

УДК 658.336

Проблема коммуникаций при обработке информационных потоков

Канд. экон. наук **Минченко Л.В., Яковлева Н.П.** Lidia2505@mail.ru

Университет ИТМО

191002, Санкт-Петербург, ул. Ломоносова, 9

В статье рассматриваются различные виды информационных потоков, а так же их систем. Рассмотрены основные характеристики информационных потоков в организации. Описываются типы коммуникаций при обработке информационных потоков на различных этапах развития организации, а так же возникающие на них проблемы. Кратко изложены определения понятий информационных потоков, их видов, а так же классификаций. Рассмотрены механизмы передачи информации разных типов. Требования, предъявляемые к системам передачи информации и самой информации. Рассмотрены требования к информации для передачи по коммуникационным каналам, обеспечивающим информационно – аналитическую поддержку процессов решений для оптимизации управления предприятием и прописывающему последовательность действий в системе менеджмента и порядок сбора этой информации. Исследуются передвижение различных информационных потоков, а так же их интенсивность и постоянность, различные виды алгоритмов преобразования информации и соответствующая этим условиям в данный момент схема документооборота. Немаловажны так же принципы построения информационной системы, такие как иерархия, адаптивность, конфиденциальность и другие. Операции, позволяющие оперативно и качественно управлять информационным потоком, такие как переадресация, изменение объема, ограничения скорости передачи информации. А так же, роль информации и информационных потоков в принятии организацией решения.

Ключевые слова: информационный поток, информационная система, коммуникации внутри организации, этап развития организации.

The problem of communication in a process of data flows

Ph.D **Minchenko L.V., Yakovleva N.P.** Lidia2505@mail.ru

ITMO University

191002, Russia, St. Petersburg, Lomonosov str., 9

Different types of data flows, their systems are reviewed in this article. There are main features of data flows of organization too. Types of communication in a processing data flows at the different stages of development and problems, communicated with them are also described. There are determinations of data flows, their types, and classifications. More than that, mechanisms of data transfer are represented. Requirements for data transmission system, and the information itself. There are requirements to the information for transmission over communication channels providing information and analytical support of processes of solutions for optimization of enterprise management and prescribe the sequence of actions in the management system and procedure for collecting this information.

The movement of the various information flows and their intensity and permanence, the various types of conversion algorithms and information relevant to these conditions at the moment the scheme document. It is also important principles of information systems, such as hierarchy, adaptability, confidentiality and others. Operation, allowing to quickly and efficiently manage information flow, such as forwarding, changing the volume, the speed limit of information transfer. And also, the role of information and information flows in the organization's decision making .

Keywords: data flow, data system, inner organization communications, and organization development stage.

1 Информационные потоки

Информационный поток – это совокупность циркулирующих в логистической системе, между логистической системой и внешней средой сообщений, необходимых для управления, анализа и контроля логистических операций. Информационный поток может существовать в виде бумажных и электронных документов (носителей).

Количество информации, возникающее при управлении предприятием, увеличивается, вместе с ростом организации. Даже на самых маленьких предприятиях приходится перерабатывать намного больший объем информации, чем кажется на первый взгляд.

В процессе управления настоящие трудности появляются, при необходимости следить за изменениями информационных потоков. Ресурсы организации постоянно находятся в процессе движения. В каждый момент времени есть большее или меньшее количество товаров в наличии, определенное количество денег, расходных и приходных счетов. При изменении внешних условий, граничащих с деятельностью предприятия, если руководство не будет во время получать информацию, последствия могут быть губительны.

Логистические информационные потоки имеют следующие характеристики:

- неоднородность (информация, используемая в логистических системах, качественно разнородна.);

- множественность подразделений – поставщиков информации;
- множественность подразделений – потребителей информации;
- сложность и трудность практической обозримости информационных маршрутов;
- множественность числа передач единиц документации по каждому маршруту;
- многовариантность оптимизации информационных потоков.

