

УДК 658.012.4:681.3(072)

Г.Р. ГУМЕРОВА,

старший преподаватель

*Набережночелнинский филиал Института экономики, управления и права
(г. Казань)*

ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ

В статье рассматривается особый ресурс организации – информационный. Выделяются виды информации, свойства, которыми она должна обладать для осуществления эффективной хозяйственной деятельности. Рассматриваются понятия информационный ресурс, система информационных потоков организации, а также заинтересованные в информации стороны.

Многие руководители не осознают важность информации, а также то, что она является ключевым моментом их деятельности. Именно способность информации быть доступной, актуальной, полной в каждую единицу времени является залогом эффективного управления организацией при условии рационального ее употребления. Руководители предприятий должны располагать верной оперативной информацией, чтобы при возникновении отклонений от плана, иметь возможность своевременно принять оптимальное решение.

Эффективная хозяйственная деятельность организаций во многом зависит от информированности руководителей и их способности использовать имеющуюся информацию. В процессе своей трудовой деятельности руководителю, прежде чем предпринять управленческое решение, необходимо осуществить сбор, обработку, фильтрацию и анализ информации. При этом такая существенная работа, будет успешной только тогда, когда информация, полученная руководителем, обладает свойствами оперативности и достоверности. На многих предприятиях внутренний сбор информации осуществляется в результате производственного процесса. В данном случае информация играет особую роль для принятия управленческих решений, так как может являться одним из факторов, за счет которого возможно снижение издержек производства и повышение его эффективности. Научно-техническая, а также информация о возникновении отклонений плановых показателей играет существенную роль в процессе принятия управленческих решений.

В связи с этим понятие «информация» может рассматриваться как особый информационный ресурс, наряду с трудовыми, материальными, финансовыми и другими ресурсами. Информационный ресурс можно рассматривать как совокупность собранной, обработанной информации, представленной на любом носителе, который обеспечит ее передачу в пространстве и времени, для решения оперативных и стратегических задач.

Хозяйствующим субъектам для осуществления своей профессиональной деятельности, в частности принятия рациональных и эффективных управленческих решений, необходим доступ к таким информационным ресурсам. Информационные ресурсы по источникам формирования можно разделить на внутренние и внешние.

Внутренняя информация создается в процессе функционирования организации и формируется специалистами различных ее подразделений.

Внешнюю информацию составляет информация о множестве существующих вне организации объектов и факторов, которые непосредственно связаны, влияют или могут повлиять на экономическую деятельность организации.

Информация, необходимая для осуществления хозяйственной деятельности, должна обладать следующими свойствами:

Релевантная информация – это та информация, которая относится к делу, проблеме, и необходима для принятия управленческих решений.

Полезная информация (принцип эффективности) – это такая информация, эффект от исполь-

зования, которой должен превосходить затраты на ее получение.

Полная информация – эта целостная информация, в которой присутствуют все данные и их значения, в такой информации не должно быть никаких упущений.

Понятная информация – эта ясная информация, представленная потребителю в понятной ему форме, не требующая расшифровки.

Ценная информация. Ценность информации во многом определяется комплексным характером задач и сложностью проблем, которые решаются с ее помощью.

Своевременная информация (актуальная информация). Фактор времени оказывает существенное влияние на качество управленческого решения, поэтому информация должна поступать в тот момент, когда она необходима – своевременно. Даже оптимальное решение может оказаться бесполезным, если будет принято поздно.

Достоверная информация – такая информация не должна искажать истинное положение дел. Недостоверная информация может исказить понимание вещей или привести к принятию неверных решений [1].

Данные свойства информации существенно влияют на эффективность процесса управления предприятием, так как экономические методы управления – это совокупность способов целенаправленного воздействия информацией на управляемый объект.

Для обеспечения руководителей и работников организации оперативной информацией, а также дополнительной информацией справочного, делового, законодательного и аналитического характера, служат информационные потоки предприятия, они также позволяют обеспечить стабильность и согласованность в регулировании деятельности организации.

Информационные потоки – это пути (процессы информации от одного звена к другому) передачи информации, обеспечивающие существование социальной системы (предприятия, учреждения), внутри которой они движутся.

