





План урока

Области применения информации

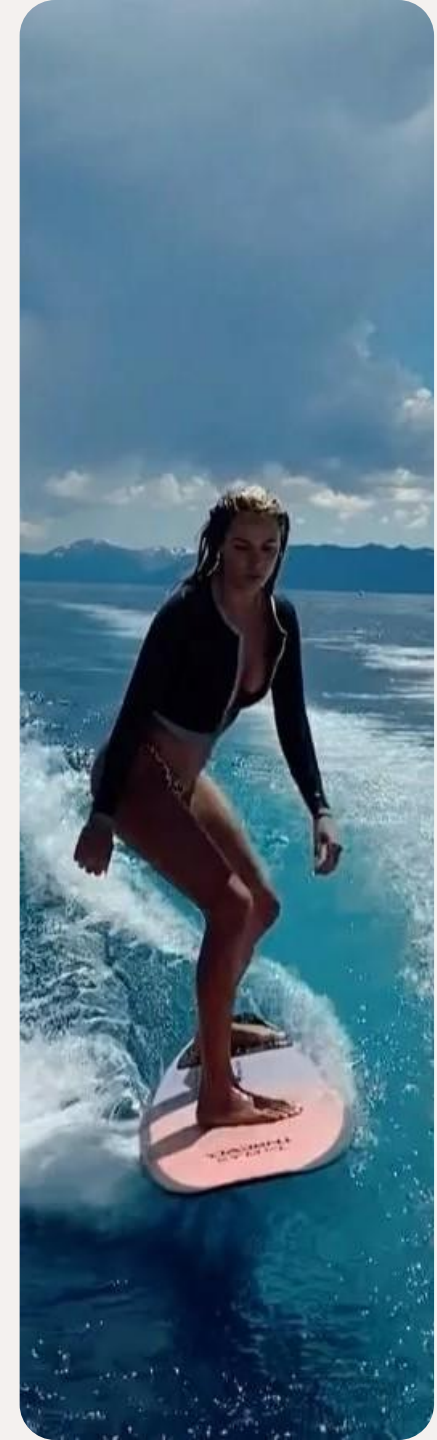
Уровни информации: стратегический,
тактический, операционный

Свойства достоверной информации

Источники внутренней и внешней информации

Области применения информации

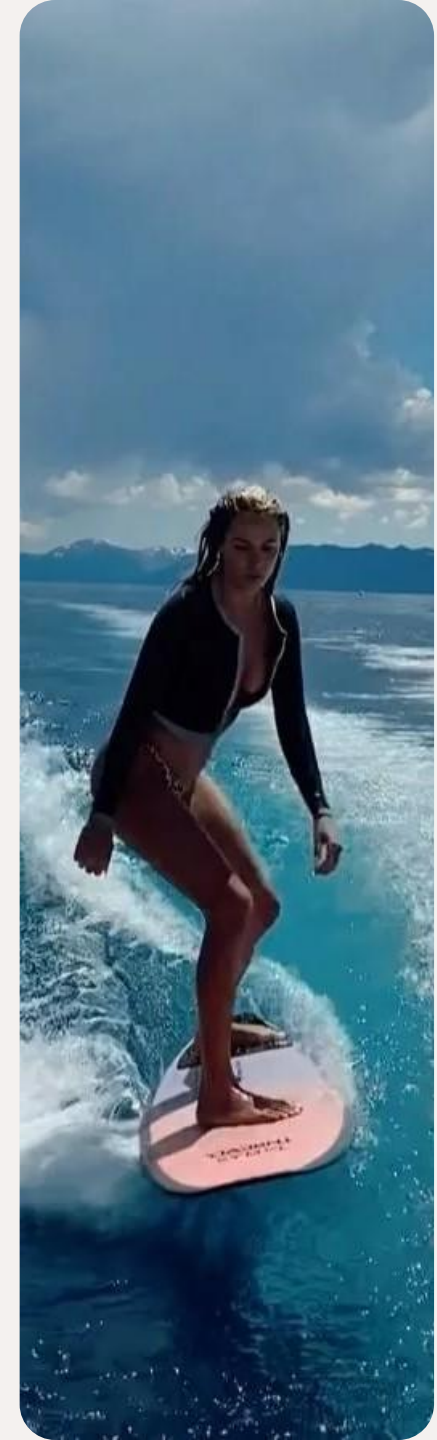
Информация – это обработанные данные. Данные могут быть обозначены как факты, которые не были собраны и структурированы. Данные обрабатываются в структурированную форму и становятся информацией.



Области применения информации

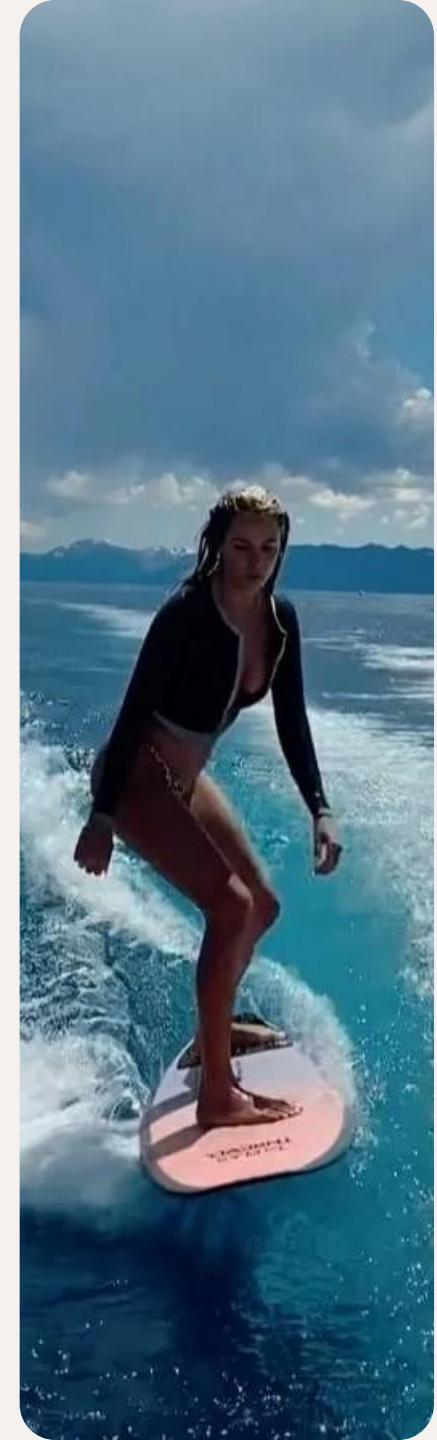
Бизнес использует информацию для нескольких целей:

- Информация используется для рутинных транзакций: обработка заказов и выставление счетов
- Информация используется для принятия решений
- Информация преобразуется в знание, которое используется для улучшения бизнеса



Области применения информации

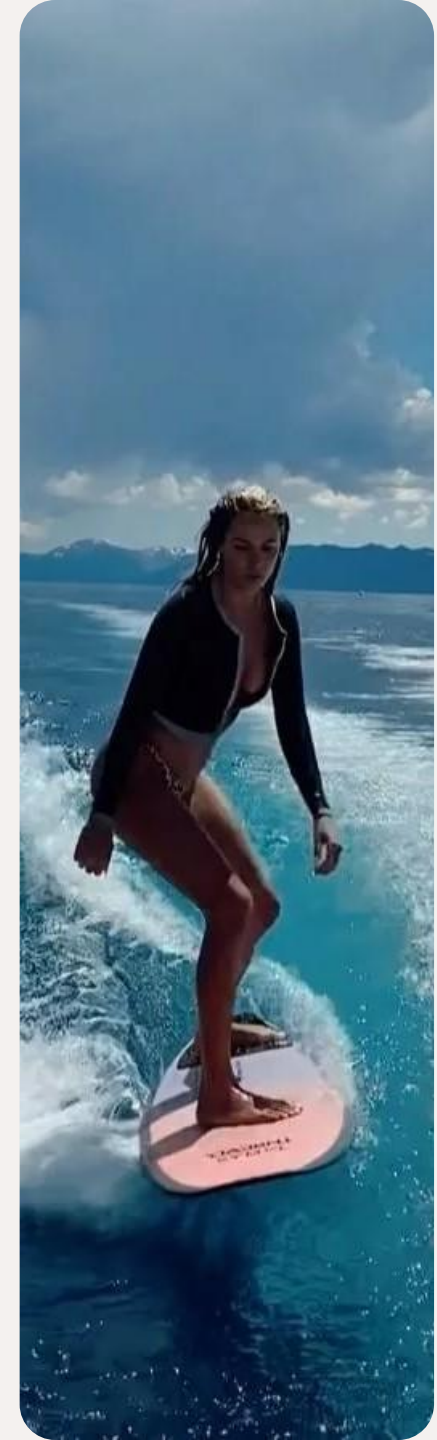
Менеджеры не смогли бы принимать решения без информации. Однако, информация может отличаться по качеству, и менеджеры принимают более правильные решения, когда они обладают более качественной информацией.



