Приватний навчальний заклад

Інститут ділового адміністрування

Кафедра менеджменту та маркетингу

**Контрольна робота**

**з дисципліни**

**«Автоматизоване робоче місце менеджера»**

**Варіант №13**

Виконала: студентка

гр. ЗМО-04 (5 курс)

Перевірив: професор

Нечаєв В.П.

Кривий Ріг

2009

**Зміст**

1. (28) Базові принципи організації інформаційного забезпечення АРМ менеджера: єдність цілі, єдність дій, комплексність, пріоритетність, вибірковість, специфічність, технологічність, ефективність

2. (29) Сучасні програмні продукти: призначення, структура та особливості використання. Локальна система «БЕСТ»

3. (30) Підвищення ефективності процесів обробки інформації за умови впровадження АРМ

**1. (28) Базові принципи організації інформаційного забезпечення АРМ менеджера: єдність цілі, єдність дій, комплексність, пріоритетність, вибірковість, специфічність, технологічність, ефективність**

Основною передумовою для організації системи об’єктивного інформаційного забезпечення менеджменту на об’єкті управління є функціонування системи автоматизованого збирання та обробки інформації при безпаперовій інформаційній технології.

Через цю, фактичну, інформацію визначається ступінь виконання плану виробництва з виготовлення виробів за всіма параметрами і відповідність їх конструкторським і технологічним вимогам. Зауважимо, що елементи інформаційної системи — інформаційні сукупності на підприємстві — не лише взаємопов’язані й доповнюють один одного, а й багаторазово повторюються. Ця характерна особливість (повторення) вельми ефективно використовується при застосуванні ПЕОМ. Наприклад, якщо нормативно-планова і конструкторсько-технологічна (тобто умовно-постійна) інформація несе повідомлення, що, в якій (заданій) кількості, як, де, на чому, за допомогою чого, в яких умовах тощо треба робити, то фактична (облікова) інформація відповідає на запитання, хто зробив, а також, що, в якій (фактичній) кількості, як, де, на чому, за допомогою чого, в яких умовах тощо вже зроблено. Як бачимо, перша частина інформації — умовно-постійна — доповнюється другою частиною — фактичною. При цьому в обох частинах є чимало спільного. Так, інформація, яка відповідає на запитання, що, як, де, на чому, за допомогою чого і в яких умовах, є в обох частинах, і лише інформація, яка відповідає на запитання хто зробив і в якій кількості, це нове доповнення (тобто змінна інформація). Якщо фактичний показник у якій кількості відповідатиме плановому чи нормативному, то він уже не буде новим доповненням.

Якщо збирання та обробка інформаційних сукупностей виконується вручну, то ці загальні умовно-постійні показники в процесі управлінських та інших операцій багаторазово переписуються фахівцями різних рівнів — конструкторами й технологами, плановиками й бухгалтерами, економістами й нормувальниками.

У сучасних умовах, коли потрібно не лише збирати й обробляти інформацію, а й мати змогу забезпечувати нею менеджерів і фахівців різних рівнів, зазначена система дістала подальший розвиток і діє як система автоматизованого збирання та обробки інформації.

