Автор: admin
02.07.2010 04:08 -

Современные методы управления информационной деятельностью в организациях базируются на достижениях такой науки, как информатика. Использование информатики в коммерческой сфере значительно обогатило практический опыт информационного менеджмента, выделив его в отдельную отрасль знаний.

Для информационного менеджмента как науки характерно то, что, с одной стороны, объектом его исследования выступает понятие информации, а с другой " общеуправленческая проблематика, связанная с документально-информационным обеспечением управления.

Без информации нет процесса управления, без нее невозможно сформулировать цель управления, оценить ситуацию, определить проблемы, спрогнозировать развитие событий, подготовить управленческие решения, проконтролировать их выполнение [1, с. 60]. Управление органически связано с информацией, течением информационных процессов. Непрерывная циркуляция информации между подразделениями организации, между организацией в целом и окружающей ее средой является неотъемлемым атрибутом управления. Именно благодаря информационным процессам организация способна осуществлять целесообразное взаимодействие с окружающей средой, строить свою деятельность с учетом изменения внешних условий, координировать отношения собственных подразделений, направлять их деятельность на достижение запланированной цели. Вследствие этого организация как самоуправляемая система способна сохранять свою целостность и качественную специфику, а также совершенствоваться и развиваться.

В структуре процесса управления выделяют следующие этапы-функции: определение проблемы, сбор, обработка и анализ информации, принятие решения, организация выполнения и мотивация исполнителей, контроль и оценка результатов, корректировка решений и организации их выполнения по отклонениям

Таким образом, одним из определяющих этапов процесса управления является сбор, систематизация и обработка информации, поступающей как из внешней среды, так из источников внутреннего управленческого и бухгалтерского учета.

В солидных организациях сбором, систематизацией, обработкой и накоплением внешней

и внутренней информации занимаются специально созданные для этого подразделения. Кроме простого операторного труда сотрудникам таких подразделений приходится выполнять аналитическую работу. Подбор кадров на такую работу непрост, далеко не все обладают аналитическим складом ума. Выявлению людей с такими способностями может помочь соционика. А именно, выявление таких типов людей, у которых в "модели А" в ведущих функциях Эго присутствует "белая логика", то есть, ЛСИ, ЛИИ, СЛЭ и ИЛЭ.

В соответствии со структурой системы (субъекта) управления осуществляется движение информационных потоков. Разные организационные структуры требуют определенных систем организации информации, которая в свою очередь должна отвечать положениям кибернетики как науки о наиболее общих закономерностях управления, как науки о течении информационных процессов, об общих законах превращения информации в сложных управляющих системах. Исходя из этого, академик В.М. Глушков представлял себе управляющую систему как устройство, которое осуществляет упорядоченную передачу и преобразование информации с тем, чтобы она приобрела форму, необходимую для управления [2, с.53]. Тем самым он признавал необходимость существования не только организационной, но и информационной структуры управляющей системы.

Любая социальная информация существует как средство коммуникации (общения) между людьми. Социальная информация в общественном отношении характеризуется рядом особенностей: она возникает как продукт социальных отношений в целом и на конкретно определенном этапе социального управления, а для следующего этапа - она возникает как предмет труда; имеет качества долго действующего и многоразового применения; при использовании не теряет своих потребительских качеств и имеет способность накапливаться. Информация характеризуется и по диалектическому содержанию: она имеет способность, при определенных условиях, терять значимость с появлением новых сведений, углубленных знаний. Полезные, ценностные качества ее обнаруживаются лишь у конкретного потребителя и зависят не только от количества показателей (данных), долгосрочности использования, но и от квалификации, уровня общей и информационной культуры, привычек ее потребителя, его *психофизиологическ ой способности воспринимать информацию (выделено авт.)*

В "информационной сфере" задействованы люди разнообразных профессий - это служащие учреждений, научные работники и специалисты, руководители всех рангов. Известному ученому академику А.И. Бергу принадлежит образное высказывание о том, что информация проникает во все поры жизни людей и общества, а жизнь невозможна в информационном вакууме. "Прямым опытом доказано, - писал он, - что человек может нормально мыслить продолжительное время только при условии

непрерывного общения с внешним миром. Полная информационная изоляция от внешнего мира - это начало сумасшествия. Информационная связь с внешним миром, который стимулирует мышление, является так же необходима, как пища и тепло, а кроме того, - и как наличие энергетических полей, в которых осуществляется вся жизнедеятельность людей" [3, с. 259-260]. Информация - основа управленческой деятельности. Не случайно одно из определений понятия "управления" формулируется как "обмен информацией между субъектом и объектом управления".

