**Компьютерная компетентность как фактор благополучия организации**

Термин "благополучие организации" к настоящему времени еще не стал устоявшимся, он не имеет достаточно конкретного определения и не входит в науку управления как общепризнанное понятие, отражающее качество функционирования организации. Вместе с тем представляется несомненным, что само по себе благополучие организации тесно связано с эффективностью ее функционирования. Эффективностью функционирования, которую специалисты связывают непосредственным образом с качеством управления организацией.

Одним из показателей качества управления является эффективность деятельности менеджеров, которую описывают при помощи таких понятий, как "профессиональная готовность", "грамотность", "профессиональная компетентность". На наш взгляд, последний термин - "профессиональная компетентность" - наиболее полно охватывает качество деятельности менеджеров. Профессиональная компетентность менеджеров состоит из множества различных элементов и описывается в литературе с точки зрения различных концептуальных оснований. По мнению большинства авторов, рассматривающих это понятие, одной из составляющих профессиональной компетентности менеджеров является информационная компетентность тех, кто занимается управлением. Информационная компетентность отражает знания, умения, навыки и отношения менеджеров по передаче, хранению и переработке информации. Как составная часть, в информационную компетентность входит компьютерная компетентность менеджеров. На наш взгляд, компьютерная компетентность достигается на таком уровне использования компьютера, когда любая профессиональная и жизненная задача анализируется с точки зрения возможности ее решения на компьютере, а любая задача, требующая своего решения на компьютере, анализируется с точки зрения ее решения оптимальным образом.

Уровень компьютерной компетентности включает в себя уровень компьютерной грамотности, но, в отличие от нее, предполагает не автоматизм, а поиск наиболее быстрого и эффективного решения данной задачи в конкретной ситуации. На наш взгляд, существуют два уровня компьютерной компетентности менеджеров: общая и частная компьютерная компетентность. При этом под общей компьютерной компетентностью мы будем понимать знания, умения и навыки, позволяющие пользователю решать наиболее общие задачи работы на персональном компьютере (ПК) оптимальным способом, и такое отношение к использованию персонального компьютера, когда пользователь рассматривает любую профессиональную и жизненную задачу с точки зрения возможности ее разрешения при помощи ПК.

Компьютерная компетентность как понятие наполняется своим содержанием по трем основным компонентам.

* **1. Когнитивный компонент**. Пользователь, обладающий уровнем общей компьютерной компетентности, должен:
* а) знать основные устройства ПК, их назначение, достоинства и недостатки;
* б) владеть критериальной моделью выбора ПК в зависимости от
* Профессиональных задач;
* в) знать основные тенденции развития компьютерной техники;
* г) знать основные операционные системы, их достоинства и не достатки;
* д) иметь представление о структуре и типологии файловой системы;
* е) знать назначение Интернета, а также основные ресурсы Интер нета для решения нестандартных пользовательских задач;
* ж) знать ресурсы в Интернете, из которых он может попросить помощь, уметь пользоваться этими ресурсами.
* **2. Операциональный компонент**. На уровне компьютерной компетентности пользователь должен уметь:
* а) решать нестандартную пользовательскую задачу самостоятель но, пользоваться Интернетом для решения таких задач;
* б) разобраться с новой программой самостоятельно;
* в) пользоваться элементами интерфейсов программ;
* г) пользоваться функцией помощи;
* д) решать элементарные проблемы, связанные с отказом персо нального компьютера, а именно такие, как "зависание компьютера", потеря данных на носителе в результате его порчи;
* е) владеть средствами и методами антивирусной защиты;
* ж) конвертировать файлы из одного формата в другой;
* з) показать другому, как работать с той или иной новой програм мой и научить ей пользоваться;
* к) подключить и установить периферийное устройство, такое как принтер, сканер или внешний модем.
* При этом пользователь, достигший уровня компьютерной компетентности, вовсе не должен уметь сам решать проблемы усовершенствования ПК на уровне вмешательства в системный блок.
* **3. На уровне отношения** пользователь должен:
* а) иметь сформированную мотивацию для совершенствования в области работы на ПК;
* б) стремиться к применению персонального компьютера для ре шения своих жизненных задач;
* в) развивать свои компьютерные знания и умения.

В свою очередь, частная компьютерная компетентность менеджеров описывает наиболее эффективное использование персо- нального компьютера в данной конкретной специальности. Мы определяем частную компьютерную компетентность как совокупность знаний, умений и навыков, позволяющих менеджеру решать свои профессиональные задачи при помощи компьютера оптимальным способом, и такое отношение к использованию персонального компьютера когда любая профессиональная задача рассматривается с точки зрения возможности ее разрешения при помощи персонального компьютера. Содержание частной компьютерной компетентности менеджеров на трех уровнях можно описать следующим образом (подчеркнув при этом, что частная компьютерная компетентность менеджеров обязательно должна включать в себя общую компьютерную компетентность):

* 1.**На когнитивном уровне** менеджер должен знать:
* а) основные требования к компьютерному специалисту фирмы, по каким критериям можно оценить такого специалиста;
* б) название и назначение компьютерных программ для решения управленческих задач;
* в) технический английский язык в рамках умения перевести сообщение на экране компьютера или меню англоязычных компьютерных программ;
* г) методы организации локальных сетей, их достоинства и недостатки;
* д) основные системы электронного документооборота и управления компаниями.
* 2. **На операциональном уровне** менеджер должен уметь:
* а) самостоятельно овладевать программами для решения управленческих задач;
* б) обучать своих подчиненных работе с профессиональными программами;
* в) использовать Интернет для решения своих профессиональных задач;
* г) ставить технические задачи разработчикам программного обеспечения.
* 3. **На уровне отношения** менеджер должен:
* а) стремиться использовать компьютер в своей профессиональной деятельности;
* б) решать поставленные перед ним профессиональные задачи припомощи компьютера, в том числе неизвестными ему ранее способами.

