

А. В. Костров, докт. техн. наук, профессор Владимирского государственного университета

О. С. Коротеева, канд. экон. наук, доцент Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов

В. Ф. Корнюшко, докт. техн. наук, профессор Московского государственного университета тонких химических технологий

Особенности информационного менеджмента в компаниях сферы услуг

В условиях малого бизнеса информационный менеджмент имеет существенную специфику, обусловленную ролью и местом собственника в системе управления. Соответствующим аспектам применения информационных технологий в организации работы компании посвящена данная статья.

Введение

О существовании информационного менеджмента (ИМ) зависит от специфики компании. Вообще обработка информации (ОИ) как сфера деятельности с позиций менеджмента специфична [1]: ОИ по существу является неким специализированным производством, которое выпускает соответствующую продукцию — информационные услуги (ИУ), потребляемые основной деятельностью (ОД) компании или являющиеся ее продуктом. Эта продукция явно существует, может быть измерена количественно и оценена качественно, а также возможно определить ее, продукции, стоимость. В такой постановке ИМ естественно строится как специальная область управления во всей полноте круга соответствующих вопросов и задач. В настоящей статье выявляются особенности ИМ в компаниях сферы услуг, прежде всего особенности организационные, или структурные.

Общая характеристика информационного менеджмента

Понятно, что ОИ обеспечивает основную деятельность организации. Правда, до недавнего времени данная функция была несколько несоразмерна в тени ОД, при этом

соответствующая служба воспринималась в значительной степени как вспомогательная. В последнее время в этих вопросах произошли и продолжают происходить существенные изменения.

Естественно, со стороны ОД служба ОИ всегда получает плановые задания, выполняя которые, предоставляет ОД соответствующие услуги. Однако такое взаимодействие может быть разным. Рассмотрим следующие два крайних варианта [2].

Первый (он и исторически первый) предполагает сугубо подчиненную и даже пассивную роль ОИ в отношении ОД: ОД формирует цели и плановые задания для службы ОИ (рис. 1, стрелка влево), служба ОИ выдает ОД то, что от нее требуется (рис. 1, стрелка вправо), часто не заботясь о том, насколько эффективны эти услуги для основного бизнеса организации; характер отношений между ОД и ОИ иллюстрируется толщиной стрелок.

В описанных условиях ИМ имеет в качестве объекта управления службу ОИ в ее

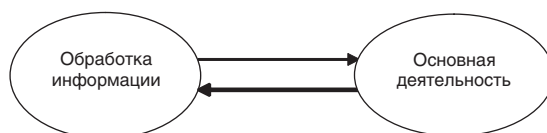


Рис. 1. Схема взаимодействия ОД и ОИ (ИМ в узком смысле)