Области применения информации

Решения принимаются в бизнесе на постоянной основе.

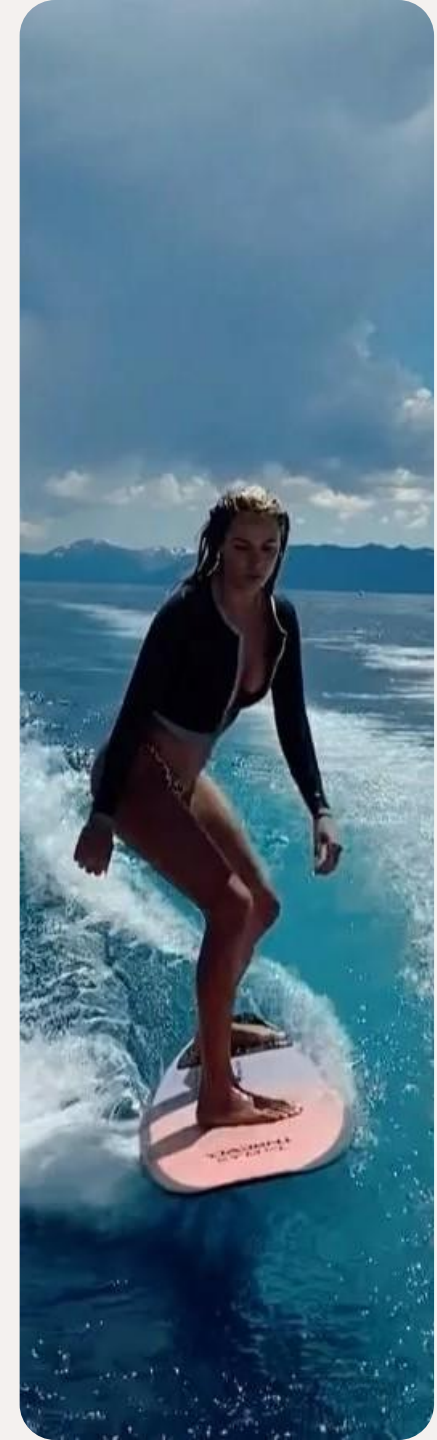
Рутинные решения могут приниматься любым сотрудником в ходе обычных процедур. Однако принятие решений – все-таки роль менеджмента.



Области применения информации

Хорошо спроектированные информационные системы могут быть использованы для:

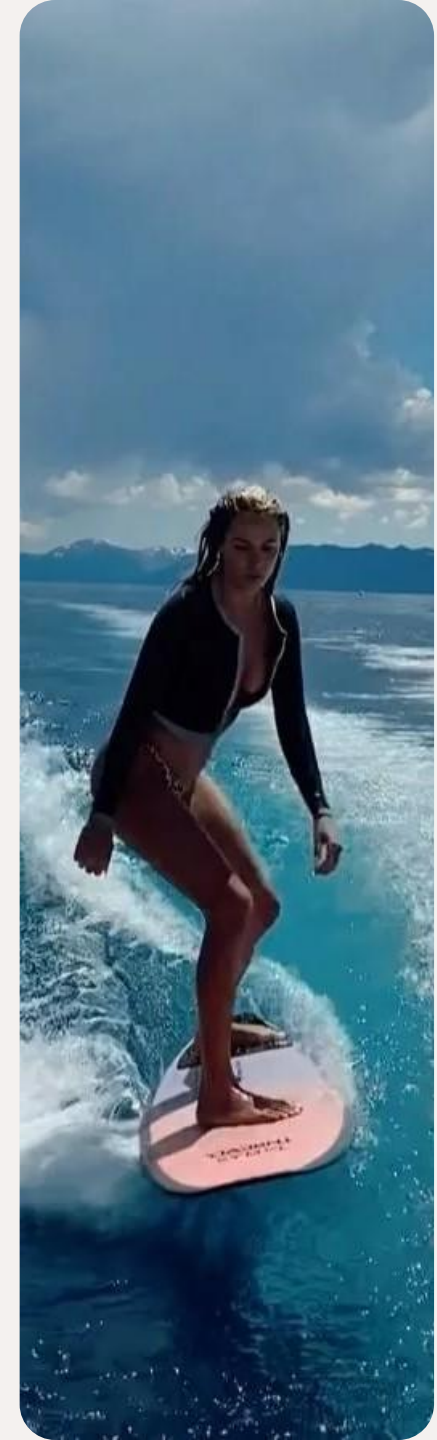
- Захвата данных из множества источников
- Хранения большого количества данных и вывода данных, когда потребуется
- Обработки данных различными способами для обеспечения ценной информации
- Передачи информации менеджерам, когда потребуется
- Улучшения коммуникации в пределах организации и за ее пределами



Уровни информации: стратегический, тактический и операционный

Как мы уже знаем из предыдущих уроков, существует 3 уровня управления:

- Стратегическое управление
- Тактическое управление
- Операционное управление



Уровни информации: стратегический, тактический и операционный

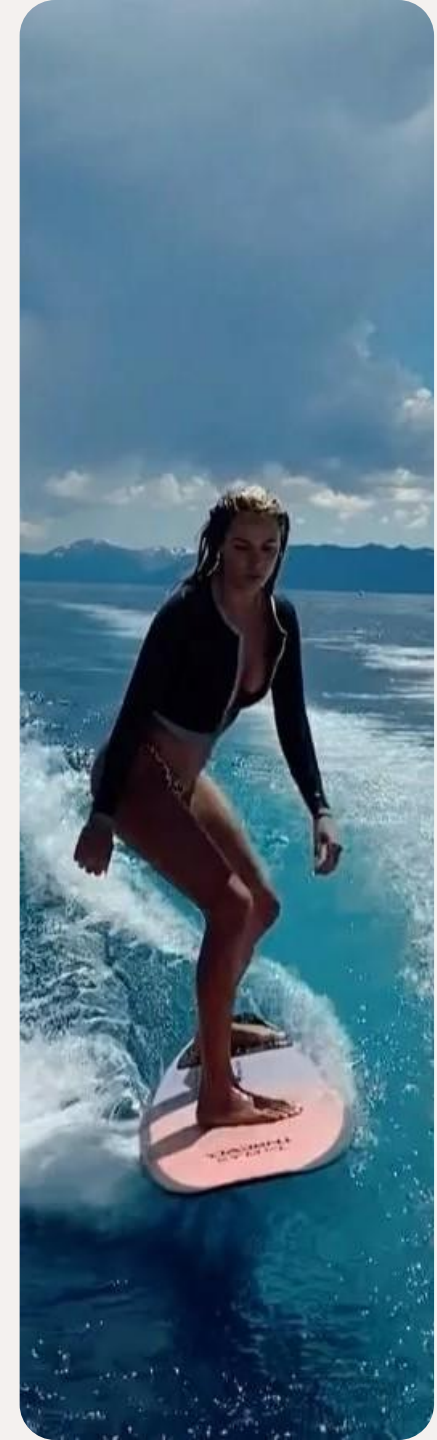
Эти 3 классификации основаны на типах решений, которые принимаются менеджментом на каждом уровне. Для решений на каждом уровне управления требуются различные виды информации



