

**Лукьянченко Александр Васильевич**

Магистрант

**Направление:** Менеджмент

**Магистерская программа:** Информационный менеджмент

**Информационное обеспечение системы управления предприятием  
(на примере ООО Центр 112)**

**Аннотация:** В статье рассмотрено значение организации информационного обеспечения системы управления предприятием, а так же преимущества внедрения территориально-распределенной информационной системы 112.

**Ключевые слова:** информация, информационное обеспечение, современные технологии.

В современных условиях важной областью стало информационное обеспечение, которое состоит в сборе и переработке информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений. Передача информации о положении и деятельности фирмы на высший уровень управления и взаимный обмен информацией между всеми взаимосвязанными подразделениями фирмы осуществляются на базе современной электронно-вычислительной техники и других технических средств связи [1].

В настоящее время мировой рынок чрезвычайно изменчив и именно информация держит большинство компаний «на плаву». Умение работать с информацией позволяет многим компаниям оставаться конкурентоспособными, поэтому работа с информацией является обязанность каждой компании, независимо от ее статуса. Информация и техническое оборудование считаются основными составляющими компаний, поэтому информационное обеспечение системы управления предприятием является важнейшим аспектом любой его деятельности.

Информационное обеспечение управления – это связь информации с системами управления предприятием и процессом управления в целом. Его можно рассматривать не только, как единое целое, охватывающее все функции управления, но также и для отдельных функциональных действий по управлению, например, прогнозирования и планирования, учета и анализа [2].

Это позволяет скрыть конкретные аспекты, присущие информационной поддержке функционального управления, в то же время, раскрывая его общие свойства, что позволяет нам глубже направлять исследования. В широком смысле слова под информационным обеспечением понимается, как целое направление, которое заключается в разработке методов и форм работы с информацией, отражающей объекты в системе, которые контролируются и организации этой информации в целях эффективного ее хранения, использования и обмена между системой и источниками или потребителями информации [6].

История этой области, связанная с использованием компьютерных технологий, насчитывает несколько десятилетий. За этот период были получены наиболее важные теоретические и практические результаты, которые были освещены в отечественной и зарубежной литературе, которые касаются таких вопросов, как классификация и кодирование информации, определение форм отображения внешней среды, разработка языковых средств представления информации проектирование баз данных и многим другим.

Вышеуказанные результаты развития мира компьютерных технологий широко используются при организации информационной поддержки, обеспечивающей систему управления предприятием. Однако отсутствие систематизированного обобщения накопленного опыта в этой области препятствует его широкому распространению, вследствие чего организация информационного обеспечения каждой конкретной системы управления в целом осуществляется индивидуально.

Обобщение важнейших моментов управления с выделением особенностей автоматизированного управления позволяет сделать следующие, важные выводы по поводу информационного обеспечения систем управления:

1. Суть информационного обеспечения любой системы управления, заключается в получении, накоплении, ведении, обработке и представлении органам управления знаний о прошлом, текущем и будущем состоянии объекта управления и системы управления в целом и отдельных ее частей, а также внешней среды, в которой функционируют объект и система управления в целом.

2. Информационное обеспечение системы управления, в том числе автоматизированной системы, можно охарактеризовать, как систему и, как процесс.

3. Информационное обеспечение, как процесс труда, есть сущность целостности трех факторов: собственно труда; средств труда, которыми являются средства лингвистического, математического, программного и других видов обеспечения и предметов труда, в качестве которых выступает сама информация.

В настоящее время для качественного, количественного и эффективного управления деятельностью предприятия нужно грамотное использование современных информационных технологий [3]. Однако использование современных информационных технологий создает не только огромное пространство новых возможностей для повышения эффективности управленческой деятельности, но и ряд новых проблем, о которых раньше не могло быть и речи.

© Одной из наиболее острых проблем является компьютерная грамотность или, в более широком и содержательном смысле, грамотность управленческого персонала в области современных информационных технологий.

Компьютерная грамотность управленческого персонала включает в себя понимание того, как эффективно использовать информационные технологии, а также любые другие ресурсы социальной организации или системы –

финансовые, материально-технические и человеческие. В области применения современных технологий в практике управленческой деятельности требуется грамотное руководство. Следует отметить, что только при четком понимании возможностей информационных технологий, возможно их эффективное внедрение в управление предприятием [4].