В общем виде система информационных потоков – это совокупность потоков информации, передающихся от одного сотрудника другому, от подразделения к подразделению, т.д. Правильно организованная и четко функционирующая сис-

тема информационных потоков является, во-первых, поставщиком информации, необходимой для системы управления, во-вторых, позволяет вести эффективную финансово-хозяйственную деятельность. Современная организация – это сложноорганизованная экономическая система, с множеством элементов и связей между ними. Поэтому без учета всех объектов и их информационных потоков, не удастся организовать эффективную систему информационных потоков предприятия. Поэтому она должна органично накладываться на общую структуру организации, в противном случае «навязанная» сотрудникам система не будет принята.

Некачественно организованная система информационных потоков может обладать рядом недостатков:

Низкая скорость документооборота.

Невыполнение принципа «Единого ответственного лица», то есть в целом за документ никто не отвечает, каждый отвечает только за часть документа.

Наличие узких мест в системе, обусловленное срывами мероприятий, превышающими показатели выше среднего в отдельных звеньях системы информационных потоков.

Дублирование предоставляемой информации.

Излишние звенья системы информационных потоков.

Отсутствие релевантной информации.

Информация поступает несвоевременно.

Невыполнение принципа «Адресности», то есть информация может не доходить до адресата.

Частичная потеря и изменение информации в процессе ее передачи, что влечет искажение полученных сведений.

Отсутствие конфиденциальности информации.

Отлаженная система информационных потоков обеспечит в целях управления оперативный сбор и анализ информации. Руководители предприятия должны вовремя получить информацию, чтобы в случае наметившихся в работе предприятия отклонений успеть принять соответствующие меры и скорректировать работу предприятия. Полная, своевременная и релевантная информация, то есть хорошо отлаженный и организованный информационный поток, повышает производительность труда на 10–30%.

Несовершенство системы управления, а именно системы управления информационными пото-

ками, может привести к проблемам несвоевременного информационного обеспечения руководителей предприятия оперативной информацией.

Для создания эффективно действующей системы информационных потоков необходимо:

- выявить те элементы, где будет организован особый контроль сбора информации;
- стандартизировать процедуру сбора информации;
- соотнести результаты сбора информации со стандартами;
- принять меры по коррекции отклонений.

Базируясь на такой системе информационных потоков, руководители смогут:

- определить, какие из элементов организации нуждаются в улучшении состояния их информационных потоков;
- обеспечить своевременное получение руководителями каждого подразделения оперативной информации о показателях деятельности;
- организовать помощь отстающим подразделениям.

Конкурентоспособность предприятия напрямую зависит от качественной организации системы информационных потоков, так как и предприятие и его конкуренты являются субъектами единого экономического процесса и поэтому функционируют в единой информационной плоскости.

Выделяют несколько видов информационных потоков (рис. 1).

Горизонтальные информационные потоки организованы между работниками или группами работников, имеющими равное служебное положение и статус.

Вертикальные информационные потоки организованы между работниками или группами работников, находящимися на различных уровнях иерархии. Вертикальные информационные потоки разделяются на нисходящие и восходящие. Нисходящие информационные потоки – это потоки от руководителя подразделения к подчиненным. Восходящие информационные потоки организованы от подчиненных к руководителям, вверх по иерархии.

Внутренние информационные потоки организованы внутри организации. Внешние информационные потоки – это исходящие из организации потоки.

Автором проведено исследование движения информационных потоков ОАО «КамАЗ», которое позволило изучить опыт использования информационных ресурсов и прийти к следующим выводам.

Система информационных потоков организации – это совокупность информационных потоков различных подразделений, структурных единиц и т.д. Для каждого подразделения ОАО «КамАЗ» характерен свой состав таких потоков и свои особенности. На рис. 2 рассмотрены информационные потоки «Службы закупок» ОАО «КамАЗ».