Щоб організувати систему автоматизованого збирання та обробки інформації, яка використовується для управління об’єктом, потрібно створити такі процеси, за яких вірогідна первинна інформація (яка характеризує виробничо-господарську та іншу діяльність) один раз у мінімальному складі в ритмі виробництва вимірювалася б і фіксувалась (а іноді й первинно оброблялася) й у такому самому ритмі (при потребі) передавалася каналами зв’язку до ПЕОМ користувачів і комплексно (системно, тобто всебічно за відповідними алгоритмами) оброблялася (разом з умовно-постійною) на ПЕОМ так, щоб одержана в максимумі результатна інформація була закінчена обробкою і повністю відповідала б усім вимогам управління об’єктом, у тому числі інформуванню менеджерів і фахівців різних рівнів, а також процесам конструкторської і технологічної підготовки виробництва, нормування й планування, обліку й контролю, складання установленої зведеної звітності й проведення комплексного економічного аналізу за різні періоди часу та по різних структурних ланках і об’єкту управління в цілому. В цьому й полягає її сутність. Така система збирання та обробки інформації може створюватися на різних рівнях, у масштабі різних організаційно-управлінських ланок — цеху чи виробничої одиниці, підприємства чи виробничого об’єднання, галузі, регіону тощо. Зі збільшенням масштабності управлінської ланки значно зростають трудомісткість і складність організації системної обробки інформації. Тепер розглянемо зазначену сутність цієї системи в деталях. При створенні системи автоматизованого збирання та обробки інформації насамперед необхідно організувати комплекси АРМ, об’єднані, наприклад, локальною мережею, за допомогою яких збиралася б первинна інформація в місцях її масового виникнення в ритмі виробництва (тобто в час, близький до реального) при безпаперовій інформаційній технології. При цьому мають бути визначені єдині кроки для інформаційних сукупностей у плануванні та обліку виробничо-господарської й іншої діяльності. Це означає, що нормативно-планові показники мають бути розраховані з урахуванням почасового (тобто на годину робочого часу, зміну тощо) і пооб’єктного (тобто на робоче місце, бригаду, цех тощо) факторів, як це притаманно фактичним (обліковим) показникам. Проведені дослідження підтверджують, що комплекси АРМ на великих виробництвах, наприклад, об’єднаннях, за ресурсозабезпечувальною ознакою (матеріальні, трудові, фінансові ресурси, а також основні засоби, готова продукція і загальновиробнича діяльність), організувати доцільніше, ніж за іншими ознаками. Такий підхід до організації системи комплексів АРМ на об’єкті управління дасть змогу: забезпечувати взаємозв’язок і контроль процесів збирання й обробки інформації по горизонталі (між структурними підрозділами) на кожному рівні, за кожною предметною областю — ресурсозабезпечувальною підсистемою; оперативно і всебічно забезпечувати по кожній підсистемі й на всіх рівнях (по вертикалі) вирішення функціональних питань управління (нормування і регламентація, планування, облік і контроль, зведена звітність, економічний аналіз і прийняття управлінських рішень) за всіма видами виробництва; оперативно здійснювати інформування менеджерів і фахівців різних рівнів вірогідною, повною й об’єктивно необхідною інформацією про стан ресурсів, особливо пріоритетних в управлінні виробництвом, а також про процеси й операції, що відбуваються на підприємстві і в його структурних ланках; вирішувати проблему своєчасного автоматизованого формування достовірних результатів (показників) виробничо-господарської та іншої діяльності підприємства в цілому, а також одержання зведених фінансових показників для формування установленої звітності за різні періоди часу. У практичному плані система комплексів АРМ на підприємстві може мати таку структуру, яка утворить технічну основу оперативного автоматизованого управління виробництвом на високому якісному рівні. Це: Комплекс АРМ з управління виробництвом, випуском і відвантаженням готової продукції включає такі основні АРМ: ланка низового рівня — АРМ майстра виробничої дільниці (це АРМ і для збирання та обробки даних про виробіток робітників-відрядників), АРМ завідувача складу і (або) комірника; ланка середнього рівня — АРМ бухгалтера, АРМ нормувальника, АРМ технолога, АРМ менеджера; ланка найвищого