2 Требования, предъявляемые к системе информационных потоков

Информационными потоками называют физические перемещения информации от одного сотрудника предприятия к другому или от одного подразделения к другому. Какое либо изменение информации не рассматривается в качестве информационных потоков. Система информационных потоков – это совокупность всех физических перемещений информации. Такая система дает возможность осуществить какой-либо процесс и реализовать какое-либо решение. Наиболее общая система информационных потоков – это сумма потоков информации, которая позволяет вести предприятию финансово-хозяйственную деятельность. Информационные потоки обеспечивают нормальную работу организации. Цель работы с информационными потоками – максимальная оптимизация работы предприятия.[1].



Рис 1. Виды информационных потоков

Управлять информационным потоком можно следующим образом:

- изменяя направление потока;
- ограничивая скорость передачи до соответствующей скорости приема;
- ограничивая объем потока до величины пропускной способности отдельного узла или участка пути.

Информационный поток измеряется количеством обрабатываемой или передаваемой информации за единицу времени. При использовании электронно-вычислительной техники информация измеряется байтами, килобайтами и мегабайтами. В практике хозяйственной деятельности информация может измеряться также:

- количеством обрабатываемых или передаваемых документов;
- суммарными количеством документострок в обрабатываемых или передаваемых документах.

Важнейшая особенность процесса управления заключается в его информационной природе. Организация реализации принятых решений проводится через систему методов воздействия на работников с использованием информации о ходе выполнения принятых решений (обратная информация). Чем точнее и объективнее информация, находящаяся в распоряжении системы управления, чем полнее она отражает действительное состояние и взаимосвязи в объекте управления, тем обоснованнее поставленные цели и реальные меры, направленные на их достижение.

Так как руководитель в своей работе опирается на информацию о состоянии объекта и создает в результате своей деятельности новую командную информацию с целью перевода управляемого объекта из фактического состояния в желаемое, то информацию условно считают предметом и продуктом управленческого труда.[12].

Информация, используемая как элемент управления или предмет управленческого труда, обязательно должна обеспечить качественное представление о задачах и состоянии управляемой и управляющей систем и обеспечить разработку идеальных моделей желаемого их состояния.

Таким образом, информационное обеспечение – это часть системы управления, которая представляет собой совокупность данных о фактическом и возможном состоянии элементов производства и внешних условий функционирования производственного процесса и о логике изменения и преобразования элементов производства. Информация, собираемая в центре системы контроллинга, обеспечивающему информационно – аналитическую поддержку процессов решений для оптимизации управления предприятием и прописывающему последовательность действий в системе менеджмента, должна отвечать ряду обязательных требований:

- Достоверность – получаемая информация должна быть верной
- Релевантность – данные должны помогать в принятии решений
- Понятность
- Эффективность – эффект от получения информации, должен перекрывать потраченные силы на ее получение
- Регулярность – информация должна поступать регулярно[2]

Собирание плановой, а так же фактической информации, как правило, происходит один раз в месяц, если ее собирать раз в неделю, то служба контроля не будет успевать обрабатывать информацию и сводить все данные по предприятию. Для избежания

этой проблемы целесообразно автоматизировать работу системы контроллинга.

При характеристике информационной системы, как правило, исследуются передвижение различных информационных потоков, а так же их интенсивность и постоянность, различные виды алгоритмов преобразования информации и соответствующая этим условиям в данный момент схема документооборота.

Решения являются идеальным описанием желаемого состояния объекта и методов достижения этого состояния. Они представляют собой продукт ограниченного применения, так как направлены на конкретный объект в четко описываемых условиях. Качество решения как готового продукта проявляется, опосредовано, в деятельности объекта, на который данное решение направлено.[3]

Во время создания информационного обеспечения, следует ориентироваться на усредненную и выровненную потребность в специальной информации руководителей и специалистов. Стоит заметить, что особое место здесь занимает тип информации связанный с управлением, в которой будут отражены прогрессивные приемы и методы организации управления.[4]

