

ТЕМА № 5

УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ СИСТЕМАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Мета заняття: познайомити з особливостями управління інформаційними системами в організації; розглянути сутність стратегії розвитку інформаційної системи підприємства та роль ІТ-сервісів, виявити позитивні та проблемні аспекти функціонування інформаційних систем в організаціях.

Знати: визначення понять «ІТ-стратегія», «ІТ сервіс»; особливості управління інформаційними системами; структурні елементи механізму управління інформаційними системами; поняття; компоненти та інструменти ІТ-стратегії; ІТ-сервіси та їх компоненти.

Вміти: проводити оцінку задоволеності існуючими ІТ-сервісами на підприємстві, розробляти організаційну структуру ІТ-служби; формувати ІТ-стратегію діяльності підприємства.

ПИТАННЯ ДО ТЕМИ

1. Поняття й особливості управління інформаційною системою в організації.
2. Стратегія розвитку інформаційної системи підприємства.
3. ІТ-сервіси в інформаційній системі менеджменту підприємства.
4. Людський фактор в управлінні інформаційними системами.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. В межах даного питання студенти повинні поглибити свої знання, здобуті під час вивчення дисципліни «Менеджмент», щодо загальних інформаційних характеристик систем управління. Система управління характеризується наявністю як інформаційного механізму досягнення цілі, так і зворотного зв'язку, який є основним контуром управління та моніторингу інформаційного забезпечення діяльності підприємства, тобто в системі управління завжди присутній замкнутий інформаційний контур.

Сучасні системи управління організацією орієнтовані на споживача. Мета і характер діяльності організації визначають її інформаційну систему і інформаційні технології, а також вид оброблюваного і виробленого інформаційного продукту, на основі якого приймається оптимальне управлінське рішення.

Особливість управління сучасними організаціями характеризується орієнтацією на кінцевий продукт, на наскрізні процеси: процеси з логістики, постачання, виробництва і збуту продукції, що свідчить про існування умов для застосування провесно-орієнтованого підходу при побудові системи управління. Подібний підхід можливий тільки при наявності середовища інтеграції людських, інформаційних і технологічних ресурсів, яке, в свою чергу, повинне і може бути реалізоване за допомогою сучасних інформаційних технологій.

З урахуванням цього управління ІС охоплює всі комп'ютерні та комунікаційні ресурси підприємства. Об'єктами управління виступають: інфраструктура; додатки; організаційна структура служби ІС; ІТ проекти.

Управління здійснюється на трьох рівнях: операційному, тактичному і стратегічному. На стратегічному рівні забезпечується встановлення відповідності між інформаційними функціями системи та її контентом, здійснюється розробка інформаційної політики, визначається зміст інформаційних функцій та технологічної підтримки. На операційному і тактичному рівнях забезпечуються задані рівні працездатності і надійності експлуатації додатків інформаційної системи протягом всього життєвого циклу системи.

2. В межах даного питання необхідним є вивчення складових **стратегії ІТ**: стратегії зміни портфеля прикладних систем підприємства та стратегії розвитку процесів управління інформаційними ресурсами підприємства. Це є відображенням двох принципово відмінних областей діяльності департаментів інформаційних технологій. Такий поділ також допомагає керівництву в застосуванні різних критеріїв оцінки внеску кожного з цих напрямків діяльності департаментів ІТ. Останнім компонентом стратегії є люди і стратегія в області сорсингу (використання внутрішніх та зовнішніх ресурсів).

Для розробки стратегії використовуються два ключових інструмента: архітектура інформаційних технологій підприємства та фінансові інструменти. Архітектура позначає межі рішень, пов'язаних з ІТ, в той час як фінансові інструменти використовуються для оцінки реалізації стратегії, тобто це інструменти планування та реалізації.

