

УДК 658+659

Л.І. Біловус, доктор історичних наук, професор

Західноукраїнський національний університет, м. Тернопіль

Н.М. Яблонська, кандидат філологічних наук, викладач

Західноукраїнський національний університет, м. Тернопіль

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ

Під інформаційною технологією розуміється широкий клас дисциплін та галузей діяльності, що відносяться до технологій управління і обробки даних, а також створення даних, в тому числі, із застосуванням обчислювальної техніки [2].

Згідно з визначенням, прийнятим ЮНЕСКО, інформаційні технології – «це комплекс взаємопов'язаних наукових, технологічних, інженерних дисциплін, що вивчають методи ефективної організації праці людей, зайнятих обробкою і зберіганням інформації; обчислювальну техніку і методи організації і взаємодії з людьми і виробничим устаткуванням, практичні додатки, а також пов'язані з усім цим соціальні, економічні і культурні проблеми» [1].

В останні роки термін «інформаційні технології» часто виступає синонімом терміна «комп'ютерні технології», так як всі інформаційні технології в даний час так чи інакше пов'язані із застосуванням комп'ютера. Однак, термін «інформаційні технології» набагато ширший і включає в себе «комп'ютерні технології» в якості складової. При цьому інформаційні технології, засновані на використанні сучасних комп'ютерних і мережових засобів, утворюють термін «інформаційно-комунікаційні технології».

І. В. Роберт під засобами сучасних інформаційних і комунікаційних технологій розуміє програмні, програмно-апаратні і технічні засоби, а також прилади, що функціонують на базі мікропроцесорної, обчислювальної техніки, сучасні засоби і системи трансляції інформації, інформаційного обміну, що забезпечують операції зі збору, продукування, накопичення, зберігання, обробки, передачі інформації і можливість доступу до інформаційних ресурсів комп'ютерних мереж (в тому числі глобальних) [16]. «До засобів сучасних інформаційних і комунікаційних технологій відносяться ЕОМ, ПЕОМ, комплекти термінального обладнання для ЕОМ усіх класів, локальні обчислювальні мережі, пристрої введення-виведення інформації, засоби введення і маніпулювання текстовою та графічною інформацією, обладнання архівного зберігання великих обсягів інформації та інше периферійне устаткування сучасних ЕОМ; пристрою для перетворення даних з графічної або звукової форми представлення даних в цифрову і навпаки; засоби і пристрої

маніпулювання аудіовізуальною інформацією (на базі технологій Мультимедіа і «Віртуальна реальність»), системи штучного інтелекту, системи машинної графіки, програмні комплекси (мови програмування, транслятори, компілятори, операційні системи, пакети прикладних програм та ін.); сучасні засоби зв'язку, що забезпечують інформаційну взаємодію користувачів як на локальному рівні (наприклад, в рамках однієї організації або декількох організацій), так і глобальному (в рамках всесвітньої інформаційної середовища)» [СЛОВНИ].

Можливості інформаційних технологій – зберігати, оперативно шукати, опрацьовувати, продукувати (моделювати, аналізувати і виводити нові знання), передавати на будь-які відстані і пред'являти, в гіпертекстовому вигляді, мультимедіа інформацію великих обсягів та інтегрувати процес пізнання.

Інформаційні технології, самі по собі, цінності не мають. Їх цінність визначається тим, які зміни вони вносять в роботу організації: підвищують ефективність управління, спрощують комунікації і знижують комунікаційні бар'єри, економлять тимчасові ресурси персоналу, і підвищують продуктивність праці, збільшують капіталізацію організації. Але вмінням правильно оцінювати ефективність застосування інформаційних технологій має далеко не кожна організація.

Система управління – це система управління людьми і технічними засобами, як об'єктами управління, для досягнення наперед визначених цілей цими об'єктами управління [8]. Синонімом поняття система управління, можна вважати систему менеджменту. Сучасні системи менеджменту в організаціях складаються з наборів систем управління за певною ознакою, наприклад за типом керованої системи. Поділ системи управління організації на кілька складових систем управління проводиться з метою зменшення комплексного загального управління і підвищення керованості утворених підсистем. Якість управління всією організацією нерідко залежить від ступеня взаємодії даних систем управління при досягненні спільних цілей. Система управління організацією розробляється з урахуванням специфіки організації [20].