В процессе организации информации принципиальное значение имеет расчленение ее на условно-постоянную, выполняющую роль нормативно-справочной, и переменную. Оба эти вида информации на основе анализа классификационных связей организуются во взаимосвязанные блоки (модели), которые могут быть описываемыми, т.е. характеризующими процесс в статике или динамике, компонентами, отражающими определенную типовую ситуацию.[4] Процесс формирования информационного обеспечения включает несколько этапов:

- описание состояния объекта, т. е. физическая фотография. Это предполагает набор технико-экономических показателей и параметров, характеризующих управляющую и управляемую системы, с соответствующей классификацией этих показателей;
- моделирование классификационных связей в информационных массивах с выделением причинно-следственных зависимостей, т. е. формирование частных статических моделей;
- отражение в информационных моделях динамики отдельных элементов и процессов, т. е. обоснование тенденций количественного и качественного изменения в производстве. При этом количественное изменение предполагает корректировку информации, а качественное изменение – ее частичную или полную перестройку;
- интегрированная информационная модель процесса производства, отражающая взаимосвязь и динамику локальных процессов и всего производства.[13]

Порядок формирования определяет подход к анализу состава информации. Организация инфор-

мации в значительной степени предопределяет порядок ее хранения, регистрации, обновления, передачи и использования. Четкая организация банков данных позволяет более полно обосновать направления движения, интенсивность потоков, закономерности ее преобразования, методику запросов и получения.[1]

3 Виды информационных потоков

Логистический информационный поток сам по себе является достаточно сложной системой и делится на ряд составляющих: реквизит, показатель, документ и массив.

Реквизит – элементарная единица сообщения. Реквизит характеризует количественную или качественную составляющую информационной совокупности. Так например, реквизиты – наименование организации, наименование товара, цена товара, и т.п. Каждый реквизит может быть представлен совокупностью символов: цифровых, буквенных, специальных.

Документы, используемые в процессе управления, могут включать один или несколько показателей с обязательным удостоверением (подписью или печатью) лица, ответственного за содержащуюся в документах информацию. Поскольку получение исходных данных является сферой деятельности человека, то большинство документов создается на стадии сбора и регистрации данных, хотя немалая доля документов поступает в систему от внешних (вышестоящих и др.) организаций. Например, в бухгалтерском учете показатель, его основание является результатом счета, взвешивания и т.п. Он служит основой получения сводных бухгалтерских и статистических данных, которые в свою очередь будут входящей информацией при составлении статистических отчетов в разрезе организации, отрасли, региона и т.д.

Массив представляет собой совокупность однородных данных, имеющих единую технологическую основу и объединенные единым смысловым содержанием. Данные (процессы, явления, факты, и т.п.) представленные в формализованном виде, пригодном для передачи по каналам связи и для обработки на компьютере. Основными элементами массивов, определяющими их содержание, являются записи.

Записи, это элементы массива, которыми оперируют пользователи при обработке информации. Элементами записей, имеющих единое смысловое значение, являются информационные поля [5].

Данные, принадлежащие к одному массиву, записываются по общим правилам (в соответствии с технологией накопления, хранения и обработки данных, принятой в организации). Тип массива определяется его содержанием (например, массив материальных нормативов, массив поставщиков

материалов), функциями в процессе обработки данных (входной, выходной, промежуточной массивы). Информационный массив, снабженный символическим именем, однозначно определяющим его в информационной системе, называется файлом.

Исходя из неоднородности и множественности поставщиков и потребителей логистических информационных потоков, а также руководствуясь главной целью классификации – упорядочением логистических информационных потоков, первым шагом в классификационной группировке является деление по признаку, позволяющему образовать однородные по видам деятельности (или по функциям) информационные потоки.

Известно, что информационный поток, как правило, выражается в определенном виде документации (накладные, счета-фактуры, приказы и пр.). В соответствии с существующим делением документации по видам деятельности, логистические информационные потоки могут быть классифицированы на распорядительные (приказы, распоряжения), организационные (инструкции, протоколы, положения), аналитические (обзоры, сводки, докладные записки), справочные (справки), научные (статьи, рефераты), технические (документации по технике безопасности).