рівня — АРМ старшого бухгалтера зі зведених показників, АРМ плановика, АРМ комерційного керівника, АРМ керівника. Комплекс АРМ з управління основними засобами включає такі основні АРМ: ланка низового рівня — АРМ майстра з устаткування; ланка середнього рівня — АРМ бухгалтера, АРМ технолога, АРМ менеджера, керівника; ланка найвищого рівня — АРМ плановика, АРМ головного технолога, АРМ керівника. Комплекс АРМ з управління матеріальними ресурсами включає такі основні АРМ: ланка низового рівня — АРМ завідувача складу і (або) комірника; ланка середнього рівня — АРМ бухгалтера, АРМ економіста, АРМ нормувальника, АРМ менеджера, керівника; ланка найвищого рівня — АРМ старшого бухгалтера зі зведених показників, АРМ плановика, АРМ керівника. Комплекс АРМ з управління трудовими ресурсами включає такі основні АРМ: ланка низового рівня — АРМ майстра дільниці (це АРМ і для збирання та обробки даних про виробіток), АРМ табельника; ланка середнього рівня — АРМ бухгалтера, АРМ нормувальника, АРМ кадровика, АРМ менеджера персоналу; ланка найвищого рівня — АРМ старшого бухгалтера зі зведених показників, АРМ економіста, АРМ плановика, АРМ менеджера, керівника. Комплекс АРМ з управління фінансовими ресурсами включає такі основні АРМ: ланка низового рівня — АРМ касира та банківських розрахунків; ланка середнього рівня — АРМ бухгалтера, АРМ економіста, АРМ плановика, АРМ менеджера, керівника; ланка найвищого рівня — АРМ старшого бухгалтера зі зведених показників, АРМ старшого плановика, АРМ старшого економіста, АРМ керівника. Слід зауважити, що назви зазначених вище АРМ користувачів мають насамперед функціональну (за ресурсною ознакою), а не посадову, спрямованість, оскільки на об’єктах управління одні й ті самі посади користувачів, особливо в умовах ринкової економіки, мають різні назви. Крім зазначених комплексів АРМ, є й такі ПЕОМ, що використовуються по підприємству в цілому: як централізовані (сервер), для розміщення розподіленої бази (баз) даних, бібліотеки описаних форм первинних (вхідних) і вихідних документів, текстів-заготовок, регламентуючої та іншої інформації; для формування зведених показників по підприємству в цілому; як централізовані (сервер), для зв’язку з зовнішніми об’єктами управління, що пов’язані з даним підприємством і розташовані в зовнішньому середовищі; для головного керівництва підприємства; для архіву, служби маркетингу, інших потреб. Коли створюють систему комплексів АРМ різних рівнів, то слід мати на увазі, що кількість ПЕОМ на тій чи тій ланці (робочому місці) цілковито залежить від обсягів інформації, що збирається на цьому АРМ, строків її обробки та періодичності видачі її користувачам. Тому допускається, щоб одна ПЕОМ використовувалася кількома користувачами. Режим праці зазначених АРМ не однаковий. Якщо АРМ ланки низового рівня звичайно працюють у ритмі виробництва, тобто тоді, коли виконуються виробничо-господарські чи інші масові операції та інформація про них фіксується в ПЕОМ, то АРМ ланок старших рівнів або ті, що виконують поодинокі операції, працюють у більш «вільному» або «поблажливому» режимі. Інформаційне забезпечення системи комплексів АРМ передбачає організацію такої інформаційної бази, яка б регламентувала інформаційні зв’язки, забезпечувала необхідними даними всі АРМ тощо. Централізована ПЕОМ (сервер) містить у собі розподілену базу даних і забезпечує підтримку й роздрібнення її на підбази, що розміщуються на окремих АРМ; простоту доступу до будь-якої підбази з урахуванням санкціонованого доступу; високу продуктивність маніпулюванням даними і т. ін. Структура ж інформаційної бази має бути такою, яка б забезпечувала мінімальну надмірність даних, зручність організації архіву тощо. Зазначені комплекси АРМ забезпечують безперервність і всеосяжність інформаційного циклу (служба маркетингу — конструкторська розробка — технологічна підготовка — планування — виробництво — облік — відвантаження виробів — розрахунки з покупцями — складання зведеної звітності — аналіз — управління виробництвом), які повністю відображаються в інформаційній системі та в її базі (базах) даних. Структурно система комплексів АРМ об’єднується переважно локальною мережею, в якій мікро-ЕОМ, ПЕОМ, термінали та інша інформаційна техніка взаємозв’язані за допомогою каналів як поміж собою, так і з однією чи кількома