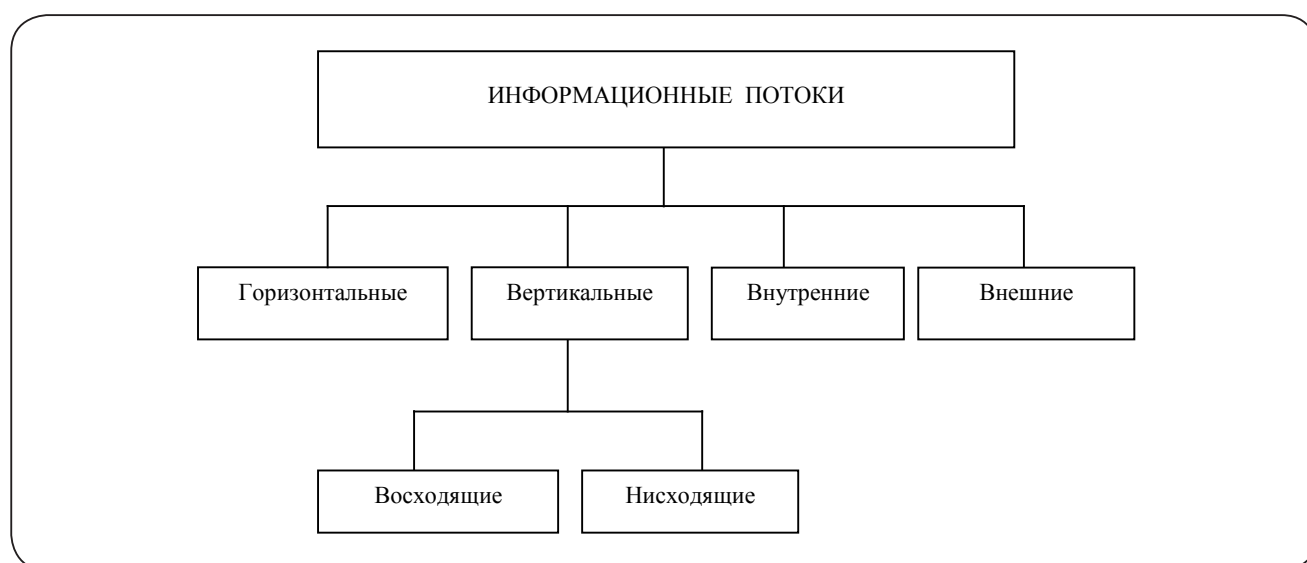


Рис. 1. Виды информационных потоков

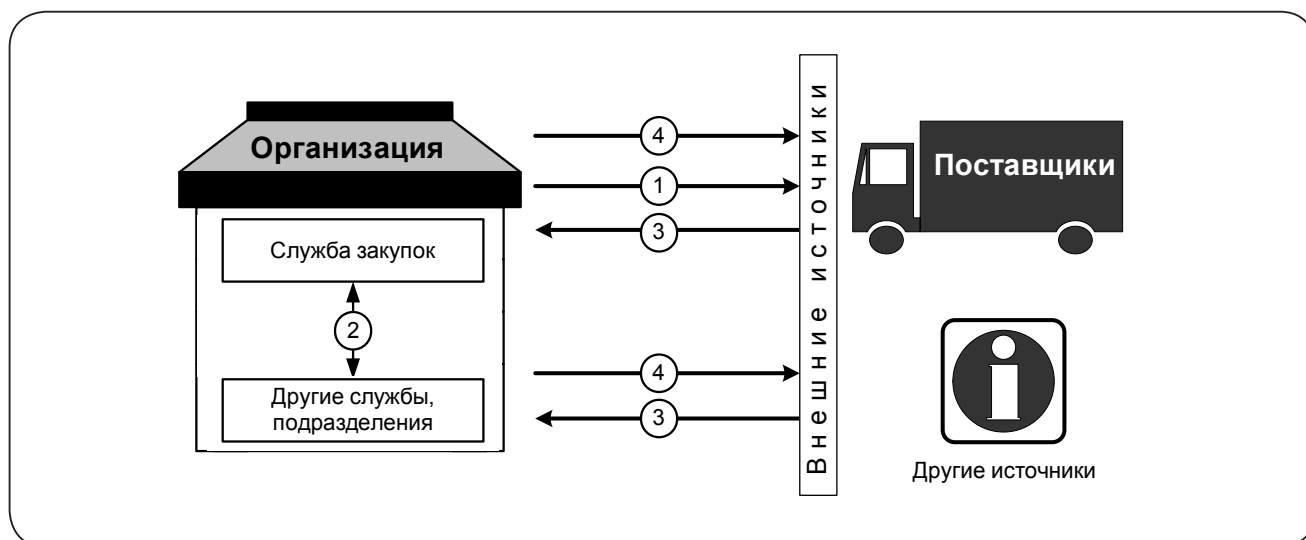


Рис. 2. Информационные потоки «Службы закупок»

