

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ
BEYNƏLXALQ DOKTORANTURA VƏ MAGİSTRATURA MƏRKƏZİ

Əlyazması hüququnda

Rüfət Qasimov Babək oğlu

(MAGİSTRANTIN A.S.A.)

“İdarəetmənin informasiya təminatının səmərəliləşdirilməsi”

mövzusunda

MAGİSTR DİSSERTASIYASI

İxtisasın şifri və adı:

060407 “Menecment”

İxtisaslaşma:

“Menecment(sahələr üzrə)”

Elmi rəhbər:

i.e.n., dos.Xanlarov E.N.

Magistr proqramının rəhbəri:

i.e.d.,prof.Həsənov H.S.

Kafedra müdiri:

i.e.d.,prof. Şahbazov K.A.

BAKİ 2018

M Ü N D Ə R İ C A T

GİRİŞ.....	3
I FƏSİL. Menecmentdə informasiyanın rolu.....	8
1.1. İnformasiya anlayışı. İnformasiyanın əhəmiyyəti.....	8
1.2. İdarəetmədə tətbiq edilən informasiyaların növləri və təsnifatı.....	19
1.3. İnformasiya sistemlərinin təşkili prinsipləri.....	23
 II FƏSİL. Menecmentdə informasiya və kommunikasiya təminatının səmərəliləşdirilməsi.....	36
2.1 İnformasiya sistemləri və onların informasiya - normativ bazası.....	36
2.2 Menecmentdə kommunikasiya və səmərəliləşdirilməsi.....	42
 III FƏSİL. İdarəetmənin informasiya təminatının problemlərinin həllinin səmərəliləşdirilməsi.....	54
3.1 İnformasiya təminatı axınlarındakı nöqsanlar və informasiya sistemlərinin təşkilinin səmərələşdirilməsi problemi.....	54
3.2 İnformasiyanın işlənilməsinin texniki vasitələri.....	69
3.3 İnformasiyanın hazırlanmasında baş verə biləcək səhflər və onun idarəetməyə neqativ təsirlərinin aradan qaldırılması.....	76
Nəticə və təkliflər.....	85
İstifadə olunmuş ədəbiyyat.....	88

GİRİŞ

Mövzunun aktuallığı. Hazırkı mərhələdə iqtisadi fəaliyyətin miqyasının əhəmiyyətli dərəcədə genişlənməsi, maddi və pul axınlarının idarə olunmasında bütün növ əlaqələrin gücləndirilməsinin artırılması zərurəti istehsal idarəetməsinin effektivliyinin artırılması ilə bağlı yeni formalara və metodlara əsas tələblərə səbəb olmuşdur.

İstehsal və marketinqin iqtisadi səmərəliliyinin artırılmasına yönəlmiş tədbirlərin həyata keçirilməsində lojistika haqlı olaraq faktiki bir fakt hesab edilə bilər. Bu fəaliyyət sahələrinin rasyonallaşdırılmasında əhəmiyyətli irəliləyiş, logistikanın əsas vəzifələrindən biri olan birləşmələrində maddi və informasiya axınının maksimum koordinasiyası sayəsində əldə edilə bilər. Bunu həll etmək üçün elektron məlumatların emalı, material və texniki əlaqələrin standartlaşdırılması, elmi funksional analiz və strukturlaşmaya əsaslanan işlərin təşkili, həmçinin əməliyyatların avtomatlaşdırılmasına gətirib çıxaran yeni texnologiyaların tətbiqi tələb olunur. Çünki, informasiya lojistikasının öyrənilməsi indiki zamanda çox vacibdir informasiya texnologiyalarının sürətli inkişafı ilə əlaqədar olaraq, logistika sistemlərində məlumatların emalı və ötürülməsinin yeni üsullarından istifadə etmək mümkün olmuşdur. İnformasiya sistemləri bu texnologiyalarda mərkəzi mövqə tutur. Müəssisə təchizatçıları, istehlakçıları, ekspeditorları və nəqliyyat təşkilatları ilə maddi və informasiya axınları ilə əlaqəli açıq sistemdir.

Bu günün uğurlu biznes inkişafının əsas vəziyyəti və əsas təminatı məlumatdır. İnformasiya texnologiyası kommunikasiya sistemində mühüm rol oynayır. İnternet hər bir insanın gündəlik həyatının bir hissəsi olmuşdur. İnternet vasitəsilə alqı-satqı əməliyyatları, mübadilələrdə oyun oynayır, elm, iqtisadiyyat, incəsənət, tibb xəbərləri haqqında məlumat axtarış edə bilərsiniz. İnternet vasitəsilə yeni rabitə kanalları qurulur, yeni müştərilər və tanışlar axtarılır.

Mövzunun öyrənilmə səviyyəsi. idarəetmənin informasiya təminatının səmərəliləşdirilməsi mövzusu ilk dəfə ətraflı 1932-ci ildə A. Berli və Q. Minzin çox məşhur olan “The Modern Corporation and Private Property” əsərində nəzərdən

keçirilmişdir. İqtisad elminin klassikləri olan P. Draker, C.M. Keynes, C. Lamben, A. Marşall, V. Oyken, M. Porter, P. Samuelson, E. Çemberlin iqtisad elminin bu aspektlərinə böyük əhəmiyyət vermələrinə baxmayaraq, korporativ idarəetmənin baniləri kimi aparıcı xarici iqtisadçılar A. Berli və Q. Minz sayılır. Sonralar bu tədqiqatlar yaxın və uzaq xarici ölkə alimləri: Y. Alyoşina, V. Andronov, S. Anoxin, İ. Ansoft, D. Qolubkov, C. Qreyson (kiçik), Q. Koçetkov, A. Radıqin, B. Çub, R. Kurçatov, V. Şeyn, Y. Yakutin, A. Şlayfer, və başqaları tərəfindən davam etdirilmişdir.

Xarici alimlərin işlərinin hərtərəfli öyrənilməsi göstərir ki, bunların hamısı praktiki olaraq idarəetmənin informasiya təminatının səmərəliləşdirilməsi və inkişafına yönəldilmişdir. Azərbaycanda informasiya təminatı və korporativ idarəetmənin formalaşması və inkişaf etdirilməsi məsələlərinə həsr edilmiş elmi işlər çox azdır. Problemin ayrı-ayrı aspektləri T.A. Quliyev, T.N. Əliyev, S.H. Ağayev, Ş.Ə. Səmədzadə, M.C. Atakişiyev, V.T. Novruzov, Q.S. Süleymanov, K.A. Şahbazov, M.Ə. Əliyev, M.T. Babayev, N.S. Qarayeva və başqalarının əsərlərində tədqiq olunmuşdur.

Suverenlik illərində Azərbaycanda korporativ forma kimi səhmdar cəmiyyətlərinin əksəriyyəti fərdi biznesin təkamülü yolu ilə deyil, dövlət mülkiyyətinin özəlləşdirilməsi əsasında yaradılmışdır. Odur ki, gələcəkdə ölkəmizdə korporativ idarəetmənin inkişaf etdirilməsi və beynəlxalq təcrübəyə uyğunlaşdırılması istiqamətində təxirəsalınmaz və genişmiqyaslı təşkilati-iqtisadi və sosial xarakterli tədbirlərin həyata keçirilməsinə zəruri ehtiyac duyulur. Məhz həmin zərurət dissertasiya işinin mövzusunun seçilməsini şərtləndirmiş, tədqiqatın məqsəd və vəzifələrini müəyyən etmişdir.

Dissertasiya işinin məqsədi və vəzifələri. İnformasiya şəbəkələrinin və sistemlərinin fəaliyyətinin səmərəliliyinin artırılması yollarını müəyyənləşdirməkdir. Bu məqsədin həyata keçirilməsi üçün tədqiqat işinin qarşısında aşağıdakı vəzifələr qoyulmuş və məntiqi ardıcılıqla həll edilmişdir:

- idarəetmənin informasiya təminatının səmərəliləşdirilməsinin mahiyyətini və

məzmunu açıqlamaq, onun idarə edilməsinin təşkilinin və fəaliyyətinin qiymətləndirilməsinin nəzəri-metodik aspektlərinin dünya təcrübəsi əsasında öyrənilməsi və sistemləşdirilməsi;

- beynəlxalq miqyasda idarəetmənin informasiya təminatının səmərəliləşdiriyinin təşkilinin müasir meyllərinin tədqiq edilməsi;

- Azərbaycanda korporativ idarəetmənin təşkilinin mövcud vəziyyətinin çoxillik statistik, sənədlərinin məlumatları əsasında təhlil edib, təşkilatı-iqtisadi və sosial xarakterli ehtiyat imkanlarını aşkara çıxarmaq;

- idarəetmənin informasiya təminatının inkişafını tənzimləyən mövcud hüquqi bazanın təkmilləşdirilməsi üzrə tövsiyələrin işlənilib hazırlanması;

- İnformasiya təminatı axınlarındakı nöqsanlar və informasiya sistemlərinin təşkilinin səmərələşdirilməsi probleminin tədqiqi

- Azərbaycanda idarəetmənin informasiya təminatı fəaliyyətinin iqtisadi qiymətləndirilməsi modelinin işlənilməsi və onun genişləndirilməsi və inkişafının əsas istiqamətlərinin müəyyən edilməsi.

Tədqiqatın obyektı və predmeti. idarəetmənin informasiya təminatının səmərəliləşdirilməsi artırılması və korporativ idarəetmənin mexanizmləri təşkil edir.

Tədqiqatın nəzəri və metodoloji əsasını informasiya təminatı nəzəriyyəsinə dair mühüm məktəblərin, cərəyanların dünya klassik iqtisadiyyatın banilərini və müasir iqtisadçı-alimlərin, korporativ idarəetmənin təşkili və inkişafı problemlərinə dair nəzəri və praktiki fikirləri, elmi əsərləri, inkişaf etmiş ölkələrin müvafiq təcrübələri, Azərbaycan Respublikasının qanunları, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin fərman və sərəncamları, Azərbaycan hökumətinin sahibkarlığın inkişafı və idarə edilməsi sahəsində qərarları, Azərbaycanın iqtisadi inkişaf, Sənaye-Energetika Nazirliklərinin sənayenin inkişafı üzrə materialları, beynəlxalq və respublika əhəmiyyətli elmi-praktiki konfransların tövsiyələri və s. təşkil etmişdir.

Tədqiqatın yerinə yetirilməsi prosesində müqayisə analitik ümumiləşdirmə, sistemli təhlil, riyazi-statistik təhlil, qruplaşdırma və s. metodlardan istifadə edilmişdir.

Tədqiqat işinin informasiya bazasını Azərbaycan Dövlət Statistika Komitəsinin, İqtisadi İnkişaf və Maliyyə Nazirliklərinin illik hesabatları və materialları, “Qaradağ- sement” və “Bakelektroqaynaq” açıq səhmdar cəmiyyətlərinin illik maliyyə hesabatları, elmi-praktiki konfransların materialları, mövzuya müvafiq İnternet şəbəkəsində olan elektron informasiya resursları eləcə də elmi-tədqiqat işini işləyərkən müəllifin şəxsi müşahidələri təşkil etmişdir. Dissertasiya işinin elmi yeniliyi aşağıdakılardan ibarətdir:

- idarəetmənin informasiya təminatının inkişafının nəzəri aspektləri, Azərbaycan e-müəssisələrində korporativ idarəetmənin formalaşması xüsusiyyətlərinin və inkişaf meyllərinin müəyyən edilməsi, eləcə də korporasiyaların fəaliyyətinin səhmdarların maraqlarına uyğun təmin edilməsi istiqamətləri, sistemli yanaşma və kompleks şəkildə ilk dəfədir ki, tədqiq edilir;

- Azərbaycan Respublikasında idarəetmənin informasiya təminatı sisteminin formalaşmasının zəruriliyi əsaslandırılmışdır;

- korporativ idarəetmə kateqoriyasının müəyyənləşdirilməsi mövcud konsepsiyaların üstünlükləri və çatışmazlıqları aşkar edilmişdir;

- korporativ münasibətlərin qurulması prinsiplərinin müəyyən olunmuşdur;

- korporativ idarəetmənin səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi mexanizmi işlənmişdir;

- Azərbaycanın müəssisələrində korporativ idarəetmə fəaliyyəti idarəetmənin informasiya təminatının səmərəliləşdirilməsinin iqtisadi qiymətləndirilməsi modeli təklif edilmişdir.

Tədqiqatın təcrübi əhəmiyyəti ondan ibarətdir ki, onun əsas nəzəri müddəaları, nəticələri və irəli sürülən təkliflər, tövsiyələrdən istifadə Azərbaycanda müəssisələrin menecment fəaliyyətinin genişləndirilməsi və inkişafını yeni mərhələyə qaldırmağa imkan verə bilər.

Bununla yanaşı tədqiqat nəticəsində irəli sürülən təkliflər sənaye potensialının, istehsal infrastrukturunun daha da inkişaf etdirilməsi, sahibkarlığın inkişafı ilə bağlı

qanunların, müxtəlif proqramların, sosial-iqtisadi inkişaf konsepsiyası və proqnoz göstəricilərinin hazırlanmasında, ali məktəblərdə müvafiq fənlərin tədrisi prosesində, həmçinin elmi-tədqiqat işlərində istifadə oluna bilər.

Dissertasiyanın quruluşu və həcmi. Dissertasiya işi giriş, üç fəsil (o cümlədən 8 paragrafdan), nəticə və istifadə edilmiş ədəbiyyat siyahısından ibarətdir.

I FƏSİL. Menecmentdə informasiyanın rolu

1.1 İnformasiya anlayışı. İnformasiyanın əhəmiyyəti

Menecment informasiya sistemi kimi idarəetmə orqanı(subyekt), idarəolunan obyekt və “xarici mühit” arasında informasiya mübadiləsindən ibarətdir. İnformasiya idarəetmə prosesinin əsası kimi çıxış edir. İdarəetmə prosesinin daim təkrar olunan mərhələləri-idarəetmə obyektinin vəziyyətinə dair məlumatların alınması, işlənməsi və idarəedici əmrlərin verilməsi informasiya vasitəsilə həyata keçirilir.

Deməli, subyekt və obyekt arasındakı əlaqə informasiyanın köməyi ilə yaranır, Bu baxımdan idarəetmə böyük miqdarda informasiya ilə əlaqədardır və məhsul istehsalı həcmnin artması ilə informasiyanın ölçüsü də durmadan dəyişilir.

İnformasiya - xüsusi fakt, hadisə və ya vəziyyət haqqında bilik deməkdir. Təşkilatlarda menecerlər informasiyadan problemləri təhlil və həll etmək üçün istifadə edirlər. Onlar informasiyadan asılıdırlar. İnsanlar informasiya haqqında, hava haqqında fikirləşdiklərindən daha çox fikirləşirlər, o hər yerdə mövcud olub və insanlar ondan öz ehtiyacları üçün istifadə ediblər. Ətraf mühit qoruyucuları sonradan ictimai rəyi əmin etməyə başladılar ki, hava azad deyil, ən azı, təmiz hava yoxdur. Bu mənada menecerlər də israr etməyə başladılar ki, informasiya da azad deyil. İnsanlar nəfəs aldıkları havanın keyfiyyətinə təsir edən əşyaları necə idarə edə bilirlərsə, menecerlər də informasiyanın keyfiyyətinə təsir edən əşyaları elə idarə edirlər.[5, s.159]

Təşkilatlarda menecerlərin informasiyadan necə istifadə etdiklərini başa düşmək üçün informasiya tələbatlarını iki ölçüdə xarakterizə edək: informasiyanın təşkilatda istifadə olunma səviyyəsi və istifadə olunan informasiyanın növü. Müxtəlif səviyyələrdə idarəetmə fəaliyyəti ilə məşğul olanlar bəzən təşkilatlardan müxtəlif növ informasiya tələb edirlər. Menecerlərin informasiyadan istifadə etmələrinin dörd səviyyəsi fərqləndirilir (Şəkil 1.1.).

Menecmentin strateji səviyyəsində menecerlər firmanın fəaliyyətinin uzunmüddətli istiqaməti haqqında qərar qəbul etməyə kömək edən informasiyaya ehtiyac

duyurlar. Onlar təşkilatın xarici əhatəsini diqqətlə təhlil etməlidirlər ki, müəyyən vaxtdan sonra bu müddətdə səmərəli fəaliyyət göstərməkdə firmaya kömək edə biləcək qərarlar tapıb tətbiq etsinlər. Bu səviyyədə tələb olunan informasiya kompleks, ətalətsiz və perspektiv yönümlü olmalıdır.

Şöbə və ya istehsal vahidlərinin menecment səviyyəsi üçün zəruri olan informasiya təşkilatda asılı vahidlərin istiqamətləndirici və nəzarət fəaliyyətinə aiddir.

Əməliyyat səviyyəsində menecerlər öz məsuliyyətləri çərçivəsində müxtəlif gündəlik tapşırıqların yerinə yetirilməsilə maraqlanırlar. Onlar təşkilat daxilində gündəlik işi planlaşdırır, təşkil edir və ona nəzarət edirlər.

Səviyyələr	İstifadə olunan informasiya
Strateji menecment	Hər şeydən əvvəl, təşkilatın gələcəyinin planlaşdırılması üçün istifadə olunan xarici informasiya
Şöbələrin (vahidlərin) menecmenti	Təşkilat daxilində asılı vahidlərin fəaliyyətinə rəhbərlik və nəzarət üçün zəruri olan daxili və xarici informasiya
Əməyin menecmenti	Hər şeydən əvvəl, gündəlik istehsal fəaliyyətinin planlaşdırılmasına keçirilməsi və ona nəzarət üçün istifadə olunan daxili informasiya
Sazişlərin bağlanması və qeydiyyatı	Təşkilatın gündəlik fəaliyyətində baş verən çoxsaylı fərdi fəaliyyət haqqında məlumatların toplanması

Şəkil 1.1. İnformasiyadan istifadə səviyyələri

Məlumdur ki, menecerlər təşkilatın, fəaliyyətinin planlaşdırılması, təşkili və ona nəzarət üçün məsuliyyət daşıyırlar. Spesifik informasiya planlaşdırma üçün də

istifadə olunur, lakin istifadə xarakteri ümumi informasiyanın istifadə xarakterinə tərs mütənəsidir. Əməliyyat səviyyəsində birinə qadirlər və nəzarətçilər onların əməliyyatları haqqında çox sayda hesabatlar və statistik məlumatlar alırlar. Briqadirlər əvvəlki növbələrin işi haqqında spesifik informasiyadan istifadə etnyəklə hər növbə üçün spesifik məqsədlər qoyurlar. Məsələn, “Kraysler” zavodunun menecerləri ədəbiyyatda yeni istehsal və ya avadanlıq haqqında maraqlı bir məlumatgördükdə, daha spesifik məlumatlar əldə etmək üçün çox vaxt ticarət nümayəndəsini çağırırlar.

Bölüşdürücü informasiyadan da planlaşdırma üçün istifadə olunur. Əməliyyat səviyyəsində, bir qayda olaraq, bölüşdürmə haqqında qərarların çoxu əvvəlcədən qəbul edilmiş olur. Əsas diqqəti yönəldici qərarlarda cəmbşdiribn strateji menecerlər də öz səviyyələrində bölüşdürücü qərarlar qəbul edirlər. “Apple Computer”də, məsələn, tədqiqat və inkişaf büdcəsi yuxarı rəhbərlik tərəfindən müəyyən olunur. Bölüşdürücü informasiyadan şöbələr (vahidlər) səviyyəsində daha geniş istifadə olunur. Məsələn, “General motors” zavodunun menecerləri texnikanın alınması və köhnələrin saxlanması üçün nə qədər vəsait sərf edilməli olduğuna özləri qərar verirlər.

Yönəldici informasiyadan əməliyyat səviyyəsində planlaşdırma üçün daha az dərəcədə istifadə olunur. Əməliyyat səviyyəsində yönəldici qərarların qəbul edilməsi üçün imkanlar məhdud olsa da hər halda onlar mövcuddur. Məsələn, “Monsanto Prot Plestiks” şöbəsində briqada üzvlərinin işin bir növündə ixtisaslaşması və ya tir neçə iş növünə yiyələnməsi məsələsini briqadir özü həll edir. Şöbələrin(vahidlərin) menecerləri daha çox yönəldici qərarlar qəbul edirlər.

Planlar tərtib olunursa, deməli onlar yerinə yetirilməlidir və planların belə həyata keçirilməsi ən çox həvəsləndirici informasiyadan asılıdır. İşgüzar razılaşmalar və əməliyyatlar zamanı həvəsləndirici informasiya ilə maraqlanırlar, o isə, öz növbəsində, yeni bir həvəsləndirici informasiya doğurur ki, bu da razılaşmaların və digər fəaliyyətin sonrakı inkişafına təkan verir. İşgüzar razılaşmaların həyata keçirilməsinin məqsədi spesifik informasiyanı əks etdirən spesifik məlumatları idarə

etməkdən ibarətdir. Məsələn, müştəri müvafiq bankın avtomatlaşdırılmış kassa maşınına (AKM) yaxınlaşıb VISA kartını daxil edəndə, həvəsləndirici informasiya ötürülür. AKM və kompüter istifadəçinin hesablaşma nömrəsi, əməliyyat zamanı tələb olunan nağd pulun məbləği kimi spesifik məlumatlardan istifadə edir. Sonradan kompüter həvəsləndirici informasiyam xəbər formasında müştəriyə göndərir və maşından nağd pul götürmək mümkün olur.

Bazar iqtisadiyyatı şəraitində, istehsalın idarə edilməsinə informasiyanın işlənməsi haqqında elm kimi də baxmaq olar. Belə ki, istehsalın idarə edilməsi sisteminin əsas məsələsi idarə olunan obyektə alman informasiyanın işlənməsi əsasında elə idarəedici təsirlərin (tədbirlərin) tapılmasıdır ki, bu zaman istehsalın məqsəd funksiyası ən əlverişli yolla yerinə yetirilsin. Bu funksiyaların xarakterinə görə də müxtəlif idarəetmə sistemləri yaradılır.

İdarəetmə elmi informasiya anlayışını xeyli geniş mənada təsvir edir. İdarəetmənin təşkilinin nəzəri əsasını məşhur Amerika mühəndis-tədqiqatçı F.Teylor qoymuşdur. Onun təklif etdiyi əməyin və istehsala münasibətinin təkmilləşdirilməsi fikirlərinin təcrübədə tətbiqi, onun istehsalın təşkili və idarə edilməsinin köklü surətdə dəyişdirməyə və yüksək səmərə əldə etməyə imkan vermişdir. Həmin ideyalar bu gündə dünya təcrübəsində geniş istifadə edilir. Belə ki, bu ideyaların idarəetmə elmindəki əhəmiyyətini müasir elmlər yüksək qiymətləndirirlər. P.Drukler göstərir ki, F.Teylor nəhəng qaydadır ki, onun üzərində biz idarəetmə elmini göylərə ucaldırıq.

F.Teylor idarəetmə funksiyalarını dörd qrupa ayırmışdır: məqsədin seçilməsi, vasitənin seçilməsi, vasitənin hazırlanması və nəticələrə nəzarət.

Fransız tədqiqatçısı A.Fayol müəssisədə həyata keçirilən bütün əməliyyatları altı qrupa bölür: texniki, kommersiya, maliyyə, əmlakın qorunması, hesabat və inzibatçılıq. O, idarəetməyə məhz altıncı qrupu-inzibatçılığı aid edir və belə hesab edir ki, istehsalın idarə edilməsi müəssisəni qarşıya qoyulan məqsədə yönəltmək, bütün ehtiyatlardan tam istifadə etməyə nail olmaq, göstərilən

funksiyaların həyata keçirilməsini düzgün təmin etmək deməkdir. İdarə etmək üçün aşağıdakı işlərin apanılması zəruridir.(33, 154)

- Gələcəyə baxmaq (gələcək fəaliyyət proqramını tərtib etmək);
- Müəssisənin maddi və sosial tərkibini təşkil etmək ;
- İstehsalı qurmaq ;
- Müəssisənin işlərini hərəkətə gətirmək;
- İşin vaxtında yerinə yetirilməsinə nəzarət etmək;
- İstehsal fəaliyyətini əlaqələndirmək .

İdarəetmənin metodoloji əsaslan baxımından fransız alimlərin, xüsusilə R.Ouenin böyük xidməti olmuşdur. O, bizneslə idarəetmə əsasmda üzvü əlaqə yaratmağa, iqtisadi sistemi yeni qaydada təşkil etməyə, bütövlükdə isə idarəetmə sistemini yenidən qurmaqla, özünün sosial dəyərlər sistemini əsas götürməyə çalışmışdır. R. Ouen sadəcə olaraq yalnız əmək prosesinin səmərəli təşkili modelini deyil, həm də birinci növbədə insan davranışının modelini əsas götürmüşdür. Belə ki, idarəçilik modeli bu və ya digər formada idarəetmənin, kollektivin fəaliyyətinə təsir göstərir. /174/.

A. Marşal digər alimlərlə yanaşı idarəetməni istehsal amillərindən biri hesab edirdi. İdarəetmə konsepsiyasının formalaşmasında Z.P. Rumyantsevanın daha geniş fikirləri vardır ki, bu da müəssir dövüdə qəbul edilir.