Информация состоит из сообщений. Сообщение - это форма предоставления информации. Они (сообщения) могут быть в виде устного сообщения, текста, графиков и таблиц и т.д. Лиц, заинтересованных в содержании сообщений, принято называть потребителями информации.

Сообщения целеустремленно передаются от источника (создателя) информации к потребителю через информационные коммуникации. В научной литературе информационные коммуникации делят на формальные и неформальные. Первые осуществляются с помощью специально созданных организаций: информационных служб, библиотек, печати, теле- и радиовещания или которые обусловлены организационной структурой. Вторые - это не обусловленные формальной организационной структурой и подчиненностью личные встречи, телефонные разговоры, переписка, то есть связи, которые возникают непосредственно между создателями и потребителями информации, не обусловленные служебными обязанностями.

Для того, чтобы информация могла быть с успехом использована в управлении, необходимо, чтобы она была коммуникативной, т.е. понятной, пригодной для того, кто ее получает. Как правило, коммуникативность предполагается уже в самом сообщении. Однако, нередко она актуализируется уже после того, как сообщение принято. Руководитель, например, часто сам разъясняет свои указания, решения. В этом суть коммуникативной переработки информации по вертикали, которая, однако, дополняется коммуникативной переработкой по горизонтали. Члены коллектива в этом случае сами принимают участие в обсуждении и уточнении информации. Вследствие этого осуществляется "присвоение" информации теми, кому она предназначена. Только тогда, когда информация "присвоена", она становится руководящей для управляемой подсистемы. Задача субъекта управления состоит в том, чтобы обеспечить наибольшую степень усвоения информации исполнителями. В этом - неотъемлемое условие достижения соответствия между поведением, делами и поступками исполнителей и установками (приказами, директивами, правилами и т.д.) руководителей. Один из "законов организации" в менеджменте, получивший

название "закон информированности" утверждает, что в организации не может быть больше порядка, чем у ее членов имеется информации о реальном положении вещей, позволяющей им принимать осмысленные решения [4, с. 203]. Другими словами, достаточное количество качественной и правильно понятой информации у членов любой организации является обязательным условием эффективной работы всей организации.

В решении данной проблемы информационного менеджмента может внести свой вклад и соционика. Безусловно, что подбор кадров по подходящему типу личности для осуществления определенных видов работ и решения конкретных задач более эффективен. Однако на практике для существующих трудовых коллективов такие возможности открываются только в долгосрочной перспективе. В краткосрочном периоде достичь правильного понимания объектом (исполнителем) управленческой информации представляется возможным правильным подбором формы, содержания и средств передачи в зависимости от типа личности. Другими словами, правильным подбором информационного метаболизма. Соционика, предполагаю, может дать ответ на такой вопрос: в какой форме информационное сообщение будет быстрее и точнее воспринято (присвоено): в устном (просьба или приказ) или письменном виде; текст, рисунок, график, цвет, запах, жест, мимика или какой-либо другой вид коммуникационной кодировки информации? По собственному опыту знаю, что встречаются люди, которые значительно быстрее воспринимают информацию, которую они читают, другие, наоборот, лучше воспринимают на слух. Должна ли присутствовать в содержании сообщения и при его передаче эмоциональность? Распостранение мата в армейской среде и других видах деятельности, где необходима оперативность, объясняется необходимостью "эмоциональной окраски" передаваемых приказов и команд, что значительно ускоряет их выполнение. Имеет также значение и выбранное средство передачи информации. Как отмечалось выше, при личном контакте, руководитель имеет возможность по реакции подчиненного определить его отношение к полученной информации, имеет больше возможностей для эмоциональной окраски коммуникации, дополнительных разъяснений, подчеркивания важности и актуальности. Технические средства связи, хотя и имеют преимущества в оперативности прохождения информации, лишены этих преимуществ. А такое средство коммуникации как документ значительно повышает ответственность исполнителей

Представляется, что теоретико-практические положения соционики о типах личности и отношениях, практическое изучение подчиненных коллективов и отдельных личностей могут помочь руководителям добиваться более быстрого и точного понимания управленческой информации, активно используя формальные и неформальные информационные коммуникации.

Разумеется, адекватность дел и поступков исполнителей (объектов управления) и установок "сверху" не обеспечивается одной лишь коммуникативностью директивной информации. Решающее значение здесь приобретает способность и готовность исполнителей выполнить решения, наличие для этого у них необходимых средств. Однако, если решение разработано на основе информации, которая учитывает объективные и субъективные возможности исполнителей, в том числе и с учетом их типа личности, если рационально поставлена организация выполнения решений, осуществляется мотивация и оперативное регулирование действий объекта, учет и контроль, это решение выполняется, достигается адекватность информации, которая содержится в решении, обратной информации, которая поступает от исполнителей в форме докладов и отчетов.

