

УДК 658.5:006.06

^{1,2}*Л.М. Левшин, ^{1,2}Е.В. Трошкова*

¹ФГБОУ ВО Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, Красноярск, email: troshkovaev@sibsau.ru

²ФГБОУ ВО Сибирский государственный индустриальный университет, Новокузнецк

ИНФОРМАЦИЯ КАК КАТЕГОРИЯ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ И КАЧЕСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Ключевые слова: администрирование, информация, диаграмма Парето, матрица ответственности, модель ПВПРК, процесс, система менеджмента качества, требования, управление.

Обозначена связь между понятиями «информация», «администрирование», «управление организацией». Формализован процесс администрирования, определены требования со стороны входных данных, самого процесса и его результатов. Проведена оценка результативности процесса администрирования, обозначены возможные нарушения при ознакомлении сотрудников с информацией. Разработан План мероприятий по улучшению качества управления организацией.

^{1,2}*L.M. Levshin, ^{1,2}E.V. Troshkova*

¹Reshetnev Siberian State University of Science and Technology, Krasnoyarsk, email: troshkovaev@sibsau.ru

²Siberian State Industrial University, Novokuznetsk

INFORMATION AS A CATEGORY OF ADMINISTRATION AND QUALITY MANAGEMENT OF AN ORGANIZATION

Keywords: administration, information, Pareto diagram, responsibility matrix, SIPOC model, process, management decision making, quality management system, requirements.

The connection between the concepts of «information», «administration», «organization management» is indicated. The administration process is formalized, the requirements for input data, the process itself and its results are determined. The effectiveness of the administration process was assessed and possible violations were identified when familiarizing employees with information. An action plan has been developed to improve the quality of management of the organization.

Обеспечение эффективности организации в достижении результатов деятельности является перманентной задачей лиц, возглавляющих эти организации, а также принимающих в них управленческие решения. Основой эффективного обмена информацией является создание управляемых условий для процесса и осведомленность участников процесса о показателях для его измерения, анализа и мониторинга. Лао Цзы писал, что «когда отсутствуют процессы, то заменой им может быть опыт. Когда нет опыта – его могут заменить правила. Когда отсутствуют правила – есть только ритуалы. Ритуалы – это начало хаоса» [1]. Структурированная персонифицированная информация – это уже знания, назначение которых «двигать процессы» и не допускать хаоса.

В данной статье мы предлагаем рассмотреть процесс администрирования

и его атрибуты, а также проблемы, возникающие в процессе реализации и пути решения для обеспечения достижения целевых результатов деятельности. Администрирование будет рассматриваться нами как процесс выработки, принятия и выполнения управленческих решений. Сформулируем основной вопрос, олицетворяющий проблематику процесса администрирования в организациях, заботящихся об обеспечении эффективного достижения интересующих ее задач, как:

- какой объем (вид) информации считать оптимальным для принятия управленческого решения?
- как не уйти в переизбыток или недостачу и при этом обеспечить исполнителя (потребителя информации), «четкой» и «понятной» формулировкой, отражающей суть задачи?

Суть данных вопросов определяется классическим взаимоотношением поставщика (лица генерирующего информацию) и потребителя (лица принимающего информацию). Поиски ответа предлагаем начать с разделения его на две части. Первая часть: какая информация, нужна для принятия оптимального управленческого решения, лицом, генерирующим информацию? Вторая часть: обеспечение «понятным» информационным потоком исполнителя. Сразу оговоримся, что для всех этих пользователей объем информации, сроки и частота ее предоставления будут различны в зависимости от их интересов. Для создания здоровой среды обмена информацией необходимы: учет временных затрат на реализацию поставленных задач; учет объема передаваемой информации от лица принимающего решения к исполнителю и наоборот; обеспечение передачи информации как между непосредственно лицами, принимающими решения одного уровня, а также исполнителей, также одного уровня.

Цель исследования

Целью исследования является создание концепции управления информацией в социально-экономических системах (коллективах людей, сплоченных производственными задачами).

Задачи:

- Изучить термин «информация» и показать его роль в процессах администрирования и управления организацией;
- Определить ключевые требования к процессу администрирования;
- Определить модель для проведения самооценки организации и провести исследование результативности процесса администрирования;
- Определить возможные нарушения в процессах администрирования, предложить мероприятия по улучшению качества управления организацией в части обмена информацией.

