

Boshqarishda axborot va kommunikatsiya

Reja:

- 1. Axborot tizimi va uni boshqaruvdagi zarurati.*
- 2. Kommunikatsiya va uning boshqaruvdagi zarurati.*
- 3. Hujjatlar va uni yuritishning tashkil qilish.*

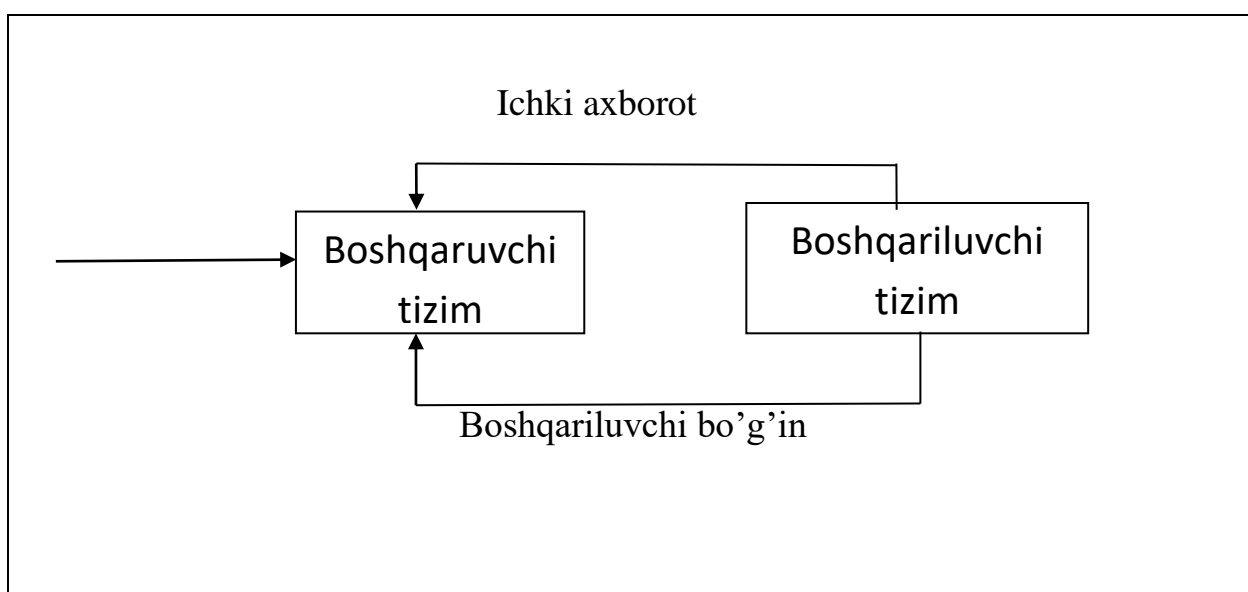
Tayanch so'z va iboralar:

Axborot. Ichki va tashqi axborotlar. Axborotlarga qo'yiladigan talablar. Oddiy va murakkab tizim. Kommunikatsiya. Hujjat. Ish yuritish.

1. Axborot tizimi va uni boshqaruvdagi zarurati

Axborot bu ma'lumotlar va xabarlar to'plami bo'lib, mazmunan yangilik unsurlariga ega bo'ladi va boshqaruv vazifalarini hal etish uchun o'ta zarurdir. Ishonchli va zarur axborotlarsiz boshqarishni amalga oshirib bo'lmaydi. Axborotlar boshqaruv negiz hisoblanadi.

Boshqaruvchi va boshqariluvchi tizimlar o'rtasidagi o'zaro aloqalar axborot vositasida quyidagicha amalga oshiriladi



Boshqaruv tizimidagi axborot aloqalari.

Boshqaruv organ boshqariluvchi ob'ektning holati hamda boshqariluvchi ob'ekt bog'liq bo'lgan tashqi muhit holati haqida axborotlar olib turadi. Bu axborot boshqaruvchi organ tomonidan qabul qilinadi va shu axborot asosida u boshqaruvchi axborot (qaror, buyruq)ni ishlab chiqadi. Shundan keyin axborot boshqariluvchi tizimning ijroiya organiga yuboriladigan va bajarilishi nazoratga olinadi.

