

Демидов Л.Н. , Калищук С.А.

Введение в информационный менеджмент

Учебник

**Москва
Издательство Нобель Пресс**

УДК 62-63
ББК 30.6
Д30

Д30 **Демидов Л.Н.**
Введение в информационный менеджмент: Учебник / Демидов Л.Н. , Калищук
С.А. – М.: Lennex Corp, — Подготовка макета: Издательство Нобель Пресс,
2013. – 452 с.

ISBN 978-5-518-40517-2

В учебнике излагаются теоретические основы информационного менеджмента – нового направления развития управления, как комплексной научной и инженерной дисциплины.

ISBN 978-5-518-40517-2

© Издательство Нобель Пресс, 2013
© Демидов Л.Н. , 2013

Предисловие

Роль информации в современном мире трудно переоценить. Мы все живем в информационном пространстве. Информация окружает нас постоянно: телевидение, радио, компьютеры, газеты, книги, разговоры, восприятие зрением, слухом, осязанием. Деятельность людей, коллективов и организаций все в большей степени зависит от информированности и способности эффективно использовать имеющуюся информацию.

Повышение эффективности поиска и обработки информации достигается массовым применением технических средств: комплексов средств автоматизации, средств вычислительной техники и коммуникации и т.д., в которых применяются современные информационные технологии, реализованные на базе математических методов. И взаимодействующими с этими техническими комплексами пакетов программ и баз данных.

Но это только одна сторона. Вторая – все, что можно назвать программно-техническим комплексом или информационной системой, все это должно работать. И работать так, чтобы ни один из пользователей такой системы не заметил ни сбоев, ни отказов оборудования или программ. Для этого нужны те, кто обеспечивает работу таких систем - специалисты. Специалисты в области информационных систем и технологий в настоящее время должны обладать широким кругозором философского уровня и глубокими знаниями предметной области.

В учебнике излагаются теоретические основы информационного менеджмента – нового направления развития управления как комплексной научной и инженерной дисциплины. Рассмотрены основы информационной культуры, существующие информационные теории, теоретические основы информационного менеджмента.

Учебник состоит из 11 тем и выполнен коллективом авторов.

Кандидат медицинских наук Калищук С.А. разработала Тему 1, Тему 2 раздел 2.1, 2.2, а также темы 10 и 11. А также выполнила верстку оригинал-макета учебника.

Кандидат технических наук, доцент Демидов Л.Н. разработал остальной материал.

Тема 1 Введение

Информационный менеджмент¹, появившись как часть современной теории менеджмента, быстро приобрел вполне самостоятельное значение и оформился как перспективное научное направление. Идея информационного менеджмента объединяет следующие подходы и взгляды:

- **экономический**, рассматривающий вопросы привлечения новой документированной информации, исходя из соображений полезности и финансовых затрат;
- **аналитический**, основанный на анализе потребностей пользователей в информации и коммуникациях; организационный, рассматривающий информационные технологии в их влиянии на организационные аспекты;
- **системный**, рассматривающий обработку информации на основе целостного, системно ориентированного, всеохватывающего процесса обработки информации в организации и уделяющий особое внимание оптимизации коммуникационных каналов, информации, материальных средств и других затрат, методов работы.

Информационный менеджмент в любой организации (компании, предприятии, фирме и т.п.) выполняет стратегические, оперативные и административные задачи. К числу стратегических задач относятся:

- **создание информационной инфраструктуры** организации;
- **управление информационными технологиями**;
- **развитие информационной инфраструктуры** организации, исходя из стратегической концепции развития бизнеса.

Оперативные и административные задачи носят более узкий и подчиненный характер. И имеют более сложную взаимосвязанную структуру, о которой мы будем говорить позже.

Главной задачей информационного менеджмента является информационная поддержка основной деятельности организации.

¹ Информационный менеджмент — это отдельная область менеджмента, выделившаяся как самостоятельное направление в конце 70-х гг. XX века. - прим. из Википедии свободной интернет-энциклопедии.

