**Введение**

Для принятия эффективных управленческих решений в условиях динамичного развития рыночной экономики предприятию требуется целесообразная система информационного обеспечения, объективно отражающая сложившуюся экономическую ситуацию. Выбранная мной тема является наиболее актуальной на сегодняшний день, так как хорошее информационное обеспечение это не только залог успеха и конкурентоспособности фирмы, но и порой выступает как средство выживания в условиях жесткой конкуренции.

Информационное обеспечение управления – это связь информации с системами управления предприятием и управленческим процессом в целом. Оно может рассматриваться не только в целом, охватывая все функции управления, но и по отдельным функциональным управленческим работам, например прогнозированию и планированию, учету и анализу. Это дает возможность оттенить специфические моменты, присущие информационному обеспечению функционального управления, раскрыв в то же самое время его общие свойства, что позволяет направить исследования вглубь.

В современных условиях важной областью стало информационное обеспечение, которое состоит в сборе и переработке информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений. Передача информации о положении и деятельности фирмы на высший уровень управления и взаимный обмен информацией между всеми взаимосвязанными подразделениями фирмы осуществляются на базе современной электронно-вычислительной техники и других технических средств связи.

Цель данной курсовой работы становление качественного информационного обеспечения подразделений всех уровней, так как это основа эффективного управления предприятием. В международной конкуренции на первый план выходят экономические, рыночные критерии эффективности, повышаются требования к гибкости. Научно-технический прогресс и динамика внешней среды заставляют современные предприятия превращаться во все более сложные системы, для которых необходимы новые методы для обеспечения управляемости. Поэтому можно утверждать, что эффективная деятельность современного предприятия возможна только при наличии единой корпоративной (комплексной) системы, объединяющей управление финансами, персоналом, снабжением, сбытом и процесс управления производством. Такие системы стали рассматриваться как средство достижения основных целей бизнеса - улучшения качества выпускаемых товаров и услуг, увеличения объема производства, занятия устойчивых позиций на рынке и победы в конкурентной борьбе. Требования, предъявляемые к корпоративной информационной системе, не зависят от формы собственности и сферы деятельности предприятия, а её программные модули должны соответствовать бизнес - процессам, функции автоматизированных рабочих мест - должностным обязанностям сотрудников.

Информация нужна всем: управляющим структурам, коллективам предприятий, общественным организациям, всем работающим. Невозможно опираться только на интуицию, на свой жизненный и практический опыт, необходимо получать и осваивать все расширяющуюся информацию, помогающую решать возникающие вопросы. Информация выступает сегодня как один из первостепенных ресурсов, значение которого не меньше, чем значение материальных, сырьевых и других ресурсов. Кстати, использование последних зависит именно от состояния и использования информации. В отличие от большинства ресурсов, которые способны истощаться, информационный потенциал может использоваться многократно как коллективами, так и индивидуальными работниками. При этом он постоянно увеличивается и обогащается.

## Глава 1 Теоретические основы информационного обеспечения

## Сущность, значение и особенности информационного обеспечения

Важнейший фактор повышения эффективности производства в любой отрасли является улучшение управления. Совершенствование форм и методов управления происходит на основе достижений научно-технического прогресса, дальнейшего развития информатики, занимающейся изучением законов, методов и способов накопления, обработки и передачи информации с помощью различных технических средств.

Различные информационно-технические новшества следует воспринимать как средство сокращения и удешевления аппарата управления. Так, например, появление телефона, радио, телевидения, персональных компьютеров, локальных компьютерных сетей и глобальной сети Интернет приводило к совершенствованию системы информационного обеспечения управления предприятием. В конечном итоге, роль информации в организационном управлении фирмой постоянно возрастает, что связано с измене­ниями социально-экономического характера, появлением новейших достижений в области техники и технологий, результатами научных исследований. Научно-техническая революция выдвинула ин­формацию в качестве важнейшего фактора производственного про­цесса. Информационный процесс необходим как непременное усло­вие работы современной техники, как средство повышения качест­ва рабочей силы, как предпосылка успешной организации самого процесса производства.

От совершенствования информационного обеспечения возможны следующие положительные результаты:

1) Возможная экономия расходов за счёт снижения

* фонда заработной платы
* коммунальных услуг
* стоимости программного обеспечения
* расходов на почту
* расходов на оформление договоров
* расходов на перераспределение сырья

2) Устранение возможных расходов в будущем

* избежание будущего роста численности персонала
* уменьшение требований к обработке данных
* снижение стоимости обслуживания

3) Возможные нематериальные выгоды

* улучшение качества информации
* повышение производительности
* улучшение и ускорение обслуживания
* новые производственные мощности
* более уверенные решения
* улучшение контроля
* уменьшение просроченных платежей
* полное использование программного обеспечения

Понятие информации является достаточно ёмким и широко распространено в настоящее время. Сам термин информация происходит от латинского слова information – разъяснение, осведомление, изложение.

Процесс передачи и получения информации представлен ниже на схеме. Это простая схема передачи информации в одном направлении.

Источник информации

Передатчик

Приёмник

Канал связи

Получатель

Рисунок 1. Процесс передачи и получения информации

Процесс передачи информации даже в одном направлении проходит через множество посредников, а это значит, что во время передачи информации происходит её задержка и искажение. Кроме того, информация может преобразовываться в зависимости от того к кому она адресована. Так, например, при передачи информации вверх от подчинённых к руководителю происходит её обобщение, а при передачи вниз, от руководителя к подчинённым наоборот – она конкретизируется. Главное в этом процессе максимальная скорость передачи информации при минимальных допустимых искажениях. От этого зависит правильность принимаемых решений и как следствие увеличивается прибыль организации.

