

УДК 338.2; 654.02

Профессор Э.Н. Кроливецкий, докторант Е.А. Аксютик
(Санкт-Петербургский государственный институт кино и телевидения)
кафедра продюсирования и управления в социально-культурной сфере.
тел. (911) 7895774
E-mail: aks65@mail.ru

Professor E.N. Krolivetskii, doctoral E.A. Aksyutik
(St. Petersburg State Institute of Film and Television)
Department of producing and management of socio-cultural sphere.
phone (911) 7895774
E-mail: aks65@mail.ru

Повышение информационного уровня системы управления деятельностью субъектов хозяйствования сферы услуг

Increasing the level of information management activities of economic entities, of the service sector

Реферат. Актуальность избранной темы статьи состоит в повышении информационного уровня инновационности деятельности субъектов хозяйствования сферы услуг и на этой основе роста их конкурентоспособности, эффективности системы управления экономическим развитием. Регулирование информационного уровня обеспечения системы управления конкурентоспособностью субъектов хозяйствования и отраслей сферы услуг повышает качество принимаемых менеджментом решений, способствующих устойчивости экономического развития. В статье дается развернутый анализ факторов, определяющих возможности и ограничения, оказывающих непосредственное воздействие на уровень инновационности деятельности субъектов хозяйствования сферы услуг, такие как: уровень квалификации кадров, способы сбора и описания информации, порядок ее систематизации и т.п. Вклад автора в развитие темы статьи состоит в определении методических подходов создания организационно-экономических условий для информационного обеспечения системы управления деятельностью субъектов хозяйствования сферы услуг, ориентированного на повышение конкурентоспособности и качества оказываемых услуг.

Summary. The relevance of the chosen topic of the article is to increase the information level of innovation activity of economic entities of services and on this basis to provide the growth of their competitiveness, the effectiveness of the economic development management. Regulation of the information security level management system competitiveness of business entities and service industries increases the quality of the management decisions that promote sustainable economic development. The article gives a detailed analysis of the factors determining the possibilities and limitations that have a direct impact on the level of innovation activity of economic entities of services, such as: the level of skills, methods for collecting and recording information, the order of its systematization, etc. Contribution of the author in the development of the theme of the article is the definition of methodological campaigns creating organizational and economic conditions for information security management activities of economic entities of services, aimed at increasing competitiveness and quality of services.

Ключевые слова: система информационного обеспечения, учреждения, отраслевые составляющие сферы услуг, система управления сферой услуг

Keywords: information support system, institutions, industry components services, system management services sector

Достижение устойчивости организационно-экономической деятельности учреждения сферы услуг требует устойчивого информационного сопровождения процесса управления, создания системы маркетинга и информационного анализа предоставленных услуг. Реформирование отраслевых составляющих сферы услуг привело к существенному увеличению числа функциональных задач системы управления и, как следствие - к высокой информационной загруженности их работников.

Во многих учреждениях образования, науки, здравоохранения постоянно с различной

степенью интенсивности ведутся работы по информатизации. На уровне учреждений сферы услуг при использовании автоматизированных систем решаются задачи в достаточно узких рамках в инициативном порядке для обеспечения информационных потребностей соответствующих подразделений. При этом отсутствует техническая и организационно-технологическая координация выполняемых научно-исследовательских разработок и, как следствие,

все они выполняются независимо друг от друга при полном отсутствии единой методологии, методических подходов и стандартов. Имеют место также многочисленные факты дублирования работ, нарушаются принятые в сфере информатизации принципы строго соблюдения этапности выполняемых научно-исследовательских разработок с полным их документированием в виде технических заданий, выпуском соответствующей нормативной и эксплуатационной документации [3].

Существующая практика развития процесса повышения уровня информированности субъектов хозяйствования сферы услуг ведет к завышению затрат на создание средств информатизации отдельных объектов, на их последующее сопровождение и развитие, а также к полной несовместимости разрабатываемых средств и информационных ресурсов, к принципиальной неосуществимости комплексного информационного обеспечения органов управления различных уровней систем образования, науки, здравоохранения. В этих условиях совершенствование технологий и рост информационного уровня в сфере услуг является одним из наиболее важных факторов эффективного функционирования систем образования, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, социально-культурной сферы, сферы социальной защиты и социального обслуживания, повышения качества оказываемых услуг.