Материал и методы исследования

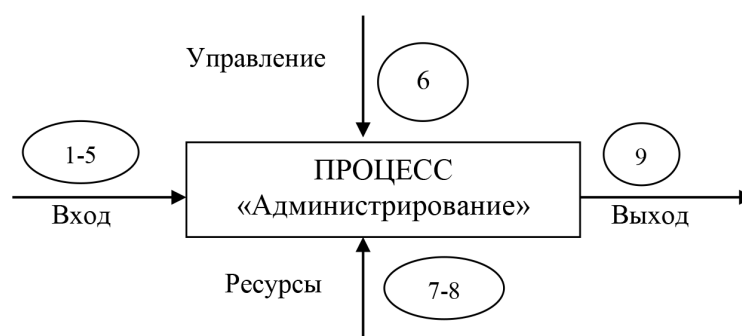
Контекстный анализ позволил установить терминологическую определенность понятиям «информация», «администрирование» и «управление организацией», обозначить связь между ними. С помощью модели ПВПРК представле-

на формализация процесса администрирования и определены ключевые требования к нему. Метод стандартизации позволил определить требования к системе менеджмента качества организации в части управления информацией и осведомлённости сотрудников. Самооценка использовалась как инструмент, который дает представление о результативности системы менеджмента качества организации и выявляет приоритетные области улучшения. Матричный метод позволяет установить связь между элементами системы менеджмента качества, в данном случае позволил распределить роли между сотрудниками в отношении процесса администрирования. Анализа внутренней и внешней документации исследуемой организации показал возможные нарушения в процессе обмена информацией. Применялись статистические методы управления качеством (Диаграмма Парето). Планирование мероприятий по улучшению качества управления организацией применялось как метод распределения задач и времени на их реализацию.

Использовались материалы действующей организации (ОАО «Звезда», которая уделяет особое внимание функционированию системы менеджмента качества на базе требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015) [2].

Результаты исследования и их обсуждение

Информацию можно трактовать как совокупность сведений, сообщений, материалов, данных, определяющих меру потенциальных знаний менеджера о процессах, событиях или явлениях в их взаимосвязи. Для управления организацией важна информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей организации. Управленческая информация возникает непосредственно в процессе управления и содержится она, как правило, в первоисточниках и во вторичных источниках информации. Первоисточники – это договоры, заявки, заказы, инструкции, приказы, распоряжения, решения, интервью. Вторичные источники информации – это переработанная, интерпретированная, обобщенная или сопровождаемая комментариями первичная информация.



1. Требования к исходной информации, необходимой для принятия решения;
2. Требования к формализации информации, средствам передачи и самому решению;
3. Требование к обеспечению своевременного получения и надежности информации, контролю за ее прохождением и проверки достоверности;
4. Требования к потребителю информации;
5. Требования к оценке и мониторингу результативности процесса;
6. Директивная или регулирующая информация, регламентирующая требования к периодичности передачи информации, получателей и исполнителей, срокам доведения до исполнителей;
7. Требования к лицам, принимающим на основе полученной информации новые решения или корректирующие старые;
8. Требования к месту, методам и техническим средствам; персоналу; способам хранения и конфиденциальности, переработки, использования, уничтожению;
9. Требование к управлению несоответствием/ями и сохранению активов процесса и извлеченных уроков.

Рис. 1. Модель процесса «Администрирование»

Таблица 1

Ключевые требования к процессу администрирования

ВХОД	ПРОЦЕСС	РЕЗУЛЬТАТ	Направления
Доступность, пригодность и актуальность информации. Читательность, отсутствие двоякого толкования	Отсутствие ошибок, информационных барьеров, искажения передачи информации. Эффективное взаимодействие различных звеньев субъекта управления. Контроль за прохождением информации, проверки достоверности	Закрытие практической потребности. Соответствие результата требованиям. Ценность результата (значимая информация, добавляющая ценность), понятность и легкое восприятие, сохранение и накопление знаний	КАЧЕСТВО
Соответствие срокам (отсутствие ожидания)	Своевременная и оперативная передача информации на всех уровнях управления, участвующих в процессе	Принятие решения в срок (точно вовремя)	СРОКИ
Компетентный персонал	Сбалансированность работ между сотрудниками. Требуемый уровень конфиденциальности. Вовлеченность субъектов управления	Получение опыта по формированию эффективного обмена информацией	ПЕРСОНАЛ
Минимальные затраты на сбор и обработку входной информации	Минимизация маршрута прохождения информации и рациональный обмен. Отсутствие простоев и дублирования	Окупаемость решения	ЗАТРАТЫ