Відповідно до рекомендацій Gartner, питання планування розвитку інформаційних систем організації доцільно розділяти на 3 документа: "ІТ-стратегія", "ІТ-архітектура" і "План реалізації проектів". Розробка цих документів здійснюється на основі формування та аналізу розбіжності між цільовим станом систем підприємства (тобто стану, при якому ІТ забезпечують вимоги з боку бізнесу з урахуванням перспектив його розвитку) і існуючим станом ІТ-систем.

Відповідно до Gartner, кількість елементів, які визначають ІТ-стратегію підприємства, може бути зменшено до п'яти областей: ІТ-інфраструктура; ІТ-сервіси (експлуатація); портфель додатків (прикладних систем); інтеграція бізнес-процесів; сорсинг (забезпечення внутрішніми і зовнішніми для департаменту ІТ ресурсами).

3. При дослідженні цього питання необхідно виходити з того, що основна роль ІТ на підприємстві визначається як інформаційне обслуговування його підрозділів з метою підвищення ефективності бізнесу. Інформаційне обслуговування бізнесу полягає в наданні інформаційних сервісів (ІТ-сервісів) заданої якості підрозділам підприємства. Підтримка інформаційних процесів здійснюється за допомогою ІТ-сервісів із заданими характеристиками: функціональність; час обслуговування; доступність; надійність; продуктивність; конфіденційність; масштаб; витрати.

ІТ-сервіс в корпоративному середовищі - це ІТ-послуга, яку ІТ-підрозділ (департамент, відділ, служба) або зовнішній провайдер надає бізнес-підрозділам підприємства для підтримки їх бізнес-процесів.

Корпоративні ІТ-сервіси можна розбити на три великі групи: підтримка ІТ-інфраструктури; підтримка бізнес-додатків; підтримка користувачів.

ІТ-підрозділ, як правило, організовує свою роботу за чотирма функціональними напрямками: планування та організація; розробка, придбання і впровадження; надання та супроводження ІТ-сервісу; моніторинг.

4. При вивченні даного питання необхідно звернути увагу на те, що, автоматизована система управління – це людино-машинна система, у якій провідне місце належить людині. Саме людина визначає зміст і характер діяльності автоматизованої системи управління, перелік вирішуваних нею завдань, критерії їх результатів, користується цими результатами і приймає кваліфіковані рішення. Щоб повністю одержати вигоди від технології автоматизації ділових процедур, необхідно змінити перевірені практикою методи організації діяльності.

Можна виділити п'ять зацікавлених груп, від яких залежить прийняття рішень у сфері ІТ:

- вище керівництво, яке повинно користуватись ІТ як стратегічним потенціалом підприємства;
- фахівці, що займаються пошуком системних рішень для оптимізації спеціальних функціональних задач;
- менеджери окремих підрозділів, які використовують ІТ за логікою своєї діяльності;
- менеджери служб бухгалтерсько-фінансового обліку;
- власний інформаційно-технічний підрозділ.

Надзвичайно важливою умовою успішного впровадження сучасних ІТ є врахування впливу людського фактора, який проявляється в таких площинах, як культура праці в колективі, здатність до навчання і відкритість до нововведень. Техніко-організаційна адаптація та удосконалення господарських процесів повинна завжди узгоджуватися з заходами підготовки кадрів. Постійне навчання співробітників повинно стати важливою складовою поточного процесу впровадження нових елементів ІСМ.

Підготовка персоналу в рамках нових проектів повинна починатися ще на початковому етапі. Залучення персоналу для участі в процесі вже на фазі планування дає значний ефект навчання. Навіть при максимально сприятливій ситуації для використання нової ІС необхідна інтенсивна підготовка персоналу, яка повинна стосуватися розуміння місії ІС загалом, логіки використання ІС на кожному робочому місці, методів використання прикладного забезпечення для вирішення професійних задач.

Студенти в майбутній професійній діяльності повинні враховувати, що успішне функціонування ІС залежить від фінансово-економічних, технічних і організаційних чинників підприємства. Перші дві групи чинників залежать в основному від фінансових можливостей підприємства, а остання – від компетенції керівництва.