На рис. 2 стрелками отображены информационные потоки между участниками процесса закупок. Информационный поток № 1 – это исходящая из организации информация, например, в виде заявки поставщику на потребности в товарно-материальных ценностях. Информационный поток № 2 – это внутренний поток, в котором циркулирует различная информация между службой закупок и другими службами, подразделениями, например планы поставок, цены на материально-техническое обеспечение, количество, сроки и условия поставок и т.д. Информационный поток № 3 – это входящий поток от внешних источников, например, от поставщиков. Это может быть информация по ценам и условиям поставки, от других источников это может быть информация по факторам, влияющим на состояние процесса поставок, например условия рынка, ставки налогов, пошлин и т.д. Информационный поток № 4 – это исходящий поток от службы поставок к внешним источникам, например информация о требованиях к условиям поставок [2].

Эффективная работа организации во многом зависит от результативности управления и распределения информационных потоков, а именно удовлетворение в информации широкого круга заинтересованных сторон. На рис. 3 представлена модель заинтересованных сторон ОАО «КамАЗ» и ожидаемая ими информация. Каждая из этих сторон является потребителем и поэтому руководители должны именно четкие представления о том, что именно стороны ожидают. Современ-

ная организация, функционирующая в условиях рыночной экономики – это открытая система, на которую помимо внутренних факторов влияют также внешние, поэтому она не может вести эффективную деятельность без учета важности удовлетворения внутренних и внешних информационных запросов потребителей [3].

Заинтересованные стороны – это лица, имеющие какой-либо интерес в финансово-хозяйственной деятельности организации, они влияют на деятельность организации или организация влияет на них. Каждое из этих заинтересованных сторон сосредотачивает внимание на качестве и доступности предоставляемой информации.

В процессе информационного обмена участвуют не только те элементы, которые принадлежат организации и входят в ее состав, но также и те, которые могут влиять на ее повседневную деятельность извне; к таким элементам относятся: кредиторы, дебиторы, инвесторы, акционеры, поставщики, потребители, органы власти. К внутренним заинтересованным сторонам относятся руководители, персонал.

В ОАО «КамАЗ» основными пользователями информации по закупкам является руководство. Руководство организации принимает решения, касающиеся практически всех сторон деятельности организации. Ознакомление руководства с оперативной информацией позволяет проводить анализ изменения основных показателей, динамику изменения кредиторской и дебиторской задолженности.

