

Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Т.В. ПРЕОБРАЖЕНСКАЯ

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Утверждено
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия

НОВОСИБИРСК
2010

ББК 65.291.21я73
П 72

Рецензенты:

А.А. Жуков, ст. преп.; *Н.Г. Низовкина*, доц.

Работа выполнена на кафедре
экономической информации для студентов факультета бизнеса

Преображенская Т.В.

П 72 Информационный менеджмент : учеб. пособие / Т.В. Преображенская. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2010. – 228 с.

ISBN 978-5-7782-1304-3

Рассматривается деятельность по управлению информационной составляющей бизнеса в разрезе уровней информационной пирамиды организации – стратегическом, текущем и оперативном. Приведены сведения по управлению проектами и вопросам оценки эффективности информационных технологий (ИТ). Читатели смогут не только получить общее представление об управлении ИТ-составляющей бизнеса, но и почерпнуть конкретные сведения о нормативно-технической документации, необходимой в практической деятельности специалистов по ИТ.

Учебное пособие может быть полезно как студентам вузов, так и специалистам по ИТ и по управлению ИТ-подразделениями организаций.

ББК 65.291.21я73

ISBN 978-5-7782-1304-3

© Преображенская Т.В., 2010

© Новосибирский государственный
технический университет, 2010

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1. Управление и информация	5
1.1. Основные понятия.	5
1.2. Информационная пирамида организации.	9
1.3. Классификация информационных систем	14
1.4. Современные подходы к управлению	17
1.5. Отношения ИТ-подразделения и бизнеса.	22
Контрольные вопросы и задания к разделу 1	26
Библиографический список к разделу 1	28
Приложения к разделу 1	29
2. Информационная поддержка основного бизнеса.....	31
2.1. О содержании раздела	31
2.2. Информационная поддержка стратегического менеджмента.	31
2.2.1. Необходимость стратегического менеджмента.	
Задачи стратегического менеджмента.	31
2.2.2. Особенности задач и моделей стратегического менеджмента.	34
2.2.3. Программные средства решения задач стратегического менеджмента.....	40
Контрольные вопросы и задания к подразделу 2.2	41
Библиографический список к подразделу 2.2.....	42
Приложения к подразделу 2.2	44
2.3. Информационная поддержка текущего менеджмента	52
2.3.1. Основные задачи и информационные потоки текущего менеджмента.....	52
2.3.2. Особенности задач и моделей текущего менеджмента	
Способы решения задач ТМ.	55

2.3.3. Программные средства решения задач текущего менеджмента	59
Контрольные вопросы и задания к подразделу 2.3	65
Библиографический список к подразделу 2.3.....	65
Приложения к подразделу 2.3	67
2.4. Информационная поддержка оперативного менеджмента	75
2.4.1. Оперативный менеджмент. Задачи оперативного менеджмента	75
2.4.2. Особенности задач и моделей оперативного менеджмента	78
2.4.3. Программные средства решения задач оперативного менеджмента.....	82
Контрольные вопросы и задания к подразделу 2.4	85
Библиографический список к подразделу 2.4.....	86
Приложения к подразделу 2.4	88
3. Управление ИТ-подразделением организации	92
3.1. Информационная поддержка управления ИТ-подразделениями	92
3.2. Стратегическое управление ИТ-подразделением фирмы.....	96
Контрольные вопросы и задания к подразделу 3.2	103
Библиографический список к подразделу 3.2.....	104
Приложения к подразделу 3.2	105
3.3. Текущий менеджмент ИС/ИТ	111
Контрольные вопросы и задания к подразделу 3.3	120
Библиографический список к подразделу 3.3.....	121
Приложения к подразделу 3.3	122
3.4. Оперативное управление ИС/ИТ. Информационно-инструментальная поддержка ИТ-сервисов	135
3.4.1. Управление деятельностью по сопровождению ИС	135
3.4.2. Формализация управления ИТ-сервисами	142
3.4.3. Автоматизация управления деятельностью ИТ-служб организации	146
3.4.4. Управление качеством ИТ-услуг	147
Контрольные вопросы и задания к подразделу 3.4	148
Библиографический список к подразделу 3.4.....	150
Приложения к подразделу 3.4	151
4. Управление проектами	157
4.1. Основные сведения по управлению проектами. Основные определения	157

4.2. Формальные модели, используемые при управлении проектами .	163
4.3. Стандарты управления проектами.....	167
4.4. Инструментальные средства управления проектами.....	172
Контрольные вопросы и задания к разделу 4	175
Библиографический список к разделу 4.....	176
Приложения к разделу 4.....	177
5. Эффективность информационных технологий.....	191
5.1. Проблемы определения эффективности информационных техно- логий.....	191
5.2. Методы оценки эффективности ИТ. Классификация методов. Ха- рактеристика методов оценки эффективности ИТ	196
5.3. Содержание основных методик оценки эффективности ИТ.....	200
5.4. Анализ риска при оценке проектов ИТ	202
5.5. Экономическая оценка научно-технических программ	203
5.6. Системы экспресс-оценки проектов	205
Контрольные вопросы и задания к разделу 5	205
Библиографический список к разделу 5.....	206
Приложения к разделу 5	208

Преображенская Тамара Викторовна

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Учебное пособие

Редактор *Н.А. Лукашова*

Выпускающий редактор *И.П. Брованова*

Корректор *Л.Н. Кинит*

Дизайн обложки *А.В. Ладыжская*

Компьютерная верстка *В.Н. Зенина*

Подписано в печать 25.01.2010. Формат 60×84 1/16. Бумага офсетная. Тираж 300 экз.
Уч.-изд. л.13,25. Печ. л. 14,25. Изд. № 370. Заказ № Цена договорная

Отпечатано в типографии
Новосибирского государственного технического университета
630092, г. Новосибирск, пр. К. Маркса, 20