ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

До Тхи Хань

Лойко О.Т., д.ф.н., профессор кафедры СК ИСГТ ТПУ
Национальный исследовательский Томский политехнический университет
hanhdt21@gmail.com

Цель данного исследования заключается в том, чтобы узнать эффективность применения информационных технологий управления предприятиями сферы услуг в современных рыночных условиях.

Объектом данного исследования являются информационные технологии управления предприятиями сферы услуг.

В условиях современной рыночной экономики повышение конкурентоспособности предприятия сферы услуг невозможно без использования современной, достоверной и полной информации. Информация выступает как один из важнейших экономических ресурсов предприятия. Использование достоверной информации позволяет обеспечить принятие эффективных управленческих решений менеджерами различных уровней управления предприятием сферы услуг.

Актуальность темы исследования связана с необходимостью изучения информационных технологий управления предприятиями сферы услуг в современных рыночных условиях. Изменения, происходящие в мире, требуют новых подходов к управлению предприятиями. Информационные технологии значительным образом преобразуют бизнес, снижают транзакционные издержки, вовлекают в оборот интеллектуальные продукты. Все это требует своего научного осмысления и соответствующего учета в управленческой практике. Руководителям предприятий сферы услуг необходимо уделять внимание основным способам повышения эффективности деятельности и внедрению информационных систем в процесс управления организацией. Сейчас существует большое количество предпосылок, связанных с совершенствованием системы информационных технологий организаций [1].

Понятия конкуренции и конкурентоспособности широко исследованы, но продолжают активно рассматриваться в научной литературе. Этот факт отражает признаваемую сложность данного предмета и управления им как явлением экономики. Некоторые авторы, на пример Белобрагин, рассматривают конкуренцию как соперничество предпринимателей в максимизации прибыли за счет завоевания предпочтения потребителя [2]. А другие понимают под понятием «конкуренция»

борьбу между соперниками за способность обеспечить предложение по сравнению с конкурирующей компанией. В целом, конкурентоспособность – это показатель, определяемый несколькими факторами: цена, качество, маркетинг, сервис [3]. Необходимо учитывать, что одни факторы влияют на конкурентоспособность предприятия, другие ее обеспечивают.

В настоящее время «сервис» имеет значительное влияние на экономическое развитие страны. Значительная часть валового внутреннего продукта наиболее развитых стран приходится на сферу услуг, в которой работает не менее половины трудоспособного населения. За последние годы доля услуг в структуре ВВП постоянно возрастает, число занятых в сфере услуг так же характеризуется положительной динамикой, активно развивается международная торговля услугами. Все вышеуказанные факторы свидетельствуют о том, что современная экономика является сервисной экономикой или экономикой услуг [5].

Вместе с тем не вызывает сомнения тот факт, что оказание сервисных услуг потребителю значительно изменилось за последние годы. Информационные технологии оказывают большое влияние на изменение традиционных производственных технологий, методик, способов, форм и т.д. Информационные технологии значительным образом преобразуют бизнес-процессы, изменяют формы осуществления сервисных услуг. Можно сделать вывод о том, что под серьезным влиянием информационных технологий происходит динамичное развитие сервиса.

Для изучения сущности современных информационных технологий нужно определить понятие «информационная технология в управлении предприятиями». Информационная технология управления предприятиями представляет собой совокупность приемов сбора, аккумулирования, сохранения, систематизации, обработки и создания новой информации и данных, необходимых для организации управления предприятием. Информационные технологии управления предприятиями используют методы накопления, передачи и обработки информации с помощью ЭВМ. Данный термин возник и расширяет сферу своего употребления в основном как область

деятельности, связанная с электронно-вычислительными машинами (далее – ЭВМ). Как правило, применение ЭВМ является выполнением не отдельных информационно-вычислительных задач, а совокупности работ, связанных в единый комплекс и реализуемых на базе единого технологического процесса. Основные функции новых информационных технологий управления предприятиями – это сбор, хранение, поиск, обработка необходимых данных, выработка новой информации, а также решение тех или иных оптимизационных задач.

