

УДК 338.3

А.В. Филатова *

ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ ПОДДЕРЖКИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА НА ПРИМЕРЕ ПРЕДПРИЯТИЯ ПО СТРОИТЕЛЬСТВУ АВТОДОРОГ

В статье информация как ресурс рассматривается в жесткой связи с носителями информации. В качестве важнейших свойств информации, определяющих ее специфические характеристики как ресурса, мы выделили следующие: принадлежность к категории общественных благ, высокую скорость распространения, чувствительность к фактору времени, отсутствие пространственной локализованности, ограниченность действия основных экономических законов.

Ключевые слова: информационные ресурсы, автодороги, фактор времени, блоки, средства обработки, информация.

Информация как ресурс может быть рассмотрена в жесткой связи с носителями информации. По мнению Ю.Д. Денисова и Ю.М. Каныгина, каждый новый носитель информации порождает свой класс информационных ресурсов. Многие другие авторы как особую часть выделяют активные информационные ресурсы, т. е. «информацию, доступную для автоматизированного поиска, хранения и обработки» [1, с. 43]. Исходя из этого можно предложить оценку степени использования информационных ресурсов через отношение активных информационных ресурсов к общему их объему.

В целом при оценке информации как ресурса, на наш взгляд, необходимо не сужать границы понятия применительно к какой-либо системе или носителю, а использовать интегрированный подход, учитывающий особенности информации, проявляющиеся как на микро-, так на макроуровнях.

Под информационным ресурсом следует понимать экономически значимую информацию, содержащуюся в действующих в обществе банках данных, доступную к использованию для принятия решений.

В качестве важнейших свойств информации, определяющих ее специфические характеристики как ресурса, мы выделяем следующие: принадлежность к категории общественных благ, высокую скорость распространения, чувствительность к фактору времени, отсутствие пространственной локализованности, ограниченность действия основных экономических законов. Информация имеет и другое свойство, на которое гораздо реже обращают внимание. Говоря о неисчерпаемости и безграничности информации и знаний, следует заметить, что производство и потребление информации представляют собой субъект–субъектные процессы.

Информационный ресурс, по нашему мнению, образуется из трех взаимосвязанных блоков, объединенных в единую организационную структуру с необходимым нормативным и правовым обеспечением. Это технические средства обработки информации и телекоммуникаций, программные средства и сама информация.

Определенным этапом в формировании информации как экономического ресурса и в приобретении им товарных свойств стали формирование промышленной

* © Филатова А.В., 2015

Филатова Анастасия Викторовна (econkaf@mail.ru), кафедра «Автомобильные дороги и геодезическое сопровождение строительства», Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 443001, Российская Федерация, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 194.

инфраструктуры экономики и появление конкуренции. Здесь вполне правомерно говорить об информации как о редком ресурсе, сосредоточенном в тех или иных информационных центрах.

Более точно, на наш взгляд, можно рассмотреть информационные ресурсы на микроуровне, исходя из процессного подхода.

Идея процессного подхода заключается в том, что успешное управление деятельностью предприятия может быть реализовано посредством управления через процессы, а не через классические функциональные отделы.

При процессном подходе исполнитель в своей деятельности ориентируется на потребителя результатов процесса, на удовлетворение его потребностей и ожиданий. Потребитель процесса и его требования определены, анализируется возможность их выполнения, устанавливается обратная связь с потребителем и организуется работа по выполнению его требований. Поэтому результаты процесса согласованы с потребителем и удовлетворяют его требованиям.

Рассмотрим процессный подход к управлению предприятием по строительству автодорог. Деятельность на предприятии по строительству автодорог является процессом, требующим определенных затрат ресурсов и времени. Процесс менеджмента отражает рекомендованную последовательность выполнения основных функций управления, точнее, последовательность начала действий по выполнению функций, так как осуществление многоконтурной обратной связи приводит к одновременному осуществлению функций.

Качество выполнения предыдущего этапа – необходимое условие обеспечения качества выполнения последующего этапа (функции). В этом выражается взаимозависимость функций.

Связующими являются процесс коммуникаций и процесс принятия решений не только по проектированию и строительству автодорог любой сложности.

В организации протекает множество процессов. М. Портер [3, с. 2] предлагает их классификацию, которая базируется на их роли в создании дополнительных ценностей (каждый процесс должен вносить по отношению к предыдущему дополнительный вклад в ценность конечного продукта). В соответствии с этим критерием все процессы подразделяют на три группы:

- основные, которые связаны непосредственно с производством продукции (асфальтобетона, мастики, геосеток и т. д.);
- обеспечивающие – осуществляют поддержку основных процессов (снабжение, управление персоналом на каждом этапе строительства автодорожного полотна и др.);
- управленческие – включают процессы по установлению целей и формированию условий для их достижения.