Передача и прием информационных потоков осуществляется с помощью носителей памяти человека, документа, магнитного носителя, устной речи и т.п. По виду носителя информации логистические информационные потоки могут быть переданы на бумажные, электронные, смешанные. Носитель информации – это любое материальное средство, фиксирующее информацию. В настоящее время для регистрации информации используются бумажные и электронные носители. Информационный поток может состоять из бумажных и электронных носителей, которые дублируют или дополняют друг друга.[14]

Для того, чтобы человек мог воспринять любой вид информации, должна быть осуществлена её индикация. В зависимости от индикации информационные потоки делятся на:

- цифровые (цифровая запись в документе, цифровое изображение на мониторе);
- алфавитные (словесная запись в документе, на экране монитора);
- символические (условное изображение на чертежах, организационных схемах);
- предметно-визуальные (телеизображение, фотография).

Структура информационных потоков определяет их однородность и неоднородность. Однородные информационные потоки характеризуются единым видом носителя, единой функциональной принадлежностью, единым видом документационного сопровождения. Неоднородные

информационные потоки соответственно не отвечают всем вышеперечисленным требованиям.

По периодичности информационные потоки делятся на регулярные, соответствующие регламентированной во времени передаче данных, и оперативные — обеспечивающие связь в любой необходимый момент времени.

По степени взаимосвязи информационные потоки делятся на взаимосвязанные и невзаимосвязанные. Степень взаимосвязи характеризуется количеством видов информации, взаимосвязанных с данным видом информации.

По объему информационные потоки делятся на малообъемные, среднеобъемные и высокообъемные. Объем информации измеряется количеством символов (алфавитных, цифровых и служебных знаков) или байтов.

2 Логистическая информационная система

Информационная логистика является неотъемлемой частью всей логистической системы обеспечивающую функциональную область логистического менеджмента. Объектом изучения информационной логистики являются информационные потоки, отражающие движение материальных, финансовых и других потоков влияющих на производственный процесс. Основная цель — обеспечение логистических систем информацией в нужные сроки, в нужном объеме и в нужном месте.

Информационная логистика используется для обеспечения информацией всю организацию в целом исходя из логистических принципов [6].

Информационный поток генерируется материальным потоком. В информационной логистике информационный поток рассматривается только в логистической системе, между звеньями логистической системы или между внешней средой и логистической системой.

Любая логистическая система состоит из совокупности элементов-звеньев, между которыми установлены определенные функциональные связи и отношения. Непосредственно рабочим звеном информационной системы может быть автоматизированное рабочее место управленческого персонала, информационное подразделение системы управления организацией или обособленная группа управленческих работников, объединенных общностью выполняемых информационных функций (процедур, операций).

Цель управления организацией — эффективное использование всех технических, научных, экономических, организационных и социальных возможностей для достижения высоких результатов деятельности организации.

Цели создания информационной системы:

- обеспечить выживаемость и дееспособность фирмы;
- обеспечение работников оперативной информацией, способствующей более эффективному трудовому процессу;
- соблюдение адресности информации;
- устранение неразберихи в получении информации и ее использовании;
- расширение функций предприятия в соответствии с требованиями рынка [7].

Логистическая информационная система — интерактивная структура, включающая персонал, оборудование и процедуры (технологии), которые объединены информационным потоком, используемым логистическим менеджментом для планирования, регулирования, контроля и анализа функционирования логистической системы.

Основные принципы построения информационной системы:

- иерархия (подчиненность задач и использования источников данных);
- принцип агрегированности данных (учет запросов на разных уровнях);
- избыточность (построение с учетом не только текущих, но и будущих задач);
- конфиденциальность;
- адаптивность к изменяющимся запросам;
- согласованность и информационное единство (определяется разработкой системы показателей, в которой исключалась бы возможность несогласованных действий и вывод неправильной информации);
- открытость системы (для пополнения данных).

Информационная функция — целенаправленный специализированный вид управленческой деятельности, генерируемый информационной системой и характеризующийся однородностью действий с информацией любого вида.

Информационная сеть — совокупность компьютерно-программных средств и пользователей информационных ресурсов, объединенных единым информационным каналом с целью эффективной обработки и передачи информационных потоков [8].