В большинстве случаев термин «администрирование» рассматривается как бюрократический метод управления на основе формализованных форм и методов [3]. Ячменева В.М. [4] отмечает негативный стереотип термина «администрирование» в практике управления, несмотря на то, что в рыночной экономике администрирование является распорядительным, демократичным и паритетным. Данный термин больше используется в телекоммуникационной инфраструктуре в части создания системы идентификации и хранения записей (паспортов) компонентов инфраструктуры [5]. Администрирование также связывают с политикой доступа при авторизации пользователя в информационной системе [6]. В классическом виде администрирование включает операции процесса управления, такие как планирование, организация, контроль и мотивация [7]. Администрирование обеспечивает бесперебойное выполнение задач путем реализации политики и решений, установленных руководством. Основная цель администрирования в рамках Профессионального стандарта «Системный администратор информационно-коммуникационных систем» связана с обеспечением требуемого качественного бесперебойного режима работы информационно-коммуникационной системы [8]. Нами администрирование будет рассматриваться как процесс выработки, принятия и выполнения управленческих решений с использованием аналитических способностей человека и его опыта. Примем в данной статье за константу, что администрирование позволяет выбрать оптимальное управленческое решение, исходя из конкретной ситуации, и осуществлять систематический контроль над его исполнением.

Под качеством управления мы будем понимать создание управляемых условий для процессов организации, которые планируются, реализуются, оцениваются и улучшаются в соответствии с заданными требованиями. Для процесса администрирования важным является «налаживание» оптимальных механизмов передачи информации от участника процесса к другому участнику, где один выступает в качестве источника (поставщика), а второй в качестве по-

требителя, и их взаимодействие определяется наличием информационного потока, удовлетворяющего обоих участников. В управляемых условиях с помощью администрирования в отношении информации обеспечивается правило четырех Н: Нужные люди получают Нужную информацию и знания в Нужно время для выполнения Нужных задач [9]. Информационный поток характеризуется адресностью (наличием источника и потребителя информации), режимом (регламентом) передачи от источника до потребителя и объемом передаваемой информации. По режиму передачи информация может подразделяться на поступающую потребителю принудительно в не регламентированные сроки и по запросу. Рационализация потоков информации имеет целью исключить дублирование информации, минимизировать маршруты ее прохождения и обеспечить рациональный обмен информацией между органами управления и тем самым обеспечить качество управления.

В нашей стране, как и во всем мировом сообществе, хорошо зарекомендовали себя инструменты качественного управления организацией. Этими инструментами являются стандартизированные системы менеджмента, а в конкретном случае «Система менеджмента качества» (далее СМК) функционирующая в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [2].

На примере действующей организации (далее ОАО «Звезда») предложен подход для решения практической задачи по совершенствованию процесса администрирования в системе управления организацией. Следует отметить, что в исследуемой Организации уделяют особое внимание функционированию системы менеджмента качества (далее СМК) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 [2]. Для результативного функционирования процесса администрирования необходимо знать множество вводных (требований). Представим администрирование в виде процессной модели (рисунок 1), где отразим требования к атрибутам процесса.

В соответствии с процессным подходом выходы процесса, являются входами в тот же самый процесс в виде активов процесса и извлеченных уроков.

Таблица 2

Оценка результативности процесса администрирования в СМК ОАО «Звезда»

Критерий	Доля критерия в модели		Результат, баллы	Резерв		Результативность СМК, %
	%	баллы		баллы	%	
Возможности						
Лидирующая роль руководства	10	100	97,8	2,2	3,7	97,8
Политика и стратегия в области качества	10	100	95,6	4,4	7,3	95,6
Персонал	10	100	94,7	5,3	8,8	94,7
Партнерство и ресурсы	10	100	95,8	4,2	6,9	95,8
Процессы, осуществляемые организацией	10	100	83,7	16,3	27	83,7
Результаты						
Удовлетворенность потребителей	15	150	143,8	6,2	10,3	95,8
Удовлетворенность персонала	10	100	87,8	12,2	20,3	87,8
Влияние организации на общество	10	100	93,4	6,6	11	93,4
Результаты работы организации	15	150	147,2	2,8	4,7	98,1
Итого:	100	1000	939,8	60,2	100	93,9

Согласно модели ПВПРК (Поставщик – Вход – Процесс – Результат – Клиент) для формализации процесса и требований к нему необходимо определить три информационных блока (вход, процесс и результат) по четырем направлениям (Качество, Сроки, Персонал, Затраты) [10]. Модель ПВПРК ОАО «Звезда» представлена в таблице 1.