В процессе управления постоянно происходит обмен информацией. Причём направление перемещения информации может быть вертикальным (от руководителя к подчинённым или от подчинённых к руководителю), так и горизонтальным (между начальниками подразделений, подчинёнными одного уровня). В качестве источника информации может быть уровень цен на рынке, размер прибыли фирмы в прошлом квартале или указание руководителя (рисунок 2).

Iвх Управляющая подсистема

Управляющий орган

Исполнительный орган

Iу

U

Iос

Объект управления

Управляемая подсистема

V

Рисунок 2. Система управления объектом

где, Iвх – входная информация о том, в каком состоянии объект управления должен быть

Iос – осведомляющая информация о текущем состоянии объекта управления

Iу – управляющая информация в результате сравнения

U – воздействие исполнительного органа на объект управления

V – отклонение состояния объекта управления под воздействием внешней среды.

Из рисунка видно, что на эффективность принимаемых решений по управлению влияет множество показателей:

* Качество, достоверность и оперативность получения информации
* Знания, опыт, личные качества руководителя
* Квалификационный состав подчинённых
* Ситуация на рынке.

Нужно не только располагать своевременной и точной информацией, но уметь осмысливать ее, делать необходи­мые выводы и результативно воплощать в управленческих реше­ниях. Отсюда необходимость присутствия информационной состав­ляющей в управлении очевидна, поскольку она является основой всего управленческого процесса.

Инфор­мация в менеджменте — сумма нужных, воспринятых и осознан­ных сведений, необходимых для анализа конкретной ситуации, даю­щая возможность комплексной оценки причин ее возникновения и развития, а также позволяющая определить ряд альтернативных решений, из которых реально (исходя из конкретной ситуации) найти опти­мальное управленческое решение, осуществить контроль за его выполнением. Информация, следовательно — необходимая предпо­сылка соединения и последующего органического срастания про­цессов труда и развития личности.

Анализ информации не ограничивается только эко­номическими данными, а широко использует техническую, тех­нологическую и другую информацию. Все источники данных делятся на плановые, учетные и внеучетные.

К плановым источникам относятся все типы планов, которые разрабатываются на предприятии (перспективные, те­кущие, оперативные, хозрасчетные задания, технологические карты), а также нормативные материалы, сметы, ценники, про­ектные задания и др.

Источники информации учетного характера - это все данные, которые содержат документы бухгалтерского, статис­тического и оперативного учета, а также все виды отчетности, первичная учетная документация.

Ведущая роль в информационном обеспечении анализа при­надлежит бухгалтерскому учету и отчетности, где наибо­лее полно отражаются хозяйственные явления, процессы, их ре­зультаты. Своевременный и полный анализ данных, которые имеются в учетных документах (первичных и сводных) и от­четности, обеспечивает принятие необходимых мер, направлен­ных на улучшение выполнения планов, достижение лучших ре­зультатов хозяйствования.

Оперативный учет и отчетность способствуют более оперативному по сравнению со статистикой или бухгалтерским учетом обеспечению анализа необходимыми данными (напри­мер, о производстве и отгрузке продукции, о состоянии произ­водственных запасов) и тем самым создают условия для повы­шения эффективности аналитических исследований.

К внеучетным источникам информации относятся доку­менты, которые регулируют хозяйственную деятельность, а также данные, которые не относятся к перечисленным ранее. В их число входят следующие документы:

1. Официальные документы, которыми обязан пользоваться субъект хозяйствования в своей деятельности: законы государства, указы президента, постановления правительства и местных органов власти, приказы и распоряжения руководителей предприятия.
2. Хозяйственно-правовые документы: договора, соглашения, решения арбитража и судебных органов, рекламации.
3. Решения общих собраний коллектива, совета трудового коллектива предприятия в целом или отдельных ее подотделов.
4. Материалы изучения передового опыта, полученные из раз­ных источников информации (Интернет, радио, телевидение, газеты).
5. Техническая и технологическая документация.
6. Материалы специальных обследований состояния произ­водства на отдельных рабочих местах (хронометраж, фотогра­фия и т.п.).
7. Устная информация, которая получена во время встреч с членами своего коллектива или представителями других предприятий.

По отношению к объекту исследования информация бывает внутренней и внешней. Система внутренней информации - это данные статистического бухгалтерского, оперативного учета и отчетности, плановые данные, нормативные данные, разработан­ные на предприятии и т.д. Система внешней информации - это данные статистических сборников, периодических и специаль­ных изданий, конференций, деловых встреч, официальные, хозяй­ственно-правовые документы и т.д.

По периодичности поступления аналитическая информация подразделяется на регулярную и эпизодическую. К источникам регулярной информации относятся плановые и учетные данные. Эпизодическая информация формируется по мере необходимо­сти, например сведения о новом конкуренте.

По отношению к процессу обработки информацию можно отнести к первичной (данные первичного учета, инвентаризаций, обсле­дований) и вторичной, прошедшей определенную стадию обработ­ки и преобразований (отчетность, конъюнктурные обзоры и т.д.).