Задачу информационного менеджмента под этим углом зрения следует видеть в том, чтобы интегрировать созданные сотрудниками индивидуальные информационные элементы системы (документы, дела, технологии) на основе объединяющей программы поиска. Следующая задача информационного менеджмента состоит в переработке разнообразного предлагаемого на информационном рынке «массового продукта» в информацию, релевантную действиям, переход от внешнего знания к знаниям, релевантным внутренним решениям.

Информационный менеджмент решает задачи планирования, руководства, контроля и организации документационного обеспечения управления организацией по определенным целевым критериям для поддержки согласованных организационно-информационных действий членов организации.

Важной задачей информационного менеджмента является выбор рациональных форм коммуникаций, техники и информационных технологий, а также характеристик информационных ресурсов, необходимых для достижения целей организации.

Специалист организации, работник, руководитель являются не просто потребителями, которым поставляется информация, а рассматриваются как непосредственные участники информационных процессов, а так же важнейшей составной частью структуры информационного менеджмента.

Практическая реализация коммуникационных процессов в аппарате управления осуществляется институтами (службой) информационного менеджмента в виде организации документооборота, бездокументных связей, циркуляции документных потоков в рамках системы управления внутрифирменной информацией, функционирования информационных систем и сетей.

Организационные структуры информационного менеджмента призваны объединить высшее руководство, специалистов, менеджеров, поставщиков информации и собственно подразделение информационного менеджмента и создать тем самым предпосылки для управления документацией в масштабе организации на основе современных методологических подходов, организационных и технологических решений.

1.1 Эволюция управленческой науки

Школа научного менеджмента (1885-1920) наиболее тесно связана с именами Ф. У. Тейлора², Ф. и Л. Гилберт³ и Г. Гантта⁴. Основателем её по праву считают Ф. У. Тейлора, который начал свои научные эксперименты по управлению производственными процессами в 1880 году. Основные черты научного подхода Тейлора опубликованы в 1903 году в докладе «Управление циклом». Главная цель научного менеджмента – обеспечить эффективность производства по формуле «вход - выход». Суть её состоит в том, что управляющая система в целом, и каждый ее элемент (менеджер, как вариант) в отдельности, несут ответственность за рациональное размещение и расходование ресурсов, а также за совершенствование всей производственной системы

Научный подход по управлению исходил из того, что на основании наблюдений, замеров и анализа трудовых операций можно усовершенствовать процессы ручного труда и выполнять их с большей эффективностью. Основной упор делается на принцип отделения управленческих функций от выполнения работ, т.е. на разделение труда по управлению от труда рабочих. При таком подходе управление рассматривалось как самостоятельная сфера деятельности, а рабочий сосредотачивался на том, что он способен сделать успешнее всего.

Первое проявление настоящего интереса к управлению как к самостоятельному виду профессиональной деятельности, относятся к началу двадцатого века. Изменение отношения к управлению организацией не было неожиданным. Понимание проблемы необходимости рационального управления для более эффективного достижения целей организации начало развиваться с середины XIX века. Первой объективной предпосылкой, которая

² Фредерик Уинслоу Тейлор (или Тэйлор; англ. *Frederick Winslow Taylor*; 20 марта 1856, Германтаун, Пенсильвания — 21 марта 1915, Филадельфия) — американский инженер, основоположник научной организации труда и менеджмента. - прим. из Википедии свободной интернет-энциклопедии.

³ Супруги Ф. и Л. Гилберт известны проведением исследований в области трудовых отношений, усовершенствовали хронометражные методики менеджмента, а также разработали научные принципы организации рабочего места. – прим.авт.

⁴ Генри Лоуренс Гантт (англ. *Henry Laurence Gantt*) (20 мая 1861 года — 23 ноября 1919 года) — соратник «отца научного менеджмента» Фредерика Тейлора. Гантт изучал менеджмент на примере постройки кораблей во время Первой мировой войны и предложил свою диаграмму, состоящую из отрезков (задач) и точек (завершающих задач или вех), как средство для представления длительности и последовательности задач в проекте. - прим. из Википедии свободной интернет-энциклопедии.

стимулировала интерес к управлению, стала промышленная революция в Англии.