Сложившаяся динамика инновационного и экономического развития отраслевых составляющих сферы услуг свидетельствует о наличии таких проблем, как существенное изменение содержания функций управления экономическими видами деятельности сферы услуг на различных уровнях, несогласованность разработки и отсутствие комплексности проектирования их информационного обеспечения. При этом изменение содержания основных функций управления связано, прежде всего, с необходимостью учета требований рынка, ростом конкуренции на рынке услуг, применением программно-целевых, балансовых и прогностических методов в организации деятельности учреждений сферы услуг, развитием их нормативно-правового обеспечения, межведомственного взаимодействия, внедрением современных методов управления знаниями и умениями [2].

Регулирование информационного уровня процесса управления конкурентоспособно-

стью субъектов хозяйствования и отраслевых составляющих сферы услуг является, на наш взгляд, основой для принятия действенных управленческих решений. Сущность повышения степени информатизации процессов создания конкурентных преимуществ хозяйствующих субъектов сферы услуг можно представить, как изучение их целей и задач в пространстве и во времени, выявление соответствия организационной структуры управления, функций управления, их распределения по элементам, количественных и качественных характеристик элементов, методов и сроков решения управленческих задач, целям и задачам управления [4].

Разрабатывая проект информационного обеспечения системы управления конкурентоспособностью субъектов хозяйствования сферы услуг необходимо учитывать, как социальную ситуацию, возможности и ограничения в системе управления, так и сложившиеся организационно-экономические условия.

Основными характеристиками, влияющими на повышение информационного обеспечения, в свою очередь, направленного на рост конкурентоспособности предприятий сферы услуг, следует считать: большую неформализованность внутренних процессов оказания услуг; вариативность социальной практики; быстрое изменение экономического и инновационного состояния сферы услуг, методов, структуры системы управления; недостаточное и нестабильное финансирование и отсутствие адекватного финансирования за счет бюджетных средств; высокую трудоемкость коммуникаций и процессов аналитической переработки информации; низкий уровень информационно-технологической культуры работников системы управления, боязнь применять новые информационные технологии. При этом процесс создания системы информационного и инновационного обеспечения учреждений сферы услуг существенно затруднен из-за слабой формализации характера деятельности различных подразделений системы управления, отсутствия качественного менеджмента [1].

В настоящее время основными потребностями менеджеров системы управления субъектами хозяйствования, экономическими видами деятельности, инновационным развитием сферы услуг являются: оснащение компьютерной техникой; разработка и внедрение единой коммуникационной сети; внедрение различных информационных,

телекоммуникационных и компьютерных технологий; повышение уровня информационной культуры и обученности информационно-коммуникационным технологиям [5].

Следовательно, основные потребности менеджеров системы управления развитием сферы услуг сводятся к информационной поддержке их профессиональной деятельности. При этом важным является технологически последовательное проектирование, создание и внедрение различных технологических инноваций в сфере управления деятельностью субъектов хозяйствования и отраслевых составляющих сферы услуг.

Создание и использование информационной системы для обслуживания процесса управления экономических видов деятельности сферы услуг экономически и организационно целесообразно лишь при достижении максимального соответствия структуры информационной системы, ее функционального назначения целям, стоящим перед каждым субъектом хозяйствования. Такая информационная система должна быть построена на основе: понимания и использования ее в соответствии с основными социальными и этическими нормами; обеспечения хозяйствующих субъектов сферы услуг достоверной, надежной, своевременной и систематизированной информацией, способствующей улучшению управленческой деятельности на всех уровнях, посредством внедрения информационных систем; регулярного контроля за функционированием информационных систем, мониторинга, осуществляемого квалифицированными специалистами.

Характеристика проблем эффективного осуществления мониторинга функционирования субъектов хозяйствования сферы услуг в целом, процессов сбора и анализа контролируемых параметров, в частности, заключается в оценке взаимосвязи между субъектами информационного обмена в учреждениях образования, здравоохранения, науки. Все учреждения сферы услуг в различной степени нуждаются в получении информации из аналогичных структур. Абстрагируясь от общности рассмотрения деятельности учреждений сферы услуг, отметим, что большинство из них занимается не только сбором данных, но также проводит первичный анализ полученной информации. При этом уровень собранных аналитических данных зависит от ранга учреждения.