В деятельности крупных фирм передача информации является непремен­ным и первостепенным фактором нормального функционирования фирмы. При этом особое значение приобретает обеспечение оперативности и достоверности све­дений. Для многих фирм внутрифирменная система информации решает задачи ор­ганизации технологического процесса и носит производственный характер. Это касается, прежде всего, процессов обеспечения предприятий кооперированной продук­цией, поступающей со специализированных предприятий по внутрифирменным ка­налам. Здесь информация играет важную роль в предоставлении сведений для при­нятия управленческих решений и является одним из факторов, обеспечивающих снижение издержек производства и повышение его эффективности. Особую роль играет прогнозирование рыночных процессов.

Существенную роль в принятии решений играет научно-техническая информация, содержащая новые научные знания, сведения об изобретениях, технических новинках своей фирмы и фирм-конкурентов. Это непрерывно пополняемый общий фонд и по­тенциал знаний и технических решений, практическое и своевременное использование которого обеспечивает фирме высокий уровень конкурентоспособности.

Содержание каждой конкретной информации определяется потребностями управленческих звеньев и вырабатываемых управленческих решений. К информа­ции предъявляются определенные требования:

* краткость, четкость формулировок, своевременность поступления;
* удовлетворение потребностей конкретных управляющих;
* точность и достоверность, правильный отбор первичных сведений, оптимальность систематизации и непрерывность сбора и обработки сведений.

Важную роль в использовании информации играют способы ее регистрации, об­работки, накопления и передачи; систематизированное хранение и выдача информации в требуемой форме; производство новой числовой, графической и иной инфор­мации. Другими словами необходимо рассмотреть технологию информационной деятельности.

## Пути совершенствования информационной системы

Количество информации, которую необходимо переработать для выработки эффек­тивных управленческих решений, настолько велико, что оно давно превысило человече­ские возможности. Именно трудности управления современным крупномасштабным производством обусловили широкое использование электронно-вычислительной техни­ки, разработку автоматизированных систем управления, что потребовало создания ново­го математического аппарата и экономико-математических методов.

К организации информационного обеспечения анализа предъявляется ряд требований. Это аналитичность инфор­мации, ее объективность, единство, оперативность, рациональность и др.

Смысл первого требования заключается в том, что вся сис­тема экономической информации должна соответствовать потребностям руководителя, т.е. обеспечивать поступление данных именно о тех направ­лениях деятельности и с той детализацией, которая в этот момент нужна руководителю для всестороннего изучения экономичес­ких явлений и повы­шения эффективности производства. Поэтому вся система ин­формационного обеспечения должна постоянно совер­шенствоваться.

Это очевидно в сегодняшней практике организации учета, планировании и статистики на предприятии. Там постоянно пересматриваются формы документов, их содержание, органи­зация документооборота, появляются принципиально новые формы накопления и сохранения данных (имеется в виду ком­пьютерная техника). Все изменения диктуются не только соб­ственно требованиями учета или планирования. Они в значи­тельной степени подчинены необходимости информационного обеспечения для выработки управленческих решений.

Следующее требование, предъявляемое к организации информационного потока, - это единство информации, поступающей из разных источников (планового, учетно­го и внеучетного характера). Из этого принципа вытекает не­обходимость устранения обособленности и дублирования раз­ных источников информации. Это означает, что каждое экономическое явление, каждый хозяйственный акт должны ре­гистрироваться только один раз, а полученные результаты могут использоваться в учете, планировании, контроле и анализе.

Эффективность анализа может быть обеспечена только тог­да, когда есть возможность оперативно вмешиваться в процесс производства по его результатам. Это значит, что информация должна поступать к аналитику как можно быстрее. В этом и состоит сущность еще одного требования к информации — опе­ративность. Повышение оперативности информации дости­гается применением новейших средств связи и обработкой ее на компьютере.

Одно из требований к качеству информации - это обеспе­чение ее сопоставимости по предмету и объектам исследо­вания, периоду времени, методологии исчисления показателей и ряду других признаков.

И наконец, система информации должна быть рациональной (эффективной), то есть требовать минимума затрат на сбор, хра­нение и использование данных. С одной стороны, для комплек­сного анализа любого экономического явления или процесса требуется разносторонняя информация. При ее отсутствии ана­лиз будет неполным. С другой стороны, излишек информации удлиняет процесс ее поиска, сбора и принятия решений. Из данного требования вытекает необходимость изучения полез­ности информации и на этой основе совершенствование инфор­мационных потоков путем устранения лишних данных и вве­дения нужных.

Таким образом, информационная система должна фор­мироваться и совершенствоваться с учетом перечисленных выше требований, что является необходимым условием повышения действенности и эффективности управления.

Получение информации не является самой целью бизнеса. Целями, как правило, можно назвать выживание и получение прибыли. Информационная система управления является кровеносной системой, обеспечивающей достижение целей компании путем доставки организованной, четко структурированной и своевременной информации.

Информация - важнейший стратегический ресурс бизнеса. Отсутствие необходимой информации порождает неопределенность. А в условиях неопределенности точность принимаемых решений ухудшается. В небольших коммерческих фирмах, где количество сотрудников невелико и бизнес ведется, как говорится, из «общего котла», для информационной поддержки бизнеса достаточно элементарной аккуратности. Компьютеры в таких случаях используются как любая другая офисная оргтехника наряду с ксероксом или печатной машинкой, да еще для ведения бухгалтерии. Однако с ростом бизнеса неизбежно появляются новые проблемы.

