

стоянии управляемого процесса, об управляющих воздействиях. Информационный контур вместе со средствами сбора, передачи, обработки и хранения информации, а также с персоналом, осуществляющим эти действия с информацией, образует информационную среду данной организации [3].



Рис. 2. Управленческая пирамида

Обычно выделяют три уровня управления в управляющей части объекта: высший, средний и низший (рис. 2). Каждый из них характеризуется собственным набором функций, уровнем компетенции и нуждается в соответствующей информации.

На высшем уровне управления реализуется стратегическое управление, то есть определяется миссия организации, главные цели управления, долгосрочные планы, стратегия их реализации и т.п. Средний уровень управления – уровень тактического управления. Здесь составляются тактические планы, контролируется их выполнение, отслеживаются ресурсы и т.п. На низшем уровне управления осуществляется оперативное управление, реализуются объемно-календарные планы, осуществляется оперативный контроль и учет и т.п.

Следствием появления соответствующих подсистем в информационной среде является наличие функциональных элементов в управляющей части предприятий сферы сервиса.

Таким образом, информационная среда представляет определенные условия для развития предприятий сферы сервиса. Степень ее положительного влияния зависит от внутренних характеристик субъекта.

#### Список литературы

1. Федеральный закон «Об информатизации, информационных технологиях и защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ / Электронная система «Консультант-Плюс».
2. Дуванская Е.В. Модель информационного сервиса и системный подход при решении задачи фильтрации / Е.В. Дуванская, В.Г. Фетисов, И.И. Панина. Фундаментальные исследования. – 2014. – № 3-2. – С. 253-257.
3. Горностаева Ж.В. Методологические аспекты управления продажами хозяйствующих субъектов / Ж.В. Горностаева. Инженерный вестник Дона. – 2012. – Т. 22. № 4-1 (22). – С. 45.

#### ИНФОРМАЦИОННЫЙ СЕРВИС В СИСТЕМЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ

Данильченко Г.Н., Дуванская Е.В.

*Институт сферы обслуживания и предпринимательства  
(филиал) ФГБОУ ВПО «Донской государственный  
технический университет», Шахты,  
e-mail: delvik2004@list.ru*

Категория «взаимодействие» подразумевает заранее согласованный обмен различными видами ресурсов и учитывает взаимное влияние действий друг на друга. У.Ф. Коханов определяет «взаимодействие», как «процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь». По его мнению, именно причинная обусловленность

составляет главную особенность взаимодействия, когда каждая из взаимодействующих сторон выступает как причина другой и как следствие одновременного обратного влияния противоположной стороны, что определяет развитие объектов и их структур» [1].

Одной из разновидностей взаимодействия является информационное взаимодействие. Информационное взаимодействие, которое обеспечивает информационный сервис является одним из важнейших направлений взаимодействия предприятий. Под информационным взаимодействием обычно понимается процесс сотрудничества двух и более субъектов, целью и основным содержанием которого является изменение имеющейся информации хотя бы у одного из них. Более того, влияние информационного взаимодействия на результаты деятельности экономических субъектов неуклонно растет [2]. Новые коммуникационные возможности, предоставляемые информационными сетями и современные информационные технологии во многом послужили основой для формирования глобального информационного пространства и изменили экономическую картину мира. Появились новые виды; услуг, которые автоматизируют и информатизируют деятельность предприятий.

В настоящее время наряду с понятием «информационная услуга» получило широкое распространение понятие «информационный сервис». Это связано с тем, что в течение последних 30–40 лет в результате революционного развития информационных технологий отношение к ним претерпело существенные изменения.

Снижению непроизводительных издержек способствует высокий уровень информатизации внутренних функций предприятия, который открывает новые возможности развития бизнеса на основе оптимизации информационного взаимодействия. При этом рационально организованное информационное взаимодействие внутри предприятия на базе информационного сервиса повышает эффективность процессов управления, планирования и контроля.

В условиях информационной экономики результаты деятельности предприятий во многом зависят от качества их информационного взаимодействия, при этом информационный сервис предприятия, является базисом его информационного взаимодействия и определяет организацию управления предприятием, оказывает непосредственное влияние на организационную структуру, обеспечивает постоянное улучшение бизнес-процессов [3].

Опыт, накопленный в разных странах мира, говорит о том, что именно рациональная организация информационного сервиса, как внутреннего так и внешнего во многом определяют экономическую эффективность деятельности предприятий. На современном этапе экономического развития предъявляются новые требования к деятельности предприятий, к формированию их структур управления и организационных структур. По мнению известного ученого Питера Друкера, в XXI столетии изменятся принципиальные основы функционирования предприятий – произойдет переход от компаний, «базирующихся на рациональной организации», к компаниям, «базирующимся на знаниях и информации» [4].

Предприятие представляет собой сложную открытую автономную систему, которая осуществляет во внешней среде материальными, финансовыми, информационными и другими потоками. Взаимодействуя с внешней средой, предприятие реагирует на процессы, происходящие в ней. Эта реакция базируется на информации, которой располагает менеджмент предприятия.

На базе информационных и коммуникационных технологий в конце XX веках сформировалась глобальная информационная среда экономической деятельности. В этих условиях появляются участники рынка, которые владеют разной степенью информации о процессах, происходящих в экономической среде. Неполнота информации приводит к неэффективной работе рынков, рискам и неопределенности, не взаимовыгодным рыночным сделкам и пр. Необходимую полноту информации может обеспечить информационный сервис, основными функциями которого становятся непрерывный сбор, изучение и анализ все возрастающих потоков экономической информации [5].