середніми чи великими (центральними) ЕОМ. У системі комплексів АРМ підприємства, в яку ПЕОМ об’єднані локальною мережею, принципово по-іншому організуються інформаційні потоки між користувачами або процесами. Наприклад, фактична інформація про рух матеріальних цінностей на складі формується на АРМ завідувача складу (ланка низового рівня). Потім вона автоматично, відповідно до регламентуючої інформації менеджерів і фахівців різних рівнів (див. п. 5.2), передається на ПЕОМ — АРМ відповідних користувачів. Так, дані про надходження матеріальних цінностей на склад, сформовані на АРМ завідувача складу, передаються в ритмі виробництва: на АРМ бухгалтера матеріальних цінностей (ланка середнього рівня) для контролю за точністю і правильністю оприбуткування цих матеріалів на складі, а також для формування даних про заготівлю матеріальних цінностей (у тому числі виявлення різниці в цінах постачальників і підприємства), розрахунків з постачальниками тощо; на АРМ економіста відділу матеріально-технічного забезпечення (ланка середнього рівня) для контролю за виконанням договірних поставок постачальниками та інших операцій (контроль забезпечення запасів на складі тощо); на АРМ керівника відділу матеріально-технічного забезпечення (ланка середнього рівня), а в ряді випадків і на АРМ заступника першого керівника (ланка вищого рівня), який відповідає за забезпечення цим ресурсом виробництва в цілому, а також для вироблення і прийняття рішень, особливо за дефіцитною номенклатурою матеріальних цінностей; на АРМ старшого бухгалтера (ланка вищого рівня) для зведення даних про матеріальні цінності в різних аспектах по підприємству в цілому. Отже, застосування технічних засобів для автоматизованого виконання зазначених операцій відчутно знижує трудомісткість збору та обробки фактичної (первинної) інформації, значно зменшує кількість помилок, вивільняє багато часу в керівників і фахівців для виконання інших, творчих обов’язків. Більше того, на об’єкті управління створюються реальніші умови для всебічного одноразового збору та багаторазової обробки інформації на різних дільницях, починаючи з тієї, де інформація виникає вперше, тобто з конструкторської підготовки виробництва. Конструкторська (склад виробу) інформація, зафіксована на машинному носії, на різних етапах управлінсько-виробничих процесів автоматизовано доповнюється технологічною, а далі нормативною, плановою і, нарешті, фактичною інформацією. Усе це свідчить про те, що перехід від механізації чи автоматизації на окремих ділянках обліку й планування до системного автоматизованого збору й обробки інформації по підприємству в цілому є не лише об’єктивною необхідністю, а й реальністю. Завдяки вдосконаленню технічних засобів і методів збирання та обробки інформації виникла реальна можливість збирати масову первинну інформацію в ритмі виробництва, тобто за час, близький до реального, перейти від розв’язування окремих обліково-планових і нормативних задач до системного виконання завдань управління підприємством у цілому. Цьому сприяє і впровадження безпаперової інформаційної технології. Крім того, функціонування цієї системи сприяє розробці вдосконалених форм і методів управління підприємством і ефективнішому його використанню для виробничих цілей, а також створює умови для піднесення культури управління, скорочує терміни вироблення та прийняття управлінських рішень, поліпшує їх якість тощо (див. п. 9.1). У міжнародній практиці терміни «система автоматизованого збирання і обробки інформації за новою інформаційною технологією» і «система об’єктивного інформаційного забезпечення менеджменту» разом з механізмом об’єктивного інформування менеджерів (керівників) і фахівців різних рівнів у ряді випадків відповідає терміну «система обробки даних» (data — processing system) або терміну «управлінська інформаційна система» (management information system), яка вважається формальною системою, що забезпечує керівників інформацією, необхідною для прийняття управлінських рішень. Тож, використовуючи комплекси АРМ і їх мережі при застосуванні безпаперової інформаційної технології, можна організувати не тільки систему автоматизованого збирання та обробки інформації, а й систему об’єктивного інформаційного забезпечення менеджменту як на об’єкті управління в цілому, так і на його структурних ланках.