Однако идея того, что само управление может реально внести существенный вклад в развитие и успех организации, впервые была воспринята в Америке. Этому способствовали объективные факторы, определяемые конкретными условиями развития бизнеса, которые сложились в начале XX века в США. В том числе были созданы благоприятные условия для проявления личной компетентности, когда человек мог преодолеть трудности, связанные с его происхождением и национальностью. Этому способствовало создание там самого большого рынка рабочей силы, который состоял в основном из трудолюбивых и энергичных людей. Миллионы европейцев, стремящихся улучшить свою судьбу, иммигрировали в Америку. Эти люди были готовы и способны выполнять различные роли в бизнесе, включая управление с учетом открывшихся возможностях получения необходимого образования. Сложившаяся рыночная ситуация стала второй объективной предпосылкой стимулирования развития управления.⁵

Третья предпосылка связана с возникновением трансконтинентальных компаний, чье создание было завершено в конце XIX — начале XX века и превратило США в самый крупный единый (континентальный) рынок мира. В Америке в то время не существовало государственного регулирования в бизнесе, что позволяло предпринимателям, добившимся успеха в развитии своего бизнеса, становиться монополистами. Эти и другие факторы сделали возможным формирование крупных отраслей и конкретных предприятий, масштабы и сложность которых требовали формализованных способов управления.

Появление и оформление управления как области научных исследований было:

- ответом на потребности большого бизнеса в профессиональном управлении,
- возможностью воспользоваться преимуществами техники, созданной в период промышленной революции,
- достижением небольшой группы инициативных и любознательных людей, проявивших горячее желание

⁵ Гончаров В. И. Менеджмент: Учебное пособие. – Мн.: Мисанта, 2003

искать лучшие и эффективные приемы и способы выполнения работы.

Успехи в развитии науки управления были взаимосвязаны с достижениями в других областях знаний, в том числе с развитием техники и исследованиями человека и человеческих отношений (математика, инженерные науки, психология, социология и др.). По мере того, как развивались эти области знаний, теоретики и практики управления получали все больше информации о факторах, влияющих на успех организации. Междисциплинарную науку управления организацией стали называть управленческой мыслью. Полученные новые знания помогали специалистам осознать причины, почему более ранние теории в определенных условиях не выдерживали проверки практикой, и находить новые подходы к решению управленческих проблем.

Основные направления научной мысли (школы и подходы)	1985	Годы XX века							
		20-е	30-е	40-е	50-е	60-е	70-е	80-е	90-е
Научный менеджмент и классическая школа									
Школа чел. отношений и поведенческие науки									
Количественный и системный подходы									
Ситуационный и новые подходы									

Рисунок 1.1 - Основные научные подходы к развитию менеджмента

Эволюция управленческой мысли наиболее ярко отражается в управленческих моделях, которые ученые и специалисты разрабатывали, а затем и реализовывали на практике, с целью решить назревшие проблемы, выдвигаемые обществом и реальными потребностями развития. При управлении экономическими процессами эти потребности (точнее новый уровень потребностей) обуславливаются закономерностями и тенденциями разви-

тия: материально-технологической базы производства; совокупного работника как носителя творческого, созидательного потенциала; экономической и социальной среды; управленческой науки как таковой. Ответы на вопросы, которые ставит жизнь, составляют совокупность принципов, подходов, концептуальных взглядов на то, как решать оперативные, тактические и стратегические задачи. Всё это и определяет совокупное содержание моделей управления, которые на момент их формирования представляют, как правило, вершину эволюции управленческой мысли. При том сами модели не застывают, а трансформируются и преобразуются вместе и в соответствии с изменениями, которые происходят в обществе и производительном труде. Модель может неадекватно отражать потребности - и тогда, реализуясь на практике, она сдерживает (а то и отбрасывает назад) экономическое и социальное развитие. Искусство, ответственность и предназначение руководителя в том и состоит, чтобы правильно учесть, проинтегрировать все важнейшие факторы и тенденции и принять на вооружение наиболее эффективную модель.

С содержательной точки зрения эволюция управленческой мысли представляет собой процесс формирования и трансформации совокупности взглядов на систему управления в соответствии с объективными условиями и потребностями экономики в течение исторически длительного периода времени. Управление как практическая деятельность зародилось сразу же как только далёкий предок нынешнего человека стал осознавать себя социальным существом, что было естественной реакцией на потребность в координировании совместных действий людей для достижения общих целей, связанных, прежде всего, с жизнеобеспечением.