Shunday qilib, boshqaruv tizimida axborotni uzatish, olish, qayta ishlash va berish jarayoni amalga oshiriladi. Ishlab chiqarishning borishi to'g'risidagi ichki axborot boshqaruvchi tizimga mutasil kelib tushadi. Bu:

- ish o'rinlariga xomashyoning kelib tushishi;
- stanok, uskunalarning ishlashi;
- ishchilarning ishlab chiqarish normalarini bajarish;

- tayyorlangan buyumlar miqdori va ularning sifati;
- mahsulotlarni sotishi haqidagi axborotlar.

Tashqi axborotlar, ya'ni:

- yuqori tashkilotlardan olinadigan farmoyish va qaror va topshiriqlar;
- mahsulota iste'molchilarning ilg'or tajribalari;
- raqobatdoshlarning xatti – harakatlari;
- bozorlarda holat, ulardagi muvozanat;
- inflyatsiya va ishsizlik darajasi;
- byudjetga to'lovlar va hokazolarga oid ma'lumotlar shu turkumdagi axborotlar sirasiga kiradi. Bular tashqi muammolardan kelib chiquvchi axborotlar hisoblanadi.

Agar korxonada ichida axborot oqimlarining kelishi va tashqi dunyo bilan aloqalar buzilsa, korxonaning yashashi xavf ostida qoladi.

Boshqarishda foydalaniladigan va bajarilishi uchun uzatiladigan axborotlarga quyidagi talablar qo'yiladi:

- ishonchlilik;
- tushunarli, bir ma'nolilik;
- tezkorlik;
- to'liqlik;
- tejamlilik.

Hozirgi davrda xalq xo'jaligining turli bo'linmalari faoliyatini boshqarish, eng avvalo tegishli boshqaruvda qarorlarni qabul qilish turli – tuman axborotlarga bog'liq. Axborotlarning xilma – xilligi har bir boshqaruv ob'ektining faoliyatini ko'p tomonlamaligi bilan, boshqaruv sohalari ham turli – tumanligi bilan belgilanadi. Bular esa pirovard natijada ishlab chiqarish jarayonlari miqyosining kattaligi, o'ta murakkabligi va davom etish sur'atlarining yuqoriligi bilan bog'liqdir.

Boshqaruv axborotlari o'ta turli – tuman bo'lganligi tufayli mazkur boshqaruv qarorlarining ishlab chiqish uchun zarur va yetarli axborotni tanlab olish

ancha qiyin. Barcha o'ziga xos belgilarga qarab tur va guruhlarga ajratish. Ya'ni klassifikatsiya qilish yoki tasniflash, bu qiyinchilikni bartaraf etish yoki bir oz yengillashtirishga ma'lum darajada yordam beradi.

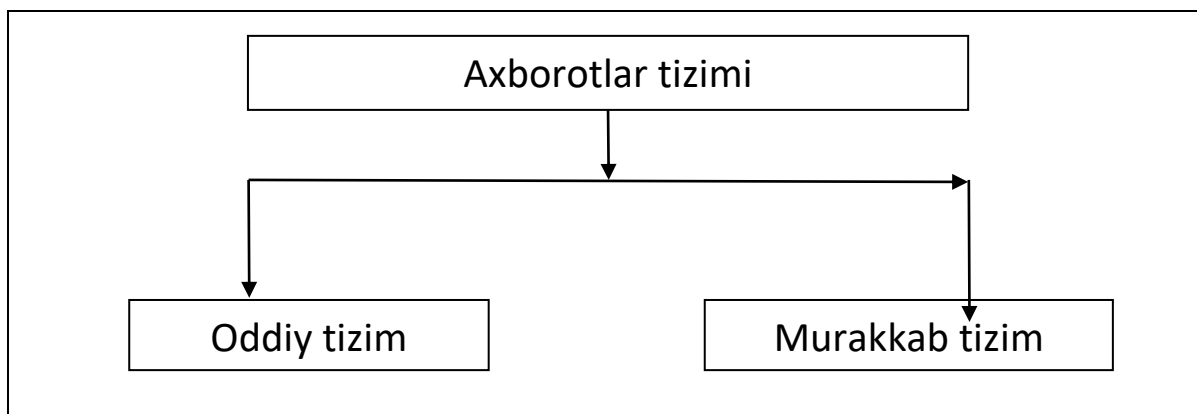
Barcha axborotlarni quyidagi belgilar bo'yisha turkumlash mumkin:

1. Mazmunga qarab.
2. Kelish manbai va foydalanish joyiga qarab.
3. Kimga mo'ljallanganligiga qarab.
4. Barqarorlik xarakteriga qarab.
5. Foydalanish uchun tayyorligiga qarab.
6. Davriyligiga qarab.
7. Boshqaruv jarayonidagi vazifasiga qarab.
8. Voqealarni kelib chiqishini aks ettirish vaqtiga qarab.
9. Mo'ljallanganligiga qarab.
10. Mustahkamlash va saqlash imkoniyatiga qarab.
11. Muhimligiga qarab.
12. To'liqligiga qarab.
13. Xarakteriga qarab.
14. Ishonchliligiga qarab.

Oddiy tizim. Axborot paydo bo'lgan joydan iste'mol joyiga keltiriladi. Bunday axborot telefon orqali yoki signallar vositasida kelib turishi mumkin. Bu turdagi axborot tizimi quyi boshqaruv bosqichiga to'g'ri keladi. Sh joyidan ustaga berilgan axborot bunga misol bo'la oladi. Bunday axborotga deyarli ishlov berilmaydi.

Murakkab tizim. Bu tizim ishlab chiqarish va boshqaruv tarkibining murakkabligi bilan bog'liq. Bu yerda dastlabki axborot yuzaga keladi. Ishlov berishda hisoblash texnikasidan keng foydalaniladi.

Axborot tizimlari ikki xil bo'lishi mumkin (33-chizma).