На основе требований формируются цели и показатели для мониторинга, анализа и оценки процесса. Например, можно оценивать общий объем временной остановки работы по причинам ожидания, доработок, исправления ошибок. Таким образом, с точки зрения качества результата важна ценность информации. Ценность получаемой информации зависит от точности задачи, так как правильно поставленная задача предопределяет необходимость конкретной информации для принятия решения.

Для оценки текущего состояния процесса администрирования были определены критерии результативности элементов СМК ОАО «Звезда». Исследование проводилось на основе анализа внутренней и внешней документации организации (как базового элемента отражающего суть процесса администрирования), опросов сотрудников и отзывов потребителей о качестве оказываемых услуг и продукции.

С помощью девяти критериев Премии Правительства РФ в области качества [11] (табл. 2) была проведена оценка результативности процесса администрирования. Исходя из полученных результатов, выявили, что наиболее низкий балл получил критерий и «процессы, осуществляемые организацией».

Одним из семи принципов СМК является принцип процессного подхода. Процессный подход представляет собой важный принцип управления. Основное понятие, используемое в процессном подходе – это понятие процесса. Стандарт ИСО 9001 определяет его следующим образом: «Процесс-это совокупность различных видов деятельности, которые находятся в тесной взаимосвязи и взаимодействии, и которые при этом преобразуют входы и выходы». Ключевым параметром процесса, который не содержится в этом определении, является то, что действия должны совершаться систематично, а не быть случайными.

На базе «процессной модели организации» и ее «штатного расписания» была составлена матрица ответственности, представленная в таблице 3, которая наглядно показывает обязанности и ответственность руководителей и работников организации.

В матрице используются следующие условные обозначения:

О – ответственный за процесс (владелец процесса),

У – участник процесса;

О^с – ответственный за процесс на стратегическом уровне;

О^т – ответственный за процесс на тактическом уровне;

О^о – ответственный за процесс на операционном уровне.

Из представленной матрицы ответственности, можно сделать вывод о некотором неравномерном распределении ответственности, относительно функционирующих в организации процессов администрирования. Делая вывод по представленным данным, стоит отметить, что одной из основных проблем является «не ознакомление» сотрудников организации с доводимой информацией.

Для того, чтобы разработать более детальный план мероприятий по снижению величины вероятности возникновения такого рода несоответствия, нами предложена классификация возникающих несоответствий (табл. 4).

За параметр исследования был взят временной промежуток изучения карточки документа сотрудника в СЭД (системе электронного документооборота). По выгруженным данным за рабочую неделю, было определено, что в среднем полное фактическое ознакомление с карточкой документа и информацией занимает от 7 до 10 минут, что является явно недостаточным отрезком времени, для понимания сути переданной на ознакомление информации.

Таблица 3

Матрица ответственности процесса администрирования ОАО «Звезда»

Процессы	Ответственные					
	Ген. директор	Зам. ген. директора по направлениям деятельности	Начальник отдела по делопроизводству и архивному делу	Специалист по делопроизводству и архивному делу	Сектор контроля исполнительской дисциплины	Исполнитель
Бизнес-процессы управления входящей и исходящей документацией						
Прием входящих документов				О		
Регистрация документов				О		
Составление исходящих документов	У	У	У	У	У	О
Согласование исходящих документов	У	У	О		У	
Рассмотрение (резолуция) и подписание/утверждение документов руководством	О ^с	О ^т	О ^о			
Получение входящих документов к исполнению		О	У	У	У	У
Отправка исходящих документов			У	У		О
Контроль исполнения документов	О	У	У		У	
Формирование дел из документов			У	О		
Использование документов в деятельности (оперативное хранение)			У	О		
Экспертиза ценности документов			О	У		
Хранение документов в архиве			У	О		
Уничтожение документов			У	О		
Бизнес-процессы управления внутренней документацией (приказы, служебные записки)						
Составление внутренних документов	У	У	У	У	У	О