İdarəetmənin planlı, məqsədyönlü fəaliyyəti haqqında Yunan alimi Sokrat hələ bizim eradan əvvəl onu xüsusi fəaliyyət növü adlandırmış və idarəetmənin unversiallıq prinsipini irəli sürmüşdür. Platon isə dövlət idarəçiliyi formalarının təsnifatını, onların funksiyalarını verməyə cəht etmişdir. Misirdə də idarəetmə haqqda ilk elmi fikirlər irəli sürülmüşdür.

Bazar iqtisadiyyatı şəraitində idarəetmənin yuxanda göstərilən modelləri həmçinin yeni formaları inkişaf etmişdir. Belə ki, Amerika mütəxəssisi Luiz L. Allenin fikircə həmin səbəblərə aşağıdakılar daxildir: sahibkarlığın idarəetmə sahəsindəki təcürübəsizliyi, tələb və istəyi nəzərə alan alıcı mövqeyinin olmaması, sahibkarların əməkdaşlarla işləmək meylinin olmaması, səlahiyyət

və cavabdehliyin başqa şəxslərə vermək istəyinin olmaması, sahibkarların onlara tanış olmayan və yeni şəxslər qarşısında öz bacarığını büruzə verə bilməməsi, öz müəssisələrinin daha sürətli inkişafından çəkinmək meylli. Luiz L. Alenə görə biznes sahəsində müəffiqəyətlərin əsasını menicərin təcrübəsi, adamlarla maraqlı olmaq, özünə inam, zamanın nəbzini tuta bilmək bacarığı, riskə getmək, işi planlaşdırmağı bacarmaq, fikir və fəaliyyət birliyi, təşkilatı işlərdə çeviklik və s.

Müasir idarəetmənin meydana gəlməsində klassik idarəetmənin (Q. For, Q. Enurson və b.) böyük rolu olmuşdur. Əslində isə klassik idarəetmə müasir idarəetmənin metodoloji əsaslarından birini təşkil edir./33, 109, 191/.

Yeni dövüdə, idarəetmə sisteminin yeni səmitləri inkişaf etdirilir ki, bu səmitlərdən biri kibernetik sistemlərdir. Bu termi Platon, sonradan isə A. M. Amper işlətməmişdir. XX əsrin ortalarında isə Amerika alimi N. Viner bu termi yenidən elmə daxil etdi.

XX əsrin ortalarında A. N. Tyuring diskret informasiyanın universal çevricisini (Tyuring maşını) təklif etdi. Kibernetikanın formalaşmasına XX əsrin 40-cı illərində yaradılmış hesablayan elektron maşının həlledici təsiri oldu. Bunun nəticəsində idarə edən mürəkkəb sistem yaratmaq üçün geniş imkalar açıldı. İlk informasiya texnologiyası istismara verildikdən sonra N. Viner mövcud vəziyyəti belə qiymətləndirir ki, hər bir dövrün ideyası onun texnikasında əks olunur.

Lakin, yuxanda göstərilən alimlərin tədqiqat işlərində idarəetmənin təşkilinin nəzəri-metodoloji aspektlərinin verilməsinə baxmayaraq, bu işlərdə idarəetmənin informasiya sistemləri ilə qarşılıqlı əlaqəsi demək olar ki, baxılmamışdır. Buna görə də, idarəetmənin nəzəri və ayrı-ayrı problemləri üzrə, yuxanda göstərilən xarici alimlər ilə yanaşı XX əsrin ortalarından başlayaraq xaricdə və müstəqil dövlətlər birliyində K. Şennon, Y. Z. Mayminas, A.A.Modin, D. Mers, C. Xarinqton, B.M. Jercbin, B.P. Suvorov, E.Q. Yasin, Y. N. Vasiliyev, Y. İ. Tankov, M.M. Kreysberq, Y. I. Çemiyak, Q.R. Qromov və başqa alimlər də tədqiqat işləri aparmışlar.

Respublikada elmi-texniki informasiya təminatının regional idarəetmənin iqtisadi informasiya təminatının və Azərbaycanda infrastruktur idarəetmə məsələlərinin təkmilləşdirilməsi və onun idarə edilməsi problemləri ilə uyğun olaraq XX əsrin 70-ci illərindən başlayaraq, respublika alimlərindən professor (M. Mehdiyev, professor F. 11.Qasımov və professor Y.R.Abdullayev dəyərli tədqiqat işləri aparmışlar.

İstehsalın idarə edilməsinin kibernetik sistemləri, informasiya sistemlərinin yaradılması bu texniki, proqram fəmiinatı və kompüter texnologiyasının tətbiqi problemləri üzrə müxtəlif illərdə akademiklərdən İbrahimov, C.Allahverdiyev. O.M.Abbasov və professorlardan isə Y.Mahmudov, S.Q.Kərimov və b, alimlər tədqiqat işləri aparmışlar.

Bu görkəmli alimlərin tədqiqat işlərini qiymətləndirməklə yanaşı, qeyd etmək lazımdır ki, onların elmi işləri ayrı-ayrı sənaye sahələrinə həsr olunmuşdur və burada, neft maşınqayırma sənayesinin idarə edilməsinin informasiya təminatının yaradılması problemlərinə kompleks və sistemli şəkildə baxılmamışdır. Digər tərəfdən, son on ildə SSRİ dövlətinin dağılması, müstəqil ölkələrin yaranması və bazar münasibətlərinə keçid idarəetmə sisteminin yenidən qurmağı zəruri etmişdir, Bununla əlaqədar olaraq, idarəetmənin əsasını təşkil edən informasiya axınlarının məzmunu və keyfiyyəti dəyişmişdir. Deməli, bu gün. idarəetmənin formalaşan hər bir yeni konsepsiyası. Özünün yeni informasiya təminatı sisteminin yaradılması problemini qarşıya qoyur.

Belə ki, menecmentin idarə edilməsinin təkmilləşdirilməsi probleminin həllində iqtisadi islahatlar və təşkilatı tədbirlər informasiya axınlarının təkmilləşdirilməsini və müəssisələrin idarə edilməsinin informasiya təminatının yaradılmasını zəruri edir.

Deməli, bazar iqtisadiyyatı şəraitində, idarəetmə üzrə ideal idarəetmə sisteminin mövcudluğundan söz açmaq mənasız olardı, idarəetmənin hər yeni konsepsiyası idarəetmə işlərinə yeni vərdişlər, idarəetmə mədəniyyəti aşılayır.

Deməli, müasir iqtisadiyyatın idarəedilməsi sistemi sadə və çevik olmalıdır. Onun başlıca kariyeriyası yüksək səmərəlilik və rəqabət qabiliyyətliliyidir. Bu halda, həmin kriteriyaların bir sıra xüsusiyyətləri nəzərə alınmalıdır; idarəetmə səviyyələrinin minimum sayı, mütəxəssislər qrupuna əsaslanan idarə quruluşu, məhsulun keyfiyyəti, xarakteri, işin yerinə yetirilmə ardıcılığı istehlakçıların zövqünə uyğun olmalıdır. Bütün bunlar istehsalın idarə edilməsinin öyrənilməsinin vacibliyini göstərir.

Tədqiqatlar göstərir ki, istehsalın idarə edilməsində kibernetik sistemlərin yaradılması idarəedici obyektədən informasiyanı mənimsəmək, yadda saxlamaq, ötürmək, emal etmək və istehsal prosesinin təşkilini həyata keçirir. Elmi ədəbiyyatlarda yazılır; informasiya – “kibernetikanın əsas anlayışlarından biri olub, elmi izahı informasiya və statistik qiymətləndirmə nəzəriyyəsinə əsaslanır”. İstehsalın idarə edilməsi nöqteyi nəzərindən informasiyanı məlumatlar toplusu hesab etmək olar, bu da idarəetmə prosesinin bütün pillə və mərhələləri üzrə informasiyanın işlənməsi ilə əlaqədardır. İnformasiyasız idarəetmənin məqsədini müəyyən etmək, mövcud şəraiti qiymətləndirmək, problemi dəqiqləşdirmək, qəbul edilən qərarları və onun yerinə yetirilməsini yoxlamaq mümkün deyildir. İdarəetmənin məqsədini müəyyən edərkən informasiyanın həcmi ondakı yenilik və s. vacibdir. İstehsalın mövcud vəziyyətinin qiymətləndirilməsində informasiyanın növləri mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Bu isə istehsalın idarə edilməsi məsələsinin həllinə kompleks və sistem halında yanaşmağa imkan vermir. İstehsalın idarə edilməsi üzrə qərarların hazırlanması mərhələsində isə, toplanmış informasiyanın işlənməsi mühüm rol oynayır. İstehsalın idarəedilməsi prosesin də informasiyanın əhəmiyyəti iki istiqamətdə göstərilir. Bir tərəfdən informasiyaların həcmi getdikcə çoxalması idarəçilikdə müəyyən çətinliklər yaradır. Daha doğrusu idarəedən sistem böyük həcimdə informasiyaları işləməyə məcbur olur. Digər tərəfdən isə, müxtəlif informasiyaların həcmi çoxalması istehsalın idarə edilməsinin təkimləşdirməsinə daha geniş imkan yaradır. Belə ki, istehsalın idarə edilməsi üçün qəbul edilmiş qərarların səmərəli

və konkret həlli isə öz növbəsində idarəetmə aparatında istifadə olunan informasiyaların kəmiyyət və keyfiyyətindən asılıdır. Buna görə də, professor İ.N.Əliyevin tədqiqat işlərində sənaye müəssisələrində informasiyalar beş qrup üzrə cəmləşdirir.

1. İstehsal edilmiş məhsulun həcmi, keyfiyyəti, tərkibi haqqında məlumatlar.
2. istehsalın metodu-texnologiyası haqqında məlumat .
3. Məhsulun növləri haqqında faktiki hesabat məlumatları .
4. Maddi, əmək və maliyyə məsrəfləri haqqında faktiki məlumatlar.
5. Maddi maraqlandırma və mənəvi həvəsləndirmənin təsirliyini xarakterizə edən məlumatlar.

Lakin, bu təsnifatda idarəetmənin səviyyələri arasında “şaquli-üfüqi” əlaqələrin uzlaşması nəzərə alınmamışdır. Bu əlaqələrin nəzərə alınması, informasiya təminatında yeni məlumatların işlənməsini tələb edir. Bu halda, toplanan bu informasiyalar, bütün idarə pillələrindən keçir və bunların miqdarı informasiya dəstəsi və ya axını adlanır. Belə ki, informasiya axını idarə olunan obyektə, müəyyən dövr ərzində həyata keçirilən məlumatlar ardıcılığı nəzərdə tutulur, istehsalın idarə edilməsində istifadə olunan informasiyalar isə aşağıdakı əlamətlərə görə təsnif edirlər: məzmunca, sistemə münasibətinə görə, istiqamətinə, əmələ gəlmə və verilmə dövrünə görə, sabitlik dərəcəsinə, idarəetmə prosesində roluna və idarə səviyyəsinə.

Məzmunundan asılılığına görə elmi-texniki, iqtisadi-istehsalat və sosial informasiyaları fərqləndirirlər ki, onlarında ayrılıqda müxtəlif növləri mövcuddur.

İdarəetmə sisteminə münasibətinə görə informasiyalar müəssisədən kənar və müəssisədaxili informasiyalara bölünürlər.

İstiqamətinə görə müəssisədən ünvan sahibinə görə və ya müəssisəyə daxil olan informasiyaları fərqləndirirlər.

Əmələgəlmə və istifadə dövrünə görə normativ, plan, operativ informasiyalardan istifadə edilir.

Sabitlik dərəcəsinə görə isə daimi, şərti-daimi və dəyişən informasiyalar vacibdir.

İdarəetmədəki vəziyyətinə görə sexlər, sahələr, iş yerləri və müəssisə üzrə informasiyalar mövcuddur.

İnformasiya sistemində roluna görə İlkin və törəmə informasiyalardan istifadə edilir.

İdarəetmə prosesində roluna görə hesabat, statistik və nəzarət edici informasiyalar vardır.

Beləliklə, istehsalın idarəedilməsi prosesini lazımi informasiya ilə təmin edən vəsait, onun informasiya təminatının olmasıdır. İnformasiya təminatı istehsalın idarə edilməsini həyata keçirmək üçün, ona ayrı-ayrı məlumatların vaxtında verilməsinə imkan verir. Buna görə də, istehsalın idarə edilməsi prosesini həyata keçirən onun informasiya təminatı aşağıdakı elementləri özündə əks etdirir: informasiyaların halqası, informasiyaların dövretmə yolu, informasiya daşıyıcıları, informasiyanın işlənməsinin texniki vəsaitləri. Eyni zamanda, informasiya təminatı aşağıdakı parametrlərlə xarakterizə olunur: bütün bölmələrdəki informasiyaların həcmi, daimi hərəkətdə olan, axın xarakterli informasiyaların həcmi, informasiya yollarının buraxıla bilmə qabiliyyəti, informasiya təminatının dəqiq fəaliyyəti, informasiya işlərində operativlik dərəcəsi.

Buna görə də, biz, istehsalın idarəedilməsinin informasiya təminatının təşkili üzrə mövcud olan bütün variantları müxtəlif həlqələr üzrə təsnif edə bilərik :

1. İdarəetmənin müxtəlif səviyyəsinə görə.
2. Əhatə dairəsinə görə.
3. Təyinatına görə.
4. İdarəetmə sisteminin mürəkkəblilik dərəcəsinə görə.
5. İnformasiyaların işlənməsinin avtomatlaşdırılması səviyyəsinə görə.

İstehsalın idarə edilməsi prosesində istifadə olunan informasiya təminatı müxtəlif ola bilər. Hal-hazırda informasiya - sorğu, informasiya - axtarış, izləyici, intellektual informasiya təminatı və informasiya sistemlərindən istifadə edilir.

Lakin, istehsalın idarə edilməsinin mürəkkəb və dinamikliyi, bazar iqtisadiyyatı şəraitində onun idarə edilməsinin təşkilati quruluşunda dəyişkənlik mövcud informasiya təminatlarının təkmilləşdirilməsini, yeniləşdirilməsini və yaradılmasını, zəruri edir. Bu isə istehsalın idarə edilməsi proseslərinə kompleks baxımı və idarəetmə metodlarının dahada inkişafını, onların məcmu halında tətbiqini tələb edir.

Menecmentin obyektləri istehsal etdiyi məhsulun həcmində, onun müxtəlifliyindən, mürəkkəbliyindən, ixtisaslaşma dərəcəsiindən və bir çox amillərdən asılı olaraq müxtəlif strukturlarla birləşə bilər. Belə ki, sosial iqtisadi sistemlər şəx, müəssisə şəkilində təşkil edilib səmərəli fəaliyyət göstərə bilməzlər. Buna görə də onlar təşkilatı tamlığı təmin etməli, onun elementləri isə xüsusi əlaqələr əsasında birləşməlidir.

Menecment idarə edilməsi prosesi özündə idarəetmənin məqsəd və vəzifələrinin həyata keçirilməsini təmin edən, bir-biri ilə əlaqədə müxtəlif idarəetmə orqanları və pillələridir.

Menecmentin idarə edilməsi sistemləri miqyasından və fəaliyyətlərindən asılı olmayaraq müəyyən xüsusiyyətlərə malikdir. Bu ümumi xüsusiyyətlərin və idarəetmə sistemləri variantlarının və elementlərinin müqayisəli təhlilinin, onların optimal (mütərəqqi) həllinin tapılması üçün, böyük əhəmiyyəti vardır. Bu məqsədə nail olmaq üçün sistemli yanaşma üsullarından istifadə edilməlidir.

Menecmentin idarə edilməsi prosesinin sistemli təhlilində müəssisənin aparıcı mütəxəsisləri idarəetmə obyekti haqqında informasiyalardan (informasiya təminatı bazası əsasında) istifadə etməklə müəyyən optimal qərarlar verməlidirlər. Qeyd etmək lazımdır ki, hər hansı bir istehsal prosesinin giriş və çıxış göstəriciləri mövcuddur. İstehsal sisteminin girişi xammal, çıxışı isə hazır məhsuldur (istehsalın nəticəsidir). Buna görə də istehsal prosesi gedişatında material axını girişdən çıxışa qədər müəyyən real sürətlə hərəkət edir, bu halda idarəetmə sisteminə istehlakçılar tərəfindən qəbul edilən sifarişlər hazır məhsula təsir edir. Bu halda, idarəetmə prosesi istehsalın idarəedilməsi üçün istifadə edilən iki əsas

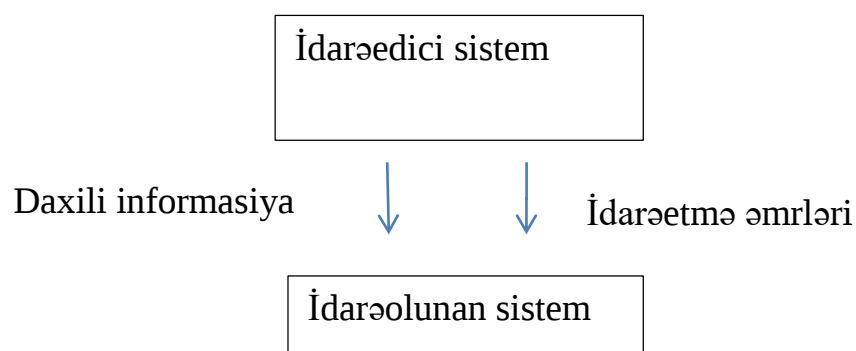
elementləri birləşdirir. Hər şeydən əvvəl ilk çıxış göstəricisi giriş göstəricisinin dəyişkənliyinə özünü uyğunlaşdırmalıdır. Digər tərəfdən isə, hazır məhsuldan xammala baş əks əlaqə mövcuddur ki, o, tələb olunan çıxış vəziyyəti ilə, başlanğıca giriş vəziyyəti arasında qeyri uyğunluğu modelləşdirir. Bu qeyri uyğunluq əks əlaqə dövrəsi ilə idarəetmə sisteminə daxil olur ki, bu da müəssisənin nəzərdə tutulan istehsal planında və məhsuldarlığında müvafiq uyğunlaşdırmalar apanr.

İstehsal prosesində görülmə işlərin əsas xüsusiyyətləri onu göstərir ki, istehsal tapşırığı həmin məhsula olan tələb və təklifi nəzərə alır. Yəni, idarəetmə sistemi müəssisənin istehsal imkanlarına (istehsal güclərini) nəzərə alır və daha bir icraedici amil istehsal prosesində planlaşdırılan məhsuldarlığı təlabata uyğunlaşdırır. Lakin, həqiqi məhsuldarlığa dəyən yükün əsas təsiri hər şeydən əvvəl istehsalın idarə edilməsi sisteminin çıxışında əks olunur.

1.2 İdarəetmədə tətbiq edilən informasiyaların növləri və təsnifatı

İdarəetmə sistemində dövr edən informasiya xarici və daxili informasiyaya bölünür (Şəkil 2.2).

Xarici informasiya



Şəkil 2.2.İdarəetmə sistemində informasiyanın dövr etməsi

Xarici informasiya dedikdə, yuxarı orqanların göstərişlərindəki, planlardakı informasiya, habelə elm və texnika yeniliklərinə dair informasiya başa düşülür.

Daxili informasiya - istehsal prosesinin gedişinə, avadanlığın vəziyyətinə, texnologiyaya dair və s. informasiyadır.

Menecment sistemində dövr edən informasiya axınları xarakterinə görə müxtəlif olur. Onlardan bir hissəsi xəbərdaredici, digər hissəsi isə sərəncamverici informasiyadır, idarəetmə nəzəriyyəsində təyinatına və təsnifləşdirici əlamətlərinə görə bir-birindən fərqlənən informasiya təsnifatı mövcuddur. İnformasiya aşağıdakı əlamətlər üzrə təsnifləşdirilir:

- yaranma mənbəyinə görə - ilkin və törəmə;
- qeyd olunma üsuluna görə - şifahi, sənədli;
- ifadə üsuluna görə - əlifba, rəqəm;
- hərəkət istiqamətinə görə - çıxış və giriş;
- sabitlik dərəcəsinə görə - sabit(şərti) və dəyişən;
- idarəetmə prosesində təyinatına görə - direktiv, hesabat, uçot, nəzarət;
- idarəetmə funksiyalarına, fəaliyyət sahələrinə və mənsubiyyətinə görə;
- konstruktor, texnoloji, maliyyə, mühasibat, plan-iqtisad, operativ-istehsal;
- yaranma vaxtına görə - keçmiş, cari və gələcək hadisələrə dair informasiya;
- məlumatların qeyd olunması xarakterinə görə-qeyd olunan və qeyd olunmayan;
- informasiya daşıyıcıları və insanın, cihazların qəbul etmə orqanlarına görə-xromatik və səs;
- informasiyanın müəyyənliyi dərəcəsinə görə -determinləşmiş və ehtimalı;
- çevrilmə növlərinə görə - strateji və taktiki (operativ).

İdarəetmə prosesində dövr edən informasiyanın keyfiyyətinə mühüm tələblər qoyulur. Belə ki, o, etibarlı, doğru, minimal, obyektiv, yığcam və aydın olmalıdır.

Menecment sistemində dövr edən informasiyanı müəyyən qaydada qruplaşdırmaq olar (məsələn, ümumi, spesifik (xüsusi), həvəsləndirici, müstəsna və s.).

Həvəsləndirici informasiya həddən artıq spesifik olması ilə spesifik informasiyaya oxşayır. Əgər spesifik informasiya məlumat alan şəxsi yalnız xəbərdar etməklə kifayətlənirsə, həvəsləndirici informasiya isə hərəkət, fəaliyyət tələb edir.

Tələb olunan fəaliyyət demək olar ki, avtomatikdir və o, əvvəlcədən proqramlaşdırılmışdır. Həvəsləndirici informasiya tələb oluna və ya olunmaya bilər, stimullaşdırılan fəaliyyət müxtəlif ola bilər.

Müstəsna informasiya fəaliyyəti stimullaşdırmaq baxımından həvəsləndirici informasiyaya oxşayır. Lakin o, spesifik fəaliyyət növünü stimullaşdırdığından və müstəsna hal baş verdikdə ümumi tələblə tələb olunduğundan çətinliklər yaranır. Qeyd etmək lazımdır ki, nə həvəsləndirici, nə də müstəsna informasiya qərarların kompleks qəbulunu tələb etmir.

Yuxarıda şərh olunan informasiya növləri məlumatlandırılan şəxsə sadə cavab tələb edir. Ümumi və spesifik informasiya sadəcə olaraq şəxsə onun əvvəlcədən dedikləri haqqında məlumat verir. Məsələn, menecer görür ki, ilkin tarif dəyişməyib. Həvəsləndirici və ya müstəsna informasiyaya cavab olaraq o, əvvəlcədən nəzərdə tutulan hərəkətləri həyata keçirir; o hər hansı yeni kompleks qərarlar qəbul etməməlidir. Buna baxmayaraq, menecerlərin həyata keçirdiklərinin böyük hissəsi sadə informasiyanı və əvvəlcədən nəzərdə tutulan hərəkətlərin həyata keçirilməsini tələb edir, lakin bu, idarəetmə işinin əhəmiyyətini təyin edir. Menecerlər tez-tez problemlərin həlli, ehtiyatların bölünməsi və ya gələcək məqsədlərin və fəaliyyət istiqamətlərinin seçilməsi üzrə mürəkkəb qərarlar qəbul etməli olur. Bunun üçün onlara nəzarət, bölüşdürücü və yönəldici informasiya da lazımdır.

Plan qəbul edildikdən sonra menecerlər onun yerinə yetirilməsi gedişi ilə maraqlanmalıdırlar ki, plandan kənarlaşmaları vaxtında və operativ təshih edə bilsinlər. Bunun üçün menecerlərə nəzarət informasiyası lazımdır. Əgər belə təshihlər əvvəlcədən nəzərdə tutulmamışdırsa nəzarət informasiyası xüsusilə zəruridir. Məhz bu keyfiyyət nəzarət informasiyasını həvəsləndirici informasiyadan fərqləndirir.

Bölüşdürücü informasiya layihəyə müvafiq olaraq insanları, vaxtı, avadanlığı və ya pulu bölüşdürmək üçün qərarın qəbul edilməsində faydalıdır. Əgər menecerdə nəzərdə tutulan iki layihə haqqında məlumatlar mövcuddursa, o sərəncamında olan

ehtiyatlan bölüşdürmək üçün qərar qəbul etməlidir. Burada onun bu iki layihə üzrə nisbi xərclər və gəlirlər haqqında informasiya almağa imkan verən məlumatlara ehtiyacı vardır.

Menecerlərə informasiyanın müxtəlif idarəetmə fəaliyyətlərində istifadəsinin müxtəlif üsullarını bilmək zəruri olduğundan, onlar aşağıdakı tövsiyələri yadda saxlamalıdırlar:

Məlumatlardan əldə edilən informasiya menecerin işinin ayrılmaz hissəsidir.

İnformasiya menecmenti başqalarına həvalə oluna bilməz. İnformasiya menecmentinin məlumatları emal edən şöbəyə həvalə edilməsi idarəetmə öhdəliklərinin mühüm hissəsindən kənarlaşma deməkdir. Bu o, demək deyildir ki, idarəedici informasiya texnologiyasının texniki aspektləri digər şəxsə tapşırıla bilməz, lakin menecerlər öz şəxsi İnformasiyalarının və zəruri məlumatlarının idarə edilməsində çox fəal olmalıdırlar.

