

**Петренко Аліна Валеріївна**  
*студентка кафедри підприємництва та бізнесу*  
*Київський національний університет технологій та дизайну*  
*м. Київ*

## **ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ**

Прискорення темпів росту індустрії програмного забезпечення в поєднанні з впливом на підвищення значимості галузі ІТ-послуг дозволили їй стати основною рушійною силою розвитку інформаційних технологій, і в свою чергу призвело до розширення наданих ними переваг для підприємств різних сфер діяльності.

Ріст усвідомлення підприємствами щодо інформаційного забезпечення, викликає каскадний або мультиплікативний ефект, стимулюючи розвиток галузей та економіки в цілому. Це сприяє підйому місцевої роздрібною торгівлі і розширенню місцевої сфери послуг завдяки розвитку компаній, що відбувається у відповідь на появу нових потреб споживачів.

Подібним чином розвиток будь-якої галузі, призводить до загального збільшення витрат на інформаційні технології в усіх сферах, забезпечуючи поширення економічного ефекту в інші сектори економіки.

Таким чином, інформатизація допомагає створенню нових привабливих високооплачуваних і високотехнологічних робочих місць, а також збільшує доходи держави і приносить користь практично всім іншим галузям промисловості, підвищуючи їх ефективність.

Забезпечення стійкого економічного розвитку підприємства, на наш погляд, вимагає переходу до інформаційного забезпечення на макrorівні. Лише вміле використання переваг інформаційного забезпечення, може забезпечити економічне процвітання та необхідні умови для вибору вільного напрямку розвитку підприємства. До характерних рис та ознак інформаційного забезпечення менеджменту підприємства, слід віднести:

- входження в глобальний інформаційний простір, що забезпечує ефективне інформаційне забезпечення, доступ до світових інформаційних ресурсів і задоволення своїх потреб в інформаційних продуктах і послугах;
- становлення та наступне домінування в економіці нових технологічних устроїв, що базуються на масовому використанні інформаційно-комунікаційних технологій, які ведуть до появи нових форм економічної діяльності (дистанційне співробітництво тощо);

- участь у розвитку ринку інформації та знань, як факторів виробництва на додаток до ринків природних ресурсів, праці й капіталу, перехід інформаційних ресурсів підприємства в реальні ресурси економічного розвитку й перетворення інформації в товар;
- підвищення рівня професійного розвитку за рахунок удосконалення системи дистанційної освіти й розширення можливостей систем інформаційного обміну на міжнародних, регіональних рівнях, підвищення ролі кваліфікації, професіоналізму та здібностей як найважливіших характеристик послуг праці [2, с. 58].

Цілеспрямованість до інформатизації повинна виражатися насамперед у бажаннях реалізувати свої можливості на більш широких просторах діяльності, у вірогідності отримання інформації, у розвитку індустрії та інфраструктури інформаційних і телекомунікаційних послуг. Це диктує необхідність конвергенції, тісної взаємодії всіх складових процесів інформатизації.

Формування інформаційно-комунікаційної структури — завдання переважно технологічне, що відображає галузевий характер, її вирішення здійснюється програмними заходами та методами управління, традиційними для кожної окремо взятої галузі.

Як свідчить світовий досвід успішної інформатизації, необхідна тісна взаємодія розвитку телекомунікацій і послуг зв'язку, з одного боку, і процесів інформатизації, з іншого. Можна вважати, що рівень конвергенції інформаційних і комунікаційних технологій, узгодження процесів розвитку зв'язку та інформатизації є базовими чинниками просування підприємства до інформатизації виробництва.

Необхідність вирішення проблеми переходу до інформаційного забезпечення підприємства сфери послуг, строго вимагає істотного посилення регулюючого впливу з боку керівництва на процеси інформатизації.

Основною метою інформаційного забезпечення є створення техніко-технологічних, економічних і культурних передумов і умов переходу підприємства до інформаційного забезпечення за рахунок істотного підвищення ефективності процесів інформатизації, що досягається шляхом посилення регулюючого впливу вищого менеджменту на ці процеси.

У кінцевому результаті, буде досягнутий стійкий розвиток підприємства та істотне підвищення рівня конкурентноздатності на основі створення і широкомасштабного використання перспективних інформаційно-комунікаційних технологій і комунікаційних послуг.

В результаті інформаційного забезпечення на підприємстві вирішуються наступні задачі:

- удосконалення і розвиток політики інформатизації підприємства, а також самої бази забезпечення цих процесів;

- активна участь вищого керівництва у розвитку і модернізації існуючої техніко-технологічної бази інформатизації (інфокомунікаційних технологій і засобів їхньої реалізації) і підтримка в цій області;
- інформаційна підтримка діяльності окремих структурних підрозділів на основі сучасних інфокомунікаційних технологій і інтелектуальних систем;
- формування і розвиток спеціалізованої внутрішньої структури надання інформаційних і телекомунікаційних послуг, у стратегічно-значимих підрозділах;
- підвищення якості та конкурентноздатності інформатизації послуг;

Вирішення цих масштабних завдань буде означати реальне перетворення інформації і знань у справжній ресурс економічного й стратегічного розвитку підприємства.

Рух за обраним шляхом дозволить створити нові види діяльності, сформувані нові типи відносин як у сфері бізнесу, так і у сфері індивідуальної праці, підсилити інтелектуальний, творчий потенціал працівників. Це особливо важливо для перемоги в конкурентному просторі сучасних економічних відносин.

В умовах конкуренції та постійних змін зовнішнього середовища виникає потреба в потужних інструментах і методах управління, які б сприяли підвищенню ефективності діяльності підприємства. З цією метою використовується реінжиніринг бізнес-процесів. Цей метод на сьогодні є найбільш прогресивним, радикальним і універсальним. Реінжиніринг бізнес-процесів виник на стику двох різних сфер діяльності: менеджменту та інформатизації. Саме тому він вимагає інтеграції досягнень інформаційних технологій і створення інструментальних засобів підтримки, зрозумілих менеджерам підприємств і розробникам інформаційних систем.

Реінжиніринг передбачає докорінну перебудову ключових бізнес-процесів організації, повну відмову від існуючих принципів організації ключових бізнес-процесів і заміну їх на кардинально нові. Метою методу є різке зниження вартості бізнес-процесів, витрат часу на їх проведення, зменшення чисельності працівників, які беруть у них участь. У результаті змінюється організаційна структура підприємства та завдання його підрозділів [3]. Необхідність застосування реінжинірингу виникає тоді, коли реалізація існуючих бізнес-процесів спричиняє значні фінансові витрати; призводить до втрати клієнтів, виникнення внутрішніх проблем на підприємстві.

Інформаційні технології в реінжинірингу бізнес-процесів забезпечать: скорочення витрат часу та кількості працівників на виконання

функцій; глобалізацію бізнесу (взаємодію зі споживачами і партнерами у будь-якій точці світу); роботу зі споживачами в цілодобовому режимі; зростання мобільності персоналу; роботу на майбутні потреби споживача; прискорене просування нових технологій; рух до інформаційного суспільства [3].

### Література

1. Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті. — К.: КНЕУ, 2003. — 259 с.
2. Кабушкин Н. И. Основы менеджмента: Учебное пособие / Н. И. Кабушкин. — М.: Новое знание, 2009. — 336 с.
3. Стратегия управления бизнес-процессами: реинжиниринг бизнес-процессов [Електронний ресурс]. — Режим доступу. — [www.krmagazine.ru](http://www.krmagazine.ru)