продолжение табл. 3

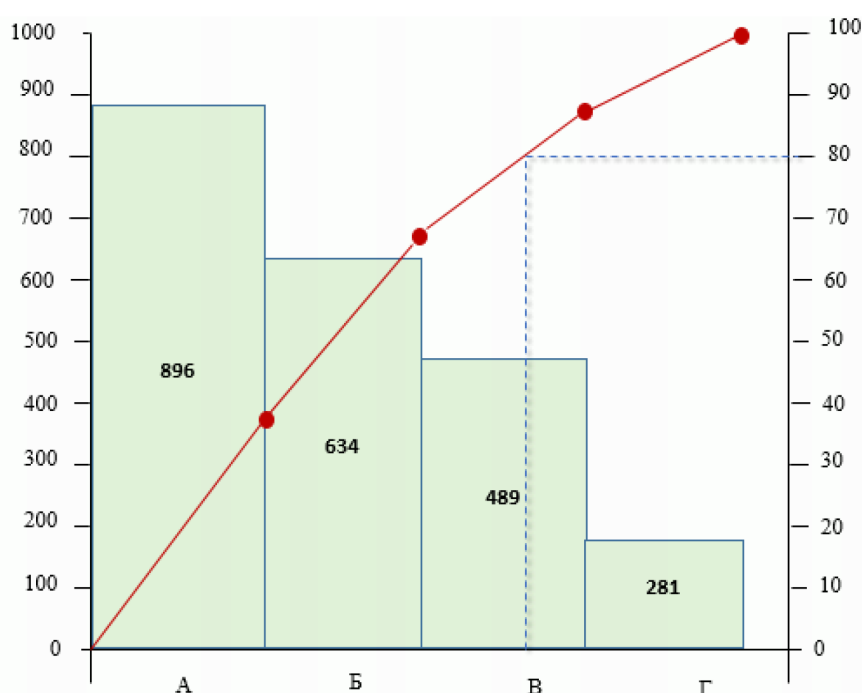
Ответственные Ген. директор Зам. ген. директора по направлениям деятельности Начальник отдела по делопроизводству и архивному делу Специалист по делопроизводству и архивному делу Сектор контроля исполнительской дисциплины Исполнитель						
Процессы						
Подписание заместителем генерального директора / лицом прямого подчинения		О		У		У
Регистрация документов				О		
Рассмотрение (резолуция) подписание документов ген. директора	Ос	От	Оо			
Исполнение документов/введение в действие		О	У	У		
Контроль исполнения документов	О	У	У		У	
Формирование дел из документов			У	О		
Использование документов в деятельности (оперативное хранение)			У	О		
Экспертиза ценности документов			О	У		
Хранение документов в архиве			У	О		
Уничтожение документов			У	О		
Обеспечивающие процессы						
Обеспечение информационными системами и оборудованием, ИТ-инфраструктуры	У	О				
Материально-техническое обеспечение	У	О				
Обеспечение трудовыми ресурсами	У	О				
Обеспечение инфраструктурой	У	О				
Охрана труда	У	О				
Обеспечение безопасности	У	О				
Финансовое обеспечение	У	О				

Таблица 4

Виды возможных нарушений

Наименование нарушения	Количество сотрудников в офисе, чел.	% сотрудников	Накопленный %
Полное игнорирование фактического ознакомления с информацией при постановке отметки «ознакомлен»	896	38,9	38,9
Не проставлена отметка «ознакомлен» по причине отсутствия актуальности доводимой информации по направлению деятельности	634	27,6	66,5
Частичное ознакомление с информацией при постановке отметки «ознакомлен»	489	21,3	87,8
Отсутствие ознакомления с информацией, не проставлена отметка «ознакомлен»	281	12,2	100
Итого:	2 300	100	-

Для большей визуализации сути проблемы, нами предлагается использование статистического инструмента диаграммы Парето (рис. 2), применительно к данным указанным в таблице 4.