3 Используемые виды информационных потоков

Главным условием процесса управления материальными потоками является обработка информации, циркулирующей в логистических системах.

Информационный поток может опережать материальный, следовать одновременно с ним или после него. При этом информационный поток может быть направлен как в одну сторону с материальным, так и в противоположную.

Путь, по которому движется информационный поток, в общем случае, может не совпадать

с маршрутом движения материального потока. Информационный поток характеризуется следующими показателями:

- источник возникновения;
- направление движения потока;
- скорость передачи и приема;
- интенсивность потока и др.

Движущийся информационный поток во встречном направлении содержит, как правило, сведения о заказе. Опережающий информационный поток в прямом направлении — это предварительные сообщения о предстоящем прибытии груза. Одновременно с материальным потоком идет информация в прямом направлении о количественных и качественных параметрах материального потока. Вслед за материальным потоком во встречном направлении может проходить информация о результатах приемки груза по количеству, разнообразным претензиям, подтверждениям.

Формирование информационных систем невозможно без исследования потоков в разрезе определенных показателей. Например, решить задачу оснащения определенного рабочего места вычислительной техникой невозможно без знания объемов информации, проходящее через это рабочее место, а также без определения необходимой скорости её обработки.

Оперативно и качественно управлять информационным потоком можно посредством следующих операций:

- переадресация информационного потока;
- ограничивая скорость передачи до соответствующей скорости приема;
- уменьшая или увеличивая объем информации на отдельных участках прохождения информации;
- ограничивая объем потока до величины пропускной способности отдельного узла или участка пути.

Информационные системы в логистике могут создаваться с целью управления материальными потоками на уровне отдельного предприятия, а могут способствовать организации логистических процессов на территории регионов, стран и даже группы стран.

На уровне отдельного предприятия информационные системы, в свою очередь, подразделяются на три группы:

1. Плановые
2. Диспозитивные (или диспетчерские)
3. Исполнительные (или оперативные)

Плановые информационные системы создаются на административном уровне управления и служат для принятия долгосрочных решений стратегического характера. Среди решаемых задач могут быть следующие:

- создание и оптимизация звеньев логистической цепи;

- управление условно — постоянными, т.е. малоизменяющимися данными;
- планирование производства;
- общее управление запасами;
- управление резервами и другие задачи.

Диспозитивные информационные системы создаются на уровне управления складом или цехом и служат для обеспечения отлаженной работы логистических систем. Здесь могут решаться следующие задачи:

- детальное управление запасами (местами складирования);
- распоряжение внутрискладским (или внутривозовым) транспортом;
- отбор грузов по заказам и их комплектование, учет отправляемых грузов и другие задачи [9].

Исполнительные информационные системы создаются на уровне административного или оперативного управления. Обработка информации в этих системах производится в темпе, определяемом возможностями программного обеспечения. Это так называемый режим работы в реальном масштабе времени, который позволяет получать необходимую информацию о движении грузов в текущий момент времени и своевременно выдавать соответствующие административные и управляющие воздействия на объект управления. Этими системами могут решаться разнообразные задачи, связанные с контролем материальных потоков, оперативным управлением обслуживанием производства, управления перемещениями и т.п. [10]

4 Обработка информационных потоков на разных этапах развития организации

В зависимости от цикла развития организации, возникают особенности и проблемы прикоммуникаций при обработке поступающей информации.

Жизненные циклы организации

Первый цикл развития – тусовка.

На этапе тусовка – организация может, позволить себе индивидуальную работу работника или подразделения по сбору, обработке и передаче информации. Основные усилия менеджмента сосредоточены в этом случае на оттачивании профессионализма в коммуникациях партнеров. Основные задачи, которые решает менеджмент в еще не выделенном бизнес процессе формулируются так:

- Обеспечение качественного проведения переговоров,
- Применение методов интерактивных коммуникаций, в т.ч. вопросы очных интерактивных форм работы (организация работы с группами разного уровня, семинары, тренинги, подготовка модераторов из числа сотрудников компании),

- Использования инструментов корпоративных медиа (дискуссии через газету, интернет-конференции, видеоконференции, ящики для предложений),

- Эффективность использования сочетания прямых и опосредованных инструментов коммуникаций.