Создание во всех субъектах РФ системы вызова экстренных служб по единому номеру 112 должно было обеспечить их оперативное комплексное реагирование на сообщения о происшествиях и чрезвычайных ситуациях. Однако, согласно выводам Счетной палаты, создать единую скоординированную систему реагирования на вызовы не удалось. По факту к концу 2018 г. Система 112 находилась в постоянной эксплуатации лишь в 17 субъектах РФ. На их долю приходится менее 15% территории, где проживает около 28% населения России.

Исследуя проблему информационного обеспечения управления организацией, следует выделить несколько проблем, характерных для деятельности предприятия, как субъекта поиска, обработки, распределения и использования информации [5].

К таким проблемам следует отнести: недопонимание необходимости, важности и перспективности информационного обеспечения управления предприятия; эффективность организации информационной системы; качество информационного обеспечения; отсутствие эффективных методов, реальных возможностей обработки уже полученной, имеющейся информации; изучение и анализ причин низкой эффективности выявления и проведения изменений в рамках анализа правильности поиска, обработки, распределения и использования информации; пути совершенствования информационной базы, анализа эффективности хозяйственной деятельности предприятия; управление информационными рисками организации; обеспечение безопасности имеющейся информации.

Одним из приоритетных и перспективных объектов исследования и является решение вышеперечисленных проблем. Так как именно благодаря

информационному обеспечению, способности анализа полученной информации, ее правильного применения, зависят эффективность и перспективность работы и функционирования любой организации, как субъекта деятельности в условиях рыночной экономики. Эти обстоятельства, а также постоянное совершенствование информационного обеспечения связаны с созданием интегрированных систем управления информацией. Данное обстоятельство приведет к улучшению технических средств; появлению большого количества типовых проектных решений для разработки и внедрения систем управления предприятием; актуализации решения организационных задач информационного обеспечения; поиску их стандартных решений [7].

Идея создания в нашей стране единой системы вызова экстренных оперативных служб через телефонный номер 112 (единый для стационарных и мобильных телефонов) возникла, как минимум семь лет тому назад. Разработчики данной системы предполагали, что через неё будут вызываться такие экстренные службы как: пожарная охрана, полиция, спасатели, скорая медицинская помощь, аварийная служба газовой сети, антитеррористические службы и, возможно, некоторые другие. В рамках этой унифицированной системы вызов служб, подчиненных федеральным и региональным органам власти и органам местного самоуправления, теоретически должен осуществляться через единую дежурную диспетчерскую службу.

ООО Центр 112 – это система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Российской Федерации. Данная система разработана, прежде всего, для народа, для обеспечения оказания экстренной помощи населению при угрозах, для жизни и здоровья, для уменьшения материального ущерба при несчастных случаях, авариях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях, а также для информационного обеспечения единых дежурно-диспетчерских служб (ЕДДС) муниципальных образований.

«Система 112» является территориально-распределенной информационной системой и объединяет на основе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований дежурно-диспетчерские службы (ДДС) следующих экстренных оперативных служб: служба пожарной охраны; служба реагирования в чрезвычайных ситуациях; служба милиции; служба скорой медицинской помощи; аварийная служба газовой сети; служба «Антитеррор» и др. оперативные службы.

Первое, что получают граждане при внедрении Системы-112 — это возможность сообщать о любых происшествиях на единый номер «112». Это, безусловно, удобно, т.к. теперь нет необходимости помнить различные номера для экстренных вызовов (например, «03» для вызова скорой помощи с городского телефона, «103» для вызова абонентом «Билайн», «030» для вызова абонентом МТС и т. д.).

Однако на самом деле Система-112 дает гораздо больше, чем только единый номер для экстренных вызовов. С помощью Системы-112 повышается надежность передачи информации о происшествиях, благодаря регистрации вызовов в системе, автоматическому восстановлению прерванных соединений, определению местоположения абонента; позвонившие могут получить психологическую помощь или передать информацию о происшествии на иностранном языке.

Не менее важные преимущества дает использование Системы-112 и службам экстренного реагирования. Автоматизируется прием и регистрация информации о происшествиях (например, автоматически заполняется информация о телефонном номере абонента, координаты точки вызова; ведется запись разговора с абонентом). Благодаря доступу к единой базе по происшествиям взаимодействие экстренных служб становится более эффективным.

Система-112 создается независимо в каждом субъекте РФ. К 2018 г., согласно действующей в настоящее время федеральной целевой программе, Система-112 должна быть внедрена во всех субъектах Российской Федерации.