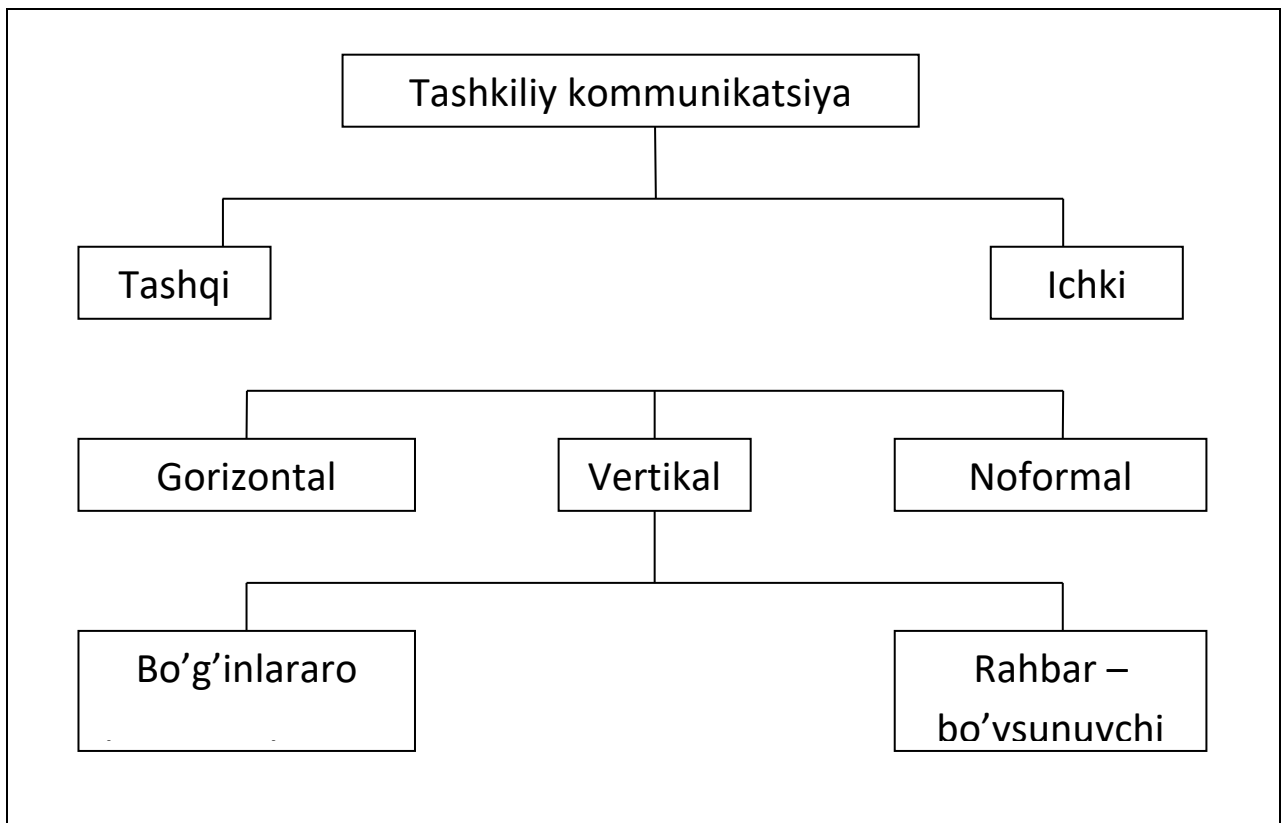


2. Kommunikatsiya va uning boshqaruvdagi zarurati

Kommunikatsiya – bu kishilar o‘rtasidagi o‘zaro axborot almashinuvidir. Rahbarlar qilayotgan hamma ishlar axborotlarning samarali almashishini talab qiladi. Yaxshi yo‘lga qo‘yilgan kommunikatsiya ish muvaffaqiyatini ta‘minlaydi. So‘rovlar shuni ok‘rsatadiki, 73 foiz amerikalik, 85 foiz yapon, 63 foiz anglyalik rahbarlar, kommunikatsiya, qo‘yilgan maqsadga erishish yo‘lidagi bosh to‘siq deb hisoblaydilar. Yana bir boshqa so‘rovga ko‘ra 2000 turli kompaniyaning 250ming hodimi korxonalarda axborot almashish eng qiyin masaladan biri deb biladilar.

Umuman har bir rahbar 50 dan 90 foizgacha vaqtini kommunikatsiyaga sarflaydi. Shu sababli shuni tasdiqlash mumkinki, menejer faoliyatining samaradorligi eng avvalo kommunikatsiya samaradorligi, ya‘ni:

- kishilar bilan yakkama – yakka suhbat olib borish qobiliyati;
- telefonda so‘zlasuv qoidalari;
- rasmiy hujjatlarni tuzish va o‘qiy olish qobiliyati;
- majlislarda qatnashish madaniyati kabilarga bog‘liq.



34-chizma. Tashqiliy kommunikatsiyaning tasnifiy sxemasi.

KOrxona (tashkilot) kommunikatsiyasi – bu o'ta murakkab, ko'p basqichli tizim bo'lib, o'z tarkibiga nafaqat tashkilot ichidagi shuningdek, uning tashqarisidagi axborot almashinuvini ham oladi(34-chizma).

Tashkilot – bu davlat nazorati va boshqaruvchi ostidagi ob'ekt bo'lib, u o'zidan yuqori tegishli tashkilotlarga (makroiqtisodiyot va statistika vazirligiga)turli hisobotlar, ma'lumotlar berib turadi.

Tashqi kommunikatsiya – bu tashkilot bilan tashqi muhit o'rtasidagi axborot almashuvidir. Tashqaridan keladigan axborotlar, jumladan yuqori boshqaruv organlari, hokimiyat, vazirlik, qumitalar, Vazirlar Mahkamasi, Prezident devoni axborotlari bunga misol bo'ladi.

Ichki kommunikatsiya deganda korxonada ichidagi bo'limlar o'rtasidagi, korxonada ichki faoliyatini yurgizish uchun zarur bo'lgan axborot almashinuvi tushuniladi.

Rahbar va bo'ysunuvchi o'rtasidagi kommunikatsiya – bu tashkilotda eng ko'p uchraydigan axborot almashuvidir.

Normal kommunikatsiya – bu rahbar atrofidagi shov-shuvlar, rahbarning xizmatga doir bo'lmagan shaxsiy aloqalari, norasmiy kanallar bilan axborot almashuvlari kiradi.