Kompüter sistemləri informasiyanı deyil, yalnız məlumatları emal edir. Menecerə vacibdir ki, məlumatlardan informasiya əldə etsin. Bu halda kompüterlərə menecerlərin imkanlarını genişləndirən alət kimi baxılmalıdır. Onlar menecerləri əvəz etmirlər, lakin onlar kifayət qədər kontor işçisinin, yaxud da əslində yalnız kontor işçisi funksiyalarını yerinə yetirən “menecerlər”i əvəz edə bilirlər.

Menecerlər informasiyadan necə istifadə etdikləri barədə fikirləşməlidirlər. Çünki idarəetmə fəaliyyəti səviyyəsinə uyğun olaraq hansı informasiyadan istifadə olunması seçiləcək informasiya sisteminin tipinə güclü təsir göstərir. Aşağı səviyyəli menecerlər daha çox spesifik, həvəsləndirici və müstəsna informasiyadan, yüksək səviyyəli menecerlər isə nəzarət, bölüşdürücü və yönəldici informasiyadan daha tez-tez istifadə edirlər.

Menecment üçün lazım olan bütün informasiya növləri informasiya sistemini təşkil edir. İnformasiya sistemi dedikdə, idarəetmə sisteminin səmərəli fəaliyyəti məqsədilə onun elementləri arasında qarşılıqlı əlaqələri təmin edən informasiya axınlarının, sənədlərin, rabitə kanallarının və texniki vasitələrin mütəşəkkil rəsmiləşdirilmiş məcmusu başa düşülür. İdarəetmə informasiyasının əsas hissəsi onun

yığılması, işlənməsi və ötürülməsi prosesində müxtəlif növ sənədlərdə qeyd olunur. Hazırda informasiya daşıyıcılarının başqa növləri (səs, işıq, istilik və s.) geniş yayılmaqdadır. Lakin əsas forma yenə də sənəddir.

Sənəd - uçot və idarəetmə üçün lazım olan, informasiyanın xüsusi material üzərində müəyyən üsullarla (hərf, rəqəm, işarə və qrafik şəklində) ifadəsidir. Sənədlər həm ənənəvi formada, yəni geniş yayılmış kağız əsasda, həm də texniki daşıyıcılarda (kino lenti, perfolent, perfokart, fotoqrafiya, maqnit lenti, barabanı, diski və s.) hazırlana bilər. Funksional təyinatına görə və qarşılıqlı əlaqədar sənədlərin məcmusu sənədləşdirmə adlanır. Sənədləşdirmə informasiyası universal maddi daşıyıcısıdır. İstehsalın idarə edilməsində sənədləşdirmənin müxtəlif (normativ, texniki, layihə, konstruktor (texniki), istehsal (texnoloji) və s.) növlərindən istifadə olunur. Sənədləşdirmə işlərinin nizamlanması, onların vahidləşdirilməsi və standartlaşdırılması üçün ölkədə aşağıdakı dövlət standartları kompleksləri hazırlanmış və fəaliyyət göstərir: Dövlət standartlaşdırma sistemi; vahid konstruktor sənədləri sistemi; vahid texnoloji sənədlər sistemi; vahidləşdirilmiş sənədləşdirmə sistemləri və s.

Sənədləşdirilmiş informasiya ilə düzgün işləmək üçün müəssisələrdə xüsusi xidmətlər yaradılır. Onlar kargüzarlığın və sənəd dövriyyəsinin təşkilini təmin edirlər. Sənədləşdirmənin təşkili müəyyən prinsiplərə əsaslanmalıdır. Həmin prinsiplər aşağıdakılardır: məqsədəuyğunluğu, dolğunluğu, informasiyaca dolğunluğu, hüquqiliyi, sistemliliyi, texnolojiyi və operativliyi. Sənədlərlə iş, onların tərtibi, qeyd olunması, saxlanması idarəetmə fəaliyyətinin xüsusi növünü təşkil edir ki, bu da *kargüzarlıq* adlanır. Müəssisələrdə kargüzarlığın təşkilinin üç müxtəlif sistemi tətbiq olunur: mərkəzləşdirilmiş, qeyri-mərkəzləşdirilmiş və qarışıq. Kargüzarlığı həyata keçirmək üçün müəssisələrdə xüsusi struktur bölmələri (işlər idarəsi, dəftərxana) yaradılır ki, onlar da bilavasitə direktora və ya onun müavininə tabe olur.

1.3 İnformasiya sistemlərinin təşkili prinsipləri

İnformasiyanın qorunması tələblərinə uyğun olaraq informasiya sistemlərinin təşkilinin prinsiplərini aşağıdakı kimi xarakterizə etmək olar:

1. *Sistemli prinsip* - analitik müəssisəni vahid bir qurum kimi nəzərdən keçirmək, struktur elementləri və ya biznes prosesləri arasındakı əlaqələrin növlərini müəyyən etmək, informasiya axınlarının istiqamətlərini müəyyən etmək və ayrı-ayrı struktur bölmələrin funksiyalarını müəyyən etmək tələb olunur.

Nəticədə müəssisənin bütün komponentləri birləşdiriləcək və əməliyyatın məqsədləri, giriş və çıxış sənədləri və məlumatların qorunması ilə razılaşdırılacaqdır.

1. *İnkişaf prinsipi* - istifadəçilərin informasiya ehtiyaclarının daimi dəyişməsinə nəzərə alaraq İP yaradılmalıdır. Bu prinsip, İT-nin yeni tələblərə uyğun olaraq uyğunlaşa biləcəyi vasitələrin inkişafını tələb edir. Hazırda əsas tələblərdən biri hazırlayıcıların əməliyyat prosesində İT-nin daimi saxlanması təşkil etməsi.
2. *Uyğunluq prinsipi*. - Texniki, texniki və digər dəstək standartlarının istifadəsini maksimum dərəcədə təmin etmək məqsədi ilə açıq bir IP-nin tikintisi. IP açıq olmalıdır, yəni. xarici mühitlə qarşılıqlı olaraq xarakterizə olunur.
3. *Müəssisə işçilərinin* İP-in araşdırılması və inkişafı prosesində *birbaşa iştirakı prinsipi*.
4. *Təhlükəsizlik prinsipi* - bütün informasiya proseslərinin təhlükəsizliyini təmin etməkdir.
5. *Effektivliyin prinsipi* - IP yaratmaq və onun fəaliyyət prosesində əldə edilmiş nəticələr arasında rəşional korrelyasiya əldə etmək.
6. *Struktur dizayn prinsipi* proqnozlaşdırılan sistemin nisbətən müstəqil hissəyə bölünməsidir. Eyni zamanda, sistemin inkişafı funksional alt sistemlərdə qismən həyata keçirilir. Hər funksional alt sistem üçün nisbətən müstəqil tapşırıq dəstləri ayrılır, inkişafı fərdi icraçılara həvalə edilə bilər.
7. *Sistemin davamlı inkişaf prinsipi* idarəetmə proseslərinin davamlı və yüksək dinamikliyi ilə nəticələnir.

İnformasiya sistemləri dizaynı yüksək profillərlə fərqlənir, müxtəlif profillərin mütəxəssislərini cəlb edir.

Xalq təsərrüfatının ayrı-ayrı sahələrində, müəssisə və müəssisədaxili bölmələrdə informasiyanın həcmi getdikcə çoxalır. Bu, bir tərəfdən istehsalın vəziyyəti, elmi–texniki tərəqqi və s. haqqında bizim biliklərimizi daha da dərinləşdirir, iqtisadi, texniki–texnoloji hadisə və proseslər barədə mövcud məlumatı genişləndirir, digər tərəfdən isə informasiyalann çoxalması, onların öyrənilməsi və işlənilib hazırlanmasına sərf edilən vaxtın artmasına gətirib çıxarır, idarəetmə qərarlarının qısa müddətdə qəbul edilməsinə müəyyən maneçiliklər törədir. Xalq təsərrüfatı sahələri, şirkətlər, müəssisələr üzrə idarə aparatı işçilərinin lazımı informasiya ilə təmin edilməsi, bütövlükdə optimal informasiya sistemlərinin formalaşması və inkişaf etdirilməsi bu baxımdan vacibdir. İdarəetmə qərarlarının qəbul edilməsində informasiyalar, xüsusi olaraq iqtisadi informasiyalar mühüm əhəmiyyətə malikdir.

Xalq təsərrüfatının, müəssisələrin informasiya sisteminin təşkilinin ən başlıca cəhətlərindən biri də buraxılış sənədinin düzgün təşkil edilməsidir. Buraxılış sənədləri təsərrüfat rəhbərləri tərəfindən buraxılış sənədi kimi hazırlanmış bir sıra informasiyalardan ibarət olur. Həmin sənədlərdən müvafiq təsərrüfat qərarlarının qəbul olunmasında istifadə olunur. Ona görə də informasiya sistemlərini təşkil etməyin ən başlıca prinsiplərindən biri buraxılış sənədi prinsipidir. Buraxılış sənədi bir qayda olaraq müəyyən siqnallar – səs, işıq, elektrik, arayış, sxem, yazılı və s. sənəd formasında ifadə olunur. Həmin sənədlər (buraxılış sənədləri) müvafiq informasiyaların işlənilib hazırlanmasının son, tamamlayıcı mərhələsidir. Buraxılış sənədləri idarəetmə subyektinin komanda – qərar verməsi üçün əsasdır, informasiya sisteminin işlənməsinin mühüm prinsiplərindən biri sistem halında yanaşma prinsipidir. Bu, öz növbəsində aşağıdakıları nəzərdə tutur:

- a) informasiya sistemlərinin idarəetmə funksiyaları və təşkilati mühiti ilə əlaqələndirilməsi;
- b) informasiya sistemlərinin tərkib hissələrinin bir-birilə əlaqələndirilməsi;

v) informasiya modelləri və sənəd dövriyyəsinin qarşılıqlı əlaqələndirilməsi.

İdarəetmə funksiyalarının düzgün nəzərə alınması, informasiyaların məzmunu ilə müəssisə və müəssisə bölmələrinin fəaliyyət uyğunluğunun təmin edilməsi idarəetmə qərarlarının səmərəliliyinin artırılması üçün mühüm əhəmiyyətə malikdir.

Informasiya sistemlərinin formalaşması və təşkilinin mühüm prinsiplərindən biri də informasiyanın keyfiyyəti prinsipidir. İnformasiyalar müəyyən keyfiyyət xassəsinə malik olmalıdırlar. informasiyalara» keyfiyyət xüsusiyyətləri, adətən aşağıdakılarla müəyyən edilir:

- a) etibarlılıq
- b) kifayətlilik:
- v) əlverişlilik;
- q) bir mənalılıq;
- g) operativlik.

Bu xüsusiyyətlərin özü də bir sıra əlamətlərlə səciyyələnir. Məsələn, informasiyaların işlənilib hazırlanması və formalaşması zamanı elə etmək lazımdır ki, buraxılış sənədlərindəki göstəricilər, informasiyalar hər bir müəssisə, şirkət, xalq təsərrüfatı sahəsi, respublika və regionun inkişafını olduğu kimi, obyektiv əks etdirmiş olsun.(7 S-205) Lakin mətbuatdan, inzibati, orqanların verdikləri məlumatlardan göründüyü kimi, bir sıra hallarda iqtisadi informasiyalar istehsalın real inkişafına uyğun gəlmir, həqiqi vəziyyət təhrif olunur. Belə informasiyalar əsasında qəbul edilmiş qərarlar real əhəmiyyətini itirmiş olur.

İnformasiya sistemlərinin təşkilinin mühüm prinsiplərindən biri səmərəlilik prinsipidir. Bu prinsip xüsusi olaraq informasiyaların toplanması və işlənilib hazırlanması işində texniki vasitələrdən istifadə olunması zamanı xüsusi olaraq nəzərə alınmalıdır. Çünki bütün informasiyaların (sadə və mürəkkəb, iqtisadi, texniki və s.) toplanması və hazırlanmasında eyni texniki vasitələrdən istifadə etmək olmaz. Başqa sistemlərdə olduğu kimi informasiya sistemlərində də baş verən hər hansı bir dəyişiklik, birinci növbədə, iqtisadi cəhətdən əsaslandırılmalıdır. Burada informasiyanın hansı metodlarla, vasitələrlə alınması, informasiyalara, o cümlədən

əlavə informasiyalara olan tələbatın müəyyən edilməsi, mövcud informasiya sisteminin öyrənilməsi, idarəetmə vəzifələri ilə informasiya göstəricilərinin, göstəricilər sisteminin uzlaşdırılması, məlumatların toplanması və işlənilib hazırlanmasına sərf edilən məsrəflərin öyrənilməsi, alınan materialların təhlil edilməsi, onların texniki-iqtisadi cəhətdən əsaslandırılması, informasiya sisteminin təkmilləşdirilməsi, onun layihəsinin, yeni modelinin hazırlanması kimi məsələlərə diqqət yetirilir.(8....s-112)

İnformasiya sistemlərinin təşkili və formalaşmasının ən mühüm prinsiplərindən biri informasiyanın vahid massivi prinsipidir. Məlumdur ki, idarəetmə prosesində müxtəlif təyinatlı və məzmunlu informasiyalardan istifadə olunur. Onların bəzilərində uçot və nəzarət, bəzilərində isə planlaşdırma operativ rəhbərlik üçün istifadə edilir. Ona görə də informasiya sistemlərinin təşkili zamanı şərti-sabit informasiya massivlərinin (faktoqrafik və normativ məlumat informasiyaları üzrə) formalaşması mühüm əhəmiyyətə malikdir. Bu informasiya massivləri müəyyən təyinatlı, eyni məzmunlu informasiyalar üzrə (məsələn, istehsalata nəzarət, təhlil, istehsalın ümumi vəziyyəti, yuxarı orqanların qərarlarından irəli gələn məlumatlar və s.) bir növ ixtisaslaşdırılmış informasiya fondlarının yaradılması sistemi ilə bağlıdır. İnformasiya fondlarının yaradılması müəssisələrdə istifadə olunan müxtəlif sənədlərin həddindən artıq informasiyalarla yüklənməsinin qarşısını alır, idarəetmə qərarları üçün buraxılış sənədlərinin hazırlanmasını xeyli yüngülləşdirir(6 s.-148).

İdarəetmənin informasiya təminatı müxtəlif olur. Onlar sadə və mürəkkəb təminatlara bölünür. Sadə informasiya təminatı müəssədaxili bölmələr üçün

xarakterikdir. Bu halda informasiyalar idarəetmə obyektlərindən idarəetmə sisteminə yenidən işlənilmə imkanı verilir. Mürəkkəb informasiya təminatı ilə, ona daxil olan informasiya modelərindəki, habelə ilkin informasiyanın işlənməsi əsasında törəmə informasiyanın alınması. mürəkkəb iqtisadi-riyazi təhlil və hesablamaların aparılmasını həyata keçirir. Bu halda bütün əməliyyatlar informasiya texnologiyası bazasında yerinə yetirilir.

Hazırda, praktiki işlərdə istehsalın idarə edilməsini həyata keçirən informasiya təminatında bir-birinə paralel üç informasiya axını mövcuddur. Müəssisələrin idarəetmə aparatında bu üç informasiya axının qəbul edilməsi üçün müxtəlif xidmət şöbələri vardır. "Operativ informasiyası" istehsalat şöbəsinə, "mühasibat informasiyası" mühasibata, "statistika və plan informasiya" axını isə plan - iqtisadiyyat şöbəsinə daxil olur. Müəssisələrin müxtəlif şöbələrinə daxil olan informasiya eyni bir mənbədən alınmasına baxmayaraq çox vaxt uzlaşmır və informasiya axınında çoxlu təkrarlara səbəb olur.

Professor Ş.O. Səmədzadənin və digər alimlərin apardığı təhlillərdən məlumdur ki, idarəetmənin müxtəlif səviyyələrində orta ölçü ilə 25-30% göstərici artıqdır və istifadə edilmir. Bu isə müəssisə üzrə informasiya həcmnin 35% -ni təşkil edir. Daha yox informasiyanı yuxarı rəhbərlik bölməsi alır ki, bu da ümumi informasiya həcmnin 65-70 %-ni təşkil edir. Buna səbəb isə odur ki, bu səviyyə üçün ən çox cəmi hesab edilən əmək haqqı, işçilərin sayı, əmtəəlik məhsul, məhsul satışından alınan mənfəət, müəssisənin rentabelliği və s. ümumiləşdirici göstəricilər rəhbərliyə daha çox lazım olur lakin, həqiqətdə isə formalar və yekunlaşdırın sənədlər elə tərtib olunur ki, idarəetmə orqanı praktiki istifadə etməyə xeyli miqdarda konkret məlumat alır. Ümumiyyətlə müəssisələr üzrə faydalı informasiya həcmi ümumi informasiya həcmnin 2/3-hissəsini təşkil edir.

Odur ki, müəssisələrdən informasiya təminatının yaradılması istiqamətində vahid siyasətin aparılması və informasiya mədəniyyətinin aşağı olması heç kimi narahat etmir.

İnformasiya sistemləri qurma prinsipləri:

- avadanlıq və proqram təminatı modulları istifadə prinsipi;
- birləşmənin aydın yerinin prinsipi;
- sistemin mərhələli şəkildə qurulmasının mümkünlüyü prinsipi;
- müəyyən bir tətbiqin xüsusi tələbləri baxımından sistemin esnekliyi prinsipi;
- "şəxs-maşın" dialoqunun istifadəçisi üçün sistemin qəbul olma prinsipi.

Hazırda bar kodlu əmtəə kodları EAN-13, EAN-8 (Avropa) və Kanada və ABŞ üçün universal əmtəə kodları istifadə olunur. Lojistik proseslərdə idarəetmə obyektı yük paketidir. Bu paketlərin kodlaşdırma, etikətləmə və identifikasiya edilməsində iştirakçıların lojistik prosesində vahidliyin və tutarlılığın olmaması logistik göstəricini əhəmiyyətli dərəcədə azaldır. Buna görə, UCC-128 kodunun istifadəsinə əsaslanan vahid standart hazırlanmış və tətbiq edilməyə başlanılmışdır.

İnformasiya sisteminin yaradılması məqsədləri:

- 1) firmanın sağ qalması və tutumunun təmin edilməsi;
- 2) işçilərə daha səmərəli iş prosesinə kömək edən əməliyyat məlumatları verilməsi;
- 3) məlumatlara sadıqlıq;
- 4) məlumat əldə etmək və onun istifadəsi zamanı qarışıqlığın aradan qaldırılması;
- 5) bazarın tələblərinə uyğun olaraq müəssisənin funksiyalarının genişləndirilməsi.

İnformasiya sisteminin qurulmasının əsas prinsipləri:

- 1) hiyerarxiya (vəzifələrin öhdəliyi və məlumat mənbələrinin istifadəsi);

- 2) məlumatların yığılmasının prinsipi (müxtəlif səviyyələrdə uçot tələbləri);
- 3) təkrarlıq (tikinti yalnız mövcud deyil, həm də gələcək vəzifələri nəzərə alaraq);
- 4) gizlilik;
- 5) dəyişən istəklərə uyğundur;
- 6) uyğunluq və informasiya birliyi (razılaşdırılmamış tədbirlərin mümkünsüzlüyünü və yanlış məlumatların çıxarılmasını istisna edən göstəricilər sisteminin inkişafı ilə müəyyən edilir);
- 7) sistemin açıqlığı (məlumatların doldurulması üçün).

İnformasiya funksiyası informasiya sistemi tərəfindən yaradılan və hər cür məlumatlarla hərəkətlərin vahidliyi ilə xarakterizə edilən məqsədyönlü ixtisaslaşdırılmış idarəetmə növüdür.

İnformasiya şəbəkəsi - məlumat axınlarının səmərəli işlənməsi və ötürülməsi məqsədi ilə vahid informasiya kanalı ilə birləşdirilmiş informasiya resurslarının istifadəçiləri və kompüter və proqram komponentləri.

İnformasiya Sistemi (IT) - sənədləşdirilmiş informasiya və informasiya texnologiyalarının sifariş edilmiş dəsti.

İnformasiya sistemləri və şəbəkələrinin bütün növləri, onların texnologiya və təminat vasitələri informasiya inkişafının dövlət elmi, texniki və sənaye siyasəti ilə müəyyənləşdirilmiş iqtisadi fəaliyyətin xüsusi bir sahəsini təşkil edir.

Avtomatlaşdırılmış İnformasiya Sistemlərinin (AİT) əsas təsnifat xüsusiyyətləri kimi, AİT avtomatik olaraq təşkilati sistemin idarə olunmasında iştirak edən bir rəsmi şəxs və ya bir qrup vəzifəli şəxs kimi çıxış edən lazımlı çıxış məlumatlarını əldə etmək üçün giriş məlumatının işlənmə prosesi - avtomatlaşdırılmış peşəkar fəaliyyətin xüsusiyyətlərini nəzərdən keçirmək məqsəduyğundur.

Təklif olunan təsnifat xüsusiyyətinə uyğun olaraq aşağıdakı AIS fərqləndirilə bilər:

- Avtomatlaşdırılmış Nəzarət Sistemləri (ANS);
- Qərar Dəstəkləmə Sistemləri (QDS);
- Avtomatlaşdırılmış İnformasiya və Hesablama sistemləri (AİHS);
- Avtomatlaşdırılmış Təlim Sistemləri (ATS);
- Avtomatlaşdırılmış İnformasiya Arayış Sistemləri (AİAS).

Avtomatlaşdırılmış idarəetmə sistemi kollektiv idarəetmə orqanının (nazirlik, idarə, idarə heyəti, xidmət, idarəetmə qrupu və s.) həll etdiyi idarəetmə vəzifələrinin hamısını və ya bir hissəsini avtomatlaşdırmaq üçün nəzərdə tutulmuş avtomatlaşdırılmış sistemdir. Nəzarət obyektindən asılı olaraq, ANS-lər (ANS) və QDS texniki vasitələrlə (AİAS) fərqlənir.

Qərar dəstəyi sistemləri qərar qəbul edənlərin fəaliyyətini dəstəkləyən müxtəlif qərar modelləri və ixtisaslaşdırılmış verilənlər bazalarını istifadə edən interaktiv kompüterlərdir. Belə sistemlərin proqram təminatı istifadəçilərə bir neçə "nə varsa" sualları müəyyən bir şəkildə qoymağa, nəzərə alınan vəziyyətə dair interaktiv variantları əldə etməyə imkan verir.

Süni intellekt (Aİ) informasiya texnologiyasıdır, onun əsas məqsədi bir insan kimi düşünmək, görmək, dinləmək və hiss edə biləcək bir kompüter yaratmaqdır. Aİ-nin ən böyük təşkilati təsiri ekspert sistemləri sahəsindədir. Ekspert Sistemi (ES) qərar qəbul etmə prosesində olan düşüncə proseslərini peşəkarlar və menecerlərə köçürməyə çalışır. ES problemlərin həlli üçün müəyyən bir strategiyayı simulyasiya edən bir kompüter proqramına yazılan qərar qaydalarından bir mütəxəssisin məlumatlarını kodlaşdırmaq yolu ilə inkişaf etdirilir. ES qərar dəstəyi sistemləri ilə bir çox oxşarlıqlara sahibdir. Əslində, hər ikisi də məşğulluq problemlərini həll edən məşğul istifadəçilərə yüksək səviyyədə dəstək verirlər. Bununla belə, ES-lər bir

qayda olaraq, fəaliyyətin dar sahələrində təkrarlanan problemlərlə mübarizə aparmaq və tövsiyələr vermək üçün qərar dəstəyi sistemləri tərəfindən unikal, kompleks problemləri həll etmək üçün istifadə olunur.

İdarəetmə daxili informasiya sistemi (VİS) idarəetmə qərarlarının verilməsi üçün müxtəlif mərkəzlərin informasiya ehtiyaclarını təmin edən bir sıra informasiya axınıdır. 3 əsas elementdən ibarətdir:

- məlumatların emalı üçün texniki vasitələr (kompüterlər);
- daxili və xarici məlumat ötürülməsi kanalları (kommunikasiya kanalları);
- müvafiq media üzərində qeydə alınmış aktual məlumat.

VİS-nın yaradılması aşağıdakı əsas prinsiplərə əsaslanır:

- məlumatların birləşdirilməsi və təkrar istifadə edilməsi, təkrarlamanı azaltmaq və istifadə olunan göstəricilərin sayını məhdudlaşdırmaq, informasiya axınının həcmi azaltmaq və məlumatların istifadəsini artırmaq;
- VİS-in fərdi elementləri və alt sistemlərinin uyğunluğu (texniki, proqram, təşkilati), onun fəaliyyətinin etibarlılığını artırır və yaradılması və təkmilləşdirilməsi xərclərini azaldır;
- İdarəetmə qərarlarının hazırlanması və qəbul edilməsi prosesində çox dəyişkən hesablamalar, onların optimallaşdırılmasına imkan yaradır. Daxili informasiya sisteminin təşkilində dizayn, yaradılması və istifadəsi aşağıdakı vacib məqsədlərə nail olmaqdır:
- informasiya texnologiyalarından istifadəyə əsaslanan inzibati və idarəetmə işlərinin avtomatlaşdırılması;

- qərarların effektivliyini və etibarlılığını artırmaq və istifadə olunan məlumatın keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması nəticəsində risk səviyyəsini azaltmaq;
- mərkəzləşdirilmiş və mərkəzləşdirilmiş rejimlərdə informasiya əldə etmək, saxlama, yeniləşdirmə və işləmə sisteminin yaradılması;
- İnformasiya texnologiyalarının davamlı inkişafı və təkmilləşdirilməsi.

