації роботи відділів маркетингу, продажів і обслуговування клієнтів, а також набір додаткових сервісів у вигляді корпоративних порталів, call-центрів, онлайн-ових довідкових бюро для клієнтів, корпоративних баз знань і ін.

3. Системи інформаційної підтримки аналітичної діяльності BI (Business Intelligence). Ці системи є сховищем аналітичних даних; вони також включають набір засобів обробки інформації. Також вони можуть називатися OLAP–системами (On Line Processing Systems) на відміну від OLTP-систем (On Line Transactions Systems), до яких відносяться системи планування ресурсів підприємства ERP і системи управління взаємовідносинами з клієнтами CRM. Вони є сховищем даних з набором інструментів для отримання даних з ERP і інших систем і методами подальшого аналізу зібраних даних.

Останнім часом намітилася тенденція створення гібридних інтелектуальних систем, коли у вже добре відомі комп'ютерні програми і комплекси вбудовуються елементи систем штучного інтелекту. Отримують розвиток і «когнітивні інформаційні технології», які включають інформаційні технології, спеціально розроблені для розвитку творчих здібностей людини і інформаційної підтримки творчих процесів [3].

Інформаційні технології управління, що досягли в останнє десятиліття нового якісного рівня, значною мірою розширюють можливості ефективного управління, оскільки надають в розпорядження менеджерів усіх рівнів і керівників організацій новітні методи обробки і аналізу економічної і соціальної інформації, необхідної для ухвалення обґрунтованих управлінських рішень. Вони істотно знижують транзакційні витрати в управлінні. Вже сьогодні витрати на впровадження інформаційних технологій у більшості випадків не лише окупаються, але і дають прибуток.

Інформаційні технології управління організацією – це системно організована сукупність методів і засобів пошуку, збору, обробки, зберігання, передачі і захисту інформації і знань для вирішення завдань управління на базі розвинутого програмного забезпечення і засобів обчислювальної і телекомунікаційної техніки. У сучасному управлінні все частіше використовуються автоматизовані інформаційні технології, тобто управлінські технології, що реалізуються із застосуванням технічних і програмних засобів [3].

Інформаційні технології спрямовані на збільшення міри автоматизації усіх інформаційних операцій і, отже, прискорення науково-технічного прогресу суспільства [5].

ЛІТЕРАТУРА

1. Ларін В. А. Вплив інформаційних технологій на менеджмент і культуру управління підприємством, фірмою, держустановою [Електронний ресурс] / В.А. Ларін. – Режим доступу: <http://tr35.ru/news/www/>. – Дата звернення: 11.12.2011р
2. Інформаційні технології в управлінні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.sde.ru/files/t/ivanova_inf_teh_upr/index.htm
3. Гапоненко О.А. Менеджмент: учебник [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://uchebniki.ws/116307136546/menedzhment/informatsionnye_tehnologii
4. Сучасні інформаційні технології [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.support17.com/component/content/294.html?task=view>