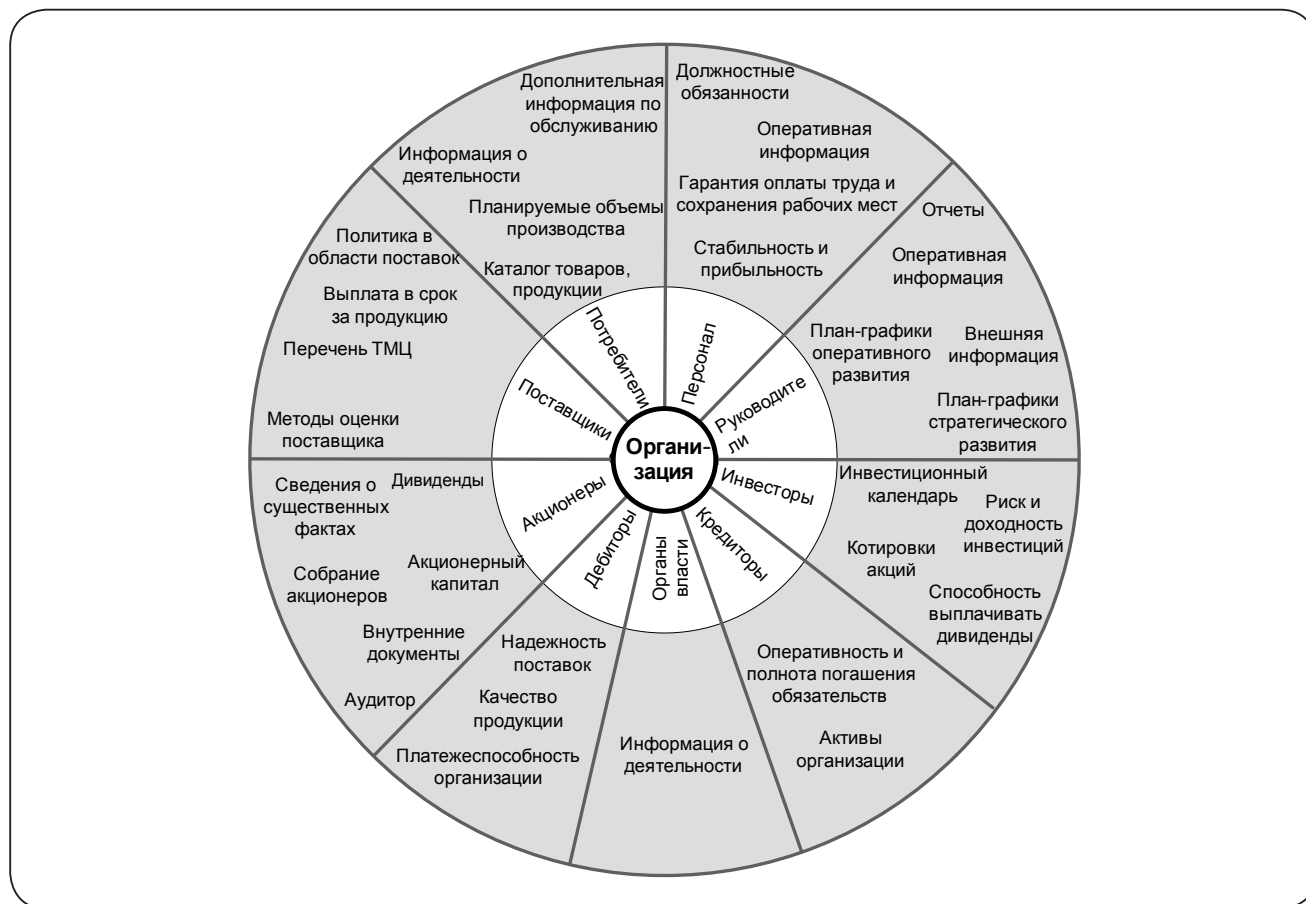


Рис. 3. Заинтересованные стороны и ожидаемая ими информация

К числу подразделений ОАО «КамАЗ», использующих информацию для целей производства или управления, также можно отнести планово-экономический отдел организации, службу маркетинга. Для кредиторов первоочередное значение имеют данные о том, насколько оперативно и полно организация сможет погасить текущие обязательства, а также уровень чистых активов организации. Дебиторы нуждаются в информации о платежеспособности организации, качестве продукции, надежности поставок. Налоговые органы интересуются данными о состоянии и размере налоговой базы по различным видам налогов. Эти органы официально являются адресатами бухгалтерской отчетности.

У каждого из участников формируются свои потребности в предоставляемой информации.

Информация должна обладать всеми свойствами качественной информации, а этого можно добиться лишь с созданием эффективной системы информационных потоков. В качестве эффективного метода организации и управления информационными потоками можно выделить понятие информационная система.

Список литературы

1. Менеджер и информация. Кн. 1: учеб. пособие: пер. с англ. – Жуковский: МИМ ЛИНК, 2007. – 104 с.
2. Управление закупками и поставками: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Коммерция», «Логистика» / М. Линдерс, Ф. Джонсон, А. Флинн, Г. Фирон: пер. с англ. под ред. Ю.А. Щербанина. – 13-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 751 с.
3. Понимание своих потребностей. Кн. 1: учеб. пособие: пер. с англ. – Жуковский: МИМ ЛИНК, 2007. – 112 с.

В редакцию материал поступил 18.03.10

Ключевые слова: информация, система информационных потоков, заинтересованные стороны.