



Социологические науки

УДК 316.7

Р.Х. Багдасарян

К.А.Горбик

Багдасарян Рафаэль Хачикович, кандидат технических наук, доцент кафедры библиотечно-библиографической деятельности и информационных технологий Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: rafael_555@mail.ru

Горбик Ксения Алексеевна, студентка 2 курса СКД/бак-20 факультета социально-культурной деятельности и туризма Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: ksenyagorbik@gmail.com

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЫ: ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ЗНАЧЕНИЕ

В статье рассмотрены теоретические основы информационных технологий в менеджменте. Также были проанализированы особенности использования информационных технологий в организации социально-культурной сферы

Ключевые слова: информационные технологии, социально-культурная сфера, менеджмент, управленческие решения.

R.Kh. Bagdasaryan

K.A.Gorbick

Bagdasaryan Rafael Khachikovich, candidate of technical sciences, associate professor of department of library and bibliographic activity and information technologies of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy st., Krasnodar), e-mail: rafael_555@mail.ru

Gorbick Kseniya Alekseevna, 2nd year student of the SCA/bak-20 of faculty of social and cultural activities and tourism of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy st., Krasnodar), e-mail: ksenyagorbik@gmail.com

INFORMATION TECHNOLOGY IN THE MANAGEMENT OF SOCIAL AND CULTURAL SPHERE: BASIC CONCEPTS AND MEANING

The article considers the theoretical foundations of information technologies in management. Peculiarities of using information technologies in organization of social and cultural sphere were also analyzed.

Key words: information technologies, social and cultural sphere, management, management decisions.

Роль управленческих решений в жизни организации трудно преувеличить, так как они непосредственно влияют на ход и результат ее деятельности. На сегодняшний день одним из особо действенных методов повышения эффективности менеджмента является автоматизация и цифровизация. Повышенный интерес к ним объясняется тем, что данные процессы предоставляют уникальную возможность повышения скорости принятия решений, а значит, позволяют избежать лишних затрат. Этим объясняется необходимость исследования особенностей и значения формирования структуры информационного обеспечения управленческих решений в организациях социально-культурной сферы.

На практике информационные технологии имеют значение в менеджменте: актуальные системы управления базируются на вошедших в повседневный обиход информационных и коммуникационных технологиях. Однако при всей их понятности и привычности при внедрении возникает ряд проблем. Парадоксально, но пока не разработана теоретическая концепция для четкого определения значения информационно-коммуникативных технологий в менеджменте. Многие управленцы согласятся с тем, что информация важна для избирания стратегии и проведения корректировок, но нет строгого понимания того, как именно можно влиять на применение информации. К сожалению, и по сей день не все менеджеры в состоянии понять исключительной полезности использования системы информационного обеспечения управленческих решений.

Организации социально-культурной сферы – сложные системы, которые подвержены постоянным изменениям и которые существуют в процессе постоянной конкуренции. Особое место конкуренции здесь отводится потому, что в социально-культурной сфере организации соперничают не между собой, а в целом за свободное время потенциального клиента. Быстрая смена обстоятельств ставит перед менеджментом все новые и новые цели по усовершенствованию управленческой деятельности. Именно этот факт направил вектор интереса на применение автоматизации в управлении всеми трудовыми, производственными и иными процессами.

Для дальнейшего изучения вопроса необходимо обратиться к нескольким теоретическим аспектам. В первую очередь определим, что информационная система управления представляет собой синтез информации, экономических и математических методик, технико-технологических средств, используемых при обработке сведений и принятия управленческих решений. Информационная система управления предназначена для решения задач, связанных с бухгалтерским учетом, оперативным управлением организацией, а также для стратегического и тактического планирования. Теперь обратимся к информационным

технологиям. В широком смысле их можно охарактеризовать как технологии, удовлетворяющие потребность современной организации в информации благодаря использованию в деятельности компьютерной техники, программного обеспечения (операционных систем, инструментов, приложений), а также коммуникаций и сетей. Сразу определим, что информационные и сетевые онлайн-технологии позволяют организациям быстро собирать информацию, изучать ее, максимально оперативно делать выводы, принимать эффективные решения и, как следствие, иметь преимущество перед конкурентами.

Существуют различные классификации информационных технологий, мы же рассмотрим только одну. Она включает в себя 4 вида информационных технологий:

1. Информационная технология обработки данных. Данная технология применяется на низших уровнях управления в ходе исполнительской работы.

2. Информационная технология управления. В менеджменте она используется для удовлетворения потребности в информации. Информационная технология применима на всех уровнях и этапах управления.

3. Информационная технология поддержки принятия решений. Данная технология предназначена для всех уровней управления. Этот вид направлен на решение бесструктурных задач, а также на синтез традиционных способов сбора и обработки электронных данных с методами решения управленческих вопросов.

4. Информационная технология экспертных систем. Среди всех технологий именно эта демонстрирует максимальный прогресс [2]. Данная информационная технология основывается на применении искусственного интеллекта. Деятельность экспертных систем позволяет накапливать, сохранять и систематизировать знания специалистов. Благодаря этому менеджеры в любой момент могут изучать мнение экспертов по любым интересующим вопросам.