Бизнес на определенном этапе развития становится недостаточно управляемым. При недостатке необходимой информации в удобной форме вдруг обнаруживается избыток трудно сопоставимой информации, поступающей из разных подсистем. Оказывается, что для управления отдельными «бизнесами» фирмы недостает механизма оперативной оценки эффективности каждого из них. Кроме того, нередко отсутствует стратегическое планирование с эффективным контролем. То есть для успешного развития нужна комплексная система управления, объединяющая все аспекты менеджмента, а не одну бухгалтерию. И это не только технологические задачи. Это, во-первых, проблемы постановки регулярного менеджмента и, во-вторых, — проблемы выбора и порядка внедрения информационной системы.

Существует три основных варианта решения проблемы внедрения информационных систем.

Первый путь — разработка системы собственными силами. Этим путем идут многие организации. Очень часто для автоматизации расчетов применяются процедуры, написанные средствами офисных программ (характерный пример - макросы для Excel). Создание же полноценной системы требует не только расхода больших средств и времени. Необходимо еще централизованное грамотное стратегическое управление развитием проекта. А это по плечу крупным организациям. Развивающимся фирмам своими силами разработать систему, которая могла бы продолжительное время ее обслуживать, нелегко.

Второй путь — приобретение универсальной системы или пакета прикладных программ. Выбор систем такого рода ограничивается, в основном, бухгалтерскими программами. Причина заключается в том, что бухгалтерский учет имеет строгую и консервативную методологию. Несмотря на частые изменения законодательства, форм отчетных документов, принципы и структура данных остаются практически неизменными. Коммерческая же деятельность отличается большим разнообразием в разных фирмах. Решение о приобретении универсальной системы позволяет относительно небольшими средствами решить многие проблемы, связанные с информационным обслуживанием бизнеса.

Третий путь заключается в делегировании функций и полномочий по внедрению информационных технологий внешним организациям (аутсорсинг). Этот современный подход пока редко применяется в российских условиях. При правильном выборе фирмы-исполнителя достигаются ощутимые преимущества:

* экономия средств за счет применения решений, ядро которых прошло успешное внедрение в других фирмах. Цена таких систем ниже, чем у систем, разрабатываемых «с нуля»;
* профессионализм исполнения;
* сервисная поддержка;
* возможность развития системы в соответствии с усложнением бизнеса.

Имеются и потенциальные опасности:

* потеря возможности развития системы;
* опасность потери информации из-за незнания внутренней структуры данных;
* зависимость сопровождения от благополучия фирмы-исполнителя.

Привлечение сторонней организации для внедрения информационной системы дает определенные удобства. Одно из них заключается в необходимости сформулировать бизнес - правила, без которых невозможно заключить договор. В некоторых случаях, фирма, проводящая установку системы, предполагает, что требования должны уже быть сформулированы. Существуют поставщики, предлагающие комплексное решение. Они либо проводят реорганизацию бизнес - процессов самостоятельно, либо — привлекают третью организацию, которая выступает в качестве консультанта или постановщика задачи. Стоит отметить, что самостоятельное решение задачи аппаратного обеспечения информационной системы тоже часто приводит к неприятностям, связанным с функционированием системы. Многих проблем можно избежать, заказывая систему у поставщика, работающего по принципу «все из одних рук».

Итак, допустим, руководитель осознал, что для внедрения информационной системы необходимо приобретение программного обеспечения. Какую программу выбрать? По каким критериям?

Рассмотрим рынок существующих программ с точки зрения удовлетворения ими потребностей клиентов, как мы его себе представляем. Система должна обладать следующими свойствами:

1) Сохранение инвестиций. Внедрение и эксплуатация системы всегда предусматривает расходы, выходящие за рамки стоимости «коробки» и договора. Это, во-первых, средства, необходимые на адаптацию системы в соответствии с изменяющимися условиями бизнеса. Во-вторых, это расходы, связанные с развитием новых технологий, которые могут возникать, например, в процессе интеграции системы с новыми программными продуктами и. т.д. Можно говорить о возможности сохранения инвестиций в связи с внедрением информационной системы, если эти расходы будут минимальными. На это влияет:

а) выбор системы управления базами данных (необходимо учитывать позиции разработчика на рынке, его техническую политику в отношении инноваций);

б) техническая реализация в разработке преимуществ, предоставляемых системой управления базами данных: объектно-ориентированный подход, модульная структура и т.д.

2) Надежность – это гарантированная сохранность и доступность данных при любых технических неполадках и обеспечение эффективной защиты данных от несанкционированного доступа.

3) Возможность роста - масштабируемость, расширяемость, модульность, разработка модулей на заказ.

4) Степень автоматизации различных видов деятельности - полнота автоматизации всех видов деятельности, а не только бухгалтерии.

5) Интуитивность интерфейса - возможность пользователя разобраться в интерфейсе без описания.

6) Возможности интеграции с электронным документооборотом - реализация функции документооборота в системе или возможность интеграции с внешней системой документооборота

7) Адаптированность к бизнесу клиента - степень согласования свойств системы с нуждами клиента при завершении расчетов с поставщиком.

8) Доступность по цене.

Большое распространение получили программы фирмы 1С, поэтому они заслуживают отдельного внимания. Они сочетают в себе доступную цену и неплохие характеристики. Внедрение программ этого семейства начинается, как правило, с программы «1С: Бухгалтерия». Для автоматизации склада, торговли существуют соответствующие программы. Однако они не являются готовыми продуктами, которые могли бы успешно работать без настройки. Набор начальных базовых процедур не удовлетворяет потребностям конкретного бизнеса. Для настройки и сопровождения системы «1С: Торговля» предполагается привлечение региональных представителей разработчика. Внедрение «1С: Бухгалтерии» и «1С: Торговли» зачастую уже обходится заказчикам по $50, но иногда дешевле заплатить и такую сумму, чем разбираться в проблеме своими силами. Отдельные бухгалтеры разбираются в программном обеспечении сами. Реально, где-то за неделю.

