

Тема 3.1 ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА В ОБЛАСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Информационный менеджмент - это специальная область менеджмента, совокупность всех задач управления на всех этапах жизненного цикла предприятия, включающая все действия и операции, связанные как с информацией во всех ее формах и состояниях, так и с предприятием в целом на основе данной информации. При этом должны решаться задачи определения ценности и эффективности использования не только собственно информации (данных и знаний), но и других ресурсов предприятия, в той или иной мере входящих в контакт с информацией: технологических, кадровых, финансовых и т.д.

В узком смысле **информационный менеджмент** представляет собой круг задач управления, прежде всего производственного и технологического характера, решение которых обеспечивает достижение целей организации в основной ее деятельности за счет эффективного согласованного управления как элементами, процессами и ресурсами собственно информационной системы, так и другими элементами, процессами и ресурсами предприятия. В этих задачах управления в той или иной мере используются информационные системы и реализованные в ней информационные технологии.

Информационный менеджмент – совокупность методов и средств управления информацией и управление с помощью информации деятельностью предприятия (организации).

Информационный менеджмент осуществляется в пределах конкретной организации, где информация представляет собой самостоятельный фактор производства, который лежит в основе процесса принятия управленческого решения. Информационный менеджмент имеет отношение не просто к информации, а к информационной деятельности организации. Другими словами, ИМ – это управление деятельностью по созданию и использованию информации в интересах организации.

Сегодня за словосочетанием "информационный менеджмент" не стоит четко очерченной предметной области. Условно можно выделить следующие наиболее популярные сегодня трактовки информационного менеджмента (рис.1).

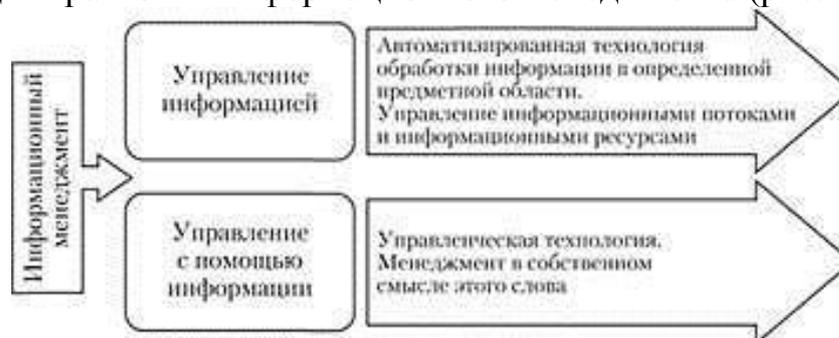


Рисунок 1 - Информационный менеджмент

Объектами управления в информационном менеджменте являются:

- информация в разных формах ее существования;
- информационные системы и информационные технологии;
- информационная индустрия и информационный рынок;
- кадры, реализующие функции производства, использования и хранения информации.

Субъектами управления выступают специальные федеральные и региональные органы, реализующие государственную политику в области управления информацией и службы управления информационными ресурсами учреждений, организаций и предприятий.

Выделяют три вида информационного менеджмента (рис. 2).



Рисунок 2 - Виды информационного менеджмента

Управление предприятием включает вопросы организации источников информации, средств передачи, создания баз данных, технологий обработки данных, обеспечения безопасности данных.

В соответствии с протяженностью задач управления различают **стратегический информационный менеджмент** (СИМ) и **оперативный информационный менеджмент** (ОИМ).

Понятие «стратегический» в отношении информационного менеджмента предполагает, с одной стороны, планомерное определение долгосрочных целей по всем направлениям (на срок 3-5 лет), с другой стороны – выбор пути достижения поставленной цели и определение набора задач, решение которых ведет к цели. Такие задачи решаются на уровне высшего руководства организации.

Выбранные решения долгосрочных задач образуют наборы исходных данных (задания) для оперативного, т.е. наиболее краткосрочного уровня (в сфере обработки информации – это период времени до одного года).

В круг задач менеджмента входят разработка, внедрение, эксплуатация и развитие автоматизированных информационных систем и сетей, обеспечивающих деятельность предприятия (организации). В этих сетях должно быть обеспечено управление информационными ресурсами.

Информационное пространство предприятия — совокупность банков и баз данных, технологий их сопровождения и использования, информационных телекоммуникационных систем, функционирующих на основе общих принципов и обеспечивающих:

- информационное взаимодействие организаций и граждан;
- удовлетворение их информационных потребностей.