Рассмотрев классификацию информационных технологий, мы можем заключить, что на данный момент существует некоторое количество информационных технологий, играющих значимую, а порой и ключевую роль в совершенно разных процессах управления организацией.

Для создания максимально эффективной стратегии управления любой организацией необходимо собрать и проанализировать внушительный объем различной информации. Человеку в силу ограниченности его физических ресурсов не всегда получается справиться с этой задачей. В некоторых случаях разумнее будет сократить или даже полностью исключить участие человека (менеджера) в осуществлении определенных управленческих функций. Именно тогда применяются автоматизированные системы управления. Используемые в организациях социально-культурной сферы подобные системы относятся к классу автоматизированных систем обработки информации и управления (АСОИУ). Следует отметить, что АСОИУ формируются на основе на базы данных, которая является системно построенным хранилищем особо ценных сведений, необходимых для успешного существования всей системы управления. Автоматизированные информационные технологии используются в первую очередь для того, чтобы осуществлять постоянный сбор и изучение максимального количества разнородных и беспорядочных сведений, перерабатывая их в актуальную, проверенную информацию, с помощью которой можно принять максимально эффективные управленческие решения. Данное действие обеспечивается путем агрегирования всех имеющихся данных, установления значения полученной информации и определения перечня необходимых современных технологий. Описанный подход реализует эффективный способ информационной поддержки деятельности менеджмента.

Рассмотрим практический пример использования информационных технологий в социально-культурной сфере. Данная сфера обширна, а потому мы обратились только к одной ее составляющей. В качестве изучаемого объекта была избрана отрасль туризма. Для исследования важен факт того,

что бизнес в туризме представляет собой подвижную экономическую сферу, а зависит это во многом от перенасыщенных и изменчивых информационных потоков. Эффективность туристического бизнеса неразрывно связана с наполнением актуальными сведениями. На деятельности организации отражается поспешность изучения и восприятия сведений, своевременность ее принятия, соразмерность, целостность и четкость.

Нельзя не отметить и то, что при увеличивающихся объемах управленческой информации, имеющейся в каждой организации и учреждениях коммерческого типа, быстро реагировать на вопросы, касающиеся области менеджмента, возможно, исключительно применяя автоматизированные информационные технологии. Базой для них предстают упоминавшиеся ранее компьютеры и средства коммуникации. Следует отметить, что в практике туристских организаций используются автоматизированные информационные системы (АИС). Регулярный рост конкуренции и постоянная смена потребительских предпочтений вынуждает управленцев в этой сфере прибегать к актуальным способам осуществления менеджмента. В практической деятельности эти способы позволяют утвердиться на рынке, расширить круг влияния, повысить рентабельность работы, внедрить инновационные способы управления деятельностью на разных уровнях, стимулировать спрос и интерес потребительской аудитории.

В туристской сфере реализуется ряд информационных технологий. В зависимости от осуществляемых функций они подразделяются на несколько видов: 1) системы бронирования и резервирования; 2) туристические виртуальные сообщества; информационные системы менеджмента (пакеты финансового менеджмента турфирм и отелей); 3) электронная коммерция; 4) геоинформационные системы; 5) информационные технологии в системах управления гостиничным комплексом; 6) системы поддержки туристического бизнеса в интернете [1].

Сегодня для осуществления деятельности в туристической сфере используются глобальные компьютерные системы резервирования,

интегрированные коммуникационные сети, системы мультимедиа, Smart Cards, информационные системы менеджмента и многие другие [1].

Совместно процессом автоматизации деятельности туристских организаций внедрение данной технологии проводят организации смежных сфер. Таким образом повсеместно автоматизируются процессы деятельности отелей и гостиниц, кафе и ресторанов, а также используются в работе всевозможных иных институтов социально-культурной сферы в целом.

Применение информационных технологий в туристическом бизнесе, безусловно, повышает качество обслуживания клиентов, дает конкурентное преимущество и открывает новые возможности, однако также становится причиной кардинальных преобразований в процессах, а возможно, и функциях менеджмента. На данный момент сложно дать оценку последнему факту.

Подводя итог, важно отметить, что на сегодняшний день информационные технологии в организациях социально-культурной сферы могут использоваться во многих процессах управленческой деятельности – от планирования ресурсов и организации бухгалтерского учета до взаимодействия с клиентами и регулирования потребительского спроса. Ключевую роль здесь играют информационные технологии. Именно они обеспечивают поддержку всех новшеств.

Список используемой литературы:

1. *Кизим, А. В.* Информационные технологии в туризме: учебно-методическое пособие / А. В. Кизим. – Астрахань: Изд-во «Астраханский университет», 2011. – 146 с.

2. *Володченко, В. С.* Понятие и классификация информационных технологий / В. С. Володченко, Д. С. Ланцова, Т. А. Миронова // Достижения науки и образования. – 2020. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-i-klassifikatsiya-informatsionnyh-tehnologiy/viewer> (дата обращения: 12.04.2022).