В работе менеджера в настоящее время все чаще и чаще можно встретить предметы, которые составляют понятие новая информационная технология. Под ней понимается совокупность внедряемых в системы организационного управления принципиально новых средств и методов обработки данных. Переход на новые информационные технологии оправдан, если он является следствием фундаментального переосмысления и радикального перепланирования деятельности корпорации с целью резкого улучшения критических по отношению к затратам показателей - качества, обслуживания и скорости производственных процессов.

Появление нового, информационного общества, многим видится только на базе использования новых информационных технологий. С появлением и массовым внедрением компьютерных сетей и средств современной коммуникации изменилась концепция рабочего места. Если раньше последнее ассоциировалось с местом у станка или столом в учреждении, то сегодня “рабочее место” - это скорее не место работы, а средства, с помощью которых она осуществляется. К ним можно отнести мобильный телефон, портативный компьютер с модемом и мини-принтер. Таким образом, рабочим местом становится любое помещение, где есть сетевая розетка.

Умение пользоваться персональным компьютером теперь уже вошло в современную культуру управления. И это не зря - компьютер позволяет экономить огромные средства, которые при традиционной системе организации труда были бы израсходованы на содержание различных отделов, которые выполняли утилитарные функции, не связанные с процессом производства.

**Глава 2 Информационное обеспечение управления предприятием**

**2.1 Служба информационного обеспечения как фактор повышения конкурентоспособности предприятий.**

Неотъемлемой характеристикой принятия решений в любых сферах  деятельности является недостаточно полное знание обо всех существующих возможностях и факторах, способных повлиять на результаты решений.

Информация же способствует уменьшению неопределенности, поэтому  значимость информации (и как товара или услуги, и как ресурса) для успешной деятельности любого из участников рынка, несомненно, является очень высокой и продолжает возрастать. Информация становится все более важным фактором социально- экономического развития современного общества.

В то же время, с понятием информации тесно связано такое понятие, как информационные издержки. В целом издержки поиска информации включают в себя расходы на поиск  информации и потери, связанные с неполнотой и несовершенством собираемой информации. Испытывают потребность в информации и несут информационные издержки и предприятия, и потребители, и государственные структуры.

Что касается фирм, то успешная деятельность невозможна для них без обеспеченности необходимой информацией, способствующей повышению качества принимаемых решений. Поэтому  фирмы вынуждены  собирать информацию по множеству вопросов. Помимо сведений о своем собственном положении дел они осуществляют сбор  информации как о других фирмах – потенциальных и реальных конкурентах или партнерах, так и о  потребителях, их мнениях и предпочтениях, а также о мероприятиях и планах государственных структур в экономической, политической и социальной сферах деятельности.

Значимость информационного обеспечения функционирования фирмы на рынке подчеркивал  еще К. Эрроу, отмечая, что эффективность производства зависит от того, располагает ли фирма источниками оперативной информации (чем их больше, тем быстрее предприятие реагирует на изменение внешних обстоятельств). А. Харт же  (первым в экономической науке) доказал, что производственный цикл невозможен без постоянного притока новой информации. Кроме того, он считал, что «если фирма имеет мало информации, то ее шансы завоевать рынок очень невелики».

Обладание необходимой информацией является важным условием эффективного применения фирмой располагаемых ею ресурсов. Соответственно, недостаток информации затрудняет обмен, парализует  активность бизнеса и ведет к нерациональному применению всех ресурсов. Являясь причиной неоптимального поведения как продавцов, так и покупателей, зачастую неполнота информации ограничивает конкуренцию, мешает заключению долгосрочных сделок.

В целом можно утверждать, что практически все процессы, происходящие в фирме, связаны, так или иначе, с поиском информации и с ее распространением.

Рассмотрим, к примеру, информационное наполнение трех основных этапов, на которые разбивается процесс производства:

1) НИОКР (научно-исследовательские и проектно-конструкторские работы), выпуск опытного образца и опытная эксплуатация;

2)     собственно процесс производства;

3)    этап реализации товара.

Первый этап воспроизводственного процесса связан с разработкой новых товаров или услуг. На этой стадии фирмы испытывают потребность в информации, необходимой для осуществления НИОКР и проведения маркетинговых исследований (причем в настоящее время НИОКР, маркетинговые исследования и сопровождающие работы  считаются наиболее дорогостоящим этапом воспроизводственного процесса). Информационная продукция (в форме изобретений, ноу-хау, методик, проектов и прочего), пополняющая после соответствующего лицензирования нематериальные активы предприятий- владельцев и имеющая свои информационные рынки сбыта, создается именно на стадии НИОКР.

На этапе производства товара или услуги предприятия проходит через последовательность технологических процессов. Осуществление каждой отдельной операции в технологической цепи требует определенного информационного обеспечения. В целях минимизации издержек производства и максимизации выпуска фирмы осуществляют информационные издержки, необходимые для принятия решений о выборе поставщиков материальных ресурсов и технологий, о привлечении и обучении кадров, об осуществлении финансовых операций, об оптимизации управленческой деятельности и прочих.