Все перечисленные процессы взаимосвязаны между собой и образуют единую систему.

Бизнес-процесс – это совокупность различных видов деятельности, в рамках которой на входе используются один или более видов ресурсов, и в результате этой деятельности на выходе создается продукт, представляющий ценность для потребителя. Это может быть представлено как набор логически взаимосвязанных действий, выполняемых для достижения определенного выхода бизнес-деятельности [2, с. 32]. Бизнес-процесс является структурированным конечным множеством действий, спроектированных для производства специфической услуги (продукта) для конкретного потребителя или рынка. Это специфически упорядоченная совокупность работ, заданий во времени и в пространстве, с указанием начала и конца, точным определением входов и выходов.

Бизнес-процесс – это сущность, определяемая через точки входа и выхода, интерфейсы и организационные устройства, частично включающие устройства потребителя услуг / товаров, в которой происходит наращивание стоимости производимой услуги / товара [3, с. 4].

Бизнес-процесс также рассматривается как множество внутренних шагов (видов) деятельности, начинающихся с одного и более входов и заканчивающихся созданием продукции, необходимой клиенту и удовлетворяющей его по стоимости, долговечности, сервису и качеству, или как полный поток событий в системе, описывающий, как клиент начинает, ведет и завершает использование бизнеса [4, с. 13].

Бизнес-процесс – это и логические серии взаимозависимых действий, которые используют ресурсы предприятия для создания или получения в обозримом или измеримо предсказуемом будущем полезного для заказчика выхода, такого как продукт или услуга [5, с. 8].

Бизнес-процессы включают любые виды деятельности в работе организации [6, с. 12]. Они предполагают систематизированное последовательное исполнение функциональных операций, которые приносят специфический результат [7, с. 5]. Это совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которая преобразует входящие элементы в выходящие [8, с. 23].

Обобщенная структура бизнес-процесса представлена на рисунке.

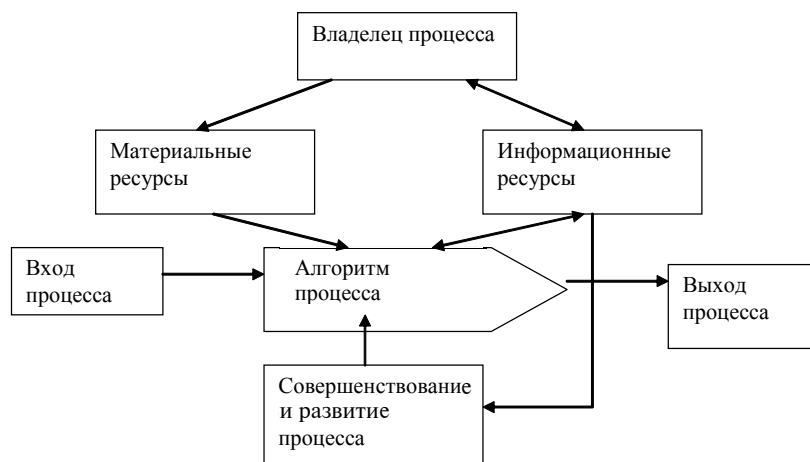


Рис. Структура бизнес-процесса

Владелец процесса – должностное лицо, несущее ответственность за ход и результаты процесса.

Ресурсы – ресурсы, выделенные в распоряжение Владельца процесса для его проведения; могут включать оборудование (производственное, контрольно-измерительное, офисное и др.), персонал, помещения, среду, транспорт, связь, материалы (вспомогательные), финансы, документацию и т. д.

Входы процесса – входные объекты (сырье, продукция, комплектация, информация или услуга), которые преобразуются в Выходы процесса в ходе выполнения Процесса. Часто Входы одного процесса являются Выходами другого.

Выходы процесса – продукция, информация или услуга, ради которой существует Процесс.

Алгоритм процесса состоит из последовательности действий.

Совершенствование и развитие бизнес-процесса заключается в наличии креативных процедур, улучшающих параметры процесса.

Каждый бизнес-процесс для своей реализации должен иметь трудовые, материальные, финансовые, информационные ресурсы.

Под информационными ресурсами бизнес-процесса будем понимать совокупность собственных, приобретаемых и поставляемых извне структурированных данных, зафиксированных на различных носителях и обеспечивающих выполнение бизнес-процесса. Информационными ресурсами организации являются совокупные информационные ресурсы бизнес-процессов, обеспечивающие деятельность предприятия.