Наличие компьютерно некомпетентных менеджеров - это огромная проблема современной практики управления. А. В. Соколов и О. М. Степанюк в своей работе "Защита от компьютерного терроризма иа" указывают: "Руководителям компаний следует уделять особое внимание защите наиболее важных направлений своего бизнеса (в част-ности, научно-исследовательские работы), инструктировать сотрудников, использующих мобильные компьютеры, предупреждать их о необходимости проведения профилактических мероприятий для предотвращения кражи информации... Руководители компаний должны постоянно помнить о существовании угрозы и предпринимать необходимые меры для обеспечения безопасности"1.

Эти же авторы в подтверждение значимости компьютерной компетентности менеджеров для обеспечения безопасности и благополучия компаний приводят данные о финансовых потерях в результате компьютерных мошенничеств в сфере банковских услуг:

* 1989 год - 800 млн долларов;
* 1992 год-1,2 млрд долларов;
* 1993 год-1,78 млрд долларов;
* 1997 год - 100 млрд долларов".

Финансовые потери в результате неумения пользоваться системами электронного документооборота и их незнания также очень велики. В документации к системе электронного документооборота "Дело" приводятся следующие данные. "Зарубежные консалтинговые компании, - говорится здесь, - дают следующие оценки потерь при работе с бумажными документами и эффективности перехода к работе с электронными документами. По оценке компании DELPHI около 15% всех бумажных документов безвозвратно теряется, и сотрудники тратят до 30% своего рабочего времени в попытках найти их. Компания Coopers&Lybrand оценивает, что организации делают в среднем 19 копий каждого документа и что почти 7,5% всех документов теряется безвозвратно. При переходе к работе с электронными документами по оценке Nortan Nolan Institute рост производительности труда сотрудников составляет 25-50%, уменьшается время обработки одного документа более чем на 75%, а уменьшение расходов на оплату площадей для хранения документов составляет до 80%"3.

В таблице мы приводим факторы компьютерной некомпетентности менеджеров и возможные последствия от их действия.

Фактор

Возможные последствия

Возможные наихудшие последствия

1. Отсутствие представлений и неумение использовать современные средства хранения информации.

Физическая потеря данных компании. Финансовые потери на восстановление данных.

Прекращение деятельности компании вследствие потери критически важных данных.

2. Отсутствие знаний об основных средствах информационной безопасности.

Физическая потеря данных компании, доступ к секретным данным компании конкурентов. Финансовые потери на восстановление данных, закупку более совершенных систем информационной безопасности.

Прекращение деятельности компании вследствие потери критически важных данных.

3. Отсутствие адекватных представлений о критериях выбора системного администратора и компьютерного специалиста компании.

Физическая потеря данных компании. Финансовые потери на покупку дополнительного компьютерного и сетевого оборудования. Финансовые потери на приобретение неадекватных аппаратных и программных средств. Доступ конкурентов к секретной информации компании.

Прекращение деятельности компании вследствие разрушения информационной системы компании.

4. Отсутствие знаний и умений, позволяющих использовать основные программные продукты по управлению персоналом.

Наем ненужных работников в сферу управления персоналом.

Финансовые потери.

5. Отсутствие знаний, умения и навыков о средствах электронного документооборота.

Потеря времени на поиск документов. Потеря документов. Трата ресурсов на расходные материалы.

Финансовые потери.

6. Отсутствие знаний об основных параметрах аппаратной части персональных компьютеров.

Излишние затраты на покупку ненужного оборудования.

Финансовые потери.

7. Отсутствие базовых представлений об основных методах организации локальных сетей.

Излишние затраты на создание неадекватных нуждам компании локальных сетей. Неверное планирование общих аппаратных ресурсов компании.

Финансовые потери.

8. Отсутствие навыков глубинного поиска информации в сети Интернет.

Затраты на поиск информации. Срыв переговоров, потеря имиджа компании.

Финансовые потери.

9. Отсутствие навыков обучения работе с новым программным обеспечением.

Финансовые потери на обучение сотрудников компании новым программным продуктам. Финансовые потери из-за отсутствия оперативности в овладении новыми программными продуктами.

Финансовые потери.

Как следует из приведенной таблицы, три из восьми факторов могут в худшем случае привести к прекращению деятельности компании, а остальные - к финансовым потерям.

Таким образом, мы убеждаемся в том, что компьютерная компетентность менеджеров является одним из важных факторов благополучия организации. Во-первых, потому, что отсутствие компьютерной компетентности может привести к значительным финансовым потерям организации. А финансовое благополучие, очевидно, представляет собой один из главных показателей благополучия организации в целом. Во-вторых, потому, что компьютерная компетентность менеджеров непосредственно влияет не только на эффективность управления организацией, но и на возможность ее физического выживания.