Для реализации этих задач лежащих в области коммуникаций привлекают специалистов из областей: рекламы и/или по работе с персоналом, так как их профессиональные навыки позволяют решать данные вопросы.

На этом этапе очень важным является этап «получение-передача информации», при этом владельцы информации превращаются в ключевых работников, а информация сосредотачивается в подразделениях по виду их деятельности, т.е. если необходимы данные о текучести кадров, их можно получить только в HR подразделении. Руководство, испытывая информационный голод, тратит много усилий на обучение сотрудников способам передачи информации друг другу, при этом зачастую получившие навыки передачи информации работники - начинают использовать ее с «максимальной выгодой для себя». Руководство, осознав всю сложность положения, когда оно по сути своей является заложником сотрудника, который может (хочет) или не может (не хочет) предоставить информацию пытается контролировать этот процесс. Но контроль - за передачей, а так же наличием и отсутствием информации бывает очень затруднен и сложившаяся ситуация вынуждает руководство переходить в следующую стадию развития механизация хранения и обработки информационных данных.

Второй цикл развития – механизация

На этапе механизация целью менеджмента является систематизация информационных данных. Задачу по сохранению, пополнению и оперативному предоставлению информации на этом этапе призваны обеспечить ИТ службы. Для этого ИТ специалисты внедряют системы: для управления отношениями: с покупателями (CRM) и поставщиками (SRM), с персоналом (HRM), для упорядочивания информационных потоков внедряют электронный документооборот и т.д. При этом хранилищем информации является не отдельно взятое подразделение, а бизнес-софт - являющийся рабочим инструментом контроля над ресурсами в т.ч. и информационными. При этом от настройки «прав доступа работника» специалистом ИТ подразделения зависит информированность потребителя информации. Складывается парадоксальная ситуация – процесс «информационный поток» уже выделяется, но у него все еще нет владельца, т.к. ранее исполнявшие отдельные задачи специалисты не обладают всем комплексом знаний и навыков для управления им, а ИТ-службы не хотят заниматься вопросами: выходящими за рамки своей компетенции. При этом любое изменение в каналах связи (например: в

предоставление прав доступа к информации), очень часто грешит не оперативностью (со стороны ИТ специалистов) и слабым контролем (со стороны менеджмента). Решив вопрос: контроля над информацией и коммуникациями, на уровне ключевой работник, организация становится заложником другой службы – ИТ. Кроме того возникает вопрос о профессиональном управлении коммуникациями, как в организации, так и вне нее. Ранее исполнявшие функционал специалисты зачастую проводят политику, ориентированную на решение задач для исполнения предписанного им функционала, не участвуя в реализации стратегических задач компании и на этом этапе возникает вопрос о совершенствовании информационной составляющей системы: для управления маркетинговыми коммуникациями, финансовыми и материальными потоками и т.д..

Третий цикл развития – внутренне предпринимательство или целевое управление(МВО).

При достижении третьей стадии развития цель формулируется так - совершенствование процесса передачи информации, при этом речь идет об управлении коммуникациями в каждом отдельно выделенном бизнес процессе. Организация испытывает потребность не только в собирании, хранении и скорости передачи (обработки) информации, ей необходимо знать, кто отвечает за качество передачи той или иной информации. Задачу качество в рамках выделенного бизнес процесса призваны решать профессионалы, (они получили профильное образование в данной области), так в организации появляются специалисты по: внутрикорпоративным, маркетинговым и PR коммуникациям, а так же специалисты по работе с акционерами и IR.

