

Світлична К.С.

Національний фармацевтичний університет

Системи підтримки прийняття управлінських рішень

karinasv77@gmail.com

Сучасне суспільство висуває нові вимоги до процесу прийняття управлінських рішень у багатьох сферах від державних служб до бізнесу і це все більше нагадує управління кризовими ситуаціями.

Виникає потреба делегування частини інтелектуальної рутинної роботи радникам-експертам. Тому ефективність управлінських рішень залежить від кваліфікації персоналу, а також від чіткої корпоративної практики, що дозволяє ефективно управляти колективними знаннями. Подібний підхід дозволяє грамотно використати інформаційний простір та оперативно реагувати на виникаючі ситуації, що, в свою чергу, обумовило появу таких систем підтримки прийняття управлінських рішень, як ситуаційні центри.

Ситуаційні центри призначені для вирішення складних проблем, кожна з яких характеризується сукупністю десятків і сотень взаємопов'язаних чинників, які можуть бути одночасно політичними, економічними, соціальними, науково-технологічними, технічними, природними тощо. Для вирішення проблем необхідно володіти достовірною й оперативною інформацією. Частиною інформації володіє керівництво, частиною – фахівці і зовнішні експерти, частина інформації надходить із технічних засобів моніторингу, ще частина – відображена у державних і комерційних інформаційних ресурсах, а деяка інформація недоступна або недостовірна. В той же час проблеми мають бути вирішені, причому деякі – невідкладно.

Ситуаційний центр може бути визначений як організаційно-технічний комплекс, основу якого складають інформаційне і програмне забезпечення підтримки управлінських рішень на основі комплексного моніторингу чинників впливу на розвиток процесів, що відбуваються.

Метою створення ситуаційного центру є підвищення ефективності та якості управлінських рішень, відвертання та усунення кризових і надзвичайних ситуацій. На його основі може бути забезпечена інформаційно-аналітична підтримка процедур і процесів, що дозволяють оперативно аналізувати, моделювати, прогнозувати сценарії розвитку ситуації і динамічно розробляти ефективні рішення. Сучасні системи дозволяють приймати, обробляти, зберігати великі обсяги інформації, що надходить із різних джерел, а головне представляти її за допомогою системи візуалізації у вигляді багатовіконного інтерфейсу, що дозволяє повномасштабно, оперативно й об'єктивно оцінити ситуацію, що склалася. Основним елементом системи візуалізації (відображення інформації) є екран колективного користування, що дозволяє створити єдину інформаційну мову для осіб, працюючих в ситуаційному центрі.

Традиційно вважається, що типовий ситуаційний центр – це спеціальне приміщення, оснащене каналами надходження інформації, засобами її обробки і, головне, сучасними засобами відображення. Насправді, основним компонентом будь-якого ситуаційного центру є команда фахівців. Саме від них в першу чергу залежить, наскільки ефективно сприятиме ситуаційний центр ухваленню грамотних рішень.

Процес прийняття рішень у ситуаційних центрах здійснюється в наступній послідовності: на першому етапі здійснюється моніторинг стану об'єкту управління і прогнозування розвитку ситуації на основі аналізу інформації, що надходить; потім проводиться моделювання наслідків управлінських рішень на базі використання інформаційно-аналітичних систем і експертна оцінка варіантів рішень, що приймаються, та їх оптимізація; і, нарешті, ухвалення рішення у вигляді здійснення вибору мети із спектру майбутніх станів і формування плану досягнення цієї мети. Створення ситуаційних центрів стає важливим завданням державного управління і великих комерційних структур, оскільки дозволяє забезпечити керівників оперативною інформацією, а також гарантує постійний моніторинг важливих показників.