Информационные ресурсы поддержки бизнес-процесса включают в себя следующие группы ресурсов [1; 8]: информационные ресурсы, описывающие материальные ресурсы процесса; информационные ресурсы алгоритма процесса; информационные ресурсы, регламентирующие деятельность владельца процесса; информационные ресурсы, необходимые для совершенствования и развития бизнес-процесса; информационные ресурсы о входных и выходных элементах бизнес-процесса.

Каждая группа ресурсов включает в себя информационные ресурсы, поступившие извне, – внешние ресурсы и информационные ресурсы, генерируемые внутри процесса, – внутренние информационные ресурсы [9, с. 5].

Все информационные ресурсы, используемые на предприятии, предназначены для обеспечения внешнеэкономической и внутриэкономической деятельности. По источнику приобретения они являются либо внешними по отношению к нему, либо внутренними (корпоративными).

Можно выделить два вида информационных ресурсов в бизнес-процессе: активные и пассивные. К активным относятся информационные ресурсы, доступные для автоматического поиска, хранения и обработки (программы, экспертные системы, базы данных, базы знаний, документы и документация на магнитных носителях и т. д.), к пассивным – недоступные для описанных выше операций информационные ресурсы. Это отчеты, книги, чертежи и т. п., не применимые для непосредственного использования с помощью средств ВТ. Пассивные информационные ресурсы выступают в качестве вспомогательных средств, а также, возможно, первичного сырья при производстве активных информационных ресурсов.

В общем случае информационные ресурсы каждого бизнес-процесса можно классифицировать по содержанию, изменчивости во времени, сфере распространения, способу представления, соответствию отражаемому объекту, способу передачи. Предложенная классификация не просто более подробна, она включает в себя градацию информации по направлениям использования.

Структурированные информационные ресурсы, отраженные в знаковой форме, являются моделью-описанием. Содержательные информационные ресурсы – это совокупность сведений о конкретном материальном объекте (системе или процессе), содержащаяся в информационных массивах (базах данных предприятия), воспринимаемая получателем (лицом, принимающим решения) и используемая им для выработки и принятия управленческих решений.

Коммуникационные информационные ресурсы – это совокупность сведений (знаний) о конкретных процессах, протекающих в системе предприятия, воспринимаемых получателем информации (лицом, принимающим решения) для определения состояния исследуемого объекта.

Управление информационными ресурсами – одна из конкретных функций управления (управление кадрами, финансами, материальными ресурсами), целью которой является обеспечение высокоэффективного выполнения всех остальных.

Процесс организации информационного обеспечения управления предложено признать управлением информационными ресурсами предприятия. На основании этого

положения считаем, что организация информационного обеспечения управления базируется на правилах и понятиях управления информационными ресурсами.

Признание информации как основы процесса управления является первым положением теории организации информационного обеспечения управления. В управленческой деятельности информация необходима для определения целей и задач управления, оценки и анализа ситуаций, разработки вариантов управленческих решений, организации практической деятельности по управлению предприятием. Для формирования, оценки и совершенствования информационного обеспечения управления используется классификация информации по различным признакам, каждый из которых определяет характер использования информации в процессе управления.

Библиографический список

1. Филатова А.В. Информационно-знаниевые ресурсы: понятие, методы, инструменты // Экономика, управление и право в современных условиях: междунар. сб. ст. / под общ. ред. С.М. Анпилова. Самара. 2012. Вып. 4 (16). С. 99–106.
2. Филатова А.В. Методы и инструменты, используемые в управлении информационно-знаниевыми ресурсами // Вестник Самарского государственного университета. Серия «Экономика и управление». Самара, 2012. № 4 (95). С. 67–73.
3. Филатова А.В. Информационно-знаниевые ресурсы: понятия, методы, инструменты // Экономика, управление и право в современных условиях: междунар. сб. ст. Самара: Издательство «Самарский университет», 2012. Вып. 4 (16). 160 с.
4. Филатова А.В., Бондарева Д.А. Электоральный маркетинг и политические партии // Экономика, управление и право в современных условиях: междунар. сб. ст. / под общ. ред. А.Н. Сорочайкина. Самара: Издательство «Самарский университет», 2012. Вып. 1 (13). С. 98–110.
5. Филатова А.В. Сущность и основы теории мотивации эффективности труда персонала // Основы экономики, управления и права. Самара. 2012. Вып. № 1 (1). С. 126–138.
6. Филатова А.В. Взаимодействие информационно-знаниевых ресурсов предприятия и их классификация // Вестник Самарского государственного университета. Серия «Экономика и управление». Самара, 2012. № 7 (98). С. 105–111.
7. Филатова А.В. Анализ уровня жизни населения (на примере Самарского региона): колл. монография // Экономика и управление в XXI веке. Том 3. Основы экономики крупного города / под общ. ред. А.Н. Сорочайкина. Самара: Глагол, 2011. 176 с.
8. Филатова А.В. Проблемы и перспективы экологической ситуации в г.о. Чапаевск на 2014 год // Качество жизни населения и экологии: монография / под общ. ред. Л.Н. Семерковой. Пенза: РИО ПГСХА, 2014. С. 89–94.
9. Filatova A.V. Statistical Analysis of the Roads Constructions Quality in Samara Region // Eastern European Scientific Journal. Germany. 2014. P. 251–258.