VİS-in əsas funksiyaları aşağıdakılardır:

- Hər bir rəhbərə lazım olan məlumatlarda, müəyyən bir təbiətdə, məzmununda və həcmdə ehtiyacın müəyyən edilməsi;
- proqram təminatlarının hazırlanması, məlumat banklarının yaradılması və istifadəsi;
- texniki vasitələrə ehtiyacın və onların əldə edilməsi və istismarı üçün xərclərin səviyyəsinin müəyyən edilməsi;
- bütün informasiya xidmətlərinin əlaqələndirilməsi;
- sənədlərin və mətn məlumatlarının avtomatlaşdırılmış emalı və verilməsi.

Müasir informasiya texnologiyaları tədqiqat, inkişaf, istehsal, marketinq, maliyyə və iqtisadi fəaliyyətin digər sahələrini və bir kommersiya təşkilatının funksiyalarını vahid informasiya prosesinə birləşdirən inteqrasiya edilmiş kompüter sistemləri yaratmaq imkanını təmin edən idarəetmə, həm də istehsal proseslərini daha da çox əhatə edir.

İnformasiya sistemləri, maliyyə, istehsal, marketinq, təchizat, anbar, nəqliyyat, xidmət və dizayn işləri daxil olmaqla, müəssisənin bütün sahələrini dəstəkləyən inteqrasiya olunmuş sistemlər kimi formalaşır. İnformasiya sistemi bir müəssisənin fəaliyyətini qiymətləndirərkən kritik parametrləri izləmək imkanı verir.

İnformasiya sistemi müasir proqram təminatı və müasir kompüter qurğularına əsaslanır. Dördüncü nəsil proqramlaşdırma dilləri, UNIX və Windows kimi əməliyyat sistemləri istifadə edərək yaradılmışdır. Bina idarəetmə informasiya sistemlərinin ideologiyası funksionallığın genişləndirilməsində maksimum rahatlıq təmin edir, istifadə edilən interfeyslər və verilənlər bazalarına aid dəyişikliklərdən ibarətdir.

Geniş istifadə olunan yerli kompüter sistemləri arasında fərqləndirmək lazımdır:

- "1C" mühasibat sistemi, "Problemsiz maliyyə", "Yelkən", "Super-mühasibat", "Turbo-mühasib";
- "Garant", "INEC" hüquqi dəstək sistemi;
- "Baş direktor", "Arxiv rəhbəri", "Dizayner", "Supermanager" iş yerlərini dəstəkləmək üçün sistemlər;
- "ATLANT", "Ofis işi" müəssisəsinin sənəd dövriyyəsinə dəstəkləyən sistemlər.

Kiçik integrasiya edilmiş sistemləri: Concorde XAL, Exact, NS-2000, Platinum, PRO / MIS, Scala, SunSystems, "Boss-corporation"; orta integrasiya olunmuş sistemlər - JD Edwards, MFR-PRO, SytiLine (SYMIX); böyük integrasiya olunmuş sistemlər - SAP R / 3, BAAN, Oracle Aplikasi, BPCS. Kompüter informasiya sistemlərinin kompleks dünyasında, müasir idarəçilər, ilk növbədə, yüksək performans təmin edən server əməliyyat sistemlərinin imkanlarından səmərəli istifadə etmək, bir çox server tətbiqinin sadə işə salınması, telekommunikasiya funksiyaları və bununla kompüterlərlə təchiz olunmuş personalın liderliyini təmin etməlidirlər. Müasir OS sisteminin təhlükəsizliyi informasiya və sistem xidmətlərinin icazəsiz girişdən və səriştəli olmayan istifadəçi fəaliyyətindən sertifikatlaşdırılmış şəkildə təmin edir.

İnformasiya sistemləri inkişaf etdirənlər, menecerlər şəbəkə əməliyyat sistemlərinin imkanlarını istifadə edərək, fərdi kompüterlər ilə iş istifadələrini

birləşdirərək, inteqrasiya edilmiş məlumatların işlənməsi üçün “preemptif multitasking” metodlarını istifadə edərək istifadəçilərə eyni anda birbaşa tətbiqin itirilməsinə imkan vermir.

II FƏSİL. Menecmentdə informasiya və kommunikasiya təminatının səmərəliləşdirilməsi

2.1 İnformasiya sistemləri və onların informasiya - normativ bazası

Son zamanlar əksər dünya ölkələrində məlumat azadlığı barəsində özəl qanunlar təsdiq edilmişdir. Tarixdə ilk bu cür qanun 1766-cı ildə İsveç bölgəsində konstitusiyanın vacib bölməsi olaraq təsdiq edilmiş —Təkrarlanan mətbuat müstəqilliyi barəsində qanundur. Nəticə etibarilə sözügedən qanun bölgə sakinlərinə dövlət və yerli orqanların gördüyü işlərə birbaşa nəzarət etmək üçün şərait yaratmışdı. Amma adı çəkilən qanunda da bölgə sakinlərinin öhdəliyinə veriləcək məlumatların bir qədər hədd intervalına sahib olması qeyd edilirdi. Təəssüf ki, həm tərəqqi etmiş dünya bölgələrində, həm də tərəqqi etməkdə olan bölgələrdə dövlət idarəetməsi, dövlət orqanlarının gördüyü işlər barəsində ölkə sakinlərinin hər zaman məlumatlandırılması rəsmi forma hesab edilir. Bu isə heç bir təsirə məruz qalmadan elektron idarəetmənin, sonda elektron dövlət və elektron hökumətin formalaşmasında ciddi maneə törədir. Amerika Birləşmiş Ştatlarında elektron hakimiyyətin formalaşdırılmasının hüquqi sahəsi 1995-ci ildə B. Klinton/A. Qor idarə heyətinin fəaliyyəti hesabına formalaşmışdır. Bu təməlin qoyulmasına təkan verən —Rəsmi kağız tədavülünün səviyyəsinin aşağı salınması qanunu olmuşdur.

1996-cı ildə —Məlumat müstəqilliyi mövzusunda olan (The Freedom of Information Act) qanunda xeyli düzəlişlər edilərək Klincer-Koenin —Məlumat texnologiyalarından faydalanmaqda tələb olunan islahatlar barəsində qanunu qəbul edildi. 1998-ci ildə —Hökumət idarələrində rəsmi kağız tədavülündən yaxa qurtarmaq barəsində növbəti qanun irəli sürüldü. 1999-cu ilin dekabr ayında B. Klinton iki diplomatik sənəd imzaladı.

Sözügedən diplomatik sənədlər elektron hökumət mövzusunda (Electronic Government) və xalqın yaxşılığı üçün məlumat texnologiyalarından yararlanmaq

mövzusunda (Use of Informational Technology to improve Our Society) idi. Həmin diplomatik sənədlərin təsdiq edilməsi nəticə etibarilə Amerikanın dövlət quruluşlarında çox böyük sahədə elektron hakimiyyət texnologiyalarından istifadəsi proyektinin tətbiq edilməsi üçün başlanğıc hesab edilirdi. Proyektə əsl hədəf olaraq ərazi sakinlərinin istənilən məsələnin aydınlığa qovuşa bilməsi üçün ayrı-ayrı idarələrdə çətinliklərlə qarşılaşmalarına müdaxilə etməklə, müraciətin birbaşa hökumət idarəsinə xəbər edilməsi seçilmişdi.

Sözügedən qanunların irəli sürülməsi və ilk gün etibarilə bu qanunların tətbiqinin vacib hesab edilməsi, ciddi yoxlanış ilk illər olaraq qeydə alınan 1995-1999-cu illərdə ABŞ-da İnternetdən faydalananların sayının dörd misil artmasına və nəticədə ölkə sakinlərinin 40%-ə qədərini bu xidmətdən faydalanma şansını qazanmasına şərait yaratdı.

Onu da nəzərə almaq lazımdır ki, şəbəkə texnologiyalarından faydalanmada xeyli ölkədə də yüksək faizlər vardır. Amma bu ölkələrin çoxunda İnternetdən faydalanma payının çox qismi mərkəzi və böyük miqyaslı şəhərlərdə yaşayanların payına düşür. Bu cür nəticə isə elektron hakimiyyət özəlliklərindən faydalanmaq üçün qənaətbəxş hesab edilə bilməz. Yəni İnternet və ya şəbəkədə faydalanan şəxslər bacardıqları qədər ölkə ərazisində əhəlinin məskunlaşmasına əsasən bölüşdürülməlidir. C. Buş adminstrasiyası da ABŞ-da İKT-dan yararlanmaqla hakimiyyət quruluşlarının təzədən bərpasına ciddi münasibət bildirmişdir. 2001-ci ildə C. Buş ABŞ Konqresinə çağırışında idarəetmədə irəli sürülən islahatların miqyasının böyüməsinin yeni proqramını nümunə göstərmişdir. 2002-ci ildə ABŞ-da özəl işçi heyəti tərəfindən — elektron hökumətin mühüm məsələsi qeyd edilmişdir: - dövlət proqramlarının yerinə yetirilməsinin minimum səviyyəsi; - dövlət quruluşlarında biznes əməliyyatlarda informasiyalaşma və avtomatlaşdırmanın aşağı səviyyəli olması; -ada avtomatlaşdırılmasının mövcudluğu, yəni informasiya sistemlərinin integrasiyasının olmaması;- dövlət quruluşları hesabına fərqliliklərə

qarşıdurmaların olması; Sözügedən proqramların tərtib edilməsi və elektron hakimiyyətin yaranması yönündə görülmə işlərin əlavə ABŞ-da özəl heyət tərəfindən 70 dövlət idarəsinin 150 məsul işçisinin 200 təklifdən təşkil olunmuş anketə görə sorğusu təşkil edilmişdir.

Son nəticələrdən aydın olmuşdur ki, hökumətin fəaliyyətində dövrətmə və izafilik çoxluq təşkil edir. Bu isə öz növbəsində vətəndaşlar tərəfindən vacib servislərin alınmasına əngəl olur, həmçinin hesabatların verilməsi və rəsmi kağız dövriyyəsinin xeyli çox olmasına təkan verir. Sorğu aparan işçi heyətin hazırladığı anketə uyğun olaraq:

- hökumət idarələrinə 30 vacib vəzifə və prosedur tapşırılmışdır;
- həmin 30 vəzifədən təxminən 19-u idarələr tərəfindən həyata keçirilir;
- istənilən hökumət orqanı məcburi olaraq 17 hökumət vəzifəsinin həyata keçirilməsinə cəzb edilir.

Son nəticələr və başqa yöndə görülmə işlər ABŞ-da elektron hakimiyyətin yaradılması prosesinin tərtib edilməsinə səbəb olmuşdur. Qeyd edilən nəticələrə əsaslananlar —elektron hökumət mövzusunda qanunda öz mövqesini tutmuş, İnzibati-büdcə idarəsi sərhəddində elektron hakimiyyətin qurulmasının özəl təşkilatı (Office of Electronic Government) və illik gəliri 45-150 milyon dollar olan elektron hökumət Fondu (Office of Management and budget) formalaşmışdır. Bundan əlavə ABŞ-da elektron hakimiyyətin tərəqqi etməsinin gedişini idarə edən sistem ortaya çıxmış və elektron hakimiyyətin yavaş-yavaş tətbiq edilən bölünməz hissə kimi nizamlı islahatların əsası hesab edilmişdir. Mövcud sektorda nailiyyətlərin mühüm göstəricisi informasiyalaşmış dövlət idarəetməsilə bağlı yerlərin qaydaya salınması və interaktiv hökumət servislərinin keyfiyyətliliyidir.

Dövlət və hökumət orqanlarının işlərinin gedişinin məqsəd uyğunluğunun kompleks dəyərləndirilməsində onların dövlət gəlir bazasından və özəl fondlardan

maliyyələşməsi də böyük rol oynayır. Yəni təzə texnologiyaların istifadə edilməsi, sistemdə yeniliklərin yerinə yetirilməsi, əhəlinin servislərdən faydalanma səviyyəsi və onların bu əməliyyatda iştirak səviyyəsindən əlavə bu proqram və əməliyyatların maliyyə vəsaitinin də böyük rolu vardır. Elektron hakimiyyətin formalaşmasında müvəffəqiyyətləri olan başqa region Avropa İttifaqı dövlətləridir. —Elektron dövlətin formalaşmasına Avropa üsullarının baza prinsipləri ABŞ-dakı kimi deyil. Burda, sözügedən prinsiplər İttifaqa daxil olan ölkələrin məlumat cəmiyyətinin formalaşmasında makroiqtisadi siyasətinə əsaslanır.

Göstərmək olar ki, Avropa İttifaqına aid olan ölkələrin özləri də İKT-nın tətbiqi və faydalanması cəhətindən fərqlənirlər. Həmçinin axır vaxtlar quruma aid olan xeyli ölkənin iqtisadi vəziyyəti də istənilən səviyyədə deyil. Avropa İttifaqı ölkələrinin iqtisadiyyatında, milli düşüncə və adət -ənənələrdə olan dəyişikliklər və s. elektron hakimiyyətin də yaranmasında öz reaksiyasını göstərir. ABŞ-ları və Avropa İttifaqı arasında nəzərə çarpan ayrı-ayrı fərqlər prinsiplərdə də anlamca da olmasa hər hansı səmt və olmuş hadisələrə görə fərqlərin formalaşmasına şərait yaradır.

Avropa İttifaqının məlumat cəmiyyətinin yaradılması proqramında elektron hakimiyyətin formalaşması prinsipləri də göstərilmişdir. Sözügedən proqramın mühüm prinsipləri aşağıdakılardan təşkil olunmuşdur:

- özəl mərkəzlərin formalaşması hesabına cəmiyyətin modern İKT-ndan faydalanması şansının artırılmasına kömək etmək;
- elektron şəklində göstərilmiş sosial servislər toplusunun böyüdülməsi və onlardan faydalanma şansının artırılması;
- dövlət təhsil və yenidən tətbiq edilmə sisteminə məlumat cəmiyyəti texnologiyalarının şamil edilməsi;

- İKT-nın ötürülməsi və vətəndaşların bütün kateqoriyalarının təzə həyat şəraitinə alışması ilə bağlı sosial nəticələr sektorunda araşdırmaların aparılması;
- İKT-nın sahib olduqları ilə cəmiyyətin tanışlıq səviyyəsinin artırılması(burada hakimiyyət dairələri gündəlik işlərində elektron texnologiyalardan faydalandığı üçün rəhbər olmalıdır və beləliklə də bütün cəmiyyətin məlumat tərəqqisinin gedishinə təkan verməlidir.);
- şəbəkələrin, həmçinin göstərilən interaktiv şəbəkə servislərinin uyğunlaşmasının təşkil olunması üçün məlumat sistemlərinin standartlaşdırılması əməliyyatına köməklik göstərmək;
- biznes və ərazi sakinlərinin hüquqlarının nəzərə alınması və müvafiq qanunçuluğun tərtib edilməsinə diqqət etmək.

Qanuni vəsait dedikdə məlumat sisteminin formalaşdırılması, qanuni ləqəbi və fəaliyyəti ilə əlaqədar qanuni üsullar toplusu nəzərdə tutulur. Adı çəkilən üsullar hesabına məlumatın alınması, çevrilməsi, tətbiq edilməsi və mühafizəsi qaydaları səliqəyə salınır. Qanuni vəsaitin əsl hədəfi qanuniliyi gücləndirməkdir. Qanuni vəsaitə qanunlar, sərəncamlar, dövlət idarələrinin fərmanları, əmrlər, göstərişlər və nazirlər kabinetinin, nazirliklərin, idarələrin, işçi sahələrin və yerli hakimiyyət idarələrinin normativ rəsmi kağızları aiddir.

Qanuni vəsaitdə müəyyən məlumat sisteminin gördüyü işləri nizamlayan kompleks hissəni və dəqiq sistemin gördüyü işləri qaydaya salan lokal hissəni ayırmaq mümkündür. Məlumat sisteminin qurulması dövrlərinin qanuni vəsaitinə icraçı və sifarişçi işçi sahələr arasında saziş əlaqələri ilə və həm də sazişdən kənaraçıxmaların hüquqi nizamlanması ilə əlaqədar normativ protokollar aiddir. Məlumat sisteminin gördüyü işlərin gedishinin dövrlərinin qanuni vəsaiti aşağıdakılardan ibarətdir: - məlumat sisteminin tutduğu mövqe; - sistemin

iştirakçılarının hüquqları, yerinə yetirdikləri funksiyaları və öhdəlikləri; - idarəetmə əməliyyatının müxtəlif növlərinin qanuni nizamnamələri; - məlumatın tərtib edilməsi və tətbiq edilməsi üsulları və s

Normativ-qanuni sənədləşmənin təşkilinin altsistemi qanunvericilik protokolları, qərarlar, fərmanlar, sərəncamlar və Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin, Vergilər Nazirliyinin və başqa orqanların qəbullandığı digər rəsmi kağızlarla işləmə bacarığını nizamlayır. Sözügedən altsistemin məlumatına əsasən vergi orqanlarının hamısının gördüyü iş və buna uyğun olaraq, yerdə qalan altsistemlərin aktivliyi bərpa olunur.

Azərbaycan Respublikasındakı hazırki duruma gəldikdə isə nəzərinizə çatdırmaq istərdim ki, məlumat texnologiyaları, həmçinin elektron rəsmi kağızın təkrar istifadəsi sektorunda qanuni nizamlanma problemləri Azərbaycan qanunvericiliyinin əsasını təşkil edən aşağıdakı respublika səviyyəli mühüm normativ-qanuni protokollarında özünü göstərib:

Azərbaycan Respublikasının Konstitusiyası; Azərbaycan Respublikasının Mülki Məcəlləsi; Azərbaycan Respublikasının Cinayət Məcəlləsi; Azərbaycan Respublikasının Büdcə Məcəlləsi; “Məlumat, informasilaşdırma və məlumatın qorunması mövzusunda” Azərbaycan Respublikasının Qanunu [28];

“Elektron imza və elektron rəsmi kağız mövzusunda” Azərbaycan Respublikasının Qanunu;

“Rabitə mövzusunda” Azərbaycan Respublikasının Qanunu; “Beynəlxalq məlumat mübadiləsində çıxış mövzusunda” Azərbaycan Respublikasının Qanunu; “EHM - ə görə və informasiya mənbələri üçün proqramların qorunması mövzusunda”

Azərbaycan Respublikasının Qanunu; “Müəlliflik hüququ və əlaqəli hüquqlar mövzusunda” Azərbaycan Respublikasının Qanunu; “Kütləvi məlumat vasitələri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanunu; “Dövlət sirri

mövzusunda” Azərbaycan Respublikasının Qanunu; “Rəsmi kağızların məcburi nüsxəsi mövzusunda” Azərbaycan Respublikasının Qanunu.

Məlumat sektorunda əsas qəbul edilən qanunvericiliyin inkişaf etdirilməsi üçün aşağıdakı yollar götürülə bilər: əsas olaraq qəbul edilən normativ bazanın sistemləşdirilməsi və kodlaşdırılması; informasiyalaşdırma sektorunda münasibətləri nizamlayan normativ rəsmi kağızların vahid terminoloji mənbəsini formalaşdırmaq; respublika qanunları ilə uyğunsuzluqların ləğv edilməsi, qanunvericilikdə verilmiş əlverişsiz qanun yaradıcılığı normalarının aşkar edilməsi; şəxsi informasiyalarla iş üçün normativ mənbənin formalaşdırılması; vətəndaşların hakimiyyət idarələri ilə qarşılıqlı əlaqələrinin normativ nizamlanmasının tərtib edilməsi; ayrı-ayrı məlumat sistemlərinin münasibətlərinin reqlamentinin tərtib edilməsi.

Dövlət və bələdiyyə idarəetməsinin məlumat texnologiyalarının istifadəsinin məqsədəuyğunluğunun dəyərləndirilməsinin kompleks problemlərini gözdən keçirək. Dövlət və bələdiyyə idarəetməsi sisteminin gördüyü işlərin məqsədəuyğunluğu aşağıdakı üsullara əsasən təyin edilə bilər: bölgə sakinləri və şirkətlərlə münasibətlər; idarənin daxili işi; hakimiyyət idarələrin ikitərəfli münasibəti;

2.2 Menecmentdə kommunikasiya və səmərəliləşdirilməsi

Menecmentin idarə edilməsinin tənzimləyici qərarları, informasiyanın daxil olmasından asılı olmayaraq belə fərz etmək olar ki, istehsal prosesində güclənmə o, hallarda baş verir ki, idarəedici təsirlər gözlənilməyindən daha qüvvətli olsun.

Bu xarakteristikalardan istifadə etməklə, müəssisələrin zamana görə dəyişən dinamik davranışını tədqiq etmək olar. Bütün bunlar idarəetmə

qərarlarının qəbulu zamanı təşkilatı strukturunun gecikmə vaxtı və bu və ya digər amillərin təsirinin gücləndirilməsi üzrə tədbirlərin necə qarşılıqlı əlaqədə olduğunu göstərir.

Menecmentin idarə edilməsində həmişə iki element iştirak edir: giriş informasiya (müəssisədə istehsalın əsas göstəriciləri) və çıxış informasiya (istehsal-təsərrüfat fəaliyyətinin nəticələri).

Menecment prosesində giriş informasiya işlənərək çıxış informasiya alınır. Bu işləri yerinə yetirən şəxslər idarəetmə sisteminin elementləridir

Beləliklə, Menecmentin idarə edilməsi prosesi informasiya prosesi olub, insanları, maşınları və digər köməkçi elementləri özündə birləşdirir. Alman çıxış informasiya qarşıda qoyulmuş məqsəd və ya məsələyə nail olmaq üçün idarəetmə sistemində qərarlar qəbulu və digər həllər üçün istifadə edilir. Yəni, istehsalın idarə edilməsinin informasiya təminatı həmişə müəyyən təsərrüfat idarəetmə sistemində xidmət edir. Əgər, bu informasiya mexaniki və avtomatik işlənirsə bu o, demək deyildir ki, qərarların qəbul edilməsi sahəsində idarəetmə subyektinin bütün funksiyaları avtomatlaşdırılır və ya mexanikləşdirilmir.

Aparılmış bu və ya digər mülahizələr onu söyləməyə əsas verir ki, bazar İqtisadiyyatı şəraitində istehsalın idarəedilməsi sisteminin spesifik xüsusiyyətləri iqtisadiyyatın ayrı-ayrı sahələri üzrə səmərəli informasiya təminatının (sistemlərinin) yaradılmasının və yeni indikatorlarının formalaşmasının nəzəri və praktiki məsələlərinin işlənilməsini tələb edir. Bu zəruriyyət, digər tərəfdən informasiyaların bazar sistemində uyğunlaşdırılması (transformasiyası), onun dünya standartlarına unifikasiya edilməsi, digər tərəfdən isə iqtisadi-statistik və proqnoz-analitik tədqiqatların aparılması ilə bağlıdır.

Araşdırmalar göstərir ki, idarəetmə sistemində mövcud olan əksər konfliktlərin bazasının informasiya çatışmamazlığı təşkil edir. Daha doğrusu, real mənbəyə əsaslanmayan, məzmununa qiymət verilməyən, optimallıqdan

və reallıqdan kənar olan hər növ informasiya bu ya digər şəkildə idarəetmə qərarlarının səmərəliliyinə öz mənfi təsirini göstərir. Bu isə, mövcud olan informasiya təminatının məlumatlar (verilənlər) bazasının təkmilləşdirilməsini, yeniləşdirilməsini, onun nəzəri məsələlərinin işlənməsini, bütövlükdə isə informasiya təminatının yaradılmasını zamanın vacib problemi kimi qarşıya qoyur.

Eyni zamanda zamanda, müasir informasiya təminatı satış, marketinq, sahibkarlıq, xüsusi ilə istehsal sahibkarlığı, maliyyə, uçot, müəssisə daxili planlaşdırma, nəzarət və s. ilə üzvü halda əlaqələndirilməlidir. Daha doğrusu, informasiya təminatının əhatə dairəsi və məzmunu dəyişdirilməlidir. Yəni, informasiya təminatı öz-özünə xidmət deyil, o istehsalın idarə edilməsi prosesinə xidmət etməlidir.

Kommunikasiya prosesinin idarəedilməsinin informasiya təminatının nəzəri və praktik, məsələlərinin işlənməsini vacib bir problem kimi qarşıya qoyur.

Bazar iqtisadiyyatına keçid, istehsalın idarə edilməsinin, elm və texnikanın, ictimai boyatın yüksək inkişaf tempi, hazırda kommunikasiya informasiyalar axın yaratmışdır ki, insanın bioloji rükaniarmının ona artıq gücü yətmir, insan bu axınlar içərisində sıxılır. İnsan sadəcə olaraq boyatda və iqtisadiyyatda baş verən hadisələr kommunikasiya prosesləri, onları qiymətləndirmək və düzgün qərarlar qəbul etmək üçün artıq fiziki imkana qadir deyildir. Elmi-texniki tərəqqisinin sürətli inkişaf informasiyasının toplanması, ötürülməsi və işlənməsi vasitələrindən səmərəli istifadə edilməsi prinsipinə yeni anlayışın-informasiya resursların əmələ gəlməsinə səbəb olmuşdur.

İnformasiyaya hansı aspektdə baxılmasından asılı olmayaraq, idarəetmə prosesində onun başlıca cəhəti qeyri-müəyyənliyi ləğv etməkdir. Müasir informasiya nəzəriyyəsinin banisi Amerika alimi K. Şenonun təklif etdiyi

informasiya ölçüsü çox geniş yayılmışdır. K Nennona görə informasiya ölçüsü baş vermiş hadisələrin qeyri, müəyyənliyinin ölçüsü ilə əlaqədardır.

