**Переписать лекцию в тетрадь**

**Выполнить задания, обозначенные красным цветом**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Конспект представить до 20-00** | **03.12.2020** | **на e-mail: uz.miv0909@mail.ru** |

**Тема 5 Информационные технологии в сфере управления**

***Научно-техническая революция и менеджер***

По мере развертывания научно-технической революции (НТР), расширения и усложнения производства и непроизводственной сферы все более важную роль в повышении их эффективности начинает играть управление.

Совершенствованию управления придают столь большое значение, что американские корпорации ежегодно инвестируют примерно 100 млрд. долл. на обучение и переобучение своего персонала. Задача заключается в том, чтобы научить менеджеров пользоваться новыми подходами и технологиями, добиваться усиления контроля за качеством продукции, внедрять передовые информационные системы, т. е. максимально приспосабливаться к изменяющимся условиям рынка.

***Использование новых информационных технологий в сфере управления***

Информационные технологии в управлении – это совокупность методов и средств для решения задач управления при помощи сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения программного обеспечения и средств вычислительной и телекоммуникационной техники.

Цель информационных технологий – производство информации для ее анализа и принятия на его основе решений по выполнению управленческих процессов.

## В настоящее время происходит активное внедрение информационных технологий в практику  деятельности российских предприятий, что обеспечивает сокращение разрыва с развитыми странами по уровню информатизации экономики и общества.

## В связи с этим, используются следующие информационно-управляющие системы:

***Задание!!! Дополнить таблицу!!!***

***Дать краткую характеристику информационно-управляющим системам***

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование** | **Краткая характеристика** |
| Системы планирования ресурсов предприятия ERP (Enterprise Resource Planning) |  |
| Системы управления взаимоотношениями с клиентами CRM (Customer Relationship Management) |  |
| Системы информационной поддержки аналитической деятельности BI (Business Intelligence) |  |
| Системы управления логистическими цепочками SCM (Supply Chain Management) |  |
| Системы планирования материальных потоков MRP (Material Requirements Planning) |  |
| Системы управления человеческим фактором HRM (Human Resources Management) |  |

***Управленческая информация и ее классификация***

*Управленческая информация* – это совокупность сведений о состоянии и процессах, протекающих внутри и во вне организации. Владение ею помогает руководителю ориентироваться в обстановке и принимать правильные решения. Поэтому управленческая деятельность начинается со сбора, накопления, переработки и осмысления информации.

## Управленческая информация выполняет в организации следующие *задачи*:

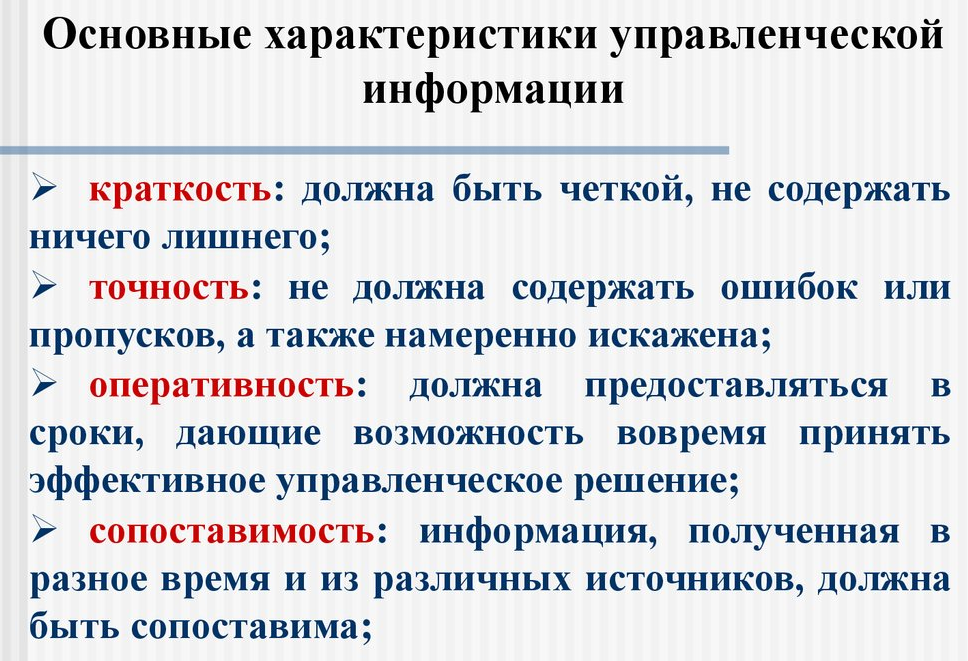
* обслуживает функции управления — от подготовки и принятия решения до подведения результатов его выполнения;
* связывает подразделения организации и обеспечивает контакты с внешней средой;
* обеспечивает движение к заданной цели, позволяя выбрать определенную линию поведения.

***Задание !!! Составить таблицу (или схему)***

***«Классификация управленческой информации» !!!***

***и вставить сюда***

*Основные требования к управленческой информации*



*Процесс восприятия человеком информации и ошибки в общении*

Основные этапы передачи информации:

1. определение содержания информации, предполагаемой для передачи, обоснование необходимости ее передачи;
2. выражение информации в соответствующих символах;
3. непосредственная передача информации адресату с помощью избранного канала;
4. получатель воспринимает информацию.

Восприятие человеком информации складывается из двух взаимосвязанных процессов:

1. процесс отбора информации;
2. процесс систематизации информации.

Ошибки в общении могут возникать по разным причинам:

* отправитель информации не сумел четко сформулировать ее, но поспешил довести до получателя;
* отправитель неудачно выразил в сообщении содержание информации или неправильно выбрал канал сообщения;
* ошибки связаны с невыполнением требований, предъявляемых к управленческой информации;
* особенности восприятия информации;
* отрицательные представления о собеседнике или стереотипы;
* нарушение фактора пространства.

Согласно закону искажения информации, смысл любой управленческой информации подвергается искажению по мере её движения по звеньям организации. Это означает, что приказы, директивы и распоряжения, отданные высшим звеном, могут не дойти до адресата в их первоначальном смысле. Происходит так потому, что, как правило, информация передаётся не напрямую, а через несколько посредников – звеньев одной организации.

Чем больше людей участвуют в передаче информации, тем выше степень искажения её первоначального смысла. При этом он может меняться в разных направлениях: может произойти как преуменьшение, так и преувеличение фактов.

Чтобы предотвратить искажение, необходимо пропускать полученную информацию через фильтры.

* Физический - устраняет искажения, вызванные человеческими факторами.
* Семантический - избирательно удаляет повторяющиеся данные и данные, которые уже есть у участников управления.
* Прагматический - отбирает из массива полученной информации только ту, которая необходима для решения конкретной задачи.

Также, чтобы уменьшить степень искажения информации, можно применить следующие меры:

* Уменьшение числа каналов, которые участвуют в передаче информации. В идеале нужно сделать так, чтобы информация сразу попадала от отправителя к адресату, без посредников.
* Своевременное обеспечение доступа всех сотрудников к важной и необходимой для их работы информации. Всё должно быть чисто и прозрачно. Чем больше подозрений – тем выше степень искажения информации.
* Постоянное развитие профессионального уровня сотрудников, повышение их квалификации. Чем выше уровень образования сотрудника, чем лучше он разбирается в своей деятельности, тем меньше будет искажений.
* Обратная связь с подчинёнными. Начальство должно быть в курсе, насколько правильно и в каком объеме усваивается данная им информация.