Основными компонентами информационного пространства являются:

- информационные ресурсы;
- средства и технологии информационного взаимодействия;
- информационная инфраструктура.

Информационный ресурс предприятия:

- Информационные ресурсы — в широком смысле — совокупность данных, организованных для эффективного получения достоверной информации.

- Информационные ресурсы (по законодательству РФ) - отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах: библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других видах информационных систем.

Информационные ресурсы можно классифицировать следующим образом:

- *По отношению к предприятию*: внутренние и внешние.

- *По способу хранения (передачи)*: без документарные, документарные и электронные.

- *По типу источника (пользователя)*: персональные, коллективные (группа, структурное подразделение) и общекорпоративные.

- *По доступности*: общедоступные, частично закрытые (только для группы лиц) и закрытые (для нескольких лиц).

Целью информационного менеджмента является обеспечение эффективного развития организации посредством регулирования различных видов ее информационной деятельности.

Задачи информационного менеджмента

- 1) Формирование технологической среды информационной системы
- 2) Развитие информационной системы и обеспечение ее обслуживания
- 3) Планирование в среде информационной системы
- 4) Формирование организационной структуры в области информатизации
- 5) Использование и эксплуатация ИС
- 6) Формирование инновационной политики и осуществление инновационных программ
- 7) Управление персоналом в сфере информатизации
- 8) Управление капиталовложениями в сфере информатизации
- 9) Формирование и обеспечение комплексной защищенности информационных ресурсов
- 10) Управление информационными потоками

Формирование технологической среды ИС. Под формированием технологической среды информационной системы понимаются решения, которые принимаются на предприятии относительно состава и объема вычислительной техники, средств телекоммуникации и программного обеспечения ИС.

Выбор средств информатизации для развития информационных систем из новых предложений поставщиков или из уже присутствующих на рынке изделий осуществляется с учетом накопленного опыта эксплуатации ИТ, внутренних условий (квалификации персонала и т. д.), соображений стандартизации. При этом необходимо ориентироваться на тот стратегический критерий, значение которого наиболее полно отражает роль ИС для предприятия. Поставщик средств информатизации определяется на основе анализа таких характеристик, как репутация, степень обслуживания и сопровождения, финансовые условия и др.

Планирование в среде ИС. Цель планирования в среде информационной системы – повышение эффективности работы предприятия на основе эффективного использования информационных ресурсов и технологий. Система планирования и управления любой организации носит иерархический характер и включает различные виды планов, отличающихся друг от друга по горизонту планирования и, как следствие, по степени детализации.

В соответствии с протяженностью во времени задач управления различают стратегический информационный менеджмент (СИМ) и оперативный информационный менеджмент (ОИМ). При этом цели, определяемые на стратегическом уровне, реализуются на оперативном.

Глобальная стратегическая цель ИМ в информационных системах должна состоять в обеспечении возможно большего вклада ИС в цели предприятия по основной деятельности через использование информационных технологий; в соответствии с этой целью возникают специфические задачи и для организации собственно информационного менеджмента.

Управление капиталовложениями в сфере информатизации. Управление капиталовложениями подразумевает принятие решений относительно объемов и направления инвестиций в информационную сферу. При этом основываются на различных соображениях: повышение эффективности деятельности предприятия, обеспечение конкурентного преимущества, повышение качества продукции или услуг, унификация технологической среды ИС предприятия и т. д.

При оценке эффективности инвестиций необходимо учитывать не только сами инвестиции, но и эксплуатационные издержки, т. е. полную цену владения информационными ресурсами. В частности, инвестиции в дорогостоящие ИС высокой эффективности, ориентированные на обеспечение предприятию успешной конкуренции на рынке, могут быть оправданы только в рамках общей стратегии предприятия из-за значительного объема затрачиваемых на них капиталовложений.

Часто привлекаются и другие критерии для оценки целесообразности капиталовложений (например, типовые решения, принятые в данной отрасли, или имеющиеся в распоряжении предприятия для создания и развития ИС другие производственные ресурсы). При принятии решений об инвестициях перспективным является использование системы сбалансированных показателей, характеризующих бизнес с четырех важнейших точек зрения: потребителя, компании, инноваций и обучения, а также финансовой точки зрения.

Формирование и обеспечение комплексной защищенности информационных ресурсов. Вместе с повышением стратегического значения сферы обработки информации на самых разных предприятиях все большую роль играет требование комплексной защищенности ИС, как таковой, и созданных на ее основе информационных ресурсов. Это качество системы следует обеспечивать на всех этапах процесса обработки информации.