İnformasiyanın K.Şennon tərəfindən təklif edilmiş kəmiyyət baxımından təyini belə bir fikirə əsaslanır ki, informasiya məlumat vasitəsilə ötürülür. İnformasiyada verilənlər" (fakt) saxlamaq, emal etmək və ötürmək üçün müəyyən formada qeyd olunmuş məlumatdır.

Verilənin qiyməti isə əslində verilənin özünü xarakterizə edir. Verilənlərin struktur xarakteristikasına 2 cəhətdən baxılır məntiqi və fiziki. Məntiqi struktur onun ideal təsviri və ya modeldir, onun məntiqi strukturunun müəyyənləşdirilməsi verilənlər bazasının layihələndirilməsinin əsasını təşkil edir.

Verilənlərin fiziki strukturu onun kompüter yaddaşında yerləşdirilməsi və ya saxlanması sxemini təyin edir. Ümumi halda eyni verilənlər üçün məntiqi və fiziki strukturlar bir-birinə uyğun gəlməyə bilər.

Komunikasiya informasiya mübadiləsi olub, onun əsasında rəhbərlik mexanizminin qəbul edilməsi üçün lazım olan iqtisadi informasiyanın, onu əməkdaşlıq etdiyi qururları müəssisənin işçilərinə çatdırır. Məlum olduğu kimi, yeni iqtisadiyata iri müəssisənin istehsalat-təsərrüfat bölmələrinin idarə olunmasında informasiyanı "aşağıdan-yuxarı" ümumiləşdirilməsi, habelə informasiyanı "yuxarıdan-aşağı" konkretləşdirilməsi üçün idarəetmə aparatının işçiləri informasiya mübadiləsində olurlar, respublikada aparılan innovasiya siyasətinə uyğun olaraq, patent axtarışı bu yeni məhsulların yaradılması, idarəetmənin səmərəli informasiya təminatının yaradılması ilə mümkündür. Bu halda, idarəetmənin informasiya təminatı yaradılmasının nəzəri və praktiki istiqamətləri üzrə aşağıdakı idarəetmə tədbirlərinin aparılması lazımdır:

- Yeni məhsulun mənimsənilməsi üzrə xüsusi proqram tərtib etməli:
- Yeni məhsulun işlənilməsi üzrə idarəetmə sisteminə xüsusi işçi qrupunun

daxil edilməsi:

- İdarəetmənin informasiya təminatına "patent" məhsulların analoqlarının daxil edilməsi ilə, yeni məhsulların yaradılmasının iqtisadi əsaslandırılması və s.

Beləliklə, respublika və başqa inkişaf etmiş ölkələrdə informasiya bazasının yaradılmasının nəzəri və praktiki tədqiqatlarına əsaslanaraq, belə nəticəyə gəlmək olar ki, bu problemin səmərəli həlli zamanı, yermə yetirilən işlər aşağıdakı kimi qruplaşdırılmalıdır :

1. Baxılan idarəetmə prosesi ümumi şəkildə, dəqiq (hərtərəfli) öyrənilməsi. Bunula idarəetmə sisteminin bütün alt sistemləri, tapşırıqları, alınacaq sosial- iqtisadi səmərənin təxminini müəyyən edilməsi həyata keçirilir.
2. 2.idarəetmə sisteminin istehsal fəaliyyətinin və strukturunun səmərəliləşdirilməsi üzrə (ayrı-ayrı altsistemlərin dəqiq təhlili nəticəsində) təkliflərin hazırlanması.
3. İlkın yanaşma əsasında informasiya təminatı layihələrinin hazırlanması, idarəetmə sisteminin elementlərinə tapşırıqların (tələblərin) ötürülməsi.
4. İdarəetmə - informasiya təminatının dəqiqləşdirilmiş layihələrinin (işçi layhəsinin) hazırlanması.
5. İnformasiya təminatının proqram modellərinin (informasiya modellərinin) yaradılması.
6. İdarəetmə sisteminin (texniki təminatının) tətbiqi, əvvəlki sistemlərdən (və ya əl ilə işləməkdən) yeni avtomatlaşdırılmış sistemə keçmək üçün hazırlıq işlərinin görülməsi.
7. İdarəetmənin informasiya təminatı fəaliyyətinin, texniki xidmətinin və s. səmərələşdirilməsi.

Bu cür qruplaşdırma əlbətdə ki, şərti xarakter daşıyır. Lakin, mərhələlərin aydınlaşdırılması yaxşı nəticələr verir. Bəzən isə, bu mərhələləri birləşdirirlər.

İdarəetmənin informasiya təminatının yaradılması üzrə işçi mərhələlərinin təhlili göstərir ki, idarəetmə sistemlərinin təhlili, onların öyrənilməsi, iqtisadi sistemlərdə kompüter texnologiyası informasiyanın tətbiqi üçün çox böyük əhəmiyyət kəsb edir.

İşçilərin sosial həyatmda, psixologiyasmda, idarəetmə mədəniyyətinin yüksəldilməsində icraçılarla yanaşı, idarə aparatı işçiləridə iştirak edirlər. Bu halda istehsal sisteminin layihələndirilməsinin ilkin dövründə idarəetmə sistemi və sənədlərin dövrüyyəsi öyrənilir və bəzi düzəlişlər edilir, məsələn, sənədlərin və göstəricilərin təkrarlanmaları ləğv edilir, sistemli təhlil mərhələsində informasiyanın tətbiqi haqqmda təkliflər hazırlanmaqla yanaşı, idarəetmə və informasiya sisteminin səmərəliləşdirilməsinin istiqamətləri müəyyən olunur, informasiya təminatının layihələndirilməsi zamanı konkret sistemin xüsusiyyətlərindən asılı olaraq aşağıdakı proseslər təhlil edilir və sənədləşdirilir : hansı işlər yerinə yetirilir, hansı həcmdə işlər görülür, nə üçün bu işlər görülür, işləri necə yaxşılaşdırmaq olar. Bunlarla yanaşı, alt sistemlərin məqsədi və məsələləri dəqiqləşdirilir, ayrı-ayrı sistemlərin kompüterlə necə “məntiqi uzlaşması” məsələləri öyrənilir və s.

İqtisadi sistemlərin ilkin layihələndirilməsində, belə ki, bu mərhələlərdə istehsalın idarə edilməsinin informasiya təminatının əsası yaradılır. İnformasiya təminatının ilkin layihəsi idarəetmə rəhbərliyi tərəfindən bəyənilməlidir. Layihədə idarəetmənin informasiya təminatının fəaliyyət dairəsi müəyyənləşdirilməklə, informasiyanın hansı hissəsinin ol ilə (mexaniki) və hansı hissəsinin kompüter vastəsi ilə işlənməsi əks olunur. Kompüter və digər texniki vasitələr seçildikdən sonra layihə dəqiqləşdirilir və onun hissələri, məsələləri detalləşdirilir (işçi layihələndirmə mərhələsində) kompüter üstünlükləri və bütün xüsusiyyətləri nəzərə alınır.

İnformasiya təminatının ilkin layihələndirmə və yanaşma mərhələsinin başlıca məqsədi layihələndirilən sistemin “məntiqi struktur”unu aşkar etməkdir.

“Məntiqi struktur” sisteminin işlənilməsi üçün funksiyaları, təsirləri, məsələləri, onlar arasında qarşılıqlı əlaqələri və s. müəyyən etməyə imkan verir. Beləliklə, tədqiq olunan idarəetmə sistemində informasiya və ya aiti sistemlərə qoyulan tələblər aydınlaşdırılır. İnformasiya təminatının tələbləri çıxış informasiyasına yönəldilir. Müxtəlif səviyyəli rəhbərlər tərəfindən qoyulan bu tələblər-sistem layihələndiricilərlə birlikdə dəqiqləşdirilməli və detallaşdırılmalıdır.

İnformasiya təminatının layihələndirmə mərhələsində idarəetmənin informasiya təminatının müvafiq sənədlərdə təsvir olunması böyük əhəmiyyət kəsb edir. Bu cür təsvir informasiya təminatı kimi sistemin yaradılması üçün əsas göstərilir. Çünki, bu sistemin fəaliyyətinə istehsalın idarəetmə rəhbərlərinin razılığından sonra başlamaq olacaqdır. Standart sənədlərin yaradılması zəruriliyi bir də ona görə lazımdır ki, o informasiya təminatının informasiya bazasının yaradılması üçün vasitə hesab edilir.

Qeyd etmək lazımdır ki, istehsalın idarə edilməsinin informasiya təminatının çıxış sənədləri idarəetmə prosesində qərarların (həllin) qəbul edilməsinin əsası sayılır. Belə ki, qərarların qəbul olunması prosesi informasiya-idarəetmə nöqtəyi nəzərdən idarəetmə sistemində məcburu məsələlər toplusu ilə realizə olunur: məqsədin formalaşması, çıxışların təhlili və problemin qoyuluşu, girişin təhlili, problemin həlli variantının müqayisəsi, həllin qəbulu, qərarın reallaşması məqsədi ilə idarəetmə obyektinə təsir etmə.

İstehsalın idarəetmə mexanizmində sistemin məqsədinin onun çıxışlarının vəziyyəti kimi formalaşdırılması kimi mühüm əhəmiyyəti vardır. Məqsədin formalaşması müəssisənin idarəetmə sistemində görə xarici tələb sayılır. Belə ki, məqsədin bir hissəsi müəssisədən kənarda bir hissəsi isə təşkilatın rəhbərliyi və orada işləyən idarəetmə aparatı tərəfindən hazırlanır. Müəyyən edilmiş məqsəd planlaşdırma funksiyasının tərkib edici hissəsidir. Bu funksiyanın digər hissəsi

müqayisə elementində yerinə yetirilir. Bu məsələ əsas hissə olub, aşkar edilmiş problemin təhlili, onun formalaşması, mümkün həll yollarının axtarılması və qiymətləndirilməsi prosesinə xidmət edir.

Həllin qəbul edilməsində mümkün olan variantlar əsasında, rəhbərlik obyektiv mülahizələr aparmaqla, təklif olunan variantlardan birinə üstünlük verir. Belə seçmə, həllin qəbulunun əsası sayılır. Qərarın reallaşdırılması məqsədi ilə, idarəetmə obyektinə təsir etmə maddi resurslar üzrə, qərarların icracıları arasında məsələlərin məsuliyyətlərinin bölüşdürülməsi üçün inzibati tədbirlər hazırlanır, tapşırıqların yerinə yetirilməsi üçün maddi və mənəvi stimullaşdırıcı amillər seçilir ki, bunlar qəbul edilmiş plan və tapşırıqların yerinə yetirilməsi üçün edilir. Bazar iqtisadiyyatı şəraitində, idarəetmə qərarların qəbul edilməsi rəqabətə qarşı yönəldilən taktiki və strateji addımdır. İdarəetmənin informasiya təminatının tətbiqi nəticəsində alınan qərarların qəbul edilməsi, bütünlükdə rəqabətçidən üstün olmağa, müəssisənin taktiki və strateji planlarının hazırlanması və dəqiqləşməsinə imkan yaradır. Bu halda, fasiləsiz idarəetmə qərarları aşağıdakı istiqamətdə qəbul edilir:

Qeyri-rəsmi istiqamətdə qəbul edilən qərarlar (belə qərarlar adətən, xətti idarəetmə orqanlarının rəhbərləri arasında aparılan təhlillər əsasında formalaşır); Qərarların nəticəsi, daha doğrusu onun etibarlılığı. dəqiqliyi giriş informasiyasından bilavasitə asılıdır. İdarəetmənin giriş göstəricisi müxtəlif idarəetmə sisteminə edilən məqsədyönlü və təsadüfi təsirlər haqqında informasiya alır. Bu müvafiq kommunikasiya üzrə informasiyanı tənzimləyir və qruplaşdırılır. Lazım olmayan məlumatlar kənarlaşdırar və lazımi informasiyanı müvafiq bölmələrə oturdur ki, onlar qərarları hazırlasın və qəbul etsin. Nəzarət funksiyasının bir hissəsi müqayisə elementinə, başqa kanal ilə daxil olan sistemin çıxışları haqqında informasiyanın təhlili əsasında həyata keçirilir.

Rabitə funksiyası informasiyanın idarəetmə obyektindən idarə edici orqana, habelə idarə edici orqanın bölmələri arasında kanallarla ötürülməsini təmin edir. Əlaqələndirmə funksiyası, müəssisənin istər planlarının hazırlanmasında, istərsə də, onların icrasının təşkilini həyat keçirir. Bu proses müqayisəetmə və təsiretmə elementlərində gedir.

İnformasiyanın işlənməsi və həllinin qəbulu proseslərinin səmərələşdirilməsi üçün iqtisadi-riyazi metodların və informasiya texnologiyası tətbiqi imkanları ilə əlaqələndirilir. Eyni zamanda, idarəetmə obyektinin daxili strukturu öyrənilir, onların təşkilatı - inzibati, informasiya-texniki əməliyyatları və idarəetmənin texnoloji işləri ayrılır.

Müəssisənin rəhbərliyi tərəfindən qəbul edilən idarəetmə qərarları yazılı sənədlər formasında informasiya təminatına daxil edilir. Bu halda, sənədlər aşağıdakı əsas əlamətlərə görə təsnif olunurlar:

- a) normativ-metodik təminatın iyerarxik səviyyəsi (beynəlxalq, respublika, sənaye, şəhər, qəsəbə, müəssisə);
 - b) sənədin hüquqi statusu-icra üçün məcburi (qanunlar, standartlar, qərarlar, planlar və s.) və tövsiyyə edilən (təminatlar, metodikalar, tövsiyyələr və s.);
 - v) sənədlərin məzmunu texniki (investisiya layihələri, konstruktor, texnoloji sənədləşdirmə, metodikalar və s.), iqtisadi (texniki-iqtisadi) , maliyyə mühasibat, vergi sənədləri, biznes planlamalar və s. təşkilati (təşkilati layihələr, nizamnamə, təşkilatı strukturlar, təlimatlar və s.)
- informasiya təminatının çıxış sənədləri isə aşağıdakı əlamətlərinə görə qiymətləndirilə bilər:

- dünya nailiyyətlərindən istinad edilməsi və dünya sistemləri ilə sənədlərin inteqrasiya və uyğunlaşması dərəcəsi;
- sənədlərin hazırlanması prosesində tətbiq edilən elmi yanaşmaların (sistem, marketing, təkrar istehsal, funksional və s.)sayı;

- sənədlərin hazırlanmasında tətbiq edilən müəssir metodların dəyər təhlili, modelləşdirmə, proqnozlaşdırma, optimallaşdırma və s. miqdarı.

Obyektin işlənilib hazırlanmasında əgər, bu metodların tətbiqi tövsiyə olunarsa, bu halda sənədlərdə bu tələblər dəqiq qeyd olunmalıdır:

- idarəetmə qərarlarının iqtisadi əsaslandırılması;
- sənədin elmi dairələrdə, yerli və ərazi idarəetmə orqanlarında, təcrübələrdə təsdiq olunma dərəcəsi;
- sənədlərin tərtibatında standartların göstərilməsi, anlayışların bir mənə daşması. dəqiqlik. sadəlik, əyanilik dərəcəsi və s.

İnformasiya təminatının çıxış sənədləri göstərilən meyarlara (tələblərə cavab verərsə) onlar daxili və xarici bazarlarda rəqabət qabiliyyətli ola bilərlər. Sənədlərin keyfiyyəti əmtəənin, müəssisənin. Ölkənin rəqabət qabiliyyətinin təminatı üçün əsas şərtidir.

Beləliklə, elmi-texniki, nəzarət, uçot və aналitik məsələlərin işlənməsinə və verilməsinə yönələn informasiya mübadiləsi yaradır.

Aparılmış təhlilə əsaslanaraq, belə nəticəyə gəlmək olar ki, yuxarıda göstərilən istiqamətlərdə informasiya təminatının yaradılması istehsalın idarə edilməsi prosesində aşağıdakı problemləri həll etməyə imkan verir:

- İnformasiya ötürüldükdə o, itmir.
- 1. Fiziki resurslardan fərqli olaraq onlardan istifadə olunduqda o azalmır, əksinə artmağa meyil göstərir.
- 2. İnformasiyanın sərbəst axını onun istifadə olunmasını artırır.
- 3. İnformasiya istifadə olunmaqdan azalmır, informasiyanın rahat nəql edilmə imkanları vardır.
- 4. informasiya materialların. obyektlərin. proseslərin və habelə özünün dəyərini artırır bilər (məhsul emalı nəticəsində öz dəyərini artırdığı kimi:
- 6. İstehsalın idarə edilməsinin ayrı-ayrı səviyyələrində informasiyanın

funksiyası ləğv edilir, onların dolularla istifadə edilməsi təmin edilir. iqtisadi göstəricilərin sayı məhdudlaşır, informasiya axınının həcmi azalır, informasiyanın istifadə olunması dərəcəsi artır.

7. İdarəetmə aparatının işçilərinin monoton işlərdən azad etməklə iş prosesini asanlaşdırır. Digər tərəfdən isə informasiyanın yayılması üçün daha əlverişli şərait yaranaraq inzibati, təşkilatı, elmi-tədqiqat və istehsal tədbirlərinin həyata keçirilməsinə əlverişli imkan yaradır.

Menecmentinin idarə edilməsinin informasiya təminatının əsas məqsədi müəssisənin rəhbərliyi və idarə aparatına digər üzvlərinə müəssisədə səmərəliliyin, əmək məhsuldarlığını, ümumiyyətlə mənfəətin artırılmasında və itkilərin azaldılmasında kömək etməkdir. Bu isə, informasiya təminatının vahid informasiya bazasının yaradılması, onun təşkilinin çevikliyi, giriş və çıxış informasiyanın minimum olması, iqtisadi informasiyanın metodoloji vahidliyi əsasında yerinə yetirilir.

Müasir dövr, menecmentin ayrı-ayrı sahələri üçün sonuncu tələbi daha ön plana çəkir. Yəni, bazar iqtisadiyyatı şəraitində müəssisələrdə mühasibat, statistik və operativ-texniki hesablarda iqtisadi təhlillər göstəricilərinin metodoloji vahidliyini tələb edir, eyni zamanda, onu da qeyd etmək olar ki, bu gün respublikada özəl, xarici ölkələrlə yaradılmış müştərək müəssisələrdə iqtisadi göstəricilərin metodoloji vahidliyinə böyük ehtiyac duyulur. Əgər bu məsələ həll olunmayıbsa, onda vahid informasiya təminatı kompleksindən danışmaq olmaz.

Bazar iqtisadiyyatı şəraitində, bazar tipli informasiya tələbatına uyğun olaraq həmin məlumatların transformasiyası nəzəri və praktiki cəhətdən mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Odur ki, bu istiqamətdə yeni texnoloji, metodoloji aspektlərin açılması və onun respublika sənayenin ayrı sahələrinə tətbiqi aktualdır.

Bütün bunlar, bazar iqtisadiyyatı şəratində respublika sənaye müəssisələri üçün informasiya meyarları, ölçmə metodları, onun optimal ölçüsünün modelləşdirilməsi, proqnozlaşdırılması və mexanizmlərinin təhlilini, onların yeniləşdirilməsini, yaradılmasını və tətbiqini zəruri edir.

III FƏSİL. İdarəetmənin informasiya təminatının problemlərinin həllinin səmərəliləşdirilməsi

3.1 İnformasiya təminatı axınlarındakı nöqsanlar və informasiya sistemlərinin təşkilinin səmərələşdirilməsi problemi

İnformasiya təminatı axınlarındakı nöqsanlar təhlükələr, və hücumlar kimi ifadələr tez-tez baş verəcəkdir. Buna görə də bu anlayışlara təriflər vermək lazımdır.

Təhlükə, informasiya sisteminin tərkibinə təsir edərək potensial ola bilən bir hadisə, fenomen və ya prosesdir, zərərin yaranmasına səbəb ola bilər.

Həssaslıq informasiya sisteminin xarakteristikası və ya xüsusiyyətidir və istifadə edən bir təhdidçi tərəfindən təhlükənin reallaşmasına səbəb ola bilər.

Bir hücum, informasiya sisteminin zəifliklərini istismar edərək təhlükənin tətbiq olunmasına gətirib çıxaran bir təcavüzkarın hərəkətidir.

Nöqsanların təsnifatı

Anlayışlardan aydın olur ki, bir təcavüzkarın hücum edəcəyi zaman, təcavüzkar informasiya sisteminin zəifliklərini istifadə edir. Başqa sözlə, həssaslıq yoxdursa, onda istifadə edən hücum mümkün deyil. Buna görə mühüm mühafizə mexanizmlərindən biri informasiya sisteminin zəifliklərini tapmaq və aradan qaldırmaqdır. Həssaslıq təsnifatının müxtəlif variantlarını nəzərdən keçirək. Bu təsnifat, məsələn, zəifliklərin bir verilənlər bazası yaratmaq üçün tələb olunur, bu da yeni zəifliklər aşkar edildiyi kimi artırıla bilər.

Nöqsan mənbələri

Bu zəifliklərin bəziləri dizayn mərhələsində qoyulmuşdur. Məsələn, Telnet xidmət olan bir istifadəçi adı və parol aydın mətn şəbəkə üzərində göndərilir. Bu, dizayn mərhələsində qoyulmuş aydın bir çatışmazlıqdır. bu cür bəzi zəifliklərin çətin nöqsanların adlandırmaq deyil, xüsusi dizayn edə bilərsiniz. Məsələn, Ethernet şəbəkələrinin xüsusiyyətləri ortaq mühitdir. transfer.

Nöqsanların bir hissəsi tətbiq olunan mərhələdə (proqramlaşdırma) baş verir. Bu boşluqlar məsələn, TCP / IP yığını proqramlaşdırma səhvlər xidmət inkar səbəb daxildir. bufer daşqın nəticəsində, ərizə yazılı zaman səhvlər daxil olmalıdır.

Və nəhayət, zəifliklər informasiya sisteminin işlənməsi zamanı edilən səhvlərin nəticəsi ola bilər. Bu, əməliyyat sistemlərinin, protokolların və xidmətlərin səhv konfigurasiyasını, qeyri-sabit istifadəçi parollarını və s. daxildir.

AS infrastrukturunda zəifliklərin səviyyəsinə görə təsnifatı

Təsnifatın növbəti variantı təşkilatın informasiya strukturunun səviyyəsidir. Bu təsnifatın ən aydın versiyasıdır, çünki bu, xüsusilə zəifdir.

Şəbəkənin səviyyəsi şəbəkə protokollarının zəifliklərini - TCP / IP yığını, NetBEUI protokolu, IPX / SPX daxildir.

Əməliyyat sisteminin səviyyəsi Windows, UNIX, Novell və s. Zəifliklərini əhatə edir, yəni. xüsusi OS.

Verilənlər bazası səviyyəsində xüsusi DBMS - Oracle, MSSQL, Sybase zəiflikləri var. Bu səviyyə ayrı-ayrılıqda nəzərdən keçirilir, çünki verilənlər bazası, bir qayda olaraq, hər hansı bir şirkətin ayrılmaz hissəsidir.

Tətbiq qatına WEB proqramının, SMTP serverlərinin və s. nöqsanları daxildir.

Təhlükə səviyyəsinə görə nöqsanların təsnifatı

Bu təsnifatın bu versiyası kifayət qədər şərtdir, lakin, əgər siz İnternet Təhlükəsizlik Sistemlərinin şirkətinin görünüşünə uyğundarsanız, üç risk səviyyəsini ayırd edə bilərsiniz:

Yüksək risk səviyyəsi

Bir təcavüzkarın superuser hüquqları olan bir node ilə birbaşa çıxış əldə etməsinə və ya təhlükəsizlik dəzgahlarından keçməyə və ya digər təhlükəsizlik tədbirlərinə imkan verən zəilliklər.

Risqlərin orta səviyyəsi

Təcavüzkarın node ilə əlaqə saxlamağa imkan verən məlumat əldə etməyə imkan verən zəifliklər.

Aşağı risk səviyyəsi

Təcavüzkarın sistem haqqında kritik məlumatları toplaymasına imkan verən zəifliklər.

Tanınmış aşkar zəifliklər haqqında məlumatlar aşağıdakı kimi saytlarda tapa bilərsiniz:

www.iss.net - İnternet Təhlükəsizlik Sistemləri (ISS); **www.cert.org** - CERT koordinasiya mərkəzi;

www.sans.org - sistem idarəetmə institutu, şəbəkə texnologiyaları və qorunması;

www.ciac.org - kompüter təhlükəsizliyi hadisəsi cavab komanda;

www.təhlükəsizlik.fokusu.com - detallı zəifliklər haqqında ətraflı məlumat və xəbər qrupu ilə məlumat.

Təsvir: Windows NT-nin bir çekirdek funksiyasından biri olan **bir** problem bir saldırgana administrator imtiyazları qazanmasına imkan verir

Səviyyə: OS

Risk dərəcəsi: yüksəkdir

Qəbul qaynağı: tətbiq olunan səhvlər

Adı : ip-fragment-reassembly-dos

Təsvir: IP-datagramın çox sayda eyni hissəsinin göndərilməsi hücum müddəti boyunca node-nun əlçatmazlığına gətirib çıxarır

Səviyyə: Şəbəkə

Risk dərəcəsi: orta

Qəbul qaynağı: tətbiq olunan səhvlər

CVE nədir?

