

УДК 65.011.4

П. А. Исмаилов,факультет экономики, менеджмента, сервиса и туризма,
Омский государственный педагогический университет
Научный руководитель: д-р экон. наук, доц. И. П. Герашенко

Повышение эффективности управления организацией на основе использования современных информационных технологий

Аннотация. Предложена методика оценки эффективности управления организацией на основе внедрения информационных технологий. Проведена оценка эффективности использования информационных технологий в управлении бизнес-процессами в детском развивающем центре «От 3 до 6». Рекомендовано внедрение CRM-системы и мобильного приложения в бизнес-процесс записи на консультации, доказана эффективность предложенных мероприятий.

Ключевые слова: информационные технологии, эффективность управления, бизнес-процессы, CRM-система, мобильное приложение.

Создание цифровой экономики акцентирует необходимость использования информационных технологий в деятельности организаций. На сегодняшний день возросла важность эффективного управления организацией, что вызвано, прежде всего, усложнением производственных процессов. Современные руководители столкнулись с проблемой повышения эффективности управления организацией, что невозможно сделать без современных информационных технологий.

Следует отметить, что в основе понятия «эффективность управления организацией» находятся две экономические категории:

– эффективность — количественный показатель, который отражает «скорость изменения величины во времени или чувствительность величины к фактору» [1, с. 56]; эффективность является объективной экономической категорией, имеющей самостоятельную качественную и количественную характеристики;

– управление организацией — «непрерывный процесс влияния на производительность работника, группы или организации в целом для достижения наилучших результатов и поставленных целей» [2, с. 21]; управление организацией предполагает проведение ряда согласованных действий, обеспечивающих достижение целей и задач, стоящих перед ней.

Следовательно, эффективность управления организацией может представлять собой количественную и качественную оценку достигнутых целей и задач, стоящих перед организацией, некий индикатор управления организацией.

Одним из современных инструментов повышения эффективности управления организацией выступают информационные технологии. Несмотря на важность применения информационных технологий в управлении современными организациями, на сегодняшний день отсутствует единый подход к оценке эффективности их применения. Для нивелирования данного пробела в исследованиях предложена методика (табл.). Применение представленной методики позволит комплексно оценить влияние информационных технологий на бизнес-процессы организации и, следовательно, на общую его эффективность в разрезе основной деятельности.

Базой исследования выбрана организация — детский развивающий центр «От 3 до 6». Исследуемая организация занимается с психологическими, логопедическими, дефектологическими проблемами у детей, подготовкой к школе, проводит занятия по обучению чтению, математике, письму. В центре наблюдается снижение производительности труда.

Для повышения производительности труда был проведен анализ использования современных информационных технологий в бизнес-процессах развивающего центра. Выявлено, что в развивающем центре используются «1С: Дошкольное учреждение» и собственная разработка компании EDOnLine. При помощи применения матричного метода и расчетов была обнаружена проблема в функционировании организации, а именно отсутствие современных технологий в бизнес-процессе записи и подтверждения записи, что негативно отражается на потенциальных посетителях и отрицательно влияет

Формулы расчета показателей оценки влияния информационных систем на эффективность управления организацией*

Показатель	Формула	Показатели, составляющие формулу	Интерпретация данных
Анализ цикла подготовки, обоснования и выработки управленческого решения	$1 / M \cdot T \cdot 100$	M — количество управленческих решений; T — длительность обоснования, выработки, принятия и реализации решения, дн. или ч.	Чем ближе показатель к 1, тем эффективнее реализуется процесс
Потери рабочего времени, руб.	$Ч \cdot О \cdot Р$	Ч — численность работников бизнес-процесса, чел.; О — оплата одного рабочего часа сотрудника, руб.; Р — потери рабочего времени, час	Отражает затраты организации на потери рабочего времени
Частота ошибок в осуществлении бизнес-процесса	$P_{y1}^{12} = D \cdot \frac{B_o \cdot C_o}{100}$	D — количество документов в год; B _o — количество ошибок, %; C _o — стоимость исправления ошибок, руб.	Чем выше показатель, тем дороже обходится организации исправление ошибок
Использование персонала, %	$100 \cdot (P_b - P) / 10$	P _b — рабочее время персонала; P — потери рабочего времени	Чем ближе показатель к 100 %, тем эффективнее
Использование компьютеров	$Ч \cdot О \cdot T_e - C_э - T_k$	Ч — численность работников бизнес-процесса, чел.; О — оплата одного рабочего часа сотрудника, руб.; T _e — трудоемкость выполнения функции без компьютера; C _э — стоимость одного часа использования компьютера, руб.; T _к — время выполнения функции на компьютере, ч.	Отражает эффективность применения компьютеров, где чем меньше полученный показатель, тем эффективнее используется компьютер

* Составлено автором по данным [3, с. 11].

на показатели выручки и прибыльности организации «От 3 до 6». Данный процесс осуществляется администраторами при помощи средств телефонии и требует значительных временных затрат.

Для нивелирования проблем были предложены два основных направления: это внедрение CRM-системы и мобильного приложения.

Для внедрения в деятельность организации на базе сравнительного анализа было предложено готовое решение «Альфа CRM». Данная информационная система была разработана специально для центров детского развития. Несомненное преимущество системы — наличие программ обучения использования всех возможностей CRM-системы, а также