Kommunikatsion jarayon – bu ikki va undan ortiq odamlar o'rtasidagi axborot almashish jarayonidir, bu jarayonda to'rtta bazaviy unsure qatnashadi:

- axborotni jo'natuvchi;
- axborotni o'zi (xabar);
- aloqa kanali, ya'ni axborotni uzatish vositasi;
- axborotni qabul qiluvchi.

1. Axborotni tanlash va g'oyani sharllantirish. Bu bosqichda axborotni qabul qiluvchiga qanday topshiriqni, qaysi g'oyani berish to'g'risida fikrlaydi va uni shakllantiradi.

2. Axborotlarni kodlashtirish va axborot (xabar)ni shakllantirish. Bu yerda axborotni jo'natuvchi o'zining g'oyasini grafik va chizmalarda, yozma ovozda yoki tasvirda kodlashtiradi.

3. **Aloqa qilish kanalini tanlash va axborot(habar)ni uzatish.**

Kodlashtirish bilan bir qatorda axborotni uzatuvchi kommunikasiyaga muvofiq ravishda uzatish kanalini tanlaydi. Shunday kanallar turkumiga: pochta, telefon, telefaks, electron pochta, kompyuter shaxobchasi va boshqalar kiradi.

4. **Dekodlashtirish va axborotni qabul qilish.** Dekodlashtirish deganda uzatilayotgan xabarni, axborotni qabul qiluvchi fikrini o'tkazish, belgilarda ifodalash tushuniladi.

5. **Axborotni talqin qilish va javobini shakllantirish.** Bu bosqichda axborot uzatuvchi bilan axborotni qabul qiluvchi o'z o'rnolari bilan almashinadilar. Axborotni qabul qiluvchi olgan axborotni talqin qiladi va javobini shakllantiradi.

6. **Javobni uzatish.** Shakllantirilgan javob tanlab olingan kanal orqali axborotni uzatganda qaytib uzatiladi va shu bilan kommunikatsion jarayon tugaydi.

3. Hujjatlar va uni yuritishning tshlik qilish

Hujjat – bu boshqarish jarayonini amalgam oshirish uchun zarur bo'lgan voqealar, hodisalar, jarayonlar, faktlar to'g'risidagi axborotlarni maxsus materiallarda turli usullar bilan mustahkamlash vositasidir. Boshqacha qilib aytganda hujjat – bu narsaning nimaligini, miqdori, sifati va shu kabilarni ko'rsatuvchi rasmiylashtirilgan ish qog'ozi yoki kimning kimligini, mashg'ulotini, biror tashkilotga a'ziligini tasdiqlovchi ish qog'ozi (passport, guvohnoma, reyting daftarchasi va h.k.).

Hujjatlashtirish deganda biror kimsa yoki narsa haqidagi fikrni yozib, hujjat holiga keltirish, rasmiylashtirish tushuniladi.

Ish yuritish – bu korxonalarining o'z funktsiya va vazifalarini bajarish dazomida hujjatlar ustida olib boriladigan ish usullari va jarayonlari majmuasidir. Bu jarayon hujjatlashtirish, ular ustida ishlash usullarini o'z ichiga oladi.

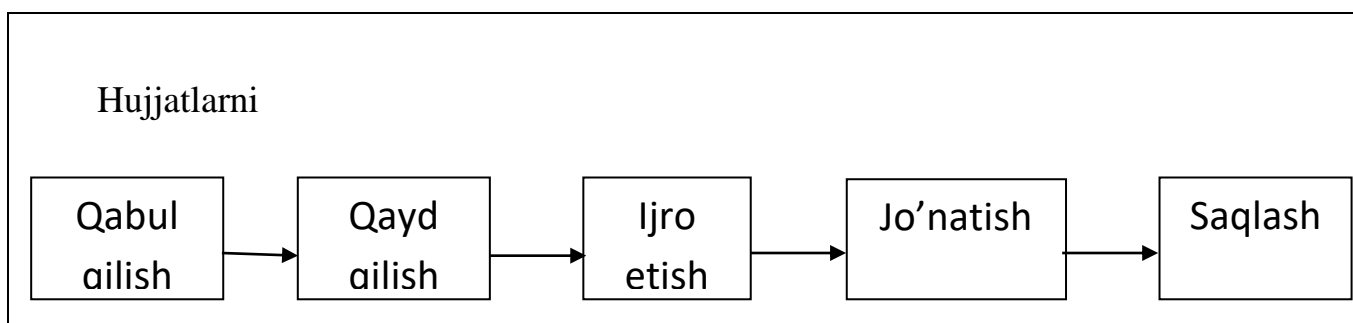
Hujjatlashtirish va ish yuritishning ahamiyati ikkita omil bilan belgilanadi.