Третий этап – этап реализации товара или услуги – связан с информацией, необходимой предприятию в целях решения задач относительно продажи продукции/услуг.

Таким образом, все процессы, происходящие в фирме, требуют сбора и распространения информации и, соответственно, связаны с информационными издержками, которые, в свою очередь являются частью трансакционных издержек предприятия.

В то же время проблема снижения трансакционных издержек бизнеса является одной из важнейших проблем российской экономики.

Российские экономисты также говорят о  значительном влиянии, которое способен оказывать на состояние экономики уровень трансакционных издержек. К примеру, В.Е. Дементьев отмечает: «Экономической теорией давно доказано, что возможности рыночной саморегуляции зависят от уровня трансакционных издержек; все, что снижает последние, одновременно служит фактором повышения дееспособности рыночных механизмов».

Особую роль в информационном обеспечении  деятельности предприятий и снижении их трансакционных издержек играют средства массовой информации.

Во-первых, информационное обеспечение бизнеса, а также  информирование рынка о товарах,  услугах и об организациях, их производящих и продающих, входит в число основных задач СМИ.

С одной стороны,  СМИ обеспечивают доступ рекламодателей-фирм и предпринимателей к их целевым аудиториям. Тем самым, реклама создает условия для увеличения фирмами объемов продаж, увеличения занимаемой доли рынка. И, с другой стороны, СМИ обеспечивают  предприятия  информацией, необходимой им для функционирования на рынке.

Во-вторых,  СМИ способны играть важную роль в снижении трансакционных издержек предприятий.

В зависимости от того, в какой степени предприятие обеспечено необходимой информацией и насколько продуманными являются  информационные расходы, можно говорить о большей или меньшей конкурентоспособности продукции и/или услуг предприятия.

 В то же время на практике организация информационного обеспечения деятельности российских предприятий является зачастую неэффективной.

Обеспечение информационных потребностей российских предприятий  является одной из  серьезных проблем  функционирования бизнеса.  В целом можно назвать  ряд причин, по которым  предприятия получают из всех возможных источников далеко не всю необходимую им  информацию:

-препятствия в получении информации (в частности,  высокие цены на  информацию; недостаток специализированных организаций, способных предоставить информацию и прочие);

- не удовлетворительное с точки зрения потенциальных покупателей    качество экономической информации  (достоверность, полнота и своевременность).

Недостаточной эффективностью организации работы с информацией на многих российских предприятиях объясняется наличие следующих проблем:

1) предприятия собирают (а также, соответственно, перерабатывают, анализируют, хранят, распространяют) не всю значимую для них информацию, даже в случаях, когда она доступна, отличается высоким качеством и является сравнительно дешевой;

2) часть получаемой информации не является значимой для успешной деятельности предприятий,  расходы на нее являются нерациональными;

3) предприятия приобретают необходимую для них информацию, но в силу ряда причин (например, недостаточной осведомленности о ценах поставщиков информационной продукции) переплачивают за нее;

4) предприятия приобретают недостоверные, неполные, устаревшие сведения (в силу ряда причин, в частности, в результате отсутствия у сотрудников, занимающихся сбором информации, необходимой компетенции);

5) часть собранной значимой информации (по причине умышленных или неумышленных действий сотрудников, работавших с ней) попадает к пользователям внутри предприятия и/или внешним пользователям неполной, недостоверной, устаревшей;

6) часть собранной значимой информации теряется внутри предприятия, не попадая к ее пользователям.

В целях решения перечисленных проблем российского бизнеса и для обеспечения предприятий информацией, необходимой для повышения качества принимаемых решений, целесообразным является организация в фирмах службы информационного обеспечения.

Конечно же, на практике работа с информацией в фирмах в большинстве случаев осуществляется без создания служб информационного обеспечения. Часть функций по работе с информацией выполняется сотрудниками других подразделений. Однако в таком случае процесс работы с информацией (включающий в себя сбор, обработку, анализ, хранение и распространение информации) не является непрерывным, некоторым этапам процесса уделяется  незначительное внимание, отдельные виды работы с информацией дублируются, не обеспечивается взаимодействие всех подразделений предприятия по работе с информацией. Поэтому в случае, когда предприятие не обладает службой информационного обеспечения, часть проблем информационного обеспечения не может быть решена.

Основной целью службы информационного обеспечения, является обеспечение своевременного получения руководителем и  службами предприятия максимального объема качественной информации, необходимой им для принятия обоснованных решений, разработки рекомендаций и предложений.

В число основных задач службы информационного обеспечения входят следующие:

1. Создание единого информационного пространства предприятия;

2. Обеспечение оперативного доступа сотрудников к необходимой информации;

3.  Внедрение и использование информационных технологий;

4. Повышение уровня профессиональной подготовки сотрудников предприятия.

Помимо формулирования цели и задач, при организации службы  информационного обеспечения необходимо также определить ее структуру,  наметить направления сотрудничества службы с прочими подразделениями предприятия, а также разработать документацию, регулирующую деятельность службы  (положение о службе, должностные инструкции специалистов службы, штатное расписание).

Создание  эффективно функционирующих  служб информационного обеспечения будет способствовать повышению конкурентоспособности  предприятий, в особенности предприятий, действующих на зарубежных рынках, поскольку в силу специфики своей деятельности они нуждаются в разнообразной качественной информации в большей степени, чем предприятия, действующие исключительно на отечественном рынке.