**2. (29) Сучасні програмні продукти: призначення, структура та особливості використання. Локальна система «БЕСТ»**

Система БЕСТ відноситься до класу мережевих| комплексних програм автоматизації бухгалтерського і оперативного обліку|урахування| на підприємстві. В рамках|у рамках| оперативного обліку|урахування| програма забезпечує повну|цілковиту| підтримку циклу отримання|здобуття| доходу, починаючи|розпочинати| від оформлення замовлення і виписки рахунку|лічби| на оплату, до зведення розрахунків по оплаті і відвантаження продукції.

По організаційно-методичних принципах побудови|шикування| система БЕСТ може застосовуватися: на торгових|торгівельних| підприємствах (оптова і роздрібна торгівля), на промислових підприємствах, на підприємствах сфери послуг, в бюджетних організаціях, автоматизації бухгалтерій страхових фірм|фірма-виготовлювачів|. При цьому, в програмі підтримується виробничий план-рахунок|лічба|, план рахунків|лічби| бюджетних організацій і план рахунків|лічби| страхових фірм|фірма-виготовлювачів|. Програма веде суцільний облік|урахування|, безперервний облік|урахування|, взаємозв'язаний облік|урахування|. Програма побудована|спорудити| на введенні первинних документів, їх зберіганні і подальшій|наступній| трансформації в терміни бухгалтерського обліку|урахування|.

Програма веде облік|урахування| в різних грошових і натуральних вимірниках. Як грошові вимірники виступають|вирушають| основна (національна) валюта і довільний набір іноземних валют. Кількісні вимірники використовуються в прикладних підсистемах комплексу для аналітичного обліку|урахування| об'єктів. Набор цих вимірників не обмежений і залежить тільки|лише| від самого об'єкту обліку|урахування|. Інтегрована система БЕСТ виконана у вигляді набору взаємозв'язаних модулів, кожен з яких може функціонувати як незалежно, так і у складі комплексу.

При цьому необхідно мати на увазі, що за всіх умов необхідна наявність модулів налаштування і ведення головної книги, оскільки тільки|лише| в них здійснюється прив'язка продукту до даного користувача і настроюються|набудовують| основні набори даних. Сфера застосування системи визначається її технічними можливостями|спроможностями| і організаційно-методичними принципами побудови|шикування|.

По технічних характеристиках система БЕСТ може використовуватися на малих і середніх підприємствах з|із| числом щомісячних операцій в декілька десятків тисяч проводок. При цьому можливі три конфігурації постачання: Локальний варіант програми для експлуатації на одному комп'ютері. В цьому випадку ніяких|жодних| заборон на число операцій не немає, оскільки все визначається можливістю|спроможністю| введення даних з одного комп'ютера. Зазвичай|звично| локальний варіант постачання відповідає підприємствам з|із| числом проводок від декількох десятків до перших сотень

операцій в місяць. Мережевий|мережний| варіант для одноранговых| мереж|сітей| і мереж|сітей| з|із| виділеним сервером. Програма функціонує на декількох комп'ютерах з|із| розділенням|поділом| функцій між ними. Постачання застосовується на підприємствах з|із| середньою інтенсивністю введення даних і числом користувачів в мережі|сіті| від 2-3 до 20-30 робочих місць|місце-миль|.

Для експлуатації програми БЕСТ (локальний варіант) потрібний IBM-суместимий| комп'ютер з|із| наступними|слідуючими| характеристиками: процесор 486DX4-100 або могутніший (рекомендується Pentium|); об'єм|обсяг| оперативної пам'яті 4Мб| (рекомендується 8Мб|); вільний простір|простір-час| на жорсткому диску 50 Мб; операційна система MS-DOS| версії DOS| 6.2 і вище; принтер русифікований; функціонує в локальних мережах|сітях| будь-якого типу|типа|, мережевий|мережний| варіант за технологією "файл-сервер": локальні мережі|сіті| Novell| NetWare| 3.11 і вище, Windows| NT| 3.51, Personal| NetWare|, Lantastic|. мережевий|мережний| варіант за технологією "клієнт-сервер": локальна мережа|сіть| Novell| NetWare| 4.11 і вище з|із| мережевим|мережним| протоколом IPX|.