Стратегическая информация

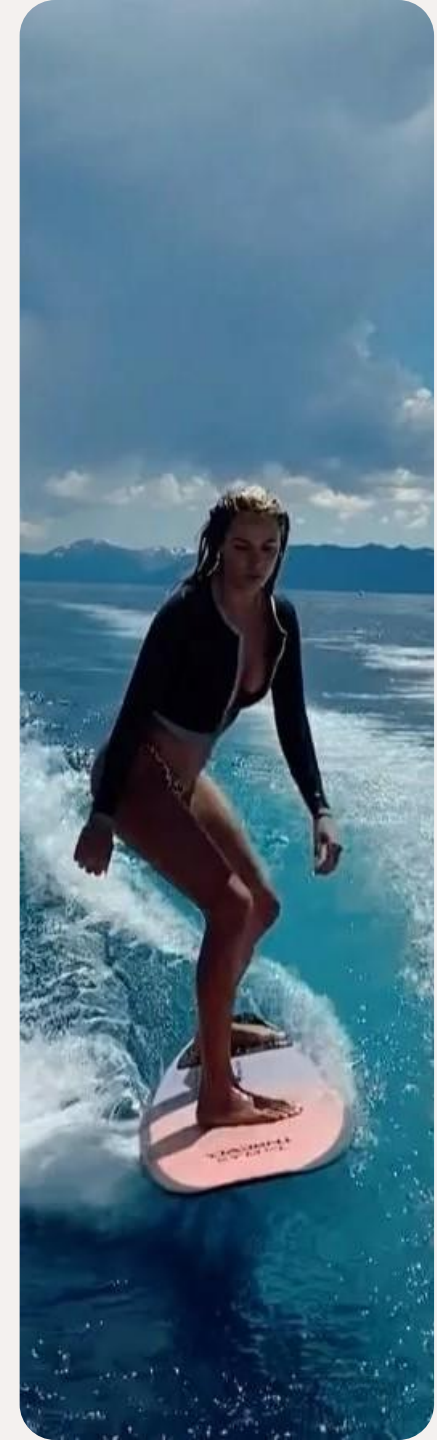
Стратегическое управление нуждается в стратегической информации.
Характеристики стратегической информации следующие:

- Это часто информация об организации в целом или о большей ее части
- Она обычно в форме саммари, без множества деталей
- Она обычно релевантна на долгосрочный период
- Она обычно ориентирована на будущее



Стратегическая информация

- Данные, которые анализируются, чтобы обеспечить информацию, собираются из внутренних и внешних источников
- Она обычно подготавливается на ситуативной основе нежели чем в форме регулярных и рутинных отчетов
- Она может содержать информацию качественной природы также как и количественной
- Часто в информации бывает высокая степень погрешности, в частности когда информация ориентирована на будущее (прогноз) на несколько лет вперед



Тактическая информация

Тактическая информация нужна чтобы решить как должны использоваться ресурсы организации и для наблюдения как хорошо они используются. Полезно относить тактическую информацию к виду информации, которая содержится в годовом бюджете. Бюджет – это планирование на тактическом управленческом уровне, где план выражен в финансовых формулировках.



Тактическая информация

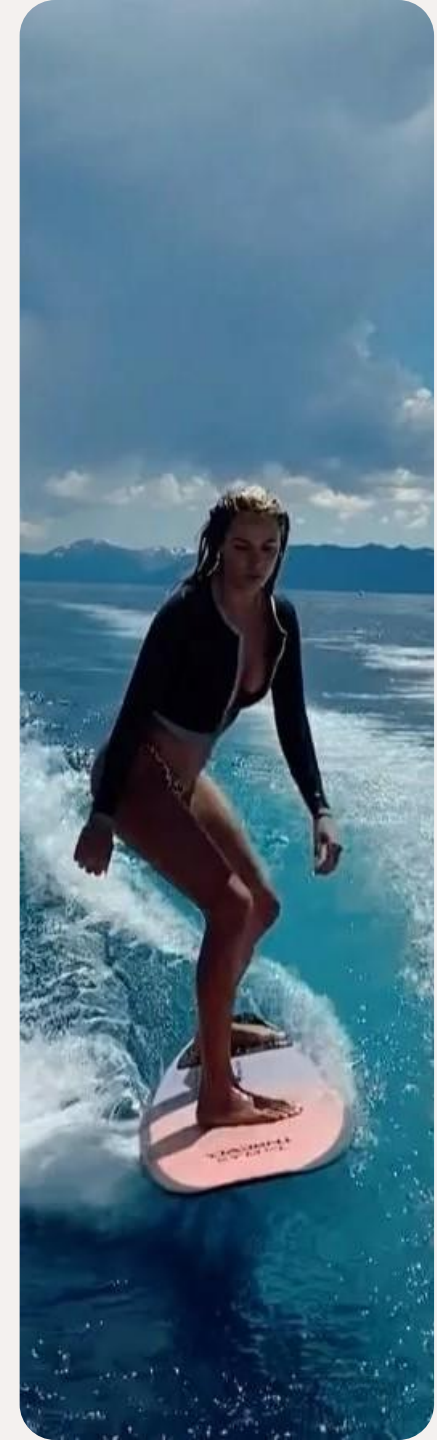
Общие черты тактической информации следующие:

- Это часто информация об отдельно взятых департаментах и операциях
 - Она обычно в форме саммари, но с большим количеством детализации чем в стратегической информации
 - Она обычно актуальна для краткосрочного и среднесрочного периода
 - Она может быть ориентирована на будущее (например, среднесрочные планы), но она зачастую касается оценки результатов деятельности.
- Управляющая информация на тактическом уровне часто базируется на исторической выработке.



Тактическая информация

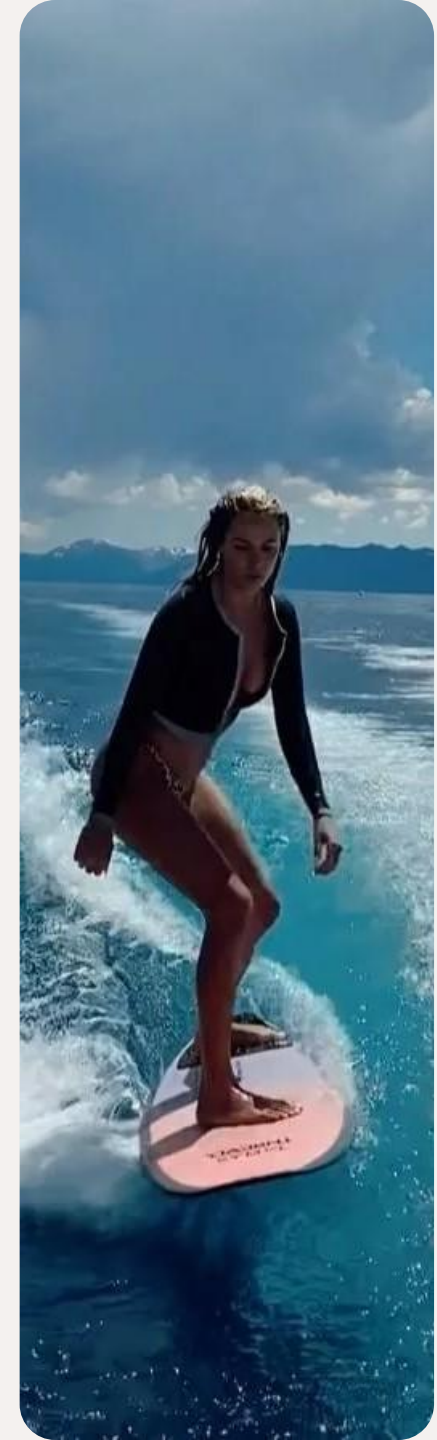
- Данные, которые анализируются с целью обеспечения информации, берутся из внутренних и внешних источников. Но большая часть информации берется из внутренних источников.
- Она зачастую подготавливается на рутинной и регулярной основе (ежемесячные или еженедельные отчеты).
- Она состоит по большей части из количественной информации
- В этой информации может быть доля недостоверности и неточности. Однако, так как тактические планы обычно краткосрочные и среднесрочные, уровень недостоверности информации намного меньше чем в стратегических планах.