Следует отметить, что в сфере услуг зачастую отсутствует: состав квалифицирован-

ных специалистов, способных на высоком профессиональном уровне провести классификацию экономических и инновационных параметров ее учреждений, а тем более осуществить их анализ; специализированная аналитическая база практически во всех системах образования, здравоохранения; централизованный сбор информационных ресурсов, используемых для описания состояния систем образования, здравоохранения; обязательная для всех подразделений технологическая процедура сбора и обработки данных, единая система классификации, систематизации и формализации; необходимый объем информационных ресурсов для проведения всесторонних статистических исследований, математические методы обработки данных построения прогнозов; программные пакеты, адаптированные для деятельности в сфере услуг.

Основополагающая структура повышения уровня информационности управления отраслевыми составляющими сферы услуг, на наш взгляд, может быть представлена такими компонентами, как: структура реестра социальных и управленческих услуг по сегментам потребностей разноуровневых органов управления, предпринимательских структур и населения; описание потребительских характеристик (потребностей предпринимательских структур и населения в управленческих услугах); структура реестра функций органов государственной власти, реализуемых при оказании социальных услуг, а также электронных административных регламентов (в том числе, финансирования за счет бюджетных средств) и стандартов предоставляемых услуг.

Повышение уровня информационности системы управления развитием сферы услуг связано также и с: унификацией документации (форматы входных и выходных документов); системой классификации и кодирования информации, логической структурой словарей и классификаторов (в том числе для обеспечения информационного взаимодействия); структурой базы данных статистической информации, знаний для оптимизации процедур межведомственного взаимодействия при формировании социальных услуг; базой данных аналитических моделей и направлений развития учреждений образования, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, сферы социальной защиты

ЛИТЕРАТУРА

1 Будагов А.С., Кроливецкий Э.Н. Технологические элементы системы стратегического управления как инструментарий выполнения этапов инновационного развития региона // Вестник Чувашского университета. № 2. 2011. С. 400-403.

2 Кроливецкий Э.Н., Панарин А.А. Особенности экономических и инновационных изменений в учреждениях профессионального образования // Аспирант. Докторант. Гуманитарно-социальные исследования. № 1(2). 2012. С. 119-123.

3 Панарин А.А. Ресурсное обеспечение инновационного развития учреждений профессионального образования // Вестник Чувашского университета. № 4. 2012. С. 433-436.

4 Пивоваров С.Э., Максимцев И.А., Рогова И.Н., Хутиева Е.С. Операционный менеджмент: Учебное пособие для вузов. Стандарт третьего поколения. СПб.: Питер, 2011.

5 Сажнева Л.П. Разработка и реализация стратегии долгосрочного развития информационных технологий // Журнал правовых и экономических исследований. № 1. 2015. С. 161-163

REFERENCES

1 Budagov A.S., Krolivetskii E.N. Technological elements systemy strategicheskogo upravleniya kak instrumentarii vipolneniya etapov innovatsionnogo razvitiya regiona. Vestnik Chuvashskogo universiteta. №2. 2011. pp.400-403. (In Russ.).

2 Krolivetskii E.N., Panarin A.A. Osobennosti ekonomicheskikh i innovatsionnih izmenenii v uchrezdeniyah professionalnogo obrazovaniya. Aspirant. Doctorant. Gumanitarno-socialnie issledovaniya. №1(2). 2012. pp. 119-123. (In Russ.).

3 Panarin A.A. Resursnoe obspechenie innovatsionnogo razvitiya uchrezdenii professionalnogo obrazovaniya. Vestnik Chuvashskogo universiteta. №4. 2012. pp.433-436. (In Russ.).

4 Pivovarov S.E., Maksimtsev I.A., Rogova I.N., Hutieva E.S. Operatsionnii management. Uchebnoe posobie dlia vusov. Standart tretiego pokoleniya. Spb.: Piter, 2011. (In Russ.).

5 Sazneva L.P. Razrabotka I realizatsia strategii dolgosrochnogo razvitiya informatsionnih tehnologii. Zurnal pravovih I ekonomicheskikh issledovaniy. №1. 2015. pp.161-163. (In Russ.).