Для них информация – это сведения, которые снижают неопределенность знаний потребителя о тех или иных объектах или процессах (например, бизнесе), и как следствие все их усилия заключаются в реализации информационных аспектов: создании и ведении фондов фирменной информации, подготовке аналитических материалов, создании рекламной продукции в своем направлении. При этом очень часто их действия не скоординированы, так например специалист по внутрикорпоративным коммуникациям может просто быть не в курсе мероприятий, которые проводит специалист по маркетинговым коммуникациям, а специалист по PR не знает о программах проводимых IR специалистом. Возникают эти проблемы зачастую от того, что каждый из вышеназванных специалистов реализует свой функционал в рамках подразделения, в котором он работает, а общеорганизационная политика «в области информации и коммуникаций» отсутствует или известна только – «первому лицу». Контроль за работой специалиста в области информации и коммуникаций осуществляет начальник, управляющий конкретным бизнес-процессом и целью которого является достижение ключевых показателей

деятельности в своем направлении. Так как деятельность любой организации направлена на оптимизацию использования ресурсов и поэтому перед руководством фирмы встает вопрос об информационном менеджменте.

Четвертый цикл развития – менеджмент качества

Качественное использование ресурсов на этом этапе достигается за счет системного управления информацией и коммуникациями в организации, т.е. встает вопрос об информационном менеджменте. Информационный менеджмент - это процесс управления, не только людьми обладающими информацией, но и действиями позволяющими выделить цепочки бизнес-процессов, под которые подстраиваются организационные структуры и IT-поддержка. При этом информационный менеджмент – это один из немногих процессов в организации, который существует в рамках жестко заданных ограничений, таких как:

- На вход процесса поступает информационная потребность, на выходе - сформированный информационный сервис, который предоставляется заказчику и конечному пользователю.

Процесс протекает независимо от организационной структуры и функциональных бизнес-задач /операций.

Процесс управления информацией может также протекать в обратном направлении: от сформированного сервиса происходит анализ IT-инфраструктуры и выявляется новая потребность, которая до этого не рассматривалась или была невостребованной.

Эта цель достигается в процессе управления информацией (InformationManagementProcess) которая начинается (на входе) с выявления или поступления информационной потребности заказчика, а на выходе формируется перечень средств и данных, необходимых для достижения поставленных целей. Задача в этом случае заключается в выявлении данного процесса, его регламентации, реинжиниринге (кардинальной перестройке процесса), а также создании и поддержке основных информационных сервисов. Отвечают за управление данным процессом специалисты (менеджеры) по управлению информационными потоками, а реализуется все это за счет внедрения системы информационного менеджмента(SIM), при этом она является составной частью общей системы менеджмента.



Роль SIM в принятии решения в организации

Система информационного менеджмента (SIM) позволяет организации объединить разрозненные ранее технологии, которые были подпроцессами в других бизнес процессах и сформировать на их базе самостоятельный бизнес процесс, который имеет не только вход и выход, но и дает возможность оценивать прибыль от его функционирования. Мы часто декларируем, что информация это деньги, но

постоянный контроль за использованием этого ресурса возможен только при внедрении системы информационного менеджмента. На практике зачастую отсутствие контроля за информационными потоками связано не с нежеланием менеджмента контролировать этот процесс, а с отсутствием информации о практике управления ими. Система информационного менеджмента(SIM) это очень технологичная система

управления, которая обязывает менеджмент организации управлять информацией за счет планирования потребности в ней, предоставления для передачи информации канала(ов) связи, контроля за ее насыщенностью и оперативностью ее потребления. Планы в ней формируются на основании анализа потребности, а процесс управления информационной структурой подразумевает управление не только средствами ИТ-поддержки (подсистемы технического, программного и организационного обеспечения), но и по другим каналам распределения информации. При этом на выходе процесса управления информационным потоком поступает информация о комплексе налаженных подсистем, в которых контроль осуществляется путем сравнения его с предписанными стандартами. В этом случае информационные потоки не только работают для заказчика, предоставляя удовлетворение информационной потребности, но и позволяют ответственным лицам контролировать процесс, т.е. в процессе управления отношениями с заказчиком важным подпроцессом становится процесс совершенствования системы. Именно здесь в СИМ формируются замечания к построенной системе, видны вопросы для доработки и обеспечения технической поддержки, а так же и многие другие виды деятельности связанной с информационными потоками. Данный принцип управления системой инновационного менеджмента может быть реализован почти в любой программной среде, так как общим выходом процесса управления информацией является сформированный и работающий для заказчика информационный сервис. Причем ежедневной работой в этой системе занимаются не только владельцы процесса - специалисты в области «информационного менеджмента» (их в последние годы стала готовить высшая школа), но и все сотрудники организации которым приходится принимать управленческие решения. Таким образом, при внедрении СИМ в рамках любой организации в явном или неявном виде происходит процесс изменения не только системы менеджмента, но и корпоративной культуры за счет внедрения менеджмента информации [11].