Birinchi, boshqaruv mehnatining umumiy hajmida ish yuritish operatsiyalarining salmog'i katta bo'lib, 30-60 foizgacha yetadi. Yirik va o'rta korxonalarni boshqarish jarayonida minglab xilma-xil hujjatlardan foydalaniladi. Ishlab chiqarishga oid operatsiyalarning aksariyati hujjatlashtirish yordamida boshlanadi, amalgam oshiriladi, nazorat qilinadi, tartibga solinadi va nihoyasiga yetkaziladi.

Ikkinchi, ish yuritishning ahamiyatini korxonaning texnik iqtisodiy ko'rsatkichlariga, tezkorlikka, boshqaruv xodimining mehnatiga, madaniyatiga, tejamkorligiga va hokazolarga uning bevosita ta/sir o'tkazishi bilan belgilanadi.

Koaxonaga kelgan hujjatlar kirish korrespondensiyasi deb ataladi. Qabul qilingan korrespondensiyaning adres bo'yicha kelganligi tekshirilishi va konvertlar, hujjatlarga zarar yetkazilmagan holda ochilishi kerak. Biror shaxsga atalgan konvertlarni ochish tavsiya etilmaydi.

Hujjatlar bilan olib boriladigan butun ish bir qancha bosqichlardan iborat (35-chizma).



35-chizma. Hujjatlar bilan ishlash jarayoni.

Korxonada jo'natiladigan hujjatlar chiqish korrespondensiyasi deyiladi. Har bir hujjatda indeks bo'lishi shart. Bu narsa boshqa muassasalar bilan yozishmalarda ularni ko'rsatish hamda delolarda va arxivda ularni qidirib topish imkonini beradi.

Hujjatlar muayyan oqimda harakat qiladi, hujjatlar oqimi deganda hujjatlarning belgilangan izchillikda tayyorlangan paytdan boshlab korxonadan jo'natilgunga qadar yoki arxivga topshirilgunga qadar harakat tushuniladi.

- Nominal belgi – bunda hujjatlar vazifasiga yoki nomiga ko'ra (hisobtlar, aktlar, qarorlar va h.k.) birlashtiriladi.
- Xronologiya belgi – bunda hujjatlar calendar davlatlari bo'yicha guruhlanadi.(oylar, yillar bo'yicha hisobotlar).
- Korrespondensiya belgisi – bunda hujjatlar kelish manbalari (vazirliklar qumitalar, birlashmalar, konsernlar va h.k.)ga ko'ra birlashtiriladi.
- Yo'nalishlar bo'yicha – bunda hujjatlar yo'nalishlar (fan – texnik kengashining, mahsus ilmiy qarori va h.k.) bo'yicha birlashtiriladi.
- Geografik belgi – bunda hujjatlar bir shahar yoki tumanda bo'lgan korxonalar, tashkilotlar bo'yicha guruhlanadi.

O'z – o'zini tekshirish uchun savollar

1. Axborot nima? Uning boshqarishdagi roli nimalardan iborat?
2. Boshqaruv tizimidagi axborot aloqalari qanday?

3. Axborotlar qanday turkumlanadi?
4. Ichki va tashqi axborotlar nimalardan iborat?
5. Oddiy va murakkab ta'im nima?
6. Kommunikatsion jarayon deganda nimani tushunasiz?
7. Tashqiliy kommunikatsiya qanday tashkil topgan?
8. Shaxslararo axborot almashuvida qanday muammolar tug'ilishi mumkin?
9. Hujjatlarning qanday turlarini bilasiz?
10. Hujjatlashtirish deganda nimani tushunasiz.