Рассмотрим сущность использования информационных технологий в сервисе. Информационные технологии основываются на использовании персонального компьютера с соответствующим оборудованием, поскольку предприятия сервиса входят в состав среднего и малого бизнеса. Возможности персонального компьютера (далее – ПК) определяются установленным на нем программным обеспечением, и в частности прикладными программами. На сегодняшний день в сфере сервиса наиболее часто применяются универсальные пакеты офисных приложений, такие как: текстовые процессоры, электронные таблицы, системы управления базами данных, органайзеры, а также специальные приложения: графические пакеты, программы диагностики работы двигателя автомобиля, программы для диагностики работы бытовой техники и т. д. [4].

Также на сегодняшний день применение компьютерных сетей является одной из современных тенденций, что также находит свое отражение в сфере сервиса. С появлением компьютерных сетей, и в частности глобальной сети Интернет, персонал сферы сервиса приобрел возможность быстро получать нужную информацию для своей работы. Таким образом, современные тенденции развития общества и сферы сервиса требуют того, чтобы на предприятии использовались современные информационные технологии в процессе обслуживания клиентов, также в самом технологическом процессе. Необходимо учитывать, что применение информационных технологий требует значительных финансовых затрат, что необходимо должно учитываться при составлении бизнес-плана предприятия сервиса.

Одной из сфер широкого применения компьютерных информационных технологий является туристский бизнес. Сегодня туризм представляет собой высоко насыщенную информационную отрасль. Успех туристического бизнеса непосредственно зависит от скорости передачи и обмена информацией, от ее актуальности, своевременности получения, адекватности и полноты. В связи с этим успешное развитие туристской дестинации предполагает широкое

использование современных информационных технологий как в области создания национального турпродукта, так и его продвижения на международный рынок туристических услуг.

Информационные технологии также популярно используются в сфере туризма, которые включают систему резервирования услуг, систему передачи документов в электронном виде, информационные системы авиалиний, системы электронной пересылки денег, системы IP-телефонии и т.д. При этом следует отметить, что эти технологии реализуются не турагентствами, гостиницами или авиакомпаниями в отдельности, а всеми ими одновременно.

Без сомнения, конкурентоспособность туристического предприятия, как организации оказывающей сервисные услуги, будет полностью зависеть от эффективности использования информационных технологий. Только предприятие с высококвалифицированными специалистами, хорошо владеющими информационными технологиями, которое вкладывает значительные средства в новейшую компьютерную технику, сможет развиваться в современных рыночных условиях и иметь высокий доход.

На основании проведенного исследования можно сделать вывод о том, что развитие сферы услуг в современных рыночных условиях прямо зависит от применения информационных технологий.

Список литературы

1. Основные направления совершенствования управления производством URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-napravleniya-sovershenstvovaniya-upravleniya-proizvodstvom> (дата обращения: 20.11.13).
2. Белобрагин В.Я. Региональная экономика: проблемы качества. М.: АСМС, 2001
3. Данилов И.П. Проблемы конкурентоспособности электротехнической продукции. М.: Пресс-сервис, 1997. 420 с.
4. Филиппов М.В. Влияние информационных технологий на конкурентоспособность предприятий сферы сервиса // Бизнес. Образование. Право. Вестн. Волгоградского ин-та бизнеса. – 2011. – № 1 (14). – С. 82-84; [Электронный ресурс]. – URL: <http://vestnik.volbi.ru/upload/numbers/114/article-114-82.pdf> (дата обращения: 08.10.2015).
5. Каточков В.М. Инновационные направления развития сферы услуг как фактор экономического роста // Вопросы инновационной экономики. – 2014. – № 1 (15). – с. 14-20. [Электронный ресурс] - URL: <http://old.creativeconomy.ru/articles/31947/> (дата обращения: 20.10.2015).