Таким образом, эффективность деятельности предприятий в современных экономических условиях напрямую зависит от информационного сервиса, способного обеспечить эффективное информационное взаимодействие с поставщиками, партнерами и конечными потребителями товаров и услуг.

#### Список литературы

1. Коханов Е.Ф. Общение как взаимодействие социальных субъектов (к основам социальной психологии Паблук Рилейшнз) // Междоумие в России и за рубежом.
2. Селеменова Е.А. Информационный сервис как ведущий вид современного рынка услуг / Е.А. Селеменова, Ж.В. Горностаева / В сборнике: Информационные технологии в экономике, образовании и бизнесе. – Саратов, 2014. – С. 40-41.
3. Дуванская Е.В. Влияние информационного сервиса на деятельность торговых организаций / Е.В. Дуванская, Е.В. Лемешенко, М.А. Лемешко, Ж.В. Горностаева, А.А. Кузнецов. Экономика и социум. – 2014. – № 1-3(10). – С. 82-85.
4. Drucker P.F. Post-capitalist society. N.Y.: Harper Business, 1993.
5. Дуванская Е.В. Модель информационного сервиса и системный подход при решении задачи фильтрации / Е.В. Дуванская, В.Г. Фетисов, И.И. Панина. Фундаментальные исследования. – 2014. – № 3-2. – С. 253-257.

#### РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННОГО СЕРВИСА В РЕГИОНАЛЬНЫХ ХОЗЯЙСТВЕННЫХ СИСТЕМАХ

Дуванская Е.В.

*Институт сферы обслуживания и предпринимательства  
(филиал) ФГБОУ ВПО «Донской государственный  
технический университет», Шахты,  
e-mail: delvik2004@list.ru*

Одним из направлений компенсации негативных последствий финансового и экономического кризиса может стать развитие информационного сервиса в региональных хозяйственных системах, обеспечивающего формирование таких современных факторов производства, как информация и знание. Это будет способствовать созданию принципиально новых организационно-управленческих условий развития межхозяйственных взаимодействий и осуществления деятельности хозяйствующими субъектами.

При формировании методологической основы реформирования региональной экономики необходимо теоретическое переосмысление концепции функционирования региональных социально-экономических систем, прежде всего с точки зрения использования дополнительного эффекта от развития информационного сервиса. Для этого необходима системная реструктуризация экономики субъектов Российской Федерации с целью создания соответствующей структуры и инфраструктуры информационного сервиса адаптированного к региональным условиям.

Поиск и выбор наиболее эффективного решения проблемы внедрения информационного сервиса в регионе осуществляется на различных семинарах, конференциях и форумах с участием научной интеллигенции, управляющим различным уровнем коммерческих и некоммерческих, государственных и негосударственных предприятий и организаций, а также представителей региональных и федеральных законодательных и исполнительных органов власти, средств массовой информации.

Таким образом, разрешение вопроса о формах реализации информационного сервиса на региональном уровне возможно только при условии опоры на современную научную методологию исследования процессов развития вообще и, в частности, процессов экономического развития.

Недостаток информации о реально протекающих экономических процессах в регионах является серьезной проблемой для их развития. Компенсировать этот недостаток сможет информационный сервис как процесс создания информационной инновации, решающий задачи организации рациональных информационных потоков в сфере научно-технической и инновационной деятельности, повышения достоверности и оперативности получения информации, аккумулирующей в себе новые сведения рассматриваемые в контексте поставленной задачи как единое целое, обеспечивающее оптимальный процесс достижения поставленных целей.

Информационный сервис можно охарактеризовать тем, что и продуктом и предметом труда является информация, а для работы с ней используются современные средства вычислительной техники и связи. Цель информационного сервиса на предприятии – создание информационного продукта, позволяющего формировать управляющее воздействие на производство. Развитие информационного сервиса оказывает существенное влияние на каждый элемент деятельности региональных хозяйственных систем, начиная от продвижения персонала по службе и заканчивая принятием управленческих решений.

Что касается организационной стороны информационного сервиса, то она может быть построена по-разному, в зависимости от технических и финансовых возможностей и запросов региональной хозяйственной системы. Здесь возможны различные варианты, например создание и постоянная актуализация собственной информационной базы, использование одной из специализированных баз, сочетание информационных возможностей сторонних организаций и собственных источников данных и др.

Информационный сервис продолжает обогащать жизнь людей в России и за рубежом, а стремительные темпы перемен способствуют возникновению все новых возможностей. По мере расширения доступности информации улучшаются и перспективы позитивного взаимодействия хозяйственных систем в регионе.

Поэтому, незначительное в процентном соотношении снижение точности управления, практически неизбежное при ручной переработке больших объемов информации коллективами людей, участвующих в управлении, вызывает ощутимые абсолютные потери в масштабах народного хозяйства страны.

Количество информации, которую необходимо переработать для выработки эффективных управляющих решений в региональных хозяйственных системах так возросло, что намного превышает возможности человека. В этом случае большую роль играет информационный сервис, который способствует изменению внешних и внутренних для субъекта хозяйствования сведений и знаний в информационные потребности, тактических или стратегических интересов, что позволяет формировать информационные услуги, ресурсы, запасы и резервы в региональной хозяйственной системе (рисунок).