Common Vulnerabilities and Exposures (CVE), ümumi olaraq bilinən npqsanlar üçün standart adların siyahısıdır. CVE-nin əsas məqsədi belə məlumat bazalarını istifadə edən müxtəlif zəiflik məlumat bazalarını və vasitələrini bərişdırmaqdır. Məsələn, eyni zəiflik Internet Scanner və CyberCop Scanner verilənlər bazalarında müxtəlif adlar ola bilər. CVE-nin ortaya çıxması informasiya təhlükəsizliyi sahəsində tanınmış dünya liderlərinin birgə söylərinin nəticəsidir: qurumlar, proqram istehsalçıları və s. CVE, MITER Corporation ([www. Mitre Org](http://www.MitreOrg)) tərəfindən dəstəklənir.

CVE (CVE giriş) indeksinin əldə edilməsi prosesi bu nöqsanlarıb aşkarlanmasından başlayır. Zəiflik daha sonra CVE adaylığı statusu və müvafiq CVE nominasiya nömrəsi təyin edilir. Bundan sonra, CVE-nin redaksiyasının köməyi ilə və CVE indeksini almaq və qəbul etməmək barədə qərar qəbul etməklə namizədliyin müzakirəsi aparılır.

CVE namizədi

Namizəd CVE bir sıra, qısa təsvir və istinadlar ilə əlaqələndirilir. Bir adın adı da addan ibarətdir və bir ildən ibarətdir, məsələn, CAN -1999-0067. Namizədliyin təsdiq edildikdən sonra "CAN" sözü "CVE" ilə əvəz edilmişdir.

CVE giriş

Statusu aldıqdan sonra **CVE giriş** açığı CVE -1999-0067 bir sıra, məsələn qısa təsviri və arayışlar, verilir və sonra saytda dərc olunur. CVE indeksi bilərək, siz tez açığı təsviri və necə aradan qaldırılması üçün tapa bilərsiniz.

İnformasiya sistemlərinin təşkilinin səmərələşdirilməsi problemi tətqiqində belli olur ki, müasir bazarın tələbləri müəssisələri nəinki təkcə vaxt və maliyyə məsrəflərini ixtisar etməyə vadar edir, həm də müvafiq analitik və satış proseslərini həmin tələblərə uyğunlaşdırmağı tələb edir. Çünki hər hansı vacib marketinq informasiyasına tələb yaranan kimi həmin informasiya hökmən hazır və əlçatan olmalıdır. Bu şərt müəssisədə marketinqin idarə edilməsi sisteminin tərkib hissəsi

olan müştərilərlə qarşılıqlı münasibətlər sisteminin formalaşdırılması zamanı üstün prioritet nümayiş etdirir.

Müəssisədə müştərilərlə qarşılıqlı münasibətlərin marketinq sisteminin yaradılmasından məqsəd müəssisə marketinqinin planlaşdırılması, tənzimlənməsi və nəzarət edilməsi prosesləri kompleksini optimal reallaşdırmağa imkan verən informasiya təməli yaratmaqdan ibarətdir. Bu məqsədə çatmaqdan ötrü xarici (bazar) və daxili informasiyanı verilənlər bankında toplamaq, emal etmək və sonrakı istifadəyə hazırlamaq müştərilərlə qarşılıqlı münasibətlərin marketinq sisteminin əsas vəzifəsi olmalıdır.

Müəssisədə formalaşdırılan müştərilərlə qarşılıqlı münasibətlərin marketinq sistemi malgöndərənlər və alıcılar barədə əldə edilən informasiyanı müxtəlif aspektlərdə təhlil etməyə və bağlanmış müqavilələrin parametrlərini və işin gedişini izləməyə imkan verməlidir. Bu sistemin verilənlər bazasında kənar mənbələrdən daxil olan (rəqiblər, məhsul qrupları parametrləri, satış bazarları barədəki) marketinq informasiyasının da saxlanması çox mühüm əhəmiyyət daşıyır. Müəssisənin satış planı məhz bu informasiya əsasında tərtib edilməlidir. Praktiki olaraq, marketinq sistemi yaradılarkən belə bir prinsip rəhbər tutulur: əvvəlcə, bütün informasiya əhatə edilir, sonra isə bundan müvafiq səviyyə rəhbərlərinə lazım olan informasiya toplanır [13,64].

Müştərilərlə qarşılıqlı münasibətlərin marketinq sisteminin yaradılması üçün biz aşağıdakı prinsiplərin pəhbər tutulmasını məqsədə uyğun hesab edirik:

tədqiqatlarda yalnız bilavasitə alqı-satqı aktında yaranan münasibətlər deyil, bütövlükdə bazarda satıcı ilə alıcı arasında yaranan münasibətlər diqqət mərkəzinə çəkilməlidir;

- bu münasibətlərə tərəflərdən birinin marketinq kompleksinin dəyişiləni kimi deyil, marketinq subyektlərinin qarşılıqlı fəaliyyəti kimi baxılmalıdır;
- qarşılıqlı fəaliyyət həm satıcının, həm də alıcının vəziyyət və fəaliyyət

parametr-

lərinin eyni vaxtda təhlili əsasında öyrənilməlidir;

- “alıcı və satıcıların sayı qeyri-məhdud, bir-birini əvəz etməsi cəld və asandır” təsəvvürünün əksinə olaraq, elə fərz edilməlidir ki, bazarda formalaşmış qarşılıqlı fəaliyyətin strukturu sabitdir.

Münasibətlərin sərrast marketinqini qurarkən yeni konseptual qaydaların hansı neqativ nəticələrə gətirə biləcəyinin təhlil edilməsi və yeni sistemin yaradılması ilə bağlı çətinlikləri aradan qaldırmağa kömək edən sistem əmələ gətirən amillərin aşkara çıxarılması olduqca vacibdir.

İndi isə, bu baxımdan, münasibətlərin sərrast marketinq-menecmentinin əsas konsepsiyalarını nəzərdən keçirək.

Müasir güclü rəqabət və bazara çıxarılan malların geniş çeşid müxtəlifliyi şəraitində marketinq məlumatları, təklifləri bə idarəetmə aktları hər bir istehlakçının spesifik marağına və üstünlük verdiyi cəhətə sərrast tuşlanmalıdır. Qeyri-mütənasib resursları yalnız bazar segmentləri üzrə paylamaqla şirkətlər daha qiymətli müştəriləri əldə saxlamağa müvəffəq ola və marketinq-menecmentə səmərəli qoyuluşlar edə bilirlər.

Münasibətlərin fərdiləşdirilməsi, bir yeni paradigma olaraq, bütün şirkətlərə toxunur.

Hal-hazırda istehlak bazarı haqqında olan məlumatların emalı metodları və münasibətlərin fərdiləşdirilməsi texnikası sürətlə inkişaf edir ki, bunun da əsasında firmalar istehlakçılara və ya dar ixtisaslaşdırılmış bazar segmentlərinə yönəldilmiş xüsusi idarə edici marketinq proqramları tərtib edirlər. Beləliklə, sərrast marketinq-menecmentin əsas komponenti fərdiləşdirmədir. Çünki bu, müştərilər barədə bilik toplanması üzrə iterativ prosesi formalaşdırır. Həmin bilik vaxth-vaxtında fərdiləşdirilmiş marketinq məlumatlarının hazırlanıb yayılması və müvafiq marketinq qərarlarının qəbul edilməsi üçün istifadə edilir. Fərdi kontaktlar əsasında

isə istehsalçı ilə istehlakçı münasibətlərində qarşılıqlı etimad yaradılır. Yaranmış münasibətlərdən yeni biliklər əldə edilir ki, bu da idarəedici qərarların təkmilləşdirilməsi üçün istifadə edilir.

Perspektivli istehlakçıların və hədəf seçilən bazar segmentlərinin aşkara çıxarılması proseslərini reallaşdırən kontakt kanallarının inteqrasiya edilməsi də sərrast marketinq-menecmentin vacib başlanğıc mərhələlərindəndir.

Tarixən 3 əsas kontakt kanalından istifadə edilmiş, indi də istifadə edilir ki, bunlar da aşağıdakılardır:

- istehsalçı (satıcı) ilə istehlakçı (alıcı) arasında birbaşa kontakt;
- poçtla kağız korrespondensiyalar yayılması və ya mətbuat və televiziya ilə reklam xəbərlərinin translyasiyası;
- telefon kanalları vasitəsilə kontakt.

İnternet şəbəkəsinin yaranması ilə dördüncü kanal meydana çıxdı. Mövcud potensialının olduqca cüzi hissəsindən istifadə edilməsinə baxmayaraq, bu kanal, həm istehlakçılar, həm də istehsalçılar arasında çox tez və geniş populyarlıq qazandı. İnternet-kanal fəundən əvvəlki 3 kanaldan prinsipial surətdə fərqlənir. Belə ki, burada ixtiyari informasiya və ya kommunikasiya əzəl-başdan rəqəmi formada təsvir edilərək, şəbəkədəki kompüterlərdə emal edilir. Bu, 2 vacib üstünlük yaradır: əwəla, müxtəlif mənbələrdən daxil olan ilkin verilənlərin rəqəm formasına keçirilməsi ilə bağlı mürəkkəb problemlərdən qaldırır, ikincisi, böyük həcmli informasiya asan translyasiya edilir, saxlanır və müxtəlif kompüter-informasiya və idarəetmə sistemlərində avtomatik emal edilir.

Lakin bəzi istehlakçılar hələ də birbaşa kontaktlara, istehsalçıların nümayəndələri ilə görüşlərə, digərləri telefon razılaşmalarına, başqaları isə ənənəvi poçt rabitəsinə üstünlük verirlər. Eyni bir istehlakçı müxtəlif zamanlarda müxtəlif səbəblər üzündən müxtəlif kanallardan istifadə edə bilər. İstehlakçı çox hallarda bir neçə kontakt kanalından istifadə etməyə çalışır. Məsələn, İnternetin köməyi ilə

istehlakçı özünə lazım olan məhsulu və onun istehsalçısını tapır və eyni zamanda, həmin məhsulun satıldığı mağazanın yerini, telefonunu, elektron ünvanını (e-mail) asanlıqla əldə edir. Sonra isə telefon vasitəsilə lazımi dəqiqləşdirmələr edib, məhsulu sifariş verir.

İstehlakçılar barədə müxtəlif kanallarla yığılan informasiya müxtəlif verilənlər bazalarında toplandığından, onların bitkin şəkildə emalını xeyli çətinləşdirir.

Bundan əlavə, kanal istifadəçilərinin anonimliyi üzündən müxtəlif kontakt kanalları ilə alınmış informasiyaya əsasən ayrıca bir istehlakçı barədə ümumiləşdirici təsəvvür yaratmaq çətin olur. Belə ki, əgər müştəri özünə lazım olan məhsul barədə elektron poçtla müraciət edibsə, həmin məhsulu alıb-almadığını öyrənmək üçün əlavə sorğu aparmaq lazım gəlir. Çünki, elektron poçt ünvanı çox hallarda istifadəçini anonim təqdim edərək ətraflı məlumat vermir.

Bu parametrlərin təhlili nəticəsində kontakt kanallarının əlaqələndirilməsi strategiyası seçilir və marketinq cəhdlərinin idarə edilməsi buna uyğunlaşdırılır. Tranzaksiyaların “həcm-mürəkkəblilik” parametrləri fəzasında kanallar üzrə qarşılıqlı fəaliyyət strategiyalarının təsnifatına misal şəkil 3.1.1-də verilmişdir.

Tələblər: e-servis/ özünəxidmət Strategiya: vəb-qarşılıqlı fəaliyyət, çat	Tələblər: kanalların inteqrasiya edilməsi Strategiya: dərindən dialoq, birbaşa kontaktlar, videokonfranslar
Tələblər: daimi əlaqə	Tələblər: Proseslərin inteqrasiya edilməsi
Strategiya: e-mail və ya özünəxidmət üçün bilik bazası vasitəsilə avtomatlaşdırılmış tranzaksiyalar	Strategiya: səthi dialoq telefonla dialoq

Şək. 3.1.1. Tranzaksiyaların “həcm-mürəkkəblilik” parametrləri fəzasında kanallar üzrə qarşılıqlı fəaliyyət strategiyalarının təsnifatı

Şəkil 3.1.1-dən göründüyü kimi, aşağı sol kvadrant kiçik həcmli az mürəkkəb tranzaksiyalara uyğundur. Bu, məhsul üzrə təxminən eyni sualları tez-tez təkrar edən istehlakçılarla olan münasibətləri əks etdirir. Odur ki, bunun üçün müştərilərin sual və cavablar bazasına avtomatik müraciət etməsinə imkan verən FAQ¹ rejimində ucuz strategiya təşkil etmək məqsədə uyğundur. Bunun əksinə olaraq, yuxarı sağ kvadrant iri həcmli çox mürəkkəb tranzaksiyaları əks etdirdiyindən, burada bütün kontakt kanallarının integrasiya edilməsi tələb olunur. Bu halda bütün verilənlər bazasındakı verilənləri birləşdirmək, vahid bilik bazası və kontakt mərkəzləri yaratmaq, kontaktla bağlı qarşılıqlı fəaliyyətlərin emalını avtomatlaşdırmaq və birbaşa kontaktları və mütəxəssislərin görüşmələrini də əhatə edən bəzi strategiyalar seçmək lazım gəlir. Kontakt kanallarının integrasiya edilməsi fərdiləşdirilmiş marketing aksiyalarının formalaşdırılması və müştərilərə fərdi xidmət üçün sərrast marketing-menecmentə böyük üstünlüklər verir. Lakin bu konsepsiyanın reallaşdırılması bütün kanallar üzrə fəaliyyətin əlaqələndirilməsi və informasiyanın sinxronlaşdırılması zəruriliyi üzündən ortaya çıxan müəyyən çətinliklərlə bağlıdır. Əlaqələndirmə və sinxronlaşdırmanın pozulması üstünlüyün itirilməsinə səbəb olur. Belə ki, məsələn, müştəri kontakt mərkəzinə müraciət edərkən, telefon məntəqəsindəki operator da müştərinin İnternet-tranzaksiyaları, yaxud son vaxtlar şirkətin mağazalarından aldığı mallar barədə informasiya yoxdursa, müştəri mürəkkəb vəziyyətə düşə bilər. Bu isə o deməkdir ki, integrasiya təkcə bütün kanallar üzrə informasiyanın toplanması və bitkin təhlilini deyil, həm də həmin informasiyanın bilavasitə müştərilərlə kontaktda olan bütün mütəxəssislərə (satıcılara, operatorlara və agentlərə) çatdırılmasını təmin etməlidir.

Sərrast marketing-menecmentin üçüncü əsas komponenti kontaktla bağlı qarşılıqlı fəaliyyətin tam tsikli ərzində müştərilərlə münasibətlərin optimallaşdırılmasından ibarətdir. Sərrast marketing-menecment prinsiplərinə uyğun

fəaliyyət göstərən şirkətlər müqavilə və ya satışın başa çatması ilə marketinqin bitdiyini düşünmürlər, onlar bütöv kontakt müddətində hər bir istehlakçının alacağı faydanın da maksimumlaşdırılması qayğısına qalırlar. Buna görə istehlakçılarla qarşılıqlı münasibətlərə az-çox daxil olan bir çox prosesləri yenidən qurmaq lazım gəlir. Bütün kontakt müddətində müştərilərlə münasibətlərin optimallaşdırılması, əslində, daha qiymətli müştərilərin əldə saxlanması və şirkət və onun məhsullarına müştəri loyallığının yaradılması məsələsidir, Harvard biznes məktəbinin [9, 78] tədqiqatlarına əsasən, daha qiymətli müştərilərin əldə saxlanması səviyyəsinin cəmi 5% artırılması şirkətin mənfəətini 25 - 55% artırır. Çünki, indiki informasiya iqtisadiyyatı şəraitində meydana çıxan yeni meyllər müştəri loyallıqını təmin etməyi son dərəcə mürəkkəbləşdirsə də, yeni müştəri qazanmaq xərcləri köhnə müştərini əldə saxlamaq xərcindən 10 dəfələrlə çoxdur.

İnternetin meydana çıxması ilə istehlakçılar tamamilə yeni imkanlar əldə etmişlər.

İndi məhsul və malgöndərən axtarışını bütün dünya miqyasında həyata keçirmək və online kommunikasiyasından istifadə edərək müqavilələr bağlamaq mümkündür. İstehlakçı, maraqlandığı informasiyanı əldə etmək, onu diqqətlə öyrənmək, rəqabət məhsulları və xidmətlərin üstün və nöqsan cəhətlərini müqayisə etmək üçün praktiki olaraq qeyri-məhdud imkanlar qazanaraq daha məlumatlı və seçim baxımından daha tələbkar olmuşdur. Müasir istehlakçının alqı-satqı münasibətlərindən gözlədiyi xidmətin sürəti İnternet-mübadilə sürətinə çatmışdır.

İstehlakçıların İnformasiya potensialının artırılması baxımından qazanılan bütün bu müsbət cəhətlərlə yanaşı, geniş istehsalçı auditoriyasına qeyri-məhdud müraciət imkanı verməklə, İnternet, istehsalçılar üçün əlavə və kəskin rəqabət problemi də yaratmışdır, indi müştərinin loyallığını təmin etmək, qiymətli müştərini əldə saxlamaq son dərəcə çətindir.

Sərrast marketinq-menecmentdə müştərilər üçün faydalılığın optimallaşdırılması dar bazar segmentlərinə və ya fərdi müştərilərə aid verilənlərin çoxölçülü bilik bazasının yaradılmasına əsaslanır. Bilik bazası qarşılıqlı fəaliyyət təcrübəsi əsasında istehlakçıların reaksiyalarına uyğun olaraq dinamik korrektə edilir. İstehsalçı ilə istehlakçı arasında bu yolla yaradılan dərin dialoq müştərilərin loyallığını təmin edir və etimadını möhkəmləndirir. Sonra isə mütəmadi olaraq “bilik - təcrübə - qarşılıqlı fəaliyyət - etimad” tsikli iterativ qaydada təkrarlanaraq biliyi dərinləşdirir, Ünsiyyət təcrübəsini artırır və loyallığı möhkəmləndirir.

CAM-in bilik bazasında “bilik - təcrübə - qarşılıqlı fəaliyyət” tsikli interaktiv qaydada təkrarlandıqca, biliyin dərinləşməsi, ünsiyyət təcrübəsinin artması və loyallığın möhkəmlənməsi kimi müvafiq zənginləşmələr nəticəsində istehsalçılar daha çox mənfəət və daha yüksək etimad qazanırlarsa, istehlakçılar da daha yüksək keyfiyyətli xidmət və servis qazanırlar.

Beləliklə, sərrast marketinq-menecmentin yaradılması münasibətlərin fərdiləşdirilməsi zərurətindən doğan əməl ediləcək informasiya həcmnin artması ilə bağlı olan mürəkkəb problemlərin həllini tələb edir. Kontakt kanalları üzrə yığılan müştərilərə aid verilənlərin birləşdirilməsi üçün bütün informasiya axınlarını əlaqələndirmək və sinxronlaşdırmaq lazım gəlir.

Menecmentdə informasiya-analitik sistemin işini təsvir edən tətbiqi məsələ nümunələr:

1. Açıq müqavilələrin icrası

Müqavilə bağlandıqdan sonra baxılan biznes-texnologiya məsələsi açıq sistem statusu alaraq icraya hazır vəziyyətə gəlir və proses başlanır, yəni, anbardakı mal ehtiyatı təbiil edilir, mal üçün qaimə (sərəncam kağızı) yazılır, bəh almır, sonra mal müəyyən müddət ərzində porsiyalarla yüklənib istehlakçıya göndərilir, tamamilə haqqı ödənildikdən və göndərilməsi nəzərdə tutulan malın hamısı istehlakçıya

çatdırıldıqdan sonra müqaviləyə xitam verilir. Müştərilərin və onlarla bağlanmış müqavilələrin seqmentləş topdan ticarət firmasının biznes fəaliyyətinin müxtəlif mərhələlərində, yəni, müqavilələrin bağlanması və icrası, anbardakı ehtiyatların satış məntəqələri üzrə paylanması, müştərilərə mal göndərilməsi, malın haqqının ödənilməsi, cari və vaxtı keçmiş müştəri borclarının təhlili kimi mərhələlərdə müştəri bazasının seqmentləşdirilməsi üzrə informasiya-analitik sistemin işini təsvir edən tətbiqi məsələ nümunələrində istifadə edilən bütün analitik verilənlər gerçək fəaliyyət göstərən bir sıra xarici topdan ticarət firmalarının sifarişləri əsasında hazırlanmış real proqram əlavələrindən götürülmüşdür. Firmalar xammalın emalı ilə, müxtəlif yeyinti sənayesi və kənd təsərrüfatı məhsullarının istehsalı və topdan ticarəti ilə məşğuldur. İnformasiyanın kommersiya xarakteri daşması həmin firmaların (malgöndərənlərin) və onların müştərilərinin (alıcıların) adlarını açıqlamağa imkan vermir. Lakin qalan informasiya firma fəaliyyətinin gerçəkliyini dəqiq təsvir edir. Buna görə də alınmış nəticələrin gerçəkliyi heç bir şübhə doğurmur və prosesi obyektiv qiymətləndirməyə imkan verir. Burada təqdim edilən məsələ nümunələrinin nəticələri 5000-dən artıq müştərisi, 40-dan artıq adda məhsul nomenklaturası, malgön- dərənləri ilə müştəriləri arasında hər gün 10-20 müqavilə bağlanan, aylıq dövriyyəsi 10 milyon dollardan artıq olan firmaya aiddir. dirilməsi müəyyən vaxt kəsirləri üzrə (həftəlik, aylıq, rüblük, illik) həyata keçirilir. Bu məqsəd üçün ixtiyari vaxt müddətinin seçilməsi imkanı da mövcuddur. Bu misalda həftəlik seqmentləşdirmədən istifadə edilmişdir.

Beləliklə, baxılan həftə ərzində müqavilə bağlanmış müştərilər seqmentləşdirilir. Seqmentlərin çoxölçülü əlamətləri müvafiq seqmentə düşən müqavilələrin icra edilməsi vəziyyətini çox asan müəyyən etməyə imkan verir.

Biznes-prosesin bu mərhələsində, bu həftə ərzində hansı müştərilərlə bağlanmış müqavilələrin icrasına başlandığını, hansı mal göndərmələrinin sona çatdığını, hansı

müştərilərdən haqq ödəmələrinin daxil olduğunu və s. aydınlaşdırmaq tələb olunur. Məsələn, baxılan həftədə Məhsul_1 ilə əlaqədar olaraq bağlanmış 3188Q4CN01 müqaviləsi üzrə müştəri CL_11 sifariş etdiyi məhsulu həftə ərzində tamamilə almış və haqqını ödəyərək müqaviləyə xitam vermişdir. Müştəri CL_8 isə bu həftə sifariş etdiyi malın hamısını kreditlə aldığına görə haqq ödəməmiş və buna görə də müqavilə qüvvədə qalmışdır.

Bu statistik hesabat firmanın analitik hesablamalar və marketinq şöbələrinin mütəxəssisləri, treyderlər, maliyyə şöbələrinin rəhbərliyi üçün *off-line* rejimində tərtib edilir.

Bu mütəxəssislər *on-line* rejimində müştərilərin fərdi segmentləşdirilməsini həyata keçirə bilirlər. Bu məqsədlə onlar proqram modullarının xüsusi nüsxələri ilə təmin edilmişlər ki, bunların da köməyi ilə özləri üçün maraq doğuran İstənilən müştəri qrupunu və ya ayrıca bir müştəri qrupunu seçib istədikləri kriterilər üzrə hiperkublarda təhlil apara bilirlər.

Online rejimi müştərilərlə kontaktlı qarşılıqlı fəaliyyət zamanı olduqca münasibdir. Çünki *online* rejimində müştəriləri sorğularına ani olaraq cavab vermək və müştərinin profilini təcili izləmək mümkün olur. Kriteri və göstəricilərin detallandırılması (xırdalaşdırması) və aqreqatlaşdırılması (girdələşdirilməsi) dərinliklərinin seçimində tam azadlıq əldə etməyə baxmayaraq, istifadəçilər verilənlərin tamlıqını poza bilmirlər. Çünki, yaddaşı və kubları dəyişdirməyə səlahiyyətləri yoxdur.

2. *Anbar ehtiyatlarının paylanması.*

Bu məsələdə müştərilərin segmentləşdirilməsi anbar ehtiyatlarının sifarişlər üzrə paylanması prosesində həyata keçirilir.

Müştəri malı yalnız müqavilə üzrə sərəncam kağızını təqdim edərək ala bilər. Buna görə də baxılan həftə ərzində rəsmiləşdirilmiş sərəncam kağızları təhlil edilir. İcra edilmiş sərəncam kağızları sistemdən çıxarılır, çünki malların sonrakı

paylanmasında iştirak etmirlər. Sərəncam kağızlarının icrası başa çatmayan müştərilər seqmentləşdirilir.