Операционная информация

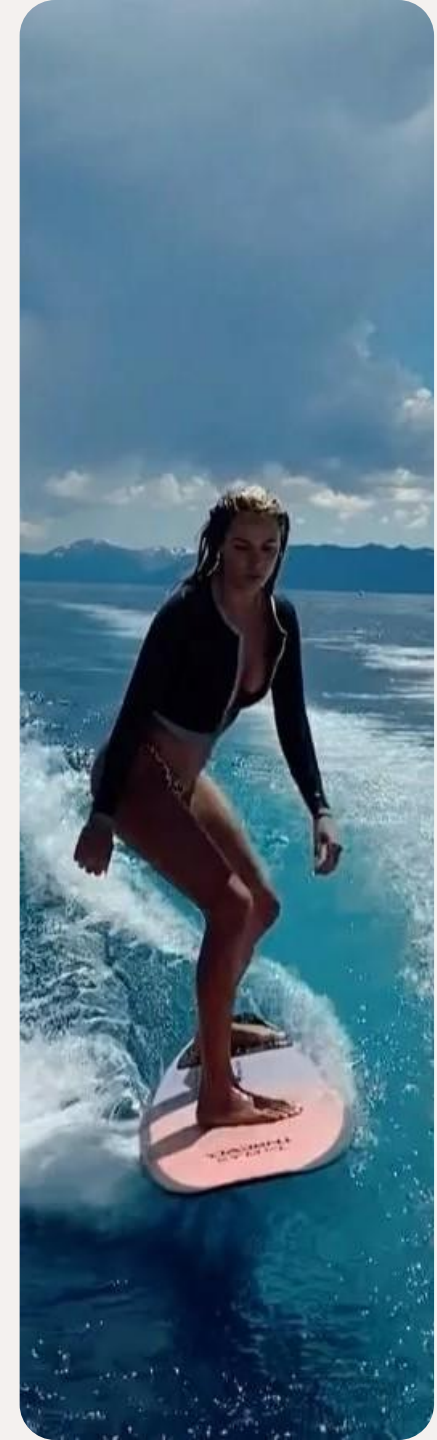
Операционная информация нужна чтобы позволить супервайзерам и низовым менеджерам организовывать и наблюдать за операциями и принимать немедленные решения, когда возникают операционные проблемы.

Операционная информация также нужна сотрудникам чтобы обрабатывать транзакции в ходе их обычной деятельности.



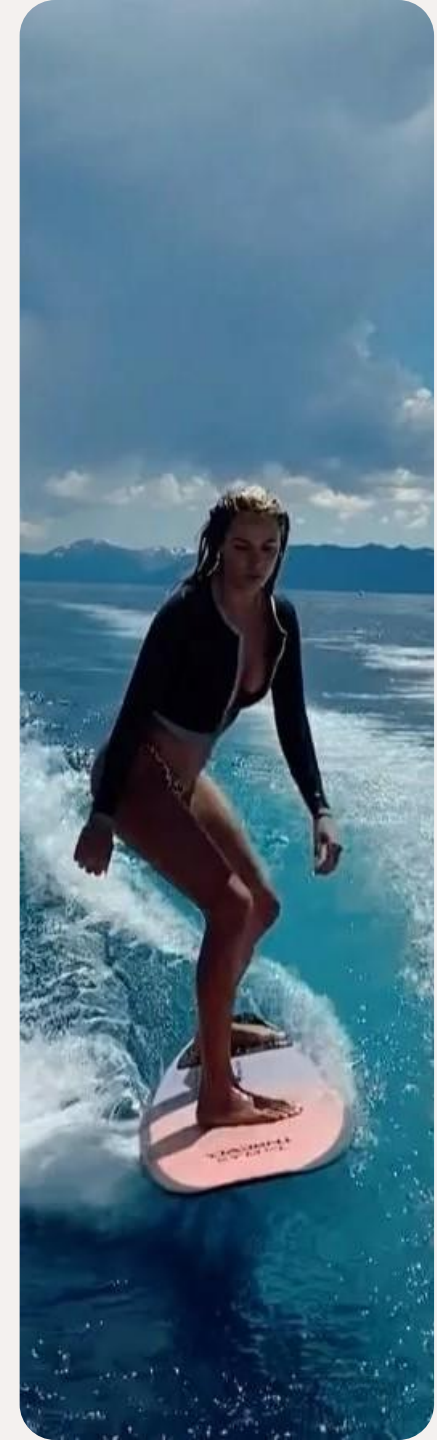
Общие черты операционной информации

- Это обычно информация о специфических транзакциях, о специфических задачах, ежедневном объеме работ, индивидуумах и рабочих группах (задачеориентированность)
- Она может быть суммаризирована в рабочих группах или на отдельном уровне, но более детализирована чем на тактическом уровне.



Общие черты операционной информации

- Она обычно актуальна для краткосрочного периода
- Она может быть ориентирована на будущее (например ежедневные планы), но она обычно касается транзакций, процедур и определения эффективности на ежедневной основе.
- Данные, которые анализируются для получения информации, берутся как правило из внутренних источников.
- Информация подготавливается часто, т.к. она нужна для ежедневных операций
- Она выражена в основном в количественной форме.



Свойства достоверной информации

Качество информационной системы зависит от качества информации, которую она обеспечивает. Достоверная информация имеет следующие характеристики:

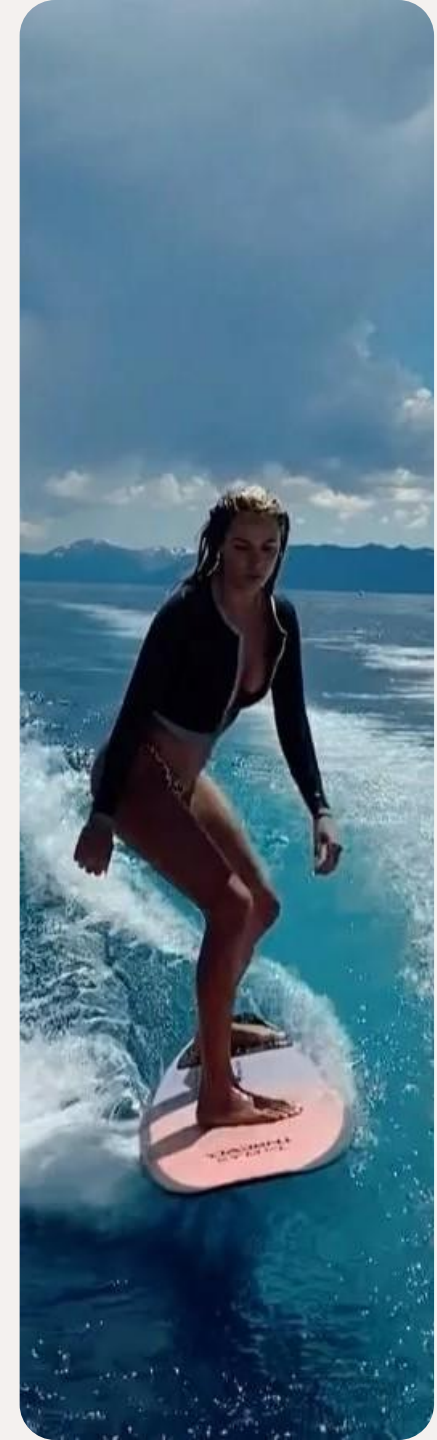
Актуальность (и объем)

Информация не имеет ценности, пока у нее нет цели и полезности. Таким образом информация должна быть актуальна для предполагаемой цели.



Свойства достоверной информации

- Некоторые информационные системы обрабатывают большое количество данных, чтобы обеспечить большие объемы информации. Но не вся она является полезной. Информации может быть больше чем пользователь может интерпретировать. Иногда информация, сгенерированная информационной системой, может быть не полностью актуальной (уместной) и может не сообщать пользователю все, что он хочет знать.
- Информационные системы могут быть разработаны, чтобы помочь пользователю найти актуальную информацию легко и быстро, например экспертные системы или информационные системы для руководства

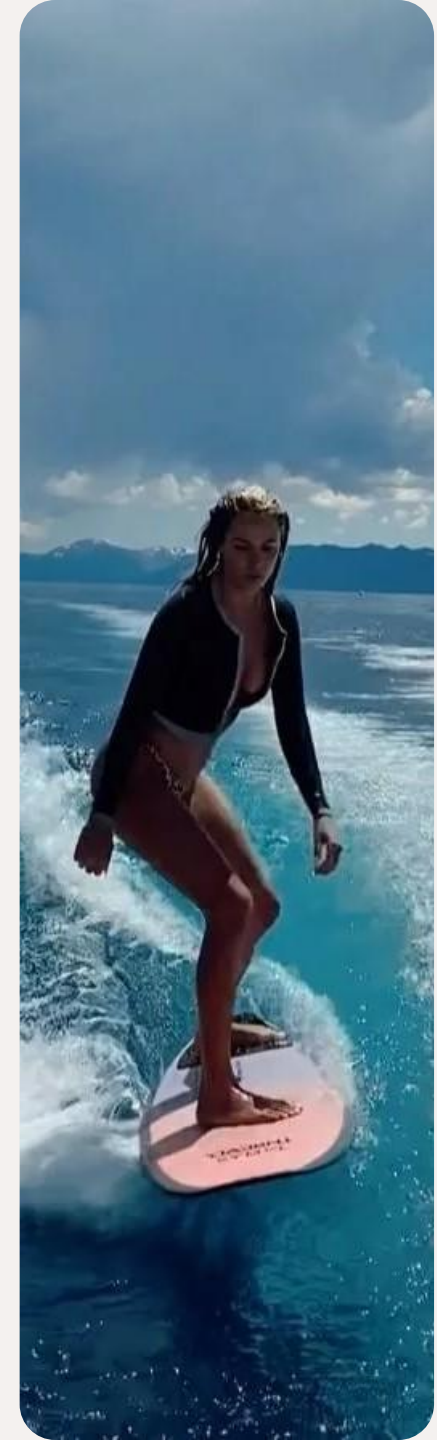


Свойства достоверной информации

Надежность

Информация должна быть надежной. Надежная информация должна быть:

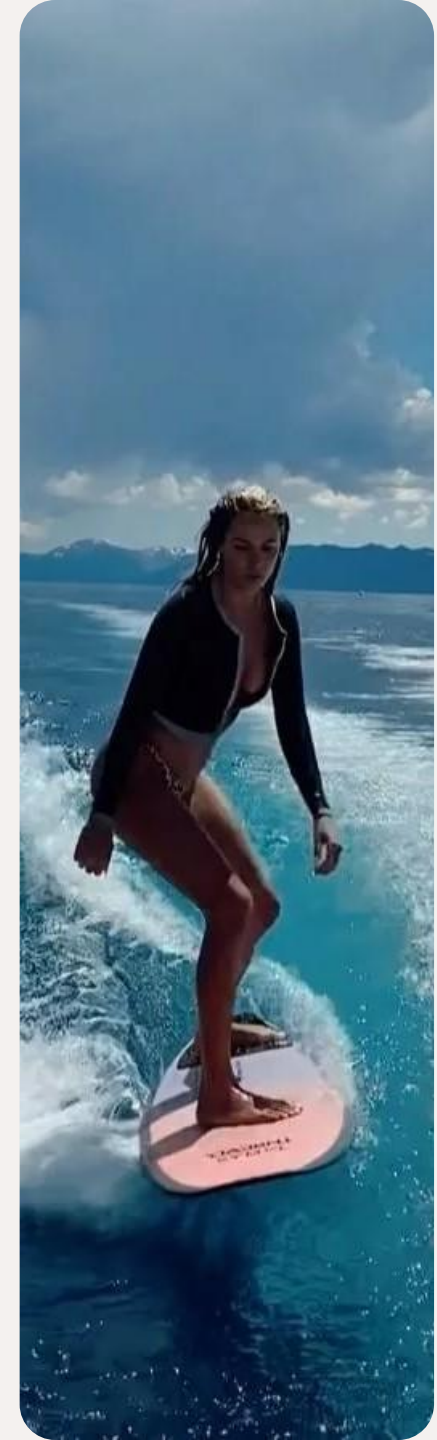
- Точной для предполагаемой цели
- Полной для предполагаемой цели



Свойства достоверной информации

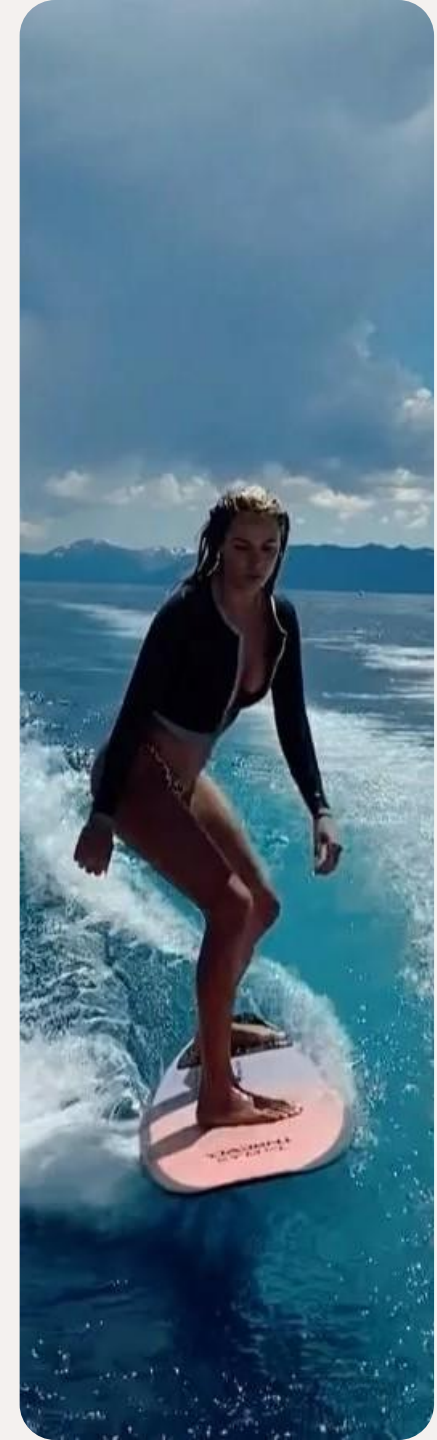
Существует множество примеров, например когда стратегическая информация используется старшими менеджерами, в которых информация базируется на оценках и прогнозах или информация неполная из-за отсутствия данных.

Также в некоторых случаях пользователям информационной системы приходится применять профессиональное суждение и достигать принятия решения, базируясь на доступной информации. Экспертные системы – прекрасный пример. Экспертные системы в области медицины, например, могут предложить несколько курсов лечения для пациента и экспертная система в области законодательства может выдать несколько различных и встречных судебных споров.



Свойства достоверной информации

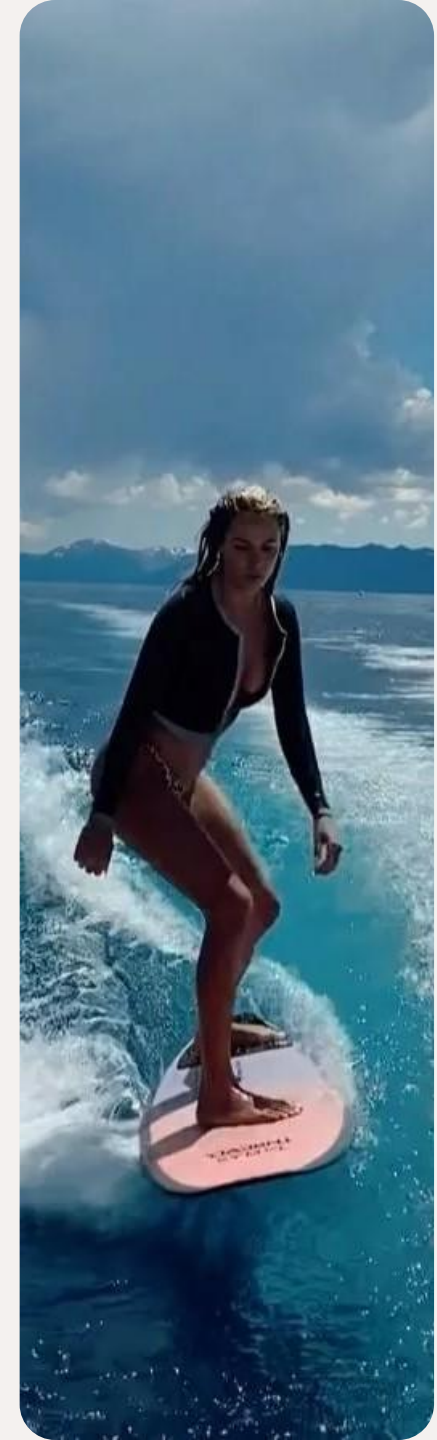
Для некоторых информационных систем, информация должна быть актуальной на определенную дату. Например, онлайн система бронирования билетов в театр или система бронирования авиабилетов должна обеспечивать наличие свободных мест на определенную дату.



Свойства достоверной информации

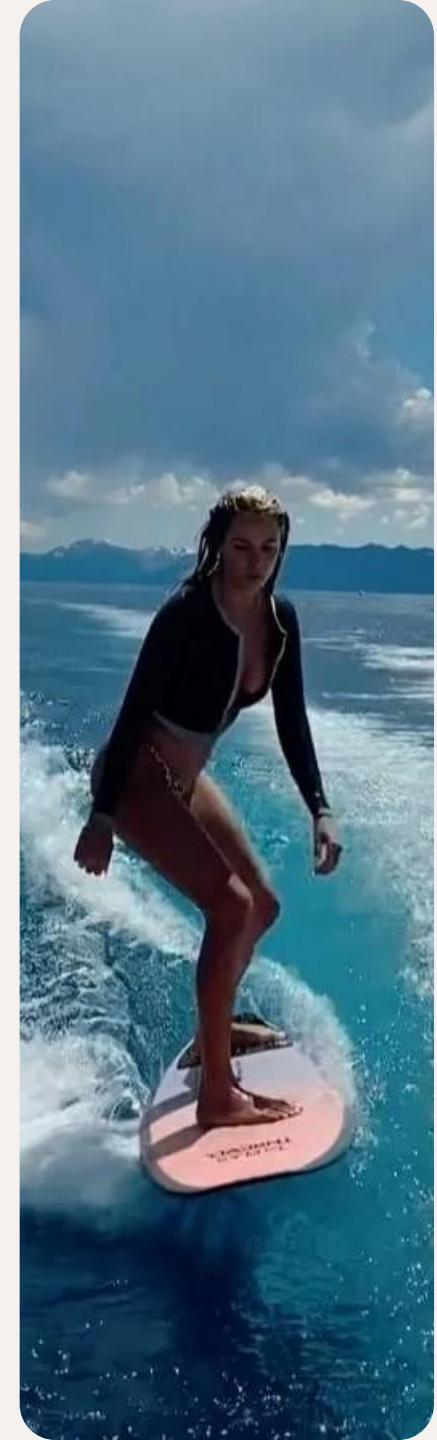
Точность информации в компьютерной системе может быть улучшена, если потребуется, путем уменьшения ошибок входящих данных.

- Проверка данных может быть написана в программном обеспечении. Эти проверки данных затрагивают входящие данные и отвергают (не принимают) данные для обработки, где есть логическая ошибка.



Свойства достоверной информации

- Входящие документы могут предусматривать как можно больше предварительно напечатанного материала , чтобы уменьшить количество ошибок в подготовке документов. Таким же образом, когда данные вводятся при помощи клавиатуры и мышки, изображение данных на экране может включать как можно больше предустановленных данных, чтобы уменьшить возможность ошибки ввода данных оператором.



Свойства достоверной информации

Достаточность, но не чрезмерность

Информация должна быть достаточной для предполагаемой цели, но не чрезмерной. Большой объем информации может привести к «информационной перегрузке». Когда это происходит, у пользователя возникает трудность в ее понимании и интерпретации в нужные сроки.

В этом случае необходимо делать выжимки информации и преподносить ее в виде саммари.



Свойства достоверной информации

Своевременность

Информация должна быть доступна заранее. Исходя из этого, есть «идеальное время» для пользования информацией.

Менеджеры желают получать информацию быстро для принятия мгновенного решения. Многие информационные системы, такие как экспертные системы или управленческие информационные системы предлагают незамедлительные ответы по запросам.

Скорость доступа к данным – очень важная черта экспертных систем.



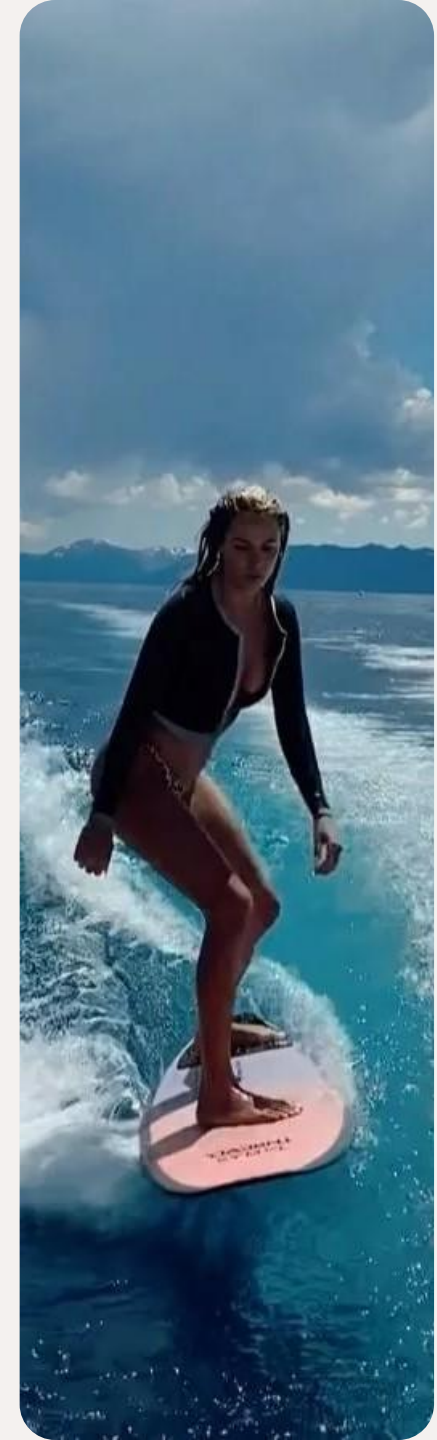
Свойства достоверной информации

Уверенность пользователя

Пользователь должен быть уверен в системе и информации, которую она предоставляет. Информация, таким образом, должна быть реалистичной.

В настоящий момент информационные системы для бизнеса были спроектированы таким образом, что до сих пор требуется суждение менеджмента для принятия решения.

Однако, информация не должна быть на 100% точной для пользователей, чтобы они были уверены в ней. Пользователь информации должен знать, насколько надежна информация и в какой степени она может быть абсолютно неверной.

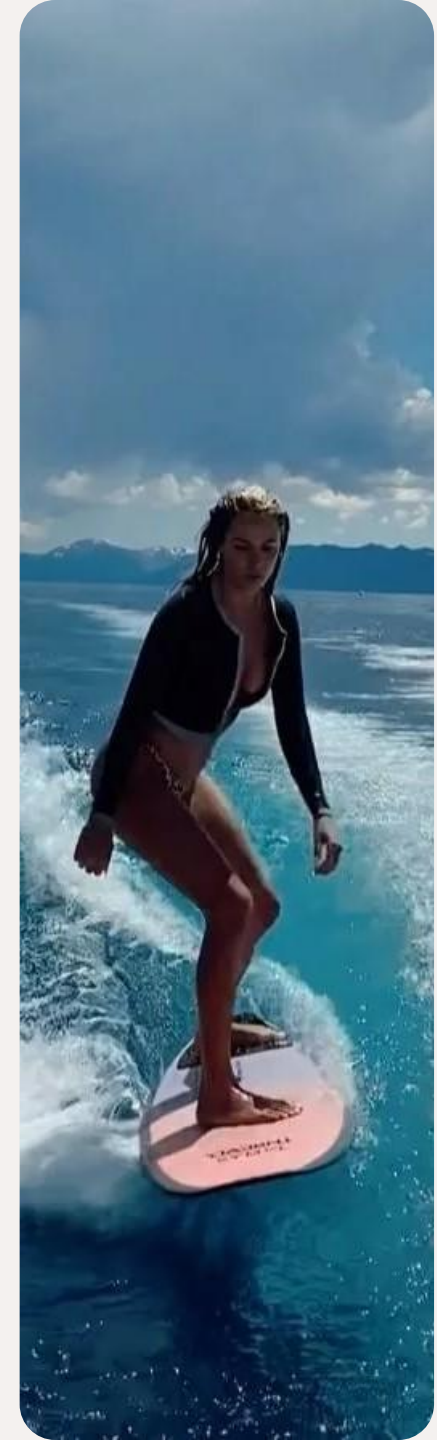


Свойства достоверной информации

Ценность информации должна превышать ее стоимость

Информация должна стоить столько, сколько необходимо чтобы обеспечить ценность, которую она обеспечивает.

- Некоторые информационные системы могут обеспечивать информацию на уровне детализации, который не нужен. В этом случае было бы дешевле приобрести менее детализированную информацию, отвечающую потребностям пользователя.



Свойства достоверной информации

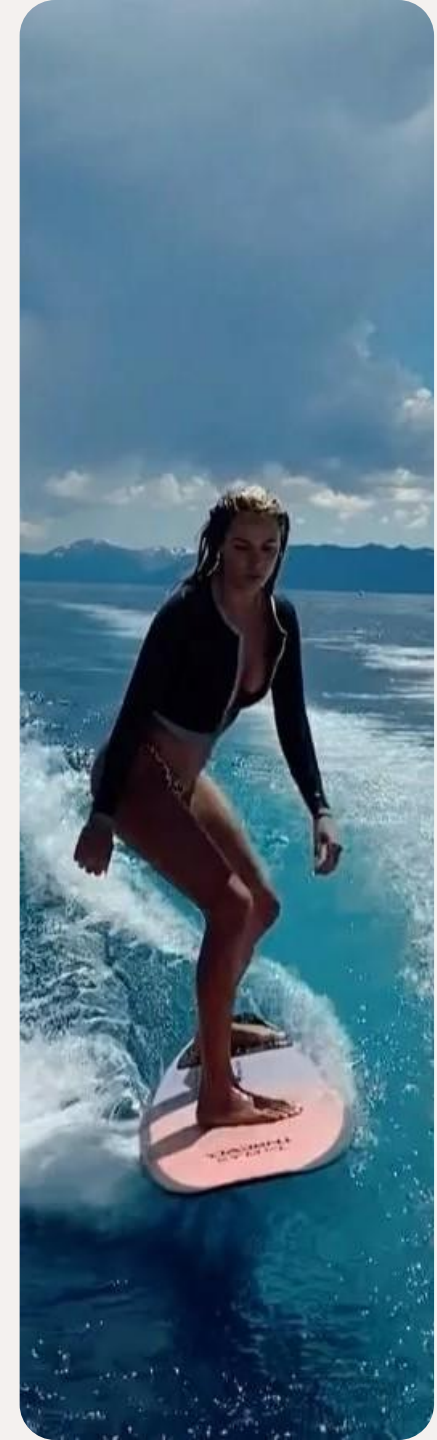
- Некоторые информационные системы могут обеспечивать дополнительную информацию, которая совсем не используется.
- Информационные системы могут обеспечивать информацию, которая используется, но выгоды от использования такой информации меньше, чем стоимость ее приобретения.



Свойства достоверной информации

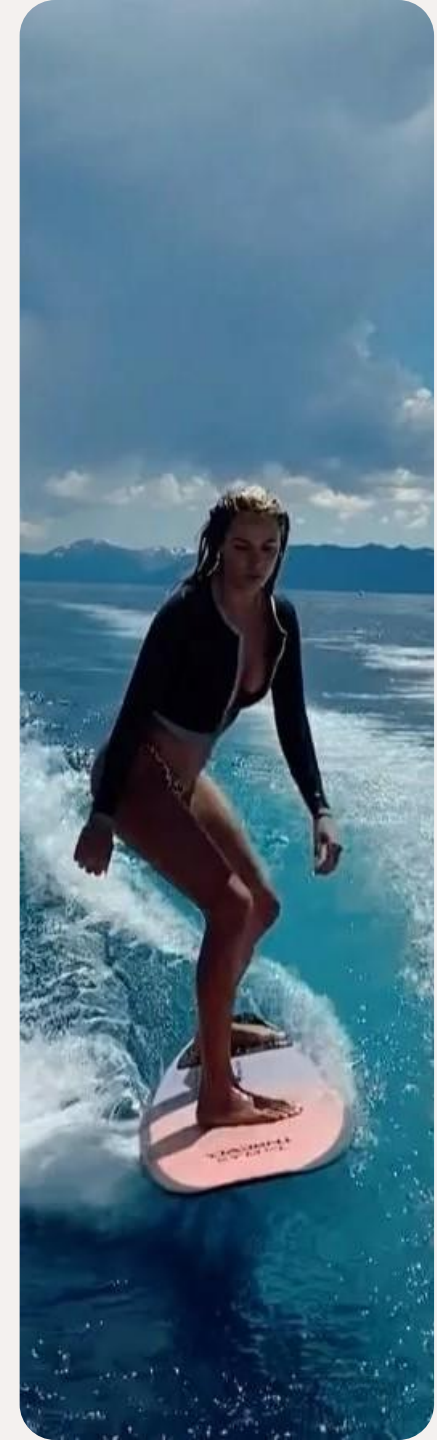
Удобство доступа и сохранность данных

Информация должна быть легко доступной когда необходимо. Доступная информация – это информация, которая может быть получена незамедлительно, по запросу. В частности, базы данных могут делать большое количество информации доступным через доступ по корпоративной сети.



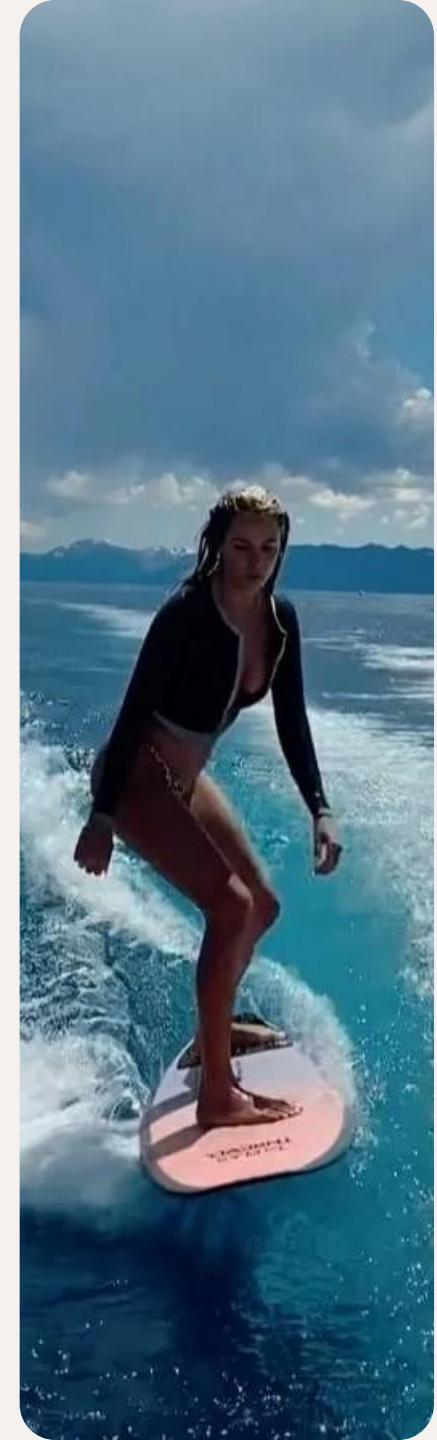
Свойства достоверной информации

- Однако, также необходимо хранить информацию от неавторизованного доступа. Методы хранения данных от взлома следующие:
- Физическая сохранность – доступ в компьютерный центр может быть ограниченным с использованием персональных пропусков.



Свойства достоверной информации

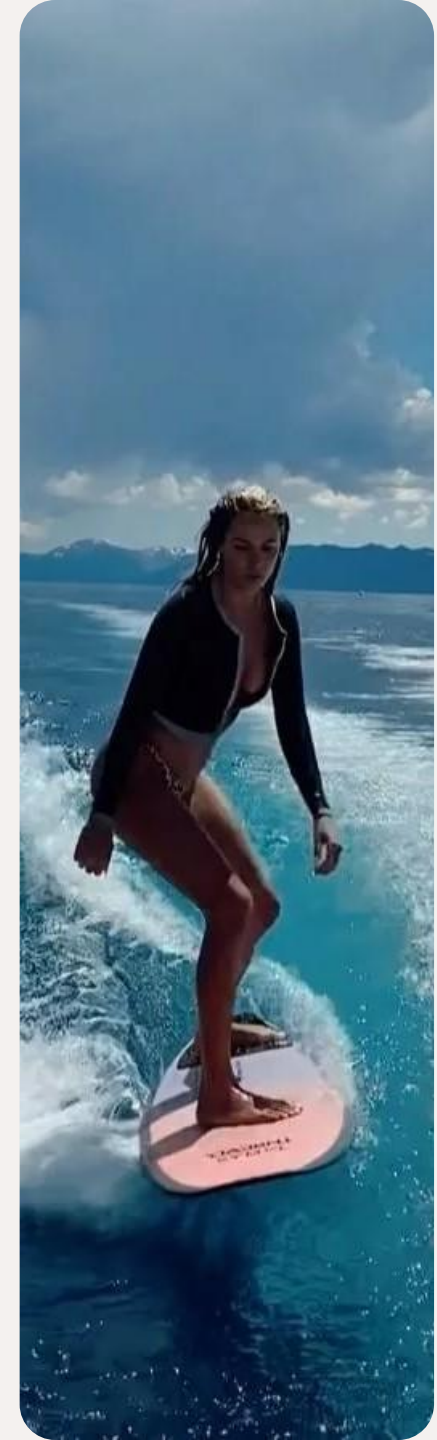
- Сохранность программного обеспечения – чтобы предотвратить несанкционированный доступ, с использованием паролей, метода шифрования данных, фаерволлов, и тд.
- Антивирусное программное обеспечение – чтобы предотвратить взлом, уничтожение данных хакерами.
- Использование резервных файлов – чтобы убедиться, что данные скопированы или могут быть восстановлены. Резервные файлы обеспечивают сохранность данных если главная копия файла уничтожена или не читается.



Источники внутренней и внешней информации

Информация может быть получена как из внутренних источников в пределах организации так и извне.

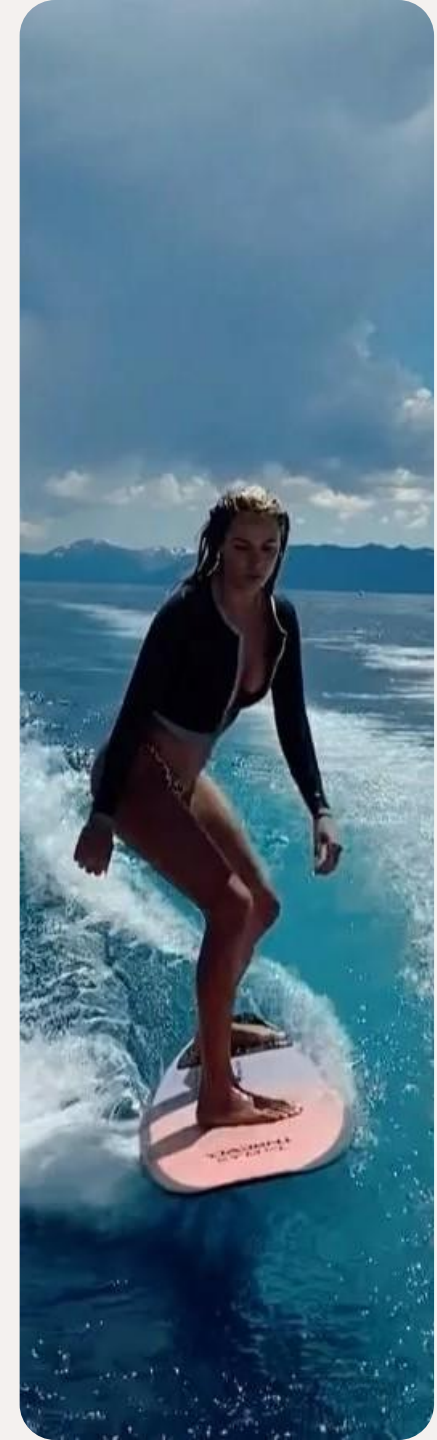
- Большая доля стратегической информации получается из внешних источников, а большая доля операционной – из внутренних.
- Большое количество внешней информации получается через интернет. В частности, вебсайты государственных департаментов и спонсируемых государством организаций публикуют большое количество статистики, методических инструкций и тд.
- Источники информации могут быть использованы регулярно или единожды, все зависит от природы информации и цели, для которой ее используют



Источники внутренней и внешней информации

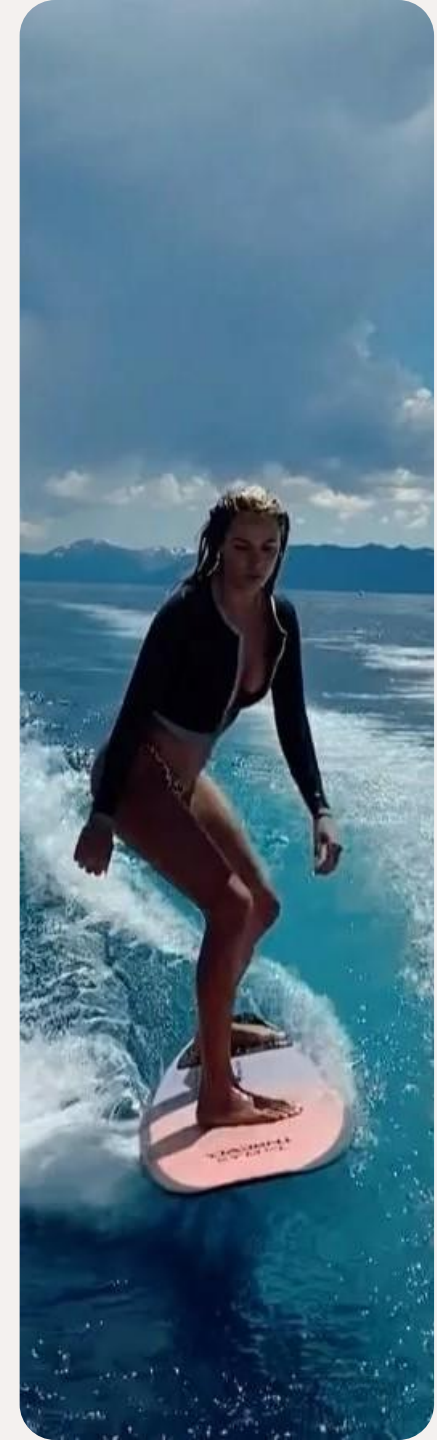
- Внешняя информация обычно доступна бесплатно или за очень небольшую стоимость, однако иногда она все-таки приобретается за плату

Каждая коммерческая организация должна удостовериться, что она получает качественную информацию для всех уровней менеджмента, и это обычно достигается путем приобретения как внутренней, так и внешней информации.



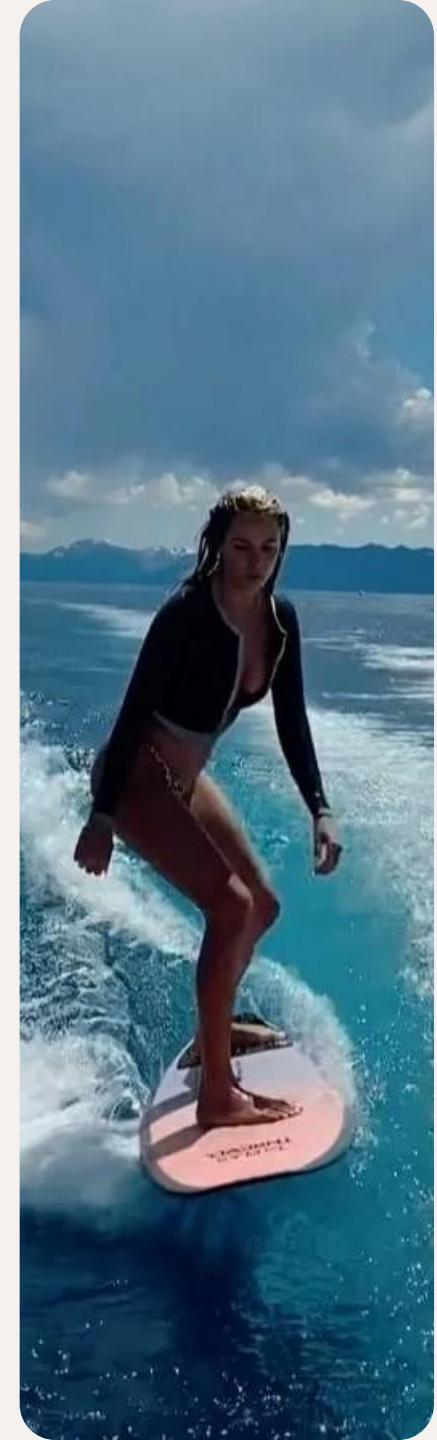
Источники внутренней информации

- Компьютерные системы, такие как бухгалтерская система, система продаж или система контроля запасов.
- Бухгалтерская система – особенно важный источник информации для менеджмента, особенно на стратегическом и тактическом уровнях
- Отчеты менеджмента, производственные отчеты
- Документы по внутренней политике и процедурам
- Устная коммуникация между сотрудниками и менеджментом, наблюдения на местах



Источники внешней информации

- Сайты государственных департаментов, спонсируемые государством органы и другие административные органы
- Государство – важный источник статистической и экономической информации для бизнеса
- Опубликованные ежегодные отчеты и бухгалтерия публичных компаний



Источники внешней информации

- Внешние провайдеры информации: эта информация предполагает оплату за ее получение, например Reuters и Bloomberg предоставляют информацию по финансовым рынкам
- Профессиональные службы, такие как АССА
- Торговые организации, которые предоставляют информацию промышленной направленности ее членам. Во многих индустриях есть торговая организация, членами которой являются коммерческие организации в отрасли.
- Торговые журналы
- Обычные медиа: радио, телевиденье, журналы и газеты
- Исследовательские изыскания рынка
- Устная коммуникация с поставщиками и потребителями



Спасибо за внимание

Имя докладчика Виноградова Елена

Адрес электронной почты

sfatofgreece@gmail.com

Адрес веб-сайта vk.com/accanarusskom