Чем сложнее система, чем больше уровней управления в ней содержится, тем тяжелее осуществляется коммуникативность информации, ее "присвоение" исполнителями, тем больше возможностей искажений, непонимания или недостаточного понимания решений.

Эффективное управление немыслимо без управленческих влияний, управленческих команд, которые могут формироваться только на основе результатов переработки информации о том, как реализованы предыдущие команды ("обратной информации"). Таким образом, учет типа личности субъекта управления при предоставлении ему обратной информации от объектов управления тоже имеет большое значение. Не один раз автору данной статьи приходилось видеть, как при выслушивании докладов подчиненных руководители прерывали их, кричали, что те ничего не понимают и несут всякую чушь, хотя по сути доклады были нормальные, но без учета типа личности руководителя и того в какой форме их информация будет лучше и правильно воспринята. К сожалению в таких случаях потерпевшими оказываются обе стороны, а возникший конфликт снижает эффективность деятельности организации.

Еще одним элементом информационной системы современной организации является «паблик рилейшнз». "Паблик рилейшнз" - это специальная система управления информацией, которая оказывает содействие налаживанию или поддержке взаимовыгодных связей между организацией и общественностью. Под управлением информацией понимают процесс производства информации, и ее распространение через средства массовой коммуникации для направленного формирования желательной общественной мысли, мнения.

Исходя из целей и задач "паблик рилейшнз", можно определить комплекс

функций специалистов по "паблик рилейшнз" в этом социальном институте. Он должен включать следующее:

1. Разработку программы "паблик рилейшнз", что включает анализ проблем, определение целей, выявление групп людей, поддержки которых требует организация и планирование необходимых мероприятий.
2. Установление и поддержку взаимосвязей с разными группами людей и организациями, сбор и оценку информации, которая касается этих групп, разработку рекомендаций относительно усовершенствования связей с ними.
3. Подготовку и издание публикаций, докладов, статей и других информационных материалов для внешних и внутренних групп общественности.
4. Разработку системы распространения информации через печать, радио и телевидение, профессиональные издания, формирование и поддержку интереса у издателей к информации.
5. Организацию выпуска публикаций, фильмов, программ мультимедиа, фотографий в тесном контакте со специалистами по этим вопросам, знающих технические аспекты производства.
6. Организацию таких специальных мероприятий, как пресс-конференции, выставки, демонстрации, торжественные заседания, награждение и т.п.
7. Подготовку речей для работников ОВД и выработка умения выступать с речами.
8. Проведение социологических и психологических исследований.

Относительно процесса деятельности можно выделить такие функции специалистов по работе с общественностью:

- исследовательские, связанные со сбором, обработкой и анализом информации;

- планирования, связанные с определением целей, задач и разработкой плана мероприятий по их реализации;

- организаторские, которые состоят в участии специалистов в реализации запланированных мероприятий;

- экспертные, которые состоят в оценке эффективности проведенной работы и

выявлении новых проблем, которые необходимо решать.

Подбор сотрудников для работы в отделах по связям с общественностью является еще одной проблемой менеджмента. Эти сотрудники не только должны быть людьми творческими и коммуникативными, обладать аналитическим умом и организаторскими способностями, но и представлять тесно сплоченный коллектив. Соционика могла бы разработать научно-практические рекомендации по составлению карт рекомендуемых сочетаний типов личности для работы в таких подразделениях. Ну, а поскольку они занимаются управлением информацией, формированием общественного мнения, социологическими и психологическими исследованиями, то знание ими соционики значительно бы повысило эффективность их работы.

Таким образом, информационный менеджмент имеет широкие перспективы использования соционики для собственного развития, а соционика может своими исследованиями помочь информационному менеджменту в решении проблем, часть которых раскрыта в данной статье.

Автор - Стремоухов А.А.

Литература:

1. Ру Данімік, Сульє Даніель. Управління. " К.: Наукова думка, 1995. " С. 60

2. Глушков В.М. Про кибернетику как науку // Кибернетика, мышление, жизнь. - М.: Наука, 1964. - С. 53.

3. Берг А.Й. Кибернетика и общественные науки // Методологические проблемы науки. - М.: Наука, 1964. С. 259-260.

4. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. - Пер.с англ.- М.: “Дело”, 1992. " 203 с.

5. Слинько О. Ключ к сердцу " соционика/ Ежемес. проилож. к журн. «Хроника " 2000. Наш край», серия «Наука Украины»/: К. : Фирма «Доверие», 1991, - 72 с.

6. Стремоухов А.А. Использование методов информационного менеджмента в деятельности органов внутренних дел: Научно-практические рекомендации. - Донецк: Донецкий юридический институт ЛГУВД им. Э.А. Дидоренко, 2008. - 72 с.