İnformasiya bazasında qara rəngli seqmentlər zavod anbarlarından və saxlama anbarlarından mal götürən müştəriləri göstərir. Boz rəngli yarım seqmentlər öz sərəncam kağızları üzrə qismən mal götürmüş müştərilərə aiddir. Məlumat bazasındakı cədvəlin rəngsiz sətrləri sərəncam kağızları olmasına baxmayaraq hələ mal almayan müştəriləri göstərir. Yaradılmış seqmentlər dəki hər bir müştəri üzrə bundan əvvəlki “Açıq müqavilələrin icrası” məsələsi üçün təcili olaraq əlavə sorğular verməklə öyrənmək olar ki, bu həftə müqavilə bağlanmışdır və onun icrasına treyderlərdən kim cavabdehdir. Məsələn, müştəri CL17 ilə bağlanmış 319116CN01 (Zavod_2 Avto_6 Məhsul_4) müqaviləsi üzrə sorğuya belə bir cavab almaq olar: müqavilə bu həftə bağlanmışdır və müqavilə icraçısı treyder Əliyevdir.

3. Müştərilərə cari mal göndərilişi

Bu məsələdə müştərilərin seqmentləşdirilməsi onlara mal göndərilməsi prosesində həyata keçirilir. Müqavilənin bağlanması tarixindən asılı olmayaraq, baxılan həftə ərzində yüldənib göndərilmiş bütün mallar təhlil edilir. Burada OLAP sistemin “kross-cədvəl” adlanan münasib funksiyasından istifadə edilir. Verilənlər bazasındakı məlumatlardan (tarixlər üzrə mal göndərmələrinə aid ilkin informasiyadan) istifadə edilməklə həm həftə üzrə bütövlükdə, həm də həftənin günləri üzrə ayrılıqda mal göndərilişi kəmiyyətləri avtomatik qaydada hesablanır. Hər bir müştəri qrupu və ya yarımqrupu üzrə mal göndərilişinin dinamikasını “kross-cədvəllər”in köməyi ilə çox asan izləmək olur.

4. Mala görə cari ödəmələr

Bu məsələdə müştərilərin seqmentləşdirilməsi cari ödəmələr prosesində həyata keçirilir. Müştərilər məhsulun tipi, istehlakçıların sinfi və kateqoriyası, həmçinin hesablaşmanın tipi üzrə seqmentləşdirilir.

Müştəri eyni zamanda malın bir hissəsinin haqqını əvvəlcədən ödəməklə (beh verməklə), qalan hissəsini kredit ödəməsi ilə həyata keçirə bilər. Bu seqmentləşdirmə kredit və nağd ödəmələrin nisbəti səviyyəsini elə saxlamağa imkan verir ki, firmanın cari mənfəəti təmin olunsun.

5. *Müştəri borcları*

Bu məsələdə müştərilər özlərinin yığılan borclarından asılı olaraq seqmentləşdirilir.

Müştərinin cari borc adlanan borcu, yəni, malın haqqını ödəyəcəyi müddəti razılaşdırdığı borcu ola bilər. Razılaşdırılmış müddət başa çatdıqdan sonra vaxtı keçmiş borç yaranır. Müqavilədə nəzərdə tutulan ödəmə şərti də (valyutadan istifadə mənasında) mühüm əhəmiyyət daşıyan məsələdir. Belə ki, valyuta kursunun dəyişməsindən asılı olaraq borc arta və azala bilər.

Bu müştərilər firma mütəxəssisləri tərəfindən kontaktlı qarşılıqlı fəaliyyət prosesində ciddi nəzarətə götürülür və digər hiperkublar üzrə belə borcların təsadüfi, yoxsa müntəzəm artan qaydada yığılıb- yığılmadığı aydınlaşdırılır.

Müştərilərin həmin qrupu üzrə müvafiq marketinq aksiyaları ilə vaxtı keçmiş borç həcmələrini idarə etmək və həmin borcları minimum həddə gətirmək lazım gəlir. Müştərilərlə qarşılıqlı münasibətlərin idarə edilməsi sisteminin tətbiqi ilə bağlı meydana çıxan bəzi keyfiyyət dəyişiklikləri CRM- sistemində treyderlər (birja alverçiləri) üçün avtomatik fəaliyyət axını təşkil etməklə, onları ağır zəhmət tələb edən əməllərin icrasından azad etmək reallaşır. Hər bir müştəri üçün yazılı sənədlərin paylanması nəzərdə tutulur ki, bunlarda da müəyyən aksiyalar, məsələn, telefon zəngləri qeyd edilir. Treyder cavab zəngi vurmağın lazım olması barədə məlumat alır. Əgər müştəri zəng vurmamışdırsa, onda sənəd yayımından bir qədər sonra zəng vurmağın lazım olduğu barədə treyderə məlumat verilir. Bu qayda ilə firma əməkdaşlarının ağır zəhmət tələb edən işlərinin çoxunu avtomatlaşdırmaq mümkündür.

Verilənlər bazasında yeni kontakt meydana çıxan kimi, *CRM* - sistemi müştərini, avtomatik qaydada, ünvanından, kodundan və digər məlumatlarından asılı olaraq, firmanın müəyyən bölmələrinə və ya əməkdaşlarına təhkim edir. Bundan sonra müvafiq bölmələr, onların xidmətinə təhkim edilən yeni müştəri barədə elektron poçtla məlumat alırlar.

CRM - sistemi kontaktları avtomatik qaydada izləməklə, bu və ya digər səbəbdən qırılmış əlaqələri müəyyən edə bilir. Qırılmış kontaktı bərpa etmək üçün onu təyin etdikdən bir müddət sonra müştərilərə firma və onun məhsulları barədə məktublar və xəbərlər paylanır və lazım gəldikdə, müştərilər arasında sorğu keçirilir.

Təminatlı və ödənişli xidmət müddətləri avtomatik qaydada izlənilir. Xidmət müddəti bitməzdən əvvəl müddətlərin bitməsi barədə müştərilərə xəbərlər (məktublar) göndərilir və bu barədə firmanın müvafiq şöbələri məlumatlandırılır.

Verilənlər bazasına və məlumat saxlayıcılarına (yaddaşa) daxil edilən bütün məlumatlara sistem tərəfindən avtomatik qaydada nəzarət edilir. Düzgün olmayan məlumatlar üzrə müvafiq informasiya xidmətlərinə (şöbələrə) səhv haqqında xəbərdarlıq göndərilir.

Kontakt barədə olan hər bir yazı verilənlər bazasında materialların birbaşa paylanması üzrə marketinq kampaniyalarının avtomatlaşdırılması modulu ilə assosiasiyalandırılmaqla, müştərilər barədə verilənlər bazasında mövcud olan məlumatlardan asılı olaraq, hər bir kontakt üzrə müştəriyə fərdi material göndərilir.

3.2 İnformasiyanın işlənməsinin texniki vasitələri

Məlumatın intensivləşdirilməsi vasitələri elmi və texnoloji inqilabdır. Elm və texnologiyada ən son nailiyyətləri informasiya işində istifadə edir; elmi təşkilat, informasiya proseslərinin idarə edilməsi; idarəetmə sisteminin məlumat xidmətlərinə xidmət edən mütəxəssislərin hazırlanması və təkmilləşdirilməsi. [11]

İnformasiyanın ən effektiv istifadəsi üçün imkanlar genişləndirən tədbirlər sisteminin inkişafı idarəetmənin uğurlu olması üçün vacib şərtidir. Bu tədbirlər arasında idarəetmə mövzusunun qəbul edilməsi, məlumatların qiymətləndirilməsi, ictimai əhəmiyyəti, ən ümumi, ən ictimai baxımdan informasiya axınından qiymətləndirmə qabiliyyətinin hazırlanmasında vacib əhəmiyyəti var, çünki bu məlumat informasiya idarəetmədə əvəzolunmazdır.

Müasir texniki vasitələrdən istifadə etmədən sosial məlumatların toplanması və emalı mümkün deyildir.

Etibarlı sosial məlumatların əldə edilməsinin ən vacib vasitəsi yalnız sosial informasiyanın əldə edilməsi üçün texniki (kompüter) vasitələrdən geniş istifadə edilməməsi deyil, həm də yeni mədəniyyət növü - humanitar və texnoloji cəhətdən formalaşmasıdır.

Onun formalaşmasının ən vacib mexanizmi, ümumiyyətlə, daha mürəkkəb sosial problemləri həll etmək üçün konseptual (humanitar), strateji və konstruktiv, texnoloji, yolları və vasitələrə çevrilən düşüncə tərzində dəyişiklikdir. Cəmiyyətimizdə iki mədəniyyətin mövcudluğu, indiyədək zəif qarşılıqlı olan "humanitar" və texnokratik idarəetmədə çoxlu informasiya problemləri yaranır.

Ölkəmiz də daxil olmaqla bütün dünya ictimaiyyəti sivilizasiyanın inkişafında yeni bir mərhələyə qədəm qoymuşdur - informasiya cəmiyyətinin formalaşması. Bu proses tez-tez üçüncü sosial və texnoloji inqilab, cəmiyyətin informatizasiyasıdır. [12]

Cəmiyyətin informasiyalaşdırılması qaçılmaz olaraq maddi istehsal və kommunikasiyanı deyil, bütün sosial əlaqələrini, mədəniyyətini, intellektual fəaliyyətini bütün müxtəlif təzahürlərinə təsir edir.

Aydındır ki, cəmiyyətin informasiyalaşdırılması təşkilatı və idarəetmə sahəsində işləyən insanların işinə öz izini buraxır. Onlardan əvvəl cəmiyyətin həyatının müxtəlif tərəfləri haqqında məlumatın saxlanılmasında, diversifikasiyanın qəbulunda,

saxlanılmasında, emalında, köçürülməsində, qeydiyyatata alınmasında, eşitmə qabiliyyətində geniş imkanlar açılmışdır.

Hazırda dünyanın bütün ölkələri informasiya tərəqqisinə baxırlar. İnformasiya bir çox xalqların inkişafı və rifahı üçün alternativ bir qaynaq halına gəlmişdir; informasiya qaynaqları və texnologiyaları keçmişdə fizika, mexanika, kimya və elektrodinamika birləşdirildikdə, elmi və texnoloji inkişafı misilsiz səviyyəyə gətirdi.

Buna görə Beynəlxalq İnformatika Akademiyası informasiya, informasiya təhlükəsizliyi, informasiya qaynaqları və texnologiyalar sahəsində informasiyalaşdırma, təhsil və təhsil işlərinin ideyalarının təbliğinə böyük əhəmiyyət verir.

Bu öz-özünə təşkilat insan, həm də bütün heyvan və bitki həyat yalnız təmin edir, çünki bu kimi vacib deyil insan fəaliyyətinin, bir sahə və ya sahəsində tapmaq çətinidir.

Buna görə də, elmi biliklərin yeni filialı var - prosesləri və mikro və kainatın evren baxış [13] bir məlumat nöqtəsi ilə praktik və nəzəri material fiziki, astrofizika, nüvə, bioloji kosmik və digər işlər ümumiləşdirilməsi hadisələrin elm Informatiology fundamental tədqiqat.

Kompüter texnologiyasından müvəffəqiyyətlə istifadə etmək yalnız aşağıdakı şərtlərdə mümkündür:

- iqtisadiyyat, yəni ənənəvi hesablama vasitələrindən daha böyük təsir göstərmək;
- kompüter vasitəsi ilə emal və analiz üçün əsas informasiyanın uyğunluğunu dəqiq müəyyənləşdirmək;
- kompüterlərin müvəffəqiyyətinin idarə olunması üçün sistemin uyğunluğu;
- sənədlərin kompüter texnologiyası prinsiplərinə uyğunluğu;
- müvafiq mütəxəssislərin mövcudluğu.

Bir şəxsin əvvəlcədən hazırladığı proqramlara görə, kompüter texnologiyası avtomatik olaraq işləyir, şəxsin birbaşa iştirakı olmadan yerinə yetirən məlumatları emal və təhlillə aparmaq üçün bütün faktiki iş; nəticədə, bu maşınların sürəti fizioloji imkanları ilə məhdudlaşmır. Onlar yaradılan fiziki elementlərin sürəti ilə müəyyən edilir. Müasir qurğular olan fiziki qurğular, faktiki olaraq limitsiz miqdarda məlumat saxlamaq və saxlamağa imkan verir.

Belə ki, informasiya emalı alət və təhlili kimi kompüter texnologiyası kifayət qədər dərin və tendensiyaları və cəmiyyətin inkişaf nümunələri tam açmaq və beləliklə uğurla idarə problemləri həll etmək üçün imkan verir, informasiya böyük miqdarda sürətli emalı üçün yeni imkanlar açır.

Məsələn, 80-ci və 90-cı illərdə mikroelektronika sürətli inkişafı dəyəri azaldılır və hər iş yerində istifadə etmək üçün imkanı var idi ki, belə bir dərəcədə kompüter ölçüsünü azaldır.

Bu nəzarət cihazları texniki avadanlıqların daha da dəyişiklik gətirib çıxardı. çevrilmə müddətində lokomotivi elektron microcomputer edir. kompleks proqramı haqqında məlumat dəyişdirir, əvvəlki dövrün "informasiya texnikası" nin olduğu kimi "kəşfiyyat" bir ibtidai forması, məzmunu deyil, forma və ya ona daxil olan informasiyanın təşkili dəyişə təcəssüm etdirir.

Belə bir dərəcədə mikroprosessor ixtira elektron "kəşfiyyat" başladı elektron hesablama dəyəri uzaq mərkəzində böyük xərc geniş sahələrdə tətbiq quraşdırılmış bu lazım idi həmin yerlərdə redaktə dəyəri altında və ola azaldılır.

İndi idarəetmə aparatının inkişaf edən texniki avadanlıqları aşağıdakılardan ibarət ola bilər:

- demək olar ki, hər bir menecerin iş yerlərində yerləşən microcomputers ilə təchiz olunmuş ofis blokları;
- insan və maşının qarşılıqlı təsirini təmin edən proqramlar, məlumatların emalı üçün lazımi vasitələr daxildir və idarəetmə aparatının təcrübəsini əks etdirir;

- texniki vahidləri bir-birinə və mərkəzi prosessorlara, eləcə də xarici məlumat mənbələrinə birləşdirən kommunikasiya şəbəkələri;

- Belə elektron faylları, printerlər və skanerlər kimi mübadiləsi cihazlar, rabitə xətləri vasitəsilə bütün orgtexnicheskim ədəd mövcuddur.

İnformasiya texnologiyaları və avtomatlaşdırılmış ofislərin təsiri altında məzmun, təşkilat və idarəetmə texnologiyasındakı dəyişikliklər aşağıdakı sahələrdə baş verir.

Birincisi, rəhbərliyə informasiya dəstəyi və texnologiyası köklü dəyişir. Məlumat banklarının şəbəkəsi ilə əlaqəli informasiya sistemlərinin komponentləri kimi mini- və mikrokompyuterlərin, fərdi kompyuterlərin kütləvi tətbiqi xüsusilə vacibdir. Eyni zamanda, məlumatların toplanması, emalı və yayılması xüsusi təlim tələb etməyən insan-maşın interfeysləri ilə həyata keçirilir.

İnformasiya saxlama və emal texnologiyası da əhəmiyyətli dərəcədə dəyişir, natamam məlumat, təkrarlama, idarəetmənin digər səviyyələri üçün hesablanır.

İkincisi, menecer funksiyalarının müəyyən bir avtomatlaşdırılması var. Məhsuldar, iqtisadi fəaliyyət, təşkilati və texnoloji prosesləri əhatə edən effektiv fəaliyyət göstərən avtomatlaşdırılmış sistemlərin sayı artmışdır.

İşlərin böyük hissəsi planlar hazırlayarkən kompyutərə köçürülür. Eyni zamanda, aşağı səviyyəli idarəetmədə mikrokompyuterlərin istifadəsi ilə hazırlanmış planların keyfiyyəti əhəmiyyətli dərəcədə təkmilləşdirilmişdir. Bundan əlavə, fərdi idarəetmə sistemlərinin planları aydın şəkildə ardıcılıdır.

Planlaşdırma səviyyəsindən sapmaları aşkar etmək və bu cür dəyişikliklərin mümkün səbəblərini təmin etmək üçün nəzarət sistemləri də təkmilləşdirilmişdir.

Üçüncüsü, ünsiyyət vasitəsi əhəmiyyətli dərəcədə dəyişdi və mikroprosessorlar şəbəkəsi vasitəsilə mesajların mübadiləsi sayılır.

Uzaqdan görüşlər, uzaq yerlər arasında konfranslar və ifaçılar tərəfindən sürətli məlumat əldə etmək imkanlarını təmin edən telekommunikasiya sistemi xüsusi

əhəmiyyət kəsb edir. Müvafiq olaraq, subordinatlarla və ali orqanlarla idarəçilərin əlaqələrin əlaqələndirilməsi üsulları və üsulları dəyişir.

İnformasiya emalının texniki vasitələri iki böyük qrupa bölünür. Bunlar əsas və köməkçi emal vasitələridir.

Yardımcı vasitələr əsas vasitələrin iş qabiliyyətini təmin edən avadanlıq, həmçinin inzibati işi asanlaşdıran və idarə edən avadanlıqdır. İnformasiya işlənməsinin köməkçi vasitəsi ofis avadanlığı və təmir və profilaktik vasitələrdən ibarətdir. Büro avadanlıqları, ofis məhsullarından, təməl məlumatların çatdırılması, bərpası, saxlanması, sökülməsi və məhv edilməsi, idarəetmə istehsalının ünsiyyət vasitəsi və s. ilə çox geniş çeşiddə məhsullar ilə təmsil olunur ki, bu menecerin işini rahat və rahat edir.

Sabit aktivlər məlumatların avtomatlaşdırılmış emal vasitələridir. Müəyyən prosesləri idarə etmək üçün texnoloji proseslərin şərtlərini və parametrlərini, istehsalın, təchizatın, marketinqin, maliyyə fəaliyyətinin və s. Kəmiyyət, xərc və əmək göstəricilərini xarakterizə edən müəyyən idarəetmə məlumatları lazımdır. Texniki emalın əsas vasitələrinə aşağıdakılar daxildir: qeydiyyatı və məlumat toplanması vasitəsi, məlumatların alınması və ötürülməsi vasitələri, məlumatların hazırlanması vasitələri, giriş vasitələri, məlumatların emalı vasitələri və informasiya göstərmə vasitələri. Aşağıda bütün bu vasitələr ətraflı müzakirə olunur.

Birincil informasiya və qeydiyyatın alınması zaman alıcı proseslərdən biridir. Buna görə, mexanikləşdirilmiş və avtomatlaşdırılmış ölçmə cihazları, məlumatların toplanması və qeydiyyatı geniş yayılmışdır. Bu obyektlərin nomenklaturası çox genişdir. Bunlara: elektron tərəzi, müxtəlif counters, scoreboards, flowmeters, kassa aparatları, banknot counters, ATM və daha çox. Burada həmçinin maşın daşıyıcıları üzrə biznes əməliyyatları haqqında məlumatların emalı və qeydiyyatı üçün nəzərdə tutulmuş müxtəlif istehsal qeydləri də daxildir.

Məlumatların qəbulu və ötürülməsi vasitələri. Məlumatların ötürülməsi məlumatların (mesajların) bir cihazdan digərinə ötürülməsi prosesi kimi başa düşülür. Məlumatların ötürülməsi və işlənməsinin formalaşan qurğuları bir-birinə qarşılıq verən obyektlərə bir şəbəkə adlanır. Məlumat ötürmək və qəbul etmək üçün nəzərdə tutulmuş qurğuları birləşdirin. Onlar mənşə yeri və onun emal yeri arasında məlumat mübadiləsini təmin edirlər. Məlumatların ötürülməsi vasitələri və üsullarının strukturu informasiya mənbələrinin yeri və məlumatların emalı vasitələri, məlumatın ötürülmə məbləği və vaxtı, kommunikasiya xətlərinin növləri və digər amillərlə müəyyən edilir. Məlumatların ötürülməsi vasitələri abunə nöqtələri (AP), ötürücü avadanlıq, modemlər, multiplekslər ilə təmsil olunur.

Məlumat hazırlama vasitəsi kompüterlər, informasiya vasitələrindən, habelə kompüter cihazlarından məlumat ötürmək üçün aparatlara dair məlumatların hazırlanmasına imkan verən qurğularla təmsil olunur. Bu cihazlar düzəlib və düzəldə bilirlər.

Giriş vasitələri kompüter mediasından verilən məlumatların qəbulu və məlumatların kompüter sistemlərinə daxil edilməsi üçün xidmət edir

İnformasiya emalı vasitələri informasiya təhlükəsizliyinin texniki vasitələrinin kompleksində mühüm rol oynayır. Emal vasitələrinə kompüter daxildir, bu da dörd növə bölünür: mikro, kiçik (mini); böyük və superkompüterlər. Microcomputers iki növü vardır: universal və ixtisaslaşdırılmışdır.

Həm universal, həm də ixtisaslaşmış bir neçə terminal ilə təchiz edilmiş və çox vaxt istifadə edən güclü kompüterlər bir növ işdə ixtisaslaşan bir istifadəçi (iş yerləri), vaxt paylaşım rejimi (server) və ya işləyənlər ola bilər.

Kiçik kompüterlər - zaman paylaşma və multitasking rejimində işləyirlər. Onların müsbət tərəfi etibarlılıq və istifadənin asanlığıdır.

Böyük kompüterlər - (Maine) böyük bir yaddaş miqdarı, yüksək gündüz tolerantlığı və performansı ilə xarakterizə olunur. Həmçinin yüksək etibarlılıq və

məlumatların qorunması ilə xarakterizə olunur; çox sayda istifadəçi bağlamaq imkanı.

Super-kompüterlər saniyədə 40 milyard əməliyyat sürətinə malik güclü multiprocessor kompüterlərdir.

Bir server, bütün şəbəkə stansiyalarının istəklərini emal etməyə və bu stansiyaların sistem resurslarına daxil olmaq və bölüşmək üçün təmsil olunan bir kompüterdir. Universal bir server bir proqram server adlanır. Güclü serverlər kiçik və böyük kompüterlərə aid edilə bilər. İndi Marshall serverləri liderdir və Cray serverləri də var (64 prosessor).

İnformasiya göstərmə vasitələri hesablama nəticələrini, istinad məlumatlarını və proqramlarını maşın kütlələrinə, çapa, ekrana və s. çıxartmaq üçün istifadə olunur. Çıxış cihazları monitorlar, printerlər və plotters daxildir. Monitor bir istifadəçi tərəfindən bir klaviatura və ya kompüterdən çıxış çıxardığı məlumatı göstərmək üçün nəzərdə tutulmuş bir cihazdır. Yazıcı bir kağız üzərində mətn və qrafik məlumatların çıxarılması üçün bir cihazdır. Plotter rəsmlər və böyük formatlı sxemləri çap etmək üçün bir cihazdır.

3.3 İnformasiyanın hazırlanmasında baş verə biləcək səhflər və onun idarəetməyə neqativ təsirlərinin aradan qaldırılması

Şirkətlərin strateji məqsədləri adətən mövcud seqmentlərdə mövqeyin qorunmasına və möhkəmləndirilməsinə, həmçinin məhsul yeridilişi üçün yeni seqment axtarışına yönəldilir.

Bazarın idarə edilməsi prosesinin təşkilində seqmentləşdirmə əsas problem kimi qarşıya çıxır. İş burasındadır ki, bir qayda olaraq, istənilən şirkət, resurs

məhdudiyyəti üzündən, bütün bazara deyil, yalnız onun bir hissəsi üçün işləyə bilər. Buna görə də bazarın elə hissəsi (segmenti) seçilməlidir ki, şirkətə daha çox gəlir gətirsin. Bunun üçün bazarı diqqətlə öyrənmək, onu segmentlərə bölmək, həmin segmentlərin gəlirlilik səviyyəsini təyin etmək, daha çox gəlir verən segmentə yönəldilmiş idarəetmə strategiyası qurmaq tələb olunur. Segmentləşdirmə üçün istehlakçıların formal təsviri üsulları və riyazi analiz metodları tətbiq edilir. Bu sahədə faktor və klaster təhlili metodları daha geniş tətbiq edilir [16,s.137].

Klaster təhlilinin əsasını obyektlərin əlamətlər üzrə təsnifləşdirilməsi metodları təşkil edir. Təsnifat nəticəsində oxşar obyektlər klasteri yaranır. Lakin hər klasteri segment adlandırmaq olmaz. Klasterlərin sabitliyi, idarəedici təsirlərə qarşı həssaslığı, bu klasterdə işləmək üçün resursların yetərli olması və s. kimi bir sıra semantik xarakterli şərtlər ödəndikdə klaster segmentə çevrilir. Klaster təhlilinin ən mühüm üstün cəhəti onun universallığıdır. Belə ki, klaster təhlili istənilən təbiətli obyektləri təsnifləşdirməyə imkan verir. Ciddi riyazi təhlil modeli (dəyişənlərin sonlu sayı, formal oxşarlıq ölçüsü) daha obyektiv təsnifat aparmağa imkan verməklə bərabər, bəzən ilkin oxşar istehlakçı qruplarında əyani olmayan cəhətləri də aşkara çıxara bilər.

Lakin münasibətlərin sərrast marketinq-menecmenti baxımından, klaster təhlili bir sıra nöqsanlara malikdir. Əvvəla, dəyişənlərin və ya onların dəyişmə diapazonlarının dəyişməsi baxımından, təhlil proseduru çox sərtədir və prosedurların normallaşdırılmasının təkrarlanmasını və məsələnin tamamilə yenidən proqramlaşdırılmasını tələb edir. Bu sərtlik kütləvi marketinq məsələlərində segmentləşdirmə üçün elə bir maneçilik törətmir, Çünki bu halda yalnız birvaxtlı və ya uzun fasiləli təhlil aparılır. Sərrast menecmentdə isə münasibətlərin fərdiləşdirilməsinə görə, segmentləşdirmə proseduru daha tez-tez aparılaraq real vaxt rejiminə yaxınlaşdırılır.