**2.2 Информационное обеспечение управления персоналом**

Информационный процесс необходим как непременное условие работы современной техники, как средство повышения качества рабочей силы, как предпосылка успешной организации самого процесса производства.

Комплексная автоматизированная обработка информации предполагает объединение в единый комплекс всех технических средств обработки информации с использованием новейшей технологии, методологии и различных процедур по обработке информации.

Об автоматизации деятельности по управлению персоналом в России начали говорить сравнительно недавно. Если бухгалтерские пакеты

созданы давно и активно применяются практически во всех структурах, то над автоматизацией труда кадровых работников задумывались мало, а спрос на такие системы в последнее время значительно вырос.

Автоматизация деятельности по управлению персоналом дает:

− оперативность контроля возможность получения непротиворечивых

и полных данных о структуре предприятия, позициях штатного

расписания и о сотрудниках;

− жесткий контроль за деятельностью дочерних предприятий;

− настраиваемую систему разработки отчетной документации;

− переход на новые технологии и методы работы;

− улучшение условий труда;

− гибкость управления.

Комплексные системы управления персоналом могут использоваться для автоматизации работы отдела кадров, планово-экономического и расчетного отделов, обучения персонала на любом предприятии. В качестве основы управленческой деятельности в первую очередь выступает делопроизводство, охватывающее процесс создания документов и организацию работы с ними. От того, как организован документооборот на предприятии, зависит эффективность работы предприятия в целом. На качество управления предприятием влияют такие факторы, как оперативность и качество формирования документов, приема-передачи информации, согласованность работы справочно-информационной службы, четкая организация хранения, поиска и использования документов.

Таким образом, автоматизация документооборота необходима для:

− формирования целостной картины происходящего на предприятии;

− слаженной работы всех подразделений;

− улучшения качества обслуживания клиентов;

− эффективного использования людских, коммуникационных, инвестиционных и других производственных ресурсов.

К решению о необходимости внедрения информационных технологий приходит все большее число руководителей предприятий и организаций самых разных сфер бизнеса. Хотя внедрение системы обходится весьма дорого, сохранение существующего порядка, может обойтись еще дороже. В то же время, только информационные системы как таковые и технические средства, применяемые для их внедрения, не являются достаточными для достижения конкурентного преимущества.

Эффективность от их внедрения проявляется лишь при должном внимании к вопросам менеджмента и организационным аспектам бизнеса.

Внедрение системы автоматизации управления, как и любое серьезное преобразование на предприятии, является сложным и зачастую болезненным процессом. Тем не менее, некоторые проблемы, возникающие при внедрении системы, достаточно хорошо изучены, формализованы и имеют эффективные методологии решения.

Главные функции процесса управления персоналом, реализуемые на разных уровнях системы управления организацией, - выработка решений и контроль за их исполнением. Именно необходимость обеспечения выполнения этих функций дает возможность рассматривать управление персоналом как информационный процесс, т.е. функционально включающий получение, передачу, обработку (преобразование), хранение и использование информации, а саму иерархическую систему управления - как информационную систему.

Процесс управления персоналом можно представить в виде множества согласованных, постоянно принимаемых и реализуемых решений, направленных на достижение главной цели функционирования организации. Выработка каждого из этих решений должна быть информационно обеспечена.

Информационное обеспечение системы управления персоналом представляет собой совокупность реализованных решений по объему, размещению и формам организации информации, циркулирующей в системе управления при ее функционировании. Оно включает оперативную информацию, нормативно-справочную информацию (НСИ), классификаторы технико-экономической информации и системы документации (унифицированные и специальные).

При проектировании и разработке информационного обеспечения (ИО) системы управления наиболее актуальным является установление состава и структуры информации, необходимой и достаточной для принятой технологии управления. Информационное обеспечение службы управления персоналом можно подразделить на внемашинное и внутримашинное. Такая классификация ИО может быть использована только при условии, что в подразделениях службы управления персоналом имеются средства вычислительной техники (например, персональные компьютеры или используемые ресурсы ВЦ организации).

Внемашинное информационное обеспечение включает: систему классификации и кодирования информации; системы управленческой документации; систему организации, хранения, внесения изменений в документацию.

Внемашинная информационная база представляет собой совокупность сообщений, сигналов и документов в форме, воспринимаемой человеком непосредственно, без применения средств вычислительной техники.

Во внемашинной сфере в процессе управления обмен информацией реализуется в виде движения документов между управляемой и управляющей системами: от органа управления к объекту следуют документы, содержащие плановую информацию (приказы, распоряжения, плановые задания, планы-трафики и т.п.); по линии обратной связи - от объекта к органу управления -следуют документы, содержащие учетно-отчетную информацию (информация о текущем или прошлом состоянии объекта управления). Внемашинное информационное обеспечение позволяет провести идентификацию объекта управления, формализовать информацию, представить данные в виде документов.

Внутримашинное информационное обеспечение содержит массивы данных, формирующие информационную базу системы на машинных носителях, а также систему программ организации, накопления, ведения и доступа к информации этих массивов. Основным элементом внутримашинного ИО является информационный массив, представляющий собой совокупность однородных записей. Структура массива, состав, порядок следования записей в массиве не зависят от типа машинного носителя. Поэтому на логическом уровне оценивается структура информационного массива, а на физическом уровне осуществляется реализация информационной базы с использованием современных технических средств.

В последнее время широкое распространение получило использование персональных компьютеров в структурных подразделениях организаций, в том числе в отделе кадров, отделах труда и заработной платы и т.д. В этой связи одной из центральных проблем проектирования информационного обеспечения службы управления персоналом является организация данных в памяти ЭВМ.