А – полное игнорирование фактического ознакомления с информацией при постановке отметки «ознакомлен», Б – не проставлена отметка «ознакомлен» по причине отсутствия актуальности доводимой информации по направлению деятельности, В – частичное ознакомление с информацией при постановке отметки «ознакомлен», Г – отсутствие ознакомления с информацией, не проставлена отметка «ознакомлен».

Рис. 2. Диаграмма Парето по видам нарушений при ознакомлении с информацией

Таблица 5

План мероприятий по улучшению качества управления ОАО «Звезда»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Результат
п. 7.3 Осведомленность	– разработка опросника персонала Общества; – провести опрос сотрудников об актуальности доводимой информации по направлениям деятельности; – проанализировать, полученные данные, выявить причины не ознакомления с информацией; – производить рассылку нововведенных ЛНД строго по направлениям деятельности; – провести дополнительное обучение персонала; – оценить результативность предпринятых действий.	Ш квартал 202X года	Ответственный за СМК + ЗГД по персоналу и социальным программам	– проводится регулярный опрос сотрудников; – владение данными о возможных проблемах, о не ознакомлении персонала с информацией; – сокращение времени на ознакомление с доводимой информацией; – улучшение производительности персонала за счет владения актуальной информацией.

продолжение табл. 5

окончание табл. 5				
п. 7.5.3 Управление до-кумен-тиро-ванной инфор-мацией (ДИ)	– провести оценку существующей системы распределения ознакомительной документации; – провести анализ доступности для персонала к нужной документации; – определить уровень защищенности от ненадлежащего использования; – организовать процессы распространения, проверки доступа, удобного поиска и использования ДИ, при необходимости; – актуализировать правила хранения и изъятия ДИ.	II квар-тал 202X года	Ответствен-ный за СМК + Начальник отдела по делопроизводству и архивному делу	– доступ персонала к требуемой ДИ; – высокий уровень защищенности ДИ от ненадлежащего использования и распространения; – организован процесс распространения ДИ; – создан удобный поиск ДИ; – организован понятный процесс настройки доступа к ДИ; – своевременная актуализация ЛНД по хранению и управлению ДИ.
п. 7.4 Обмен информацией	– провести анализ существующей информационной системы обмена информацией; – на основании полученных результатов выявить недочеты в системе; – актуализировать организационную структуру; – разработать сеть процессов управления входящей и исходящей документации на основе актуальной организационной структуры; – разработать новые вкладки в СЭД для сортировки входящей и исходящей документации строго по направлениям деятельности.	IV квар-тал 202X года	Ответствен-ный за СМК + Начальник отдела по делопроизводству и архивному делу+ отдел IT	– актуальная организационная структура Общества; – сокращение времени на обработку входящей и исходящей документации за счет внедрения актуальной сети процессов управления входящей и исходящей документации; – обновление версий программного обеспечения; – техническая поддержка; – расширение функциональных возможностей СЭД; – автоматизация процесса сортировки документации.
п. 7.5.1 До-кумен-тированная информация (ДИ)	– провести анализ существующей системы делопроизводства; – выявить недочеты и ошибки персонала в осуществлении документооборота; – на основании полученных данных актуализировать Стандарт по делопроизводству	I квар-тал 202X года	Ответствен-ный за СМК + Начальник отдела по делопроизводству и архивному делу	– минимизация ошибок при оформлении документации; – сокращение срока обработки документации.

Проведя анализ полученной информации, первичными причинами данных несоответствий, а по сути, предшествующими фактами неэффективных действий (событий) лиц, отвечающих за создание информационных потоков, могут быть: дублирование информации; отсутствие рассылки информации на ознакомление строго по направлениям деятельности; отсутствие требуемой сортировки при большом потоке информации.

Для снижения величины вероятности данных событий в ОАО «Звезда» был разработан план мероприятий (табл. 5).

В результате внедрения вышеуказанных мероприятий будут снижены риски возникновения ошибок при обработке документации, появится рост производительности труда в организации за счет улучшения эффективности оперативного управления, а значит повыситься результативность процесса администрирования. Данные улучшения позволят повысить качество принятия управленческих решений и качество управления организацией в части пунктов 7.3 Осведомленность; 7.4 Обмен информацией и 7.5 Управление документированной

информацией, что, несомненно, отразится на результативности всех остальных процессов организации и всей системы менеджмента качества в целом.

Какими показателями можем измерять результативность процесса?