**3. (30) Підвищення ефективності процесів обробки інформації за умови впровадження АРМ**

Останнім часом появилася тенденція до створення універсальних автоматизованих робочого місця, які обслуговують декілька предметних ділянок. Пошук раціональних шляхів проектування ведеться по таких напрямках: розробка типових проектних рішень, що зафіксовано в пакетах прикладних програм, рішення економічних задач з наступною прив’язкою до конкретних умов впровадження та функціонування, розробка автоматизованих систем управління.

Тільки нові технічні та технологічні рішення дозволяють здійснити новий підхід до організації управлінської діяльності економічного об'єкта, як праці інженера, що отримало назву “реінжинірінг”. Цей термін був введений М.Хаммером. “Реінжинірінг” передбачає радикальне перепроектування ділових процесів (бізнес-процесів) для досягнення різкого, стрибкоподібного покращання показників вартості, якості, сервісу, темпів розвитку на основі впровадження нових інформаційних технологій. Він спрямований на перебудову економічної діяльності економічного об'єкта на базі нової інформаційної технології. Реінжинірінгу насамперед підлягають вже існуючі інформаційні технології.

Ключем до вирішення проблеми підвищення рівня ефективності діяльності персоналу будь-якого офісу вважається впровадження електронного (автоматизованого) офісу. Мова йде про комплексне використання:

сучасних технічних та програмних засобів для автоматизації процедур і функцій управління (обробка текстів, їх редагування, збереження та пошук, передача інформації по каналах зв’язку всередині офісу та за його межі, інформаційне обслуговування персоналу офісу, деякі аспекти підготовки і прийняття рішення і т.д.);

засобів програмної підтримки;

підходів до проектування приміщень;

охорони праці персоналу.

Для кожного співробітника офісу (або групи співробітників) розробляється і оснащується автоматизоване робоче місце, професійно орієнтоване на виконання конкретних функцій управління. Така орієнтація здійснюється шляхом підбору та встановлення відповідного програмного забезпечення. До складу типового автоматизованого місця входить персональний комп’ютер та необхідні додаткові вбудовані пристрої, які розширюють його функціональні можливості, і периферійне обладнання (принтер, сканер, графопобудовувач). Крім того кожне робоче місце забезпечується потрібною організаційною технікою у відповідності до функціональних завдань.

Сфера інтелектуальної праці в офісах на 80% складається з трьох видів професійно-фундаментальної діяльності: маркетинг і торгівля, проектування і аналіз, управління операціями; на останні 20% припадають на такі сфери, як постачання, кадри, фінанси і право, які природно мають різну атрибутику. Потенційний економічний ефект для сфери маркетингу та торгівлі пов’язується не тільки із зниженням витрат і покращенням координації діяльності, але і зі збільшенням прибутковості та конкурентоспроможності організації і кращим задоволенням запитів споживачів. Крім того, маркетинг та торгівля залишаються джерелами інформації, яка життєво необхідна для кожної організації, так, як діяльність практично всіх складових відділів залежить від якості інформації про стан на ринку та її використання. Проте досягнення успіху в діяльності організацій шляхом забезпечення працівників офісним обладнанням визначається не тільки правильним вибором конкретної сфери її використання – в більшості цей успіх залежить від відношення користувачів.

**Використана література**

1. Твердохліб М.Г. Системна обробка облікової інформації на персональних ЕОМ. Навчальний посібник. – К.: –1993. – 140 с.

2. Тенденции развития современных корпоративных информационных систем. Дозорцев В.М., Шестаков Н.В // Планета КИС 2000.

3. БУМ и РАНГ компьютерных систем управления предприятием. Игорь Карпачев // Журнал «Офис», № 7-8, 2000.

4. Тенденции развития современных корпоративных информационных систем. Дозорцев В.М., Шестаков Н.В // Планета КИС 2000.

5. Менеджмент организации: Учеб. пособие / З. П. Румянцева, Н. А. Cа-

ломатин, Р. З. Акбердин и др. -- М.: ИНФРА-М, 1995