Список литературы

1. Амириди Ю.В., Кочанова Е.Р., Морозова О.А. Информационные системы в экономике. Управление эффективностью банковского бизнеса. – М.: КноРус, 2009.
2. Гришин В.Н., Панфилова Е.Е. Информационные технологии в профессиональной деятельности. – М.: Форум, Инфра-М, 2009.
3. Информационные системы в экономике / Под ред. Г.А. Титоренко. – М.: Юнити-Дана, 2008.
4. Информационные системы в экономике. Практикум. – М.: КноРус, 2008.
5. Энциклопедический словарь - М., 2001
6. Аникин Б.А., Тяпухин А.П. Коммерческая логистика: Учебник – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005. – 432 с.

7. Гаджинский А.М. Логистика: Учебник для высших и средних специальных заведений. – М.: Дашков и К, 2004.
8. Попов С.М., Перовская Е.И. Логистическое управление и составление расписаний в производственных системах. <http://www.mnogosmenka.ru/>
9. Попов Г. Логистика для бизнес-процессов. – Настольный журнал ИТ-руководителя "Директор ИС", 2004, №2
10. Advisslogistics логистический портал: Информационные системы. <http://www.adviss.ru/>
11. Портал "Бизнес-образование он-лайн". Рубрика "Логистика" <http://www.bizeducation.ru/>
12. Егоршин, А.П. Управление персоналом./ А.П. Егоршин-Н. Новгород: НИМБ, 2004.
13. Поршнев А.Г. Управление организацией: Учебник / Под ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина. - М.: ИНФРА-М, 2009.
14. Шекшня С.В. Управление персоналом современной компании./ С.В. Шекшня - М., 2010.

References

1. Amiridi Yu.V., Kochanova E.R., Morozova O. A. Information systems in economy. Management of efficiency of banking business. – М.: Knorus, 2009.
2. Grishin V. N., Panfilova E.E. Information technologies in professional activity. – М.: Forum, Infra-M, 2009.
3. Information systems in economy / Under the editorship of G. A. Titorenko. – М.: Unity Dana, 2008.
4. Information systems in economy. Practical work. – М.: Knorus, 2008.
5. Encyclopedic dictionary - M, 2001
6. Anikin B. A., Tyapukhin A.P. Kommercheskaya logistics: The textbook – М.: Shopping Mall Velbi, Publishing house Prospectus, 2005. – 432 p.
7. Gadzhinsky A.M. Logistika: The textbook for the highest and average special institutions. – М.: Dashkov and To, 2004.
8. Priests S.M., Perovskaya E.I. Logistic management and drawing up schedules in production systems. <http://www.mnogosmenka.ru/>
9. G. Logistik's priests for business processes. – Desktop magazine of the IT head "Director of IS", 2004, No. 2
10. Advisslogistics logistic portal: Information systems. <http://www.adviss.ru/>
11. Business Education Online portal. [http://www.bizeducation.ru/heading "Logistics"](http://www.bizeducation.ru/heading \)
12. Egorshin, A.P. Management personalom./A.P. of Egorshin-N Novgorod: NIMBUS, 2004.
13. Porshnev A.G. Management of the organization: The textbook / Under the editorship of A.G. Porshnev, Z.P. Rumyantseva, N. A. Salomatin. - М.: INFRA-M, 2009.
14. Shekshnya S. V. Human resource management modern kompanii./S.V. Shekshnya - М., 2010.

Статья поступила в редакцию 10.11.2015 г.