Внедрение единой системы-112 имеет ряд несомненных преимуществ, как для населения, так и для органов административной власти. Выделим некоторые значимые преимущества из них:

1. Психологические: легко запоминающийся номер, который состоит всего из трех цифр; любое обращение пострадавшего моментально фиксируется в системе и не может быть оставлено без внимания.

2. Экономические: использование системы-112 предусматривает максимальную автоматизацию работы операторов; изучая и анализируя статистические данные, можно увидеть следующую картину: до 70% вызовов, поступающих в экстренные службы, являются ложными или просто справочными. Операторы системы-112 принимают эту нагрузку на себя, что позволяет снизить количество диспетчеров экстренных служб и минимизирует "бесполезный" трафик на профильные ДДС.

3. Административные: внедрение системы-112 предусматривает полное документирование всех этапов обработки вызовов: от поступления запроса в систему до внесения в базу данных результатов реагирования; система-112 должна стать ещё и важным инструментом контроля над действиями спецслужб, когда каждый этап приема и реагирования на вызовы всегда можно отследить, а соответственно, оценить правильность действий участников и их эффективность.

4. Информационные: система-112 должна аккумулировать в себе все потоки информации, идущие от населения к спецслужбам; значимым преимуществом внедрения системы-112 становится возможностью для оценки общей ситуации по безопасности в регионе. "Слабые" места в региональной системе безопасности и в работе спецслужб можно выявить на основании различных отчетов по работе системы-112 и их грамотного анализа можно и соответственно, принять все возможные меры по их устранению.

5. Коммуникационные: благодаря существованию единого коммуникационного и координационного центра, которым становится система-112, для организации наиболее эффективного реагирования улучшается

взаимодействие различных спецслужб и налаживается конструктивный обмен информацией; полноценный процесс общения не может быть установлен без обратной связи. Следовательно, система-112 не только получает информацию об инцидентах, но и, при необходимости, информирует население о чрезвычайных ситуациях в определенной области, например, посредством телефонных звонков или отправки SMS-уведомлений.

6. Политические: создание полноценного аналога европейской системе вызова экстренных служб по единому номеру 112 позволит России сделать ещё один большой шаг в сторону интеграции с Европой и поднимет имидж страны в лице её европейских партнеров; улучшению общей ситуации с безопасностью в стране в целом будет способствовать повышение эффективности реагирования на происшествия и контроль обстановки, что позволит России повысить свой статус на международной политической и экономических аренах.

7. Технологические: создание комплексного технического решения для построения полноценной системы-112 потребовало от разработчиков и поставщиков оборудования разработки новых технических решений, соответствующих требованиям, прописанным в нормативных документах; универсальность системы и доступность её для приема сообщений из любых сетей требует теснейшей совместной работы местных операторов связи и поставщиков оборудования. Внедрение современных телекоммуникационных решений на морально устаревшие сети связи в ряде случаев затруднительно и нецелесообразно.

В настоящий момент в рамках национального проекта «Цифровая экономика» планируется создание специализированного сервиса «Единое мобильное приложение для звонков в 112», который решит все возникающие вопросы передачи текстовых, фото и видео сообщений. Во всех субъектах Российской Федерации, где система-112 создана в полном объеме, обеспечена возможность вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» глухими и лицами с нарушениями слуха с использованием системы-112



посредством коротких текстовых сообщений (SMS) через подвижную радиотелефонную связь экстренных оперативных служб.

Таким образом, развертывание системы-112 в регионах становится мощным стимулом для модернизации сетей общего пользования и способствует повышению общего технологического уровня развития субъекта РФ.

### Литература

1. Лашина М.В., Соловьев Т.Г. Информационные системы и технологии в экономике и маркетинге: Учебное пособие. М.: КноРус, 2018.
2. Остроух А.В., Николаев А.Б. Интеллектуальные информационные системы и технологии: Монография. СПб.: Лань, 2019.
3. Рожков И.В. Информационные системы и технологии в маркетинге. М.: Русайнс, 2017.
4. Сулейманова Д.Ю. Информационные системы управления инновационными процессами. М.: Русайнс, 2018.
5. Федорова Г.Н. Информационные системы. М.: Academia, 2018.
6. Федотова Е.Л. Информационные технологии и системы: Учеб. Пособие. М.: Форум, 2018.
7. Чистов Д.В. Информационные системы в экономике: Учебное пособие. М.: Инфра-М, 2019.