

**ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФУНКЦИЙ
УПРАВЛЕНИЯ В ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Прошева О.А.
Сапицкая И.К.**

Для принятия эффективных управленческих решений в условиях динамичного развития рыночной экономики предприятию требуется оптимальная система информационного обеспечения, объективно отражающая сложившуюся экономическую ситуацию.

Роль информации в организационном управлении фирмой постоянно возрастает, что связано с изменениями социально-экономического характера, появлением новейших достижений в области техники и технологий, результатами научных исследований. Информационный процесс необходим как непереносимое условие работы современной техники, как средство повышения качества рабочей силы, как предпосылка успешной организации самого процесса производства. [1]

В современных рыночных условиях хозяйствования важной областью исследования стало информационное обеспечение, которое состоит в сборе и переработке информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений. Менеджер в полной мере использует объективную и своевременную информацию, собираемую, обрабатываемую, сохраняемую и распространяемую с помощью современных научных методов и технических средств. В настоящее время это объективная необходимость, обусловленная, в частности, требованиями рынка адекватно реагировать на возникающие в динамично развивающейся обстановке проблемы. Нужно не только располагать своевременной и точной информацией, но уметь ее анализировать, делать необходимые выводы и эффективно воплощать в управленческих решениях. Присутствие информационной составляющей в управлении необходимо, так как оно является основой всего процесса. [2]

Тема данной статьи является актуальной, так как наличие информационного обеспечения это не только залог успеха и конкурентоспособности фирмы, но и средство выживания в условиях жесткой конкуренции.

Проблемой информационного обеспечения управления предприятием занимались такие отечественные и зарубежные ученые как Абрамов С.А., Акинин П.В., Бажин И.Н. [3], Веснин В.Р. [4], Звешинский С.М. [2], Стассман П. [1], Хекхаузен Х. и др. Однако в работах этих ученых не была достаточно освещена проблема информационного обеспечения управления предприятиями торговой сферы.

Целью статьи является анализ информационного обеспечения системы управления торговым предприятием.

Объект исследования данной статьи – рознично-сервисная сеть «Клик».

Информационное обеспечение управления – это связь информации с системами управления предприятием и управленческим процессом в целом.

Оно может рассматриваться не только в целом, охватывая все функции управления, но и по отдельным функциональным управленческим работам, например прогнозированию и планированию, учету и анализу. [3]

Рассмотрим информационное обеспечение функций управления на рознично-сервисной сети (РСС) «Клик».

ООО «Клик» в городе Горловка является частью торговой компьютерной сети «Клик». Как и другие розничные магазины этой сети, входит в состав компании «АМИ».

Организационно-правовая форма «Клик» - общество с ограниченной ответственностью, предприятие частной формы собственности. Основными видами деятельности РСС «Клик» являются розничная торговля компьютерной и организационной техникой, а также предоставление комплекса компьютерных услуг.

РСС «Клик» обладает широким ассортиментом товаров, включая более 10 000 наименований, среди которых: компьютеры, ноутбуки, цифровые фотоаппараты и видеокамеры, акустика, навигаторы, офисная техника, лицензированное программное обеспечение и др. Также РСС «Клик» предоставляет широкий спектр услуг различной направленности, включая настройку разнообразных сервисов, модернизацию компьютеров и компьютерных сетей, обеспечение безопасности электронных данных пользователей, защиту от несанкционированного доступа к ним и т.п.

Организационная структура управления РСС «Клик» является линейно-функциональной. Предприятие по численности персонала относится к малому бизнесу.

В процессе управления деятельностью предприятия выделяют 4 основные функции управления: планирование (прогнозирование), организация (координация), мотивация (стимулирование) и контроль.

Под планированием следует понимать набор процедур распределения и перераспределения целевых показателей и ограничений между внутренними структурами предприятия с учетом внешнего окружения и внутренними возможностями. [5]

Процесс планирования включает: выработку и постановку целей и задач предприятия; определение исходных предпосылок; выявление и выбор наилучшей альтернативы; определение путей и средств реализации планов для достижения поставленных целей; исполнение плана; прогнозирование возможных изменений во внешней и внутренней среде.

При реализации функции планирования на РСС «Клик» учитывается следующая информация:

- экономическая среда: уровень инфляции, безработицы, система налогообложения, местные тарифы, стоимость энергоресурсов и др.;

- политико-правовая обстановка: Законы Украины «О хозяйственных обществах», «О системе налогообложения», «О налоге на добавленную стоимость», Хозяйственный кодекс, трудовое законодательство;

- техническая среда: уровень развития науки и техники, квалификация рабочей силы, технические нововведения.

Важную роль в процессе планирования на РСС «Клик» также играет информация о конкурентах предприятия, его клиентах, поставщиках и посредниках.

В процессе осуществления функции планирования на РСС «Клик» составляются различные виды планов: перспективные, тактические, оперативные объема продаж и выполнения компьютерных услуг на текущий месяц, переоценки товаров, др.

Проведя анализ информационного обеспечения на РСС «Клик», следует отметить, что для успешного планирования необходимо иметь полное представление о внутренних потенциальных возможностях и недостатках предприятия, а также о существующих внешних проблемах.

Сущность функции организации заключается в разработке организационной структуры, а также комплекса нормативных документов. [5]

Документами, разработанными в процессе осуществления функции организации на РСС «Клик», являются: положения о структурных подразделениях, штатное расписание, должностные инструкции сотрудников предприятия, правила внутреннего распорядка и пр.