Сучасні системи менеджменту не можна уявити без інформаційних технологій, супутньої мережевої архітектури та необхідного програмного забезпечення. Виробниками постійно робляться спроби створити універсальне програмне забезпечення для всіх існуючих систем управління, але з урахуванням специфіки різних форм бізнесу це часто не можливо. При цьому більш дорогі програмні продукти мають більше функцій, ніж дешеві, але одночасно й більш складні в налаштуванні під конкретні потреби управління. Дешевші програмні продукти легко налаштовуються під конкретні потреби менеджменту, але найчастіше підприємствам доводиться фінансувати розробку нового програмного продукту. Серед програмного забезпечення, яке підтримує декілька

сторін систем менеджменту можна назвати такі як [3, 5]: ERP (система управління ресурсами підприємства), БАМ (системи управління основними фондами підприємства), MES (системи оперативного (цехового) управління виробництвом / ремонтами), WMS (системи управління складами), CRM (системи управління взаємовідносинами з клієнтами), SCM (системи управління ланцюжками поставок), CMMS (комп'ютеризовані системи управління технічним обслуговуванням).

В умови глобальної економічної кризи вартість покупки, впровадження, використання й обслуговування програмного забезпечення знаходиться далеко не на останньому місці.

Капіталовкладення в інформаційні технології сьогодні призводять до численних наслідків. З одного боку, вони відкривають певні перспективи, а з іншого – можуть позбавити підприємство деяких можливостей у майбутньому через залежність від швидких технологічних змін. Тому рішення про капіталовкладення в інформатизацію не повинні прийматися доти, поки не отримано відповіді на питання: яким шляхом піде розвиток наступного покоління технологій. У цьому простежується ще одна проблема – висока вартість інформаційних технологій [10].

Природно, що нова технологія підвищує продуктивність, допомагає фірмі домогтися кращих господарських результатів. Поряд з цим менеджери повинні знати про те як мислять і як працюють люди, які використовують нову технологію. Фірмам, яким це вдається краще, можна сподіватися на більшу віддачу від коштів, вкладених в інформаційні технології.

Відсутність кваліфікованого персоналу – прагнення економити, доводить керівників до того, що вони відмовляються від навчання. Невміння поставити завдання виконавцю є найсерйознішою проблемою споживачів ІТ послуг. Найчастіше, приймаючи рішення купити ІТ продукт, замовник не має чіткого уявлення «що потрібно». У підсумку завдання формулюється інтуїтивно [14].

Рішення будь-яких завдань залежить від якості виконавців, це справедливо для будь-якої області. Але навіть сумлінний фахівець не впорається, якщо буде вирішувати «неправильне» завдання. Якщо завдання чітко не сформульоване – результат завжди буде непередбачуваним. Уявімо, що керівник захотів купити найсучаснішу програму для свого бізнесу (в даному випадку це і є завдання). Програма встановлена – завдання виконане. А персонал продовжує робити звіти в Excel.

Для того щоб вирішувати завдання, що відповідають потребам бізнесу – потрібна, в першу чергу, політична воля керівництва, яка полягає в бажанні розібратися в суті проблем і правильно сформулювати завдання, які будуть вирішуватися за допомогою інформаційних технологій.

По-друге, необхідно розуміти, що витратити ресурси (грошові, часові, людські) необхідно саме на вирішення проблеми.

По-третє, треба шукати адекватних виконавців для вирішення проблеми. Це можуть бути як і співробітники компанії, так і зовнішні консультанти.

Отже, вибору інформаційних технологій повинно приділятися багато уваги, оскільки інформаційні технології купуються на тривалий термін і в першу чергу повинні відповідати потребам організації, її можливостям і рівню розвитку.

Впровадження інформаційних технологій пов'язано з певними ризиками: підвищенні витрат на впровадження, зрив термінів впровадження, ризик неефективного використання інформаційних технологій, брак кваліфікованого персоналу.

Список використаних джерел

Кадемія М. Ю. Інформаційно-комунікаційні технології навчання : термінологічний словник / М. Ю. Кадемія. — Львів : Вид-во “СПОЛОМ”, 2009. — 260 с.

Дракер П. «Менеджмент в, некомерційної організації: принципи і практика»