Наиболее широко известная и понятная проблема обеспечения защищенности данных (против потери или порчи), а также требование правовой охраны данных (защита чьих-то персональных данных от несанкционированного доступа) являются уже классическими требованиями к любой ИС. Информационные системы должны быть защищены и от технических отказов, и от технологических нарушений при эксплуатации.

Перспективным аспектом информационной безопасности является использование ИС в «динамике соперничества»: при разработке следует так строить ИС, чтобы у предприятия на возможно более долгое время возникало существенное опережение по отношению к тем конкурентам, которые могут стремиться повторить его систему, что всегда определит дефицит возможностей у «преследователя».

Защита предприятия от катастроф или аварий при эксплуатации ИС сегодня является необходимым условием защищенности. Это может быть собственная страховка (например, строительство запасной инфраструктуры) или использование

специального плана защитных мероприятий, которые при необходимости обеспечивают доступ к аутсорсеру.

Управление персоналом в сфере информатизации. Техническая и технологическая децентрализация, появление типовых автоматизированных рабочих мест (АРМ) и мощных стандартных проблемно-ориентированных пакетов прикладных программ привели к возникновению в области обработки информации объемных задач консультирования пользователей и сопровождения ИС, требующих значительной квалификации. Что, в свою очередь, повлекло создание новой типовой специфической организационной единицы – отдела информационных технологий (ИТ).

Организационно ИТ - отдел чаще всего совпадает со службами развития, обслуживания и эксплуатации ИС. Наряду с их внутренней организацией изменяется также уровень вхождения подразделений по обработке информации в иерархию предприятий. Оперативные подразделения по обработке информации можно разместить на третьем или даже на четвертом уровне структуры предприятия, а ответственность за планирование и контроль сферы информатизации поднять на второй или даже на первый уровень.

Информационные системы применяются во всех сферах деятельности и решают самые разнообразные задачи. Поэтому существует большое многообразие систем, которые различаются по принципам построения и обработки информации, целому ряду других признаков. И для каждой информационной системы требуются специалисты: от момента её проектирования и разработки до внедрения на предприятии на весь период действия.

Информационный менеджер – сотрудник, который:

- занимается планированием в области ИС,
- принимает решения об архитектуре и структуре ИС,
- занимается вопросами организации внедрения, эксплуатации и сопровождения ИС,
- занимается решением тех задач, которые выделены в задачи информационного менеджмента.

На рисунке 3 представлен жизненный цикл информационных систем.



Рисунок 3 - Жизненный цикл информационных систем

На первой стадии роль ИТ-менеджера сводится к формализации требований к ИС, выбору необходимых предприятию средств автоматизации, организации договорных работ с поставщиками.

На стадии проектирования ИТ менеджер оказывает влияние на выбор оптимального сочетания потребностей пользователей и возможностей проектируемой информационной системы, направлений разработки и применения информационной системы, организацию подготовки проектной документации, сметы расходов.

На стадиях программирования и тестирования ИТ менеджер может участвовать в процессе управления изменениями (change management), в части управления запросами на изменения (RfC), подтверждении и планировании изменений, управлении приоритетами запросов.

На стадии ввода в действие (опытную эксплуатацию) управленческая роль ИТ менеджера сводится к определению задач внедрения информационной системы, руководству и контролю за установкой программного обеспечения (software control & distribution), управлению надежностью (availability management), устранению нарушений работы сервисов (problem management).

На стадии эксплуатации ИТ менеджер осуществляет руководство разработкой инструкций, методических и нормативных материалов по использованию и эксплуатации информационной системы. В процессе сопровождения ИС информационный менеджер занимается управлением заявками пользователей на обслуживание (incident management), контролирует бесперебойность функционирования системы и принимает оперативные меры по устранению возникающих в процессе работы нарушений, занимается прогнозированием изменений в автоматизации предприятия и разрабатывает меры упреждающего управления, подготавливает отчеты, предложения по модернизации информационной системы.

Тенденции дальнейшего развития информационного менеджмента на предприятия:

- постоянное увеличение роли ИТ как ресурса в реализуемых технологиях;
- повышение ценности и конфиденциальности накапливаемой информации;
- перевод всё большего количества процессов в онлайн;
- увеличение потребности в мобильности процессов ИМ и применяемых ИТ;
- увеличение доли аутсорсинга в вопросах управления инфраструктурой (ИТ услугами).