

ГЛОСАРИЙ

Автоматизированное рабочее место (АРМ) — совокупность технических, программных, информационных и организационно-правовых методов и средств, предназначенная для работника организации в соответствии с местом, занимаемым им в иерархии управления. **Добавленная ценность (ДЦ)** — новое, качественно отличающееся от прежнего состояние объекта, организации или системы, дающее ресурсное преимущество в среде. **Документооборот** — движение документов в организации с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправления.

Информатизация — организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания условий для удовлетворения информационных потребностей на основе формирования и использования информационных ресурсов, содержащихся в информационных системах.

Информационная система — практическое приложение информационных технологий с целью создания, обработки, хранения и передачи определенной информации в необходимом количестве и качестве как внутри организаций (социальных систем), так и при их взаимодействии. Ее составляющими элементами являются люди, компьютеры, компьютерные сети, программные продукты, базы данных, различного рода технические и программные средства связи и т. д.

Информационные технологии — это комплекс взаимосвязанных научных, технологических, инженерных дисциплин, изучающих методы эффективной организации труда людей, занятых обработкой, хранением и передачей информации; вычислительную технику, методы ее организации и взаимодействия с людьми и производственным оборудованием, их практические приложения; связанные со всем этим социальные, экономические и культурные проблемы.

Клиент — физическое лицо или организация, с которыми консультант на практике заключает соглашение или контракт на предоставление услуг.

Кодекс профессионального поведения (КПП) — свод формализованных законов и правил, составляющих основу деятельности профессионального консультанта по управлению в профессиональном сообществе.

Консалтинг — деятельность по обслуживанию заинтересованных лиц и организаций в обследовании, анализе и решении проблем в форме советов, рекомендаций, разработок и обучения.

Консалтинговый контрактинг — процесс формализации отношений консультанта и клиента при выполнении проектов, работ и услуг.

Консультант — человек, оказывающий услуги на основе знаний.

Консультационная услуга — это метод, с помощью которого добавленная ценность консультанта передается клиенту. Консультационный продукт — формализованные на электронных и материальных носителях, возможные для тиражирования документы, технологии, разработки, отчеты, программы.

Консультационный проект — действия консультанта, выполняемые на основе найма по обязательствам и заданию организацией клиента по осуществлению изменений в соответствии с желаемым результатом.

Консультирование — процесс предоставления услуг на основе знаний в виде совета.

Контракт (соглашение) — юридически оформленный документ, регулирующий отношения консультанта и клиента на предоставление услуг в связи с выполнением консультационного проекта.

Корпоративная информационная система (КИС) — единая информационная система крупной организации или их объединения (корпорации).

Корпорация — объединение организаций, работающих под централизованным управлением и реализующих общие цели, часто территориально разнесенные, имеющие сложную, многопрофильную структуру, иерархическую систему управления.

Модель — отображение оригинала: целевое (то есть предназначенное для обеспечения достижения определенной цели); абстрактное (мысленное) или реальное (вещественное); упрощенное (огрубленное, приблизительное); имеющее как истинное, так и ложное содержание; значимое лишь в контексте культуры субъекта (ингерентное культуре); имеющее определенную степень адекватности (потенциала успешности достижения цели при использовании данной модели).

Проблема — субъективное отрицательное отношение субъекта к реальности.

Сетевая инфраструктура — составная часть IT-инфраструктуры, включает кабельные системы, телекоммуникационное оборудование, серверное оборудование, рабочие станции, периферийное оборудование.

Система электронного документооборота (СЭД) — единая информационная система организации, обеспечивающая автоматизацию операций делопроизводства и документооборота.

Стейкхолдер — непосредственный участник конкретной проблемной ситуации.

Улучшающее вмешательство — это изменение проблемной ситуации, положительно оцениваемое хотя бы одним субъектом — участником ситуации и неотрицательно — всеми остальными участниками.

Услуга — акт помощи или полезности. IT-инфраструктура — совокупность сервисов и систем, сетей, технических и программных средств, данных, автоматизированных процессов организации.