При реализации данной функции на РСС «Клик» используется распределительная информация – о персонале (количество работников, занимаемые должности, др.), о распределении времени, оборудования, финансовых средств (прибыль предприятия, расходы, др.); исключительная и стимулирующая информация. На выполнение функции организации также оказывает влияние законодательное регулирование.

Исследовав организацию как функцию управления на РСС «Клик», можно отметить, что эта функция заключается в создании оптимальной организационной структуры предприятия и разработки определенных нормативных документов, при этом используется распределительная, исключительная и стимулирующая информация.

Мотивация - это управленческая деятельность, которая обеспечивает процесс стимулирования работников для достижения целей предприятия. [5]

На РСС «Клик» используются различные методы стимулирования работников:

- материальное стимулирование – высокая заработная плата, премии, денежные бонусы в размере фиксированного процента от прибыли продаж компьютерной и офисной техники, скидки работникам предприятия;

- моральное или психологическое стимулирование – благодарность от директора предприятия, грамоты, Доска Почета;

- стимулирование властью – повышение работников в должности.

При реализации функции мотивации используется различная информация – стимулирующая, специфическая и исключительная информация (о результатах работы предприятия, отдела, работника, о нормах поведения сотрудников и др.), распределительная – информация об имеющихся финансовых ресурсах на предприятии.

Мотивация персонала является важной функцией управления, так как

от деятельности каждого работника зависит эффективность работы предприятия в целом.

Контроль - управленческая деятельность, направленная на анализ соответствия реальных результатов поставленным целям и принятие соответствующих корректирующих мер. [5]

Функция контроля на РСС «Клик» включает в себя: контроль выполнения планов, расходования ресурсов, использования финансовых средств, контроль сроков исполнения, качества товаров и т.п.

Система контроля функционирует на основе утвержденного положения. В нем определяется структура управления, функции подразделений, осуществление контроля конкретных показателей.

При выполнении функции контроля достаточно часто используется исключительная информация. Исключительная информация является обязательной при решении задач стратегического характера.

Необходимой для реализации функции контроля служит контрольная информация – позволяет выявить отклонения от плана и принять корректирующие меры. Такой информацией являются сроки исполнения планов, показатели качества реализуемых товаров, прибыль и расходы предприятия, результаты деятельности отдельных работников и т.п.

Таким образом, для эффективного контроля на предприятии РСС «Клик» необходимо использовать информацию о поставленных целях и фактически достигнутых результатах, о стандартах качества и реальном качестве товаров, о сроках исполнения и о фактическом исполнении и т.п.; проводить корректирующие меры в случаях отклонения от норм и обеспечивать стабильность достигнутого уровня качества товаров.

Отечественные ученые выделяют еще две функции управления: анализ и учет. [5]

Анализ – управленческая функция, суть которой заключается в изучение итогов выполнения планов и заказов, определения влияющих факторов, выявление резервов, тенденции развития и т.п. Выполняется анализ различными специалистами в зависимости от сложности и уровня анализируемого объекта.

Анализ можно рассматривать как отдельную функцию, и как составляющую каждой из функций управления. На РСС «Клик» анализ проводится при реализации каждой из функций управления, меняется только анализируемый объект. Так, при планировании проводится анализ влияющих факторов, SWOT-анализ; при организации – анализ организационной структуры, полномочий, прав и ответственностей работников; при мотивации – анализ деятельности каждого работника и методов стимулирования; при контроле – анализ соответствия реальных результатов поставленным целям и пр. Таким образом, для анализа используются все виды информации, что и для других функций управления.

Сущность учета состоит в разработке или использовании готовых форм и методов учета показателей деятельности предприятия: бухгалтерский, финансовый, управленческий учет.

Бухгалтерский учет на РСС «Клик» осуществляется с помощью программы «1С: Бухгалтерия». «1С:Бухгалтерия» — универсальная программа для автоматизации бухгалтерского и налогового учета, включая подготовку обязательной (регламентированной) отчетности.

Документами, создаваемыми при осуществлении учета деятельности предприятия, служат: 0-отчет (нулевой чек на покупку товара, который необходим для ежедневного обнуления кассы. Составляется в начале рабочего дня), Х-отчет (отчет о наличных денежных средствах в кассе на определенный момент времени. Создается в течении рабочего дня), Z-отчет (итоговый отчет о продажах и услугах за день. Составляется в конце рабочего дня), приходная и расходная накладная, налоговая накладная, счет-фактура, кассовая книга, отчет об инвентаризации, который составляется в конце каждого месяца, пр.

Таким образом, проведенный анализ информационного обеспечения функций управления на РСС «Клик» позволил сделать вывод, что для эффективного управления предприятием информация играет важную роль. Ни одна из функций управления: планирование, организация, мотивация, контроль, анализ и учет не обходится без использования различных видов информации. Для реализации определенной функции необходима соответствующая информация, которая отражает состояние дел внутри предприятия и характеризует внешние факторы, влияющие на его деятельность. Анализ и учет этой информации при выполнении функций управления позволит рационально скоординировать деятельность предприятия и достичь высоких результатов.

Литература

1. Стассман П. Информация в век электроники: проблемы управления / под ред. Б.З. Мильнер. – М.: Экономика, 2007.
2. Звешинский С.М. Эффективность системы информационного обеспечения. – Л.: Зерцало, 2005.
3. Бажин И.Н. Информационные системы менеджмента. – М.: ГУВШЭ, 2004.
4. Веснин В.Р. Основы менеджмента. - М.: Элит, 2006.