Измерять качество процесса можем показателем «Количеством документов, оформленных с ошибками по специалистам». Цель показателя: выявить количество и частоту ошибок при оформлении документов, а также выявить операцию, на которой было больше всего ошибок. Количество ошибок подсчитывается в течении каждого месяца. По итогам месяца (недели) проходит анализ количества ошибок по участникам процесса. По месяцам проходит анализ динамики по операциям с наибольшим количеством ошибок.

Измерять качество входной информации можно показателем «Коэффициент достоверности данных на входе» (формула 1). Цель: выявить процент документов, которые поступили на входе с ошибками/задержками. Коэффициент рассчитывается в конце каждого месяца. Оценка динамики проводится по месяцам.

$$\text{Формула расчета: } КНД_{\text{вход}} = \frac{Дсошиб}{Добщее} \times 100\% \quad (1)$$

КНДвход – коэффициент поступивших документов с ошибками;

Добщее – общее количество поступивших документов;

Дсошиб – количество принятых изданий с первого предъявления.

Также следует измерять общий объем временной остановки работы по причинам ожидания, доработок, исправления ошибок.

Выводы

Основой эффективного администрирования и управления организацией является создание управляемых условий для процесса и осведомленность участников процесса о показателях для его измерения, анализа и мониторинга. Ключевые требования к процессу администрирования формируются в отношении качества, сроков, персонала и затрат по входным параметрам, самому процессу и его результатам. С точки зрения результата важно закрытие практической потребности точно в срок, соответствие решения установленным параметрам на входе, ценность (значимая информация, добавляющая ценность), понятность и легкое восприятие решений, сохранение и накопление знаний, окупаемость решений. Поддержания функционирования СМК организации в соответствии с требованиями ИСО 9001 обеспечивает процессам возможности для улучшения качества управления и администрирования. Информация и коммуникация создают условия, необходимые для реализации управленческих функций, принятия своевременных и обоснованных решений, исполнения должностных обязанностей работниками. Чем ниже качество информации, используемой при принятии решений, тем выше риск наступления отрицательных последствий такого решения. Неполнота, недостаточность информации на входе и в самом процессе, некомпетентность сотрудника (его ограниченность в сборе и переработке информации), изменчивость самой информации и отсутствие гибкости в процессе снижают качество управления организацией.

Библиографический список

1. Лао-Цзы «Дао-Дэ цзин» Книга о Пути жизни / перевод В.В. Малявина. М.: ООО «Издательство АСТ», 2020. 563 с.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». М.: Стандартинформ, 2015.
3. Петриченко Е.А. Информация и философские категории «явление и сущность» // Современные проблемы науки и образования. 2014. № 1. [Электронный ресурс]. URL: <https://science-education.ru/article/view?id=12131&ysclid=lwu8rcwfcf817653355> (дата обращения: 12.07.2024).
4. Ячменева В.М Администрирование: сущность, подходы, принципы / В.М. Ячменева // Экономика и управление. 2007. № 3. [Электронный ресурс]. URL: p_74_78.pdf (kafmen.ru) (дата обращения: 15.07.2024).

5. ГОСТ Р 58468-2019 «Слаботочные системы. Кабельные системы. Администрирование телекоммуникационной инфраструктуры».
6. ГОСТ Р 59383-2021 «Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности. Основы управления доступом».
7. Семенов А.А. Создание А. Файлом Теории административного управления // Современные проблемы науки и образования. 2012. № 2. [Электронный ресурс]. URL: <https://science-education.ru/article/view?id=5794> (дата обращения: 25.07.2024).
8. Профессиональный стандарт 06.026 «Системный администратор информационно-коммуникационных систем». [Электронный ресурс]. URL: <https://classinform.ru/profstandarty/06.026-sistemnyi-administrator-informatcionno-kommunikatcionnykh-sistem.html?ysclid=ltcaizuul330270636> (дата обращения: 15.07.2024).
9. Батракова Л.Г., Колпакова А.Г. Стратегия и тактика процесса управления знаниями // Ярославский педагогический вестник. 2012. № 1. С. 109-112.
10. Университет Лин шесть сигм. [Электронный ресурс]. URL: <https://univerlss.ru/> (дата обращения 29.07.2024).
11. ГОСТ Р 59915-2021 «Премии правительства РФ в области качества. Руководство по проведению конкурса».