В своем развитии управленческая мысль претерпевала существенные изменения, что позволяет выделить определенные этапы. На этих этапах управление изменялось настолько радикально, что можно говорить об управленческих революциях.

Первую управленческую революцию называют религиозно-коммерческой и связывает с шумерской и египетской цивили-

зацией (примерно 3000 г. до н.э.), когда каста жрецов превратилась в касту религиозных функционеров-менеджеров. Этому предшествовала замена священного обычая приносить человеческие жертвы на ритуальные жертвы в виде даров - денег, драгоценностей, продуктов сельскохозяйственного, домашнего, ремесленного труда. Постепенно церковь, которая по существу была неотделима от государства, стала контролировать огромное имущество и ценности, что потребовало системного осуществления функций учета, контроля, распределения и обмена. При строительстве, например, сооружений Древнего Египта во всем блеске было проявлено управленческое искусство и умение планировать и организовывать долгосрочные работы, мобилизовывать и использовать материальные и человеческие ресурсы. В результате произошло известное обособление (качественное превращение, скачок) управления и его превращение в инструмент коммерческой и религиозной деятельности. На этом же этапе происходит отмирание присваивающего типа жизнеобеспечения (охота, рыболовство, сбор природных плодов) и переход к принципиально новому типу обеспечения продуктами - к организации их производства (земледелию, животноводству), что явилось импульсом в развитии хозяйственного управления.

Вторая управленческая революция носит светски-административный характер и связывается с именем вавилонского правителя Хаммурапи (1792 - 1750гг. до н.э.). При нем был создан знаменитый кодекс Хаммурапи, содержащий 285 законов, которые позволяли выстроить эффективную систему управления обширными владениями и регулировать отношения между социальными группами населения, опираясь не на личный произвол и размытые племенные традиции, а на сформулированные в письменной форме правовые нормы. Хаммурапи ввел новый лидерский стиль, который в отличие от предыдущих правителей наглядно демонстрировал его стремление быть заботливым «отцом» и защитником своих подданных, формируя тем самым определенную атмосферу и мотивацию поведения.

Третья управленческая революция носит производственно-строительный характер и связывается с именем царя Навуходоносора II (605 - 562гг. до н.э.), который был автором проектов Вавилонской башни и всяких садов, системы производственного контроля на текстильных фабриках и зернохранилищах.

Третью революцию в менеджменте характеризует применение методов управления в производстве строительных работ и разработке технически сложных проектов, эффективных методов управления и контроля качества продукции. В Древнем Риме она дала систему территориального управления Диоклетиана (243-316гг. н.э.) и административную иерархию Римской католической церкви, которая и сейчас считается наиболее совершенной формальной организацией западного мира.

Четвертая управленческая революция по времени совпала с промышленной революцией XVII-XIX веков и по существу стала её результатом. Переход от мануфактуры (ручного производства) к фабричному (крупному машинному) производству ознаменовал резкое разделение труда с закреплением за работниками и производственными подразделениями частных функций, что не могло не вызвать появления армии работников, чьей единственной функцией стало «сведение» воедино деятельности людей, занятых на определенном участке, с целью произвести продукт при наименьших затратах. Собственник (владелец) орудий производства по мере укрупнения фабрики перестает непосредственно участвовать не только в производственном процессе (для этого он нанимает рабочих), но и в процессе управления производством товаров и воспроизводством капитала, перекладывая и препоручая эту функцию наемным управляющим. Контрольная функция при этом остается за собственником. Администрирование и менеджмент выделяются в самостоятельный вид деятельности, а управляющие становятся важнейшими участниками хозяйственно-экономических процессов. Управление постепенно стало превращаться в специфическую отрасль знаний и умений, которые необходимо накапливать, приумножать и передавать нуждающимся в них работникам.

Пятая управленческая революция называется менеджерской и по временному интервалу ложится почти целиком на двадцатое столетие. Сущность качественного изменения состоит в том, что менеджеры, заняв ключевые позиции в управлении производством, принципиальным образом потеснили собственников предприятий и акционеров и в выполнении контрольных функ-