Недостатки традиционного подхода организации массивов информации в памяти ЭВМ, при котором разработка информационной базы ориентировалась на конкретные функциональные задачи, привели к необходимости ориентации собственно на информацию, на данные, что обусловило переход от проблемно-ориентированной базы данных к информационно-ориентированной.

Все это обусловило новую организацию данных в ЭВМ, что нашло свое отражение в разработке банков данных, представляющих собой совокупность баз данных пользователей, технических и программных средств формирования и ведения этих баз.

Банк данных строится из баз данных, каждая из которых представляет собой совокупность данных, организованных по определенным правилам, предусматривающим общие принципы описания, хранения и манипулирования данными. В базе данных накапливается и постоянно обновляется информация в виде небольшого числа массивов, каждый из которых ориентирован на использование при решении многих задач управления. При этом основное внимание уделяется непрерывному поддержанию в системе точной динамической информационной модели объекта управления.

В этой связи открывается принципиально новая возможность использования ЭВМ несколькими пользователями, которые совместно разрабатывают и используют программы, обобщают получаемые результаты.

К разработке информационного обеспечения службы управления персоналом предъявляется ряд организационно-методических требований:

- рациональная интеграция обработки информации при минимальном дублировании информации в информационной базе;

- сокращение числа форм документов;

- возможность машинной обработки информации, содержащейся в документах и во внутримашинной сфере;

- необходимая избыточность информационного обеспечения, позволяющая пользователям различного уровня получать информацию с различной степенью детализации.

**Заключение**

Ускорение научно-технического прогресса предъявляет все более высокие требования к информационному обеспечению органов управления. Эффективность этого вида деятельности, ставящего своей целью подготовку и обоснование управленческих решений, во многом предопределяет эффективность управления в целом. Начав со справочно-информационной работы, подразделения информирования руководящих работников перешли к серьезному анализу и обобщению информации, выработали методологию и технологию обработки информационных материалов.

Сейчас эти подразделения выполняют функции квалифицированных консультантов, помогают руководителям сформировать новые варианты, обосновать или опровергнуть имеющиеся аргументы, осуществлять поиск различных решений.

Повышение эффективности использования информационных систем достигается путем сквозного построения и совместимости информационных систем, что позволяет устранить дублирование и обеспечить многократное использование информации, установить определенные интеграционные связи, повысить степень использования информации.

Информационное обеспечение предполагает: распространение информации, то есть представление пользователям информации, необходимой для решения управленческих, научно-производственных и других вопросов, возникающих в процессе деятельности; создание наиболее благоприятных условий для эффективного распространения информации.

Содержание каждой конкретной информации определяется потребностями управленческих звеньев и вырабатываемых управленческих решений. К информации предъявляются определенные требования:

- краткость, четкость формулировок, своевременность поступления;

- удовлетворение потребностей конкретных управляющих;

- точность и достоверность, правильный отбор первичных сведений, оптимальность систематизации и непрерывность сбора и обработки сведений.

Глубокий и тщательный анализ является необходимой предпосылкой принятия управленческих решений. Без информации и ее анализа невозможно эффективное функционирование и развитие деятельности фирмы.

Умение анализировать текущую финансово-хозяйственную деятельность предприятия входит в число основных требований, предъявляемых к финансовому менеджеру.

Анализ имущественного и финансового состояния может выполняться с различной степенью детализации в зависимости от имеющейся информации, степени владения методиками анализа, временного параметра, наличия технических средств для выполнения расчетов и т. п.

**Список литературы.**

1. Авдеева, О.А. Роль службы информационного обеспечения в повышении конкурентоспособности предприятий / О.А. Авдеева // www.stribo.ru
2. Балдин, К. В. Информационные системы в экономике / К. В. Балдин, В. Б. Уткин - М.: Академия, 2008.
3. Годин, В.В. Информационное обеспечение управленческой деятельности: Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / В.В. Годин, И.К. Корнеев. - 2001. - С. 240.
4. Информационное обеспечение инновационного бизнеса // Экономика и жизнь. – 2007. - №27 // http://www.eg-online.ru/article/56720
5. Костров, А. В. Основы информационного менеджмента: Учеб. пособие / А. В. Костров - М. : Финансы и статистика. – 2001. – С. 336.
6. Крейнина, М.Н. Финансовый менеджмент: Учеб. пособие / М.Н. Крейнина - М.: Дело и сервис, 2004.
7. Мартыненко, Р.А. Информационное обеспечения управления персоналом // Р.А. Мартыненко // conference.orags.org/sections/0801.pdf
8. Мироедов, А.А. Информационное обеспечение механизмов управления регионом / А.А. Мироедов. - М.: Финансы и статистика, 2002.
9. Титаренко, М. Автоматизированные информационные технологии в экономике / Под ред. М. Титаренко – М.: ЮНИТИ, 1998.
10. Сапков, В.В. Информационные технологии и компьютеризация делопроизводства / В.В. Сапков - М.: Академия, 2007.
11. Фатхутдинов, Р.А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление / Р.А. Фатхутдинов — М.: ИНФРА-М, 2000.
12. Федотова, Е. Л. Информационные технологии в профессиональной деятельности / Е. Л. Федотова - М.: Инфра-М, 2008.
13. Шеметов, П.В. Управление персоналом предприятия: Учебное пособие / Под ред. П.В. Шеметова - М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1999. - 312 с.