References

1. Filatova A.V. Information and knowledge resources: notion, methods, instruments. *Ekonomika, upravlenie i pravo v sovremennykh usloviyakh: mezhdunarod. sb. st. / pod obshch. red. S.M. Anpilova* [Economics, management and law in modern conditions: International collection of articles. S.M. Anpilov (Ed.). Samara, Izdatel'stvo «Samarskii universitet», 2012, Issue 4 (16), pp. 99–106 [in Russian].
2. Filatova A.V. Methods and instruments used in the management by information and knowledge resources. *Vestnik Samarskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya «Ekonomika i upravlenie»* [Vestnik of Samara State University. Series «Economics and management»], 2012, no. 4 (95), pp. 67–73 [in Russian].

3. Filatova A.V. Information and knowledge resources: notion, methods, instruments. *Ekonomika, upravlenie i pravo v sovremennykh usloviakh: mezhdunarod. sb. st. / pod obshch. red. S.M. Anpilova* [Economics, management and law in modern conditions: International collection of articles. S.M. Anpilov (Ed.). Samara, Izdatel'stvo «Samarskii universitet», 2012, Issue 4 (16), pp. 99–106 [in Russian].

4. Filatova A.V., Bondareva D.A. Electoral marketing and political parties. *Ekonomika, upravlenie i pravo v sovremennykh usloviakh: mezhdunarod. sb. st. / pod obshch. red. S.M. Anpilova* [Economics, management and law in modern conditions: International collection of articles. S.M. Anpilov (Ed.). Samara, Izdatel'stvo «Samarskii universitet», 2012, Issue 1(13), pp. 98–110 [in Russian].

5. Filatova A.V. Essence and foundations of the theory of motivation of effectiveness of personal labour. *Osnovy ekonomiki, upravleniia i prava: periodicheskii vserossiiskii nauchnyi zhurnal Pod obshch.red. A.N. Sorochaikina*. [Foundations of Economics, Management and Law: periodical all-Russian scientific journal]. A.N. Sorochaikin (Ed.). Samara, Izdatel'stvo «Samarskii universitet», 2012, Issue 1(1), pp. 126–138 [in Russian].

6. Filatova A.V. Interaction of information and knowledge resources of an enterprise and their classification. *Vestnik Samarskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya «Ekonomika i upravlenie»* [Vestnik of Samara State University. Series «Economics and management»]. Samara, 2012, no. 7(98), pp. 105–111 [in Russian].

7. Filatova A.V. Analysis of standard of life (on the example of the Samara Region) (voluminous collective monograph). *Ekonomika i upravlenie v XXI veke-tom 3: Osnovy ekonomiki krupnogo goroda /pod obshch. red. A.N.Sorochaikina*. [Economics and management in the XXI century. Vol. 3: Foundations of Economics of a large city]. A.N. Sorochaikin (Ed.). Samara, Izdatel'stvo «Glagol», 2011, 176 p. [in Russian].

8. Filatova A.V. Problems and perspectives of ecological situation in the urban district of Chapaevsk for 2014: monograph. *Quality of life of population and ecology: monograph*. L.N. Semerkova (Ed.). MNITs PGSKhA. Penza, RIO PGSKhA, 2014, pp. 89–94 [in Russian].

9. Anastasia V. Filatova. Statistical Analysis of the Roads Constructions Quality in Samara Region. *Eastern European Scientific Journal*. Germany, 2014, pp. 251–258.

*A.V. Filatova **

INFORMATION RESOURCES OF SUPPORT OF BUSINESS PROCESS ON THE EXAMPLE OF ENTERPRISE OF HIGHWAY ENGINEERING

Information as a resource is examined in the article in rigid connection with the carriers of information. As major properties of information, determining its specific characteristics as a resource we distinguished the following: belonging to the category of public benefits, high-rate of distribution, sensitiveness to the factor of time, absence of spatial localization, limited nature of action of basic economic laws.

Key words: information resources, highways, factor of time, blocks, processing facilities, information.

* *Filatova Anastasia Viktorovna* (econkaf@mail.ru), Department of «Roads and Geodetic Support of Construction», Samara State University of Architecture and Civil Engineering, 194, Molodogvardeyskaya Street, Samara, 443001, Russian Federation.