İkincisi, seqmentləşdirmə məsələsinin həlli zamanı istifadə edilən klasterləşdirmə məsələsinin riyazi mürəkkəbliyi üzündən menecment sahəsindəki mütəxəssislərlə riyaziyyatçı-proqramçıların birgə işləməsi tələb olunur ki, bu da əlavə çətinliklər törədir. Belə ki, münasibətlərin sərrast marketinq-menecmenti üçün xarakterik olan müştərilərlə dəyişkən kontakt şəraitində qarşılıqlı fəaliyyəti menecer sərbəst şəkildə təhlil edə bilmir.

Üçüncüsü, fərdi kontakt şəraitindəki qarşılıqlı fəaliyyətdə və ya dar seqmentdəki kontaktda aparılan ilkin təhlil dinamik korreksiya (düzəliş) tələb edir. Çünki bir sorğunun icrası nəticəsində başqa sorğular yaranır ki, bunlara da "on-line" rejimində cavab verilməlidir. Klaster təhlili statik xarakterli olduğundan bu rejimi reallaşdırmaq mümkün olmur.

Odur ki, təklif etdiyimiz seqmentləşdirmə metodu yeni operativ analitik emal (OLAP-təhlil) texnologiyasına əsaslanır [11, 125]. Bu texnologiya yuxarıda sadaladığımız nöqsanları asanlıqla aradan qaldırır. Məhz bu səbəbdəndir ki, OLAP texnologiyası münasibətlərin sərrast marketinq-menecmentində seqmentləşdirmənin misilsiz alətinə çevrilmişdir. Verilənlərin kompüter texnologiyasına əsaslanan müasir təhlil vasitələri tranzaksiya emal sistemləri (OLTP) və operativ analitik emal (OLAP) sistemləri kimi iki istiqamətdə inkişaf etdirilir [5,13,21, 56].

OLTP-emala əsaslanan təhlil sistemləri böyük faktoqrafik verilənlər massivi toplamağa, onları əsasən cədvəl formasında ciddi strukturlaşdırmağa imkan verir. Nəticədə kompüterdə strukturlaşdırılmış hesabatlar tərtibi mümkün olur. OLTP-emal çərçivəsində yaradılan analitik sistem relyasiyalı (iqtibas) verilənlər bazasına əsaslanır. Bu bazalar lazımi informasiyanı kompüterə cəld daxil etməyə və tranzaksiyaları (emal edilən informasiyanı) sürətlə seçməyə imkan verir. Analitik məsələlərin həlli xeyli mürəkkəbdir. Bəzən bu məqsədlə hətta relyasiyaslı bazalarda qəbul edilmiş normallaşdırma prinsiplərini pozmaq lazım gəlir. Buna görə də təhlil üçün böyük zəhmət tələb edən əlavə proqram tərtibi tələb olunur. Məhz bu səbəbdən

OLTP-əməl sistemlərində təhlil məsələlərinin proqramlaşdırılmasına çəkilən xərclər çox zaman özünü doğrultmur. Çünki burada təhlil prosedurunun operativ qaydada yenidən qurmaq (dəyişdirmək) mümkün olmur. Nəticədə ilkin informasiyanın lazımi kondisiyaya gətirilməsi kimi ağır zəhmət tələb edən iş insanın öhdəsində qalır.

OLTP-əməl sistemlərindən fərqli olaraq, OLAP-təhlil vasitələri verilənlərin çoxölçülü modeli prinsiplərinə əsaslanır ki, bu da real qərar qəbulu prosesini daha adekvat əks etdirir. Odur ki, bu sistemlə təmasda olan insan çoxölçülü informasiya ilə işlədiyindən, müştəri haqqında təsəvvürü də həmişə çoxölçülü olur.

Əlavə proqramlaşdırma tələb etmədən təhlil prosedurlarını operativ interaktiv şəkildə yenidən qurmaq (dəyişdirmək) üçün çoxölçülü OLAP-təhlilin geniş imkanlara malik olması bu sistemi son illərdə çox populyar etmişdir. Münasibətlərin sərrast marketinq-menecmenti üçün xüsusilə mühüm cəhəti OLAP-sistemlərin heç bir proqramlaşdırma hazırlığı olmayan marketoloqlara, menecerlərə, analitiklərə, satıcılara və s. mütəxəssislərə bu sistemlə işləmək imkanı yaratmasıdır.

1990-cı illərin ortalarından indiyədək OLAP kommersiya sistemlərinin kəskin artımı müşahidə edilir. 2002-ci ilin əvvəlinə OLAP-sistemlər bazarı 3 milyard dolları aşmışdı. Verilənlərin operativ analitik işlənməsi (OLAP) sistemlərinə maraq onunla bağlıdır ki, bu sistemlər: kim (malgöndərən, satıcı, müştəri), nə qədər (xərc, gəlir), harada (bazar, ölkə, region), nə vaxt (maliyyə ili, rüb, ay) kimi suallara dəqiq cavab verə və bazarda konkret situasiyanın və müxtəlif biznes-amillərin necə dəyişdiyini gerçək əks etdirə bilir. OLAP-sistemlərin əsas istehsalçıları və onların bazar payları cədvəl 3.3.1-də verilmişdir.

Cədvəl 3.3.1. OLAP-sistemlərin əsas istehsalçıları

Şirkət, Bazar payı, % Gəlir, mln dollar

Hyperion Solutions (Essbase)	21	488
Microsoft (Analytical Services)	21	SQL serverin tərkibində
Cognos (Power Play)	-	466
Oracle (Express)	7	460

Microstrategy (DSS Suite)	7	172
Business Objects (Business Objects)	7	425
Applix	3	40
Comshare (Commander Prism)	2	69
IBM (DB2 OLAP Server)	2	-

OLAP-sistemlər üçün ilkin verilənlər mənbəyi ya relyasiyalı verilənlər bazası (RDBMS), ya da çoxölçülü verilənlər bazası (MDBMS) olur. Odur ki, OLAP-sistemləri istifadə edilən verilənlər bazasından asılı olaraq fərqləndirirlər (cədvəl 3.3.2).

Cədvəl 3.3.2. OLAP-sistemlərin növləri

OLAP-sistem	Xüsusiyyətləri
MOLAP	Çoxölçülü OLAP-sistemidir, çoxölçülü MDBMS verilənlər bazası ilə işləyir. MDBMS bazasında aqreqatlaşdırılmış (iriləşdirilmiş, girdələşdirilmiş) verilənlər kublar (üçölçülü cədvəllər) üçün olan verilənlərlə birlikdə saxlanır, MOLAP- sistemi OLAP-təhlilin bütün tsiklini təmin edir. İnkişaf etmiş çoxölçülü VBİS-ə (verilənlər bazasını idarə edən sistemə) malikdir. Olduqca bahadır. MOLAP- sisteminə misal olaraq
HOLAP	Hibrid OLAP-sistemidir. Bu sistemdə kub üçün verilənlər relyasiyalı bazada, aqreqatlaşdırılmış verilənlər isə çoxölçülü bazada saxlanır. Hibrid sistem çoxölçülü bazanın hesabına çoxölçülü təhlili sürətləndirir. Eyni zamanda relyasiyalı bazanın hesabına verilənlərin təkrarlanması ləğv edir. HOLAP-sistemins misal Speedware şirkətinin MediafMR sistemini göstərmək olar.

Son istifadəçilərin müştəri stansiyalarında çoxölçülü verilənlər bazasının dinamik yüklənməsinə istiqamətləndirilmiş OLAP-sistem sinifləri də mövcuddur. Bu

sistemlər kubların köməyi ilə həm verilənlərin analitik işlənməsini həyata keçirir, həm də verilənlərin ilkin hazırlanması və dəyişdirilməsi üçün zəruri olan bütün prosedurları yerinə yetirir. Belə sistemlərə: Cognos şirkətinin Power Play sistemini, Business Objects şirkətinin Business Objects sistemini, Brio Technology şirkətinin BrioQuery sistemini Platinum Technology (indiki Computer Associates) şirkətinin Forest&Trees sistemi aiddir.

Qeyd etmək lazımdır ki, hal-hazırda OLAP-teb\\\ texnologiyası daha çox çoxölçülü verilənlərin seçilməsi üzrə mürəkkəb mexanizmlərin tətbiqinə yönəldilir ki, bu da təhlil edilən amillərin ayn-ayrı qiymətlərindən ibarət çoxluqlara daha böyük diqqət verməyə və qərar qəbulunun hazırlanması prosesində onların bir-biri ilə müqayisə edilməsinə kömək edir. Lakin belə operativ analitik işlənmə hələ bütün prosesləri əhatə etməmişdir. Digər olduqca əhəmiyyətli məsələ verilənlərin intellektual təhlili (Data Mining) sisteminin köməyi ilə həyata keçirilən qanunauyğunluqlar axtarışdır [15, 196]. Hələlik çoxölçülü verilənlərin operativ analitik işlənməsi (OLAP) və verilənlərin intellektual təhlili (Data Mining) sistemləri hərəsi özünəməxsus inkişaf yolu ilə getməkdədir. Bu, onunla bağlıdır ki, OLAP-dan fərqli olaraq Data Mining birölçülü verilənlərlə işləyir. Çoxölçülü təhlil üçün başqa yanaşma tələb olunur. Lakin bu iki sistemin inteqrasiyası problemi artıq öz həllini bütün kəskinliyi ilə ortaya qoymuşdur. Bu inteqrasiyanı ifadə etmək üçün K.Parsaye [19, 90] “OLAP Data Mining” termini daxil etmişdir.

OLAP və Data Mining sistemlərinin inteqrasiyasının müxtəlif variantları mümkündür, Bir variantda kublardakı təhlilin nəticələri intellektual təhlillə tamamlanır. Digər variantda verilənlərin intellektual təhlilinin nəticələri kubların yartadılması üçün istifadə edilir və sonra OLAP-təhvil aparılır.

Menecmentdə ümumilikdə informasiya təminatının yaradılmasının metodları və mexanizmi bazar iqtisadiyyatı şəraitində sənaye müəssisələrində yeni iqtisadi və idarəetmə mexanizmlərin tətbiq edilməsi və onun səmərəliliyinin yüksəldilməsi,

yeni problemlərin bəlli metodologiyasının əsaslandırılması ilə yeni, elmi yanaşmalarla, prinsiplərlə, metodlarla müəyyən edilir.

Lakin, bazar iqtisadiyyatı şəraitində istehsalın idarə edilməsinə dair bir necə elmi baxımlar və prinsiplər tətbiq edilir. Belə ki, müasir dövrdə, iqtisadiyyatın müxtəlif sahələrinin idarə edilməsi nəzəriyyəsinin və praktikasının təhlili göstərilir ki, idarəetməyə dair tətbiq edilən elmi yanaşmaların miqdarı çox ola bilər və onlar aşağıdakılardır: sistem baxımı, kompleks baxımı, inteqrasiya baxımı, marketinq baxımı, funksional baxım, dinamik baxım, təkrar istehsal baxımı, proses baxımı, normativ baxım, kəmiyyət baxımı, inzibati baxım, darvən baxımı, situasiya baxımı.

Göstərilən hər bir baxım idarəetmənin istiqamətlərindən birini əhatə edir və onlar bir-birini tamamlayırlar, idarəetməyə bu cür yanaşma istehsalın idarə edilməsinin informasiya təminatının onun ayrı-ayrı alt sistemlərinin yaradılmasına xidmət edir. Buna görə də, idarəetmənin alt sistemlərinin məzmununun araşdırılması mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

Belə ki, idarəetmənin alt sistemləri idarəetmə fəaliyyətinin xüsusi növləridir. İdarəetmənin alt sistemləri dedikdə, idarə olunan obyektlərə təsirin bu və ya başqa istiqamətlərini təmin edən, idarəetmə əməyinin xüsusi növlərini başa düşmək lazımdır. Bu sistemlərə daxil olan məsələlərin və son məqsədi bütün başqa iki sistemlərin keçirilməsi üçün əsas sayılır.

Menecment, idarəetmə və aparılmış tədqiqatlara əsaslanaraq, belə nəticəyə gəlmək olar ki, müasir dövlətin ən istehsalı üzrə idarə edilməsinin aşağıdakı alt sistemləri fərqləndirilməlidir;

Məqsəd alt sistemi, idarə edici alt sistemi, funksiyana alt sistemi, təminat alt sistemi.

Məqsəd alt sisteminin təşkilədiciləri aşağıdakılar ola bilər :

- buraxılan məsulun və yerinə yetirilən işin keyfiyyətin yüksəldilməsi;
- resurslara qənaət olunma;
- satış bazarının genişləndirilməsi;
- istehsalın təşkilati - texniki inkişafı;
- kollektivin sosial inkişafı və ətraf mühitin mühafizəsi.

Birinci üç təşkiledici müəssisələrinin mənfəətinə birbaşa və dərhal təsir edir. Sonuncu iki təşkiledici mənfəətin miqdarına həm birbaşa həm də dolayı təsir edir. Belə ki, istehsalın təşkilatı səviyyəsi yüksək olduqca, müəssisə daha dayanıqlı fəaliyyət göstərməklə, daha çox satış olur və sosial inkişaf üçün investisiyanın artması imkanı əldə olunur. Göründüyü kimi, məqsəd alt sistemlərinin bütün beş təşkiledicilərinin hamı sınıfı realizə olunması, buraxılan məhsulun və yerinə yetirilən xidmətlərin rəqabət qabiliyyətinə nail olmağa müsbət təsir edir.

Rəqabət qabiliyyətlilik müəssisənin müəyyən bazarda təmsil edilmiş analoji müəssisələrlə müqayisədə kompleks tələbatı ödəmə dərəcəsi ilə xarakterizə edilən xüsusiyyətlərdir. Bazarda müəssisələr arasında rəqabət onların istehsal etdikləri məhsulların rəqabət etməsi şəklini alır ki, bu da müəssisənin istehsal etdiyi və salacağı məhsulun xüsusiyyətlərinin daha keyfiyyətli olmasına tələbi artırır. İstehsal məsrəfləri az olan müəssisələr daha yüksək mənfəət almaqla onlar istehsalı genişləndirməyə, onun texniki səviyyəsini yüksəltməyə, məhsulun keyfiyyətini və iqtisadi səmərəliliyi artırmağa və satış sisteminin təkmilləşdirilməsinə çalışırlar.

Bilirik ki, şəxslərarası kommunikasiyanın təkmilləşdirilməsi menecerlərin işgüzar söhbətlər aparmaq məharətinə yiyələnməsinə kömək edir. Əlbəttə ki, heç bir insan bütün çoxsaylı prinsipləri dərhal yadda saxlamaq imkanına malik deyildir və doğrudan da heç kim onları praktikada eyni vaxtda tətbiq edə bilmir. Ancaq bu prinsiplər hamısı biz tələbələrdə yaradıcılıq təfəkkürü oyatmaq və işgüzar söhbətlər aparmağın bütün problematikasını göstərmək məqsədi güdür. Elə buna görə də

istənilən situasiyada tətbiq edilə bilən işgüzar söhbətlərin aparılması üçün 5 universal prinsipini bilmək lazımdır və onlar aşağıdakılardır:

- 1) Həmsöhbətinin diqqətini cəlb etmək;
- 2) Həmsöhbətimizdə maraq oyatmalıyıq;
- 3) İşgüzar söhbətlər aparılması və ya detallaşdırılmış əsaslandırma prinsipi;
- 4) Maraq oyatmaq və həmsöhbətin şübhələrini aradan qaldırmaq;
- 5) Həmsöhbətdə yeni marağın yaradılması prinsipidir (son qərar qəbul edilməsi üçün).

Kommunikasiya vasitələri sayəsində insanlar istənilən informasiyanı əldə edir, vaxta qənaət edir, sərhədləri aşmadan ünsiyyət yarada bilir, virtual həyatda yeni tanışlar, dostlar qazanır və s. bu kimi üstünlüklərdən faydalanır. Lakin, müasir kommunikasiya vasitələrindən normadan artıq istifadə edilməsi isə həm mənəvi, həm də fiziki problemlərə yol açə bilər; ən önəmli problemlərdən biri isə insanları canlı ünsiyyətdən uzaq salması, məhrum etməsidir.

Bir çox idarəetmə məsələlərinin həlli müxtəlif hadisələr çərçivəsində insanların qarşılıqlı hərəkəti (rəisin təbəçilikdə olanla təbəçilikdə olanların bir-biri ilə və s.) əsasında mümkün olur. Kommunikasiyaya olan tələbat təşkilatın fəaliyyətinə təsir edən xarici mühit amillərindən asılıdır. Təşkilat kommunikasiya üçün onun xarici mühitini əhatə edən müxtəlif vasitələrdən istifadə edir. Onlar olduqları potensial tələbatlar haqqında reklam və əmtəələrin bazarlarda irəlilədilməsinin digər proqramları ilə xəbər verirlər. İctimaiyyətdə münasibətlər sferasında əsas diqqət yerli ümummilli və ya beynəlxalq səviyyədə təşkilatın müəyyən obrazının “imicinin” yaradılmasına verilir. Təşkilat dövlət tənzimlənməsinə təbə olmalı və bununla əlaqədar olan ətraflı yazılı hesabat tərtib etməlidir.

Nəticə və təkliflər

Yuxarıdakı, tədqiqatlara əsaslanaraq, biz menecment sahələrində mütərəqqi idarəetmə sistemi yaratmaq üçün ilk növbədə, aşağıdakı iqtisadi tədbirlərin aparılmasını vacib hesab edirik:

- xərclərin idarə edilməsi sistemi məhsulun istehsalı, satış və daşınması prosesində minimum xərcə əsaslanmalı, düzgün uçot aparmalı və heç bir itkiyə yol verməməli;
- müəssisədə debitor və kreditor borcdan minimuma endirilməklə, pul vəsaitinin hərəkətinin səmərəli idarəetmə sistemi yaradılmalıdır;
- mənfəətin idarə edilməsi sistemi məhsul çeşidinin artırılması, optimallaşdırılması və rentabelliyyənin yüksəldilməsi şəraitində təşkil edilməsi;
- buraxılan məhsulun mövcud qiymətləndirmə sistemi metodiki cəhətdən təkmilləşməli, bazarın tələbatına uyğunlaşdırılmalıdır və s.

Aparılmış həmin tədqiqatlara uyğun, belə nəticəyə gəlmək olar ki, istehsalın idarə edilməsi sisteminə (prosesinə) rabitəli informasiya sistemi (təminatı) kimi baxmaq olar. Bu sistemlər ətraf mühitlə (müəssisədaxili və müəssisə xarici) informasiya mübadiləsində olurlar ki, bu da istehsalın idarə edilməsində müvafiq (optimal) qərarların çıxarılmasına səbəb olurlar. İstehsalın idarə edilməsi sistemində yaranan əks rabitə prosesi fasiləsizdir. Informasiya təminatının nəticələri yeni qərarların qəbul edilməsinə gətirir ki, bu da istehsalın idarə edilməsi sisteminin daimi hərəkətini şərtləndirir.

Təhlillər göstərir ki, menecmentin idarə edilməsinin informasiya təminatı (sistemi) mövcud əks rabitə ilə öz fəaliyyətində üç xarakteristikaya malikdir: struktur, gecikmə və güclənmə.

Deməli, informasiya təminatının mövcudluğu istehsalın idarə edilməsi prosesinin ayrı-ayrı hissələrinin qarşılıqlı əlaqəsini əks etdirir. Bu isə informasiyanın

alınmasında, qərarların qəbul edilməsində və onların yerinə yetirilməsində mühüm rol oynayır.

Beləliklə, apanılmış tədqiqatlara əsaslanaraq, biz belə nəticəyə gəlirik ki, bazar iqtisadiyyatı şəraitində istehsalın ayn-ayn sahələrində informasiya təminatının bazasında aşağıdakı iqtisadi informasiya sistemləri ön plana keçməlidir.

1. Marketing sahəsindəki informasiya sistemi. Bu halda müəssisədə yeni məhsul istehsalı və nişanları üzrə, məhsulun qiyməti üzrə, satışın və daşınmanın (nəqliyyatın) təşkili üzrə, maliyyə xərcləri üzrə, mənfəətdən ayırmalar üzrə, resurslar təminatı üzrə, idarə aparatının saxlanması xərcləri üzrə, bazar infrastrukturu və s. üzrə məlumatlar informasiya təminatında öz əksini tapmalıdır.
2. Maliyyə fəaliyyəti sahəsindəki informasiya sistemi. Bu halda mənfəətinin, gəlirlərin (o, cümlədən satışdan əldə olunan gəlirlər) formalaşması üzrə, məhsulların və xidmətlərin istehsal xərcləri və maya dəyəri üzrə, səhmlər üzrə, kreditlər və s. üzrə məlumatlar informasiya təminatının nüvəsini təşkil etməlidir.
3. Uçot sahəsindəki informasiya sistemi. Bu halda operativ uçot üzrə, maliyyə uçotu üzrə, hesabatlar üzrə, gəlirlər və mənfəət uçotu üzrə, müəssisənin xüsusi kapitalı və pul vəsaitlərinin uçotu üzrə, debitor-kreditor borcları və s. üzrə məlumatlar informasiya təminatında öz əksini tapmalıdır.

Deməli, idarəetmənin informasiya təminatı həm iqtisadi baxımından, həm də idarəetmə baxımından zəruridir. İdarəetmənin təkmilləşdirilməsinin əsası kimi, informasiya təminatının təkmilləşdirilməsi, onun müstəqil və sərbəst araşdırılması, idarəetmə ilə informasiya təminatı arasında korrelyasiyanın tapılması perspektiv idarəçilik üçün təşkilatı baxımından əhəmiyyətlidir.

Bu məqsədlə, informasiya tələbatı anlayışı, informasiya tələbatının

ödənilməsi mənbələri, texnologiyası, stimullaşdırılmasının iqtisadi əsasları, təşkilatı, iqtisadi idarəetmə məsələləri verilməlidir.

İstifadə olunmuş ədəbiyyat

Azərbaycan dilində

1. A.B.Abbasovun rəhbərliyi ilə Biznesin əsasları. Dərslik. Bakı, 2015.
2. A.M.İmranov “Menecment” dərslik. Bakı, 2012.
3. A.M.İmranov, A.M.Mustafayev “Menecmentdə motivləşdirmə” Bakı, 2004.
4. Ə.Əlirzayev “İqtisadi və sosial idarəetmə” B., 2011
5. K.A.Şahbazov “Menecment” Bakı, 2012 səh.1036.
6. Q.Qeybullayev “İdarəçiliyin-menecmentin əsasları” Bakı, 2011.
7. S.İ.Seyidov “Menecmentin psixologiyası” B., 2011
8. S.Məmmədov və b. “İdarəetmənin əsasları” B., 2009
9. Ş. Ə. Səmədzadə “İstehsal menecmenti” B., 2013
10. T.Ə.Quliyev “Menecmentin əsasları” Bakı, “Nağıl evi” 2011 s.520
11. T.N.Əliyev Menecmentin iqtisadi və təşkilati mexanizmi Bakı “Elm” 2013 s.181.

Rus dilində

12. A.A.Максютов «Банковский менеджмент» М., 2015
13. А.Н.Люкцинов «Стратегический менеджмент» М., 2011
14. Апискин Ю.П. Организация и управление малый бизнесом: учебное пособие. Москва: Финансы и статистика, 2015.
15. В.В.Глухов «Менеджмент» Учебник, М., 2014.
16. В.Г.Медынский «Инновационный менеджмент» М., 2009
17. В.Р.Вестнин «Основы менеджмента» М., 2001.
18. Г.Тульчинский, В.Терентьева «Бренд-интегрированный менеджмент» М., 2011
19. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент М.: Мастерство, 2012 стр. 288.

20. Карлов Б. Деловая стратегия. М. Экономика 2013
21. Котлер Ф. Маркетинг в третьем тысячелетии: Как создать, завоевать и удержать рынок, Пер. с англ. г. Москва, 2014.
22. Круглова Н.Ю. Основы бизнеса. Учебник для вузов. Москва, РДЛ. 2012.
23. Л.П.Владимирова. Прогнозирование и планирование в условиях рынка. М. 2015
24. Лапуста М.Г. Старостин Ю.П. Малое предпринимательство. Учебное пособие М Инфра. М, 2015.
25. М.М.Максимова «Менеджмент малого бизнеса» Учебник, М., 2015
26. Майкл Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури Основы менеджмента 3-е изд. М. : ООО «И.Д.Вильямс» 2014 стр.672.
27. Н.И.Кабушкин Основы менеджмента Минск 2011-285 с.
28. О.С.Виханский, А.И.Наумов «Менеджмент» Учебник, М., 2013.
29. Р.А.Фатхудинов «Инновационный менеджмент» М., 2013
30. Р.Н.Ботавина «Этика менеджмента» М., 2011.
31. Ричард Л. Дафт «Менеджмент» М., 2011.
32. Сирополис Н.К. Управление малым бизнесом. М. Дело 2012.
33. Уткин Э.А. Курс менеджмента М.: Зерцало 2013-448 с.
34. Уткин Э.А. Этика бизнеса Учебник. Москва, 2010. 467
35. Черняк.В.З. Бизнес и планирование учебное пособие. М. 2012