

Шарохина Светлана Владимировна,

к.э.н., доцент, Сызранский филиал ФГБОУВО «СГЭУ»

Пудовкина Ольга Евгеньевна,

к.э.н., доцент, Сызранский филиал ФГБОУВО «СГЭУ»

КОНЦЕПЦИЯ КОНТРОЛЯ СЕРВИСА ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Аннотация: В статье рассмотрен подход к информационному обеспечению управления, который основывается на понятии сервиса. Такой подход позволяет выполнить контроль по параметрам сервиса, а именно: действенностью, качеством, производительностью и стоимостью.

Ключевые слова: управление, предприятие, контроль, сервис, конкурентоспособность, информационное обеспечение, комплексные системы.

Abstract: The article looks at the approach to information management, which is based on the concept of service. This approach allows you to control the parameters of the service, namely, efficiency, quality, performance and cost.

Keywords: management, enterprise, control, service, competitiveness, information support, integrated systems.

Практически все предлагаемые программные решения информационных систем различной направленности позиционируются как полнофункциональные комплексные управленческие системы, способных обеспечить автоматизацию всех основных бизнес-процессов предприятий. Эти программные решения информационных систем обеспечивают, главным образом, потребности высшего звена менеджмента предприятия. Но внедрение, качество, эффективность, стоимость, производительность этого

информационного обеспечения (ИО) должна находиться под контролем. Осуществить этот контроль в полном объеме позволяет концепция контроля сервиса информационного обеспечения [1; 2; 3; 4].

Цель статьи - определение понятия контроля сервиса ИО управления предприятием.

Информационная система (ИС) - это совокупность средств и методов информационных технологий, которые находятся во взаимозависимости, и используются для хранения, обработки и выдачи информации, необходимой для достижения поставленной цели. Такое понимание информационной системы предполагает использование в качестве основного технического средства переработки информации программных комплексов (ПК) и средств связи, реализующих информационные процессы и выдачу информации, необходимой в процессе принятия решений [6].

Информационной системой называют всю инфраструктуру предприятия, что задействована в процессе управления существующими информационно-документальными потоками. Информационная система включает следующие составляющие:

- информационная модель - совокупность правил и алгоритмов функционирования ИС;
- порядок развития информационной модели и способ внесения изменений;
- кадровые ресурсы, способные формировать и обеспечивать развитие информационной модели;
- ПК, конфигурация которого находится в соответствии с требованиями информационной модели;
- кадровые ресурсы;
- регламент внесения изменений в конфигурацию ПК и состав его функциональных модулей;
- аппаратно-техническая база;
- эксплуатационно-технические кадровые ресурсы;

- правила использования ПК, инструкции для пользователей, регламент обучения и сертификации пользователей [3].

Как правило, информационной системой называют программные комплексы, которые являются ее частью. Программное обеспечение при отсутствии информационной модели лишено собственных законов развития и является не более чем необходимым инструментом для построения системы.

Контроль управленческая деятельность, содержание которой заключается в получении информации от функции целеполагания, нормирования и учета, сопоставления полученной информации и передачи полученного результата для осуществления функции регулирования [7].

Впервые управленческий контроль был определен Р.Н. Энтони как процесс, с помощью которого менеджеры имеют возможность убедиться в том, что ресурсы поступают и используются эффективно и результативно и именно для достижения заявленных целей [8]. Р.Н. Энтони отделял управленческий контроль от стратегического и операционного контроля.

Контроль организации в наиболее узком смысле - это осуществление ее субъектами, имеющими соответствующие полномочия, некоторых действий, а именно:

- определение фактического состояния объекта контроля;
- сравнение фактических данных с прогнозами;
- оценка отклонений [1].

Сервис ИС можно рассматривать как услугу, предоставляемую информационной службой для удовлетворения потребностей управленческого персонала с применением информационных технологий. Управленческий - исполнители процессов управления, а также руководители всех подразделений.

Для принятия решений на уровне контроля сервиса информационного обеспечения решаются следующие задачи обработки данных:

- оценка нормативного состояния информационного обеспечения управления;
- оценка отклонений;

- выявление причин отклонений;
- анализ возможных решений.

Контроль ИС управления состоит из контроля:

- содержания задач, решаемых с помощью соответствующего сервиса;
- уровня или периода времени, за который решаются проблемы сервиса;
- производительности сервиса;
- стоимости сервиса.

ИС управления удовлетворяют информационные потребности работников различных функциональных подсистем или уровней управления предприятием. Информация, что приходит от них, имеет вид регулярных или специальных управленческих отчетов и содержит информацию о прошлом, настоящем и будущем фирмы [2; 5].

Информационные технологии управления направлены на создание различных видов отчетов: регулярных; специальных; итоговых, сравнительных и чрезвычайных; промежуточных и окончательных по отдельным полям; сравнительных; чрезвычайных.

Использование отчетов для успешного осуществления управления оказывается особенно эффективным при внедрении управления по отклонениям.

Управление по отклонениям предполагает, что содержанием получаемых менеджером данных должны быть отклонения состояния хозяйственной деятельности предприятия от его запланированного состояния. Отчет на предприятии должен создаваться только в том случае, если отклонение произошло. Данные в отчете должны быть сгруппированы по значению критического для этого отклонение показателя. Все выявленные отклонения целесообразно показывать вместе, чтобы менеджер мог увидеть существующую между ними связь. Отчет должен содержать количественные отклонения от нормы.

Элементы базы данных, используемых для получения указанной информации:

а) данные, накапливаемые на основе оценки операций, проведенных предприятием;

б) планы, стандарты, бюджеты и другие нормативные документы, определяющие планируемое состояние объекта управления [3].

Наиболее распространенным из форм управленческого контроля является контроль сервиса. Сложилась общепринятая точка зрения о том, что подход к обеспечению допустимого уровня внутреннего риска информационной системы должен быть комплексным, предусматривающим факторы законодательные (законы, нормативные акты, стандарты); административные (действия общего характера, которые внедряются руководством организации); процедурные (меры безопасности, реализуемые персоналом); программно-технические (конкретные технические меры).

Таким образом, контроль нужно осуществлять согласно параметрам сервиса. Деятельность информационной службы контролируется показателями, которые имеют непосредственную ценность для бизнес – пользователей. Необходимость поддерживать существующий сервис, закрепленная в правилах и нормах информационной службы, предусматривает более жесткие процедуры контроля, чем в случае, когда объектом управления является система. В последнем случае логика процесса управления ориентирует контроль изменений на отдельную ИС, а не на информационную структуру предприятия.

Библиографический список:

1. Балдин, К.В Информационные системы в экономике: Учебник / К.В Балдин, В.Б. Уткин. - М.: Дашков и К, 2015. - 395 с.
2. Буреш, О.В. Интеллектуальные информационные системы управления социально-экономическими объектами / О.В. Буреш, М.А. Жук. - М.: Красанд, 2012. - 192 с.

3. Вдовин В.М. Предметно-ориентированные экономические информационные системы: Учебное пособие / В.М. Вдовин, Л.Е. Суркова и др. - М.: Дашков и К, 2016. - 388 с.
4. Информационные системы и технологии / Под ред. Тельнова Ю.Ф.. - М.: Юнити, 2017. - 544 с.
5. Информационные системы в экономике: Учебник / Под ред. Г.А. Титоренко. - М.: Юнити, 2009. - 463 с.
6. Определение информационной системы и информационной технологии [Электронный ресурс] Режим доступа: https://studopedia.ru/10_60291_opredelenie-informatsionnoy-sistemi-i-informatsionnoy-tehnologii.html (Дата обращения: 24.09.2019).
7. Шевчук В.А. Контроль хозяйственных систем в обществе с переходной экономикой: Монография. - К.: Изд-во КГТСУ. - 1998. - 371 с.
8. Anthony R. N. Planning and Control Systems: A framework for analysis. -Boston, Ma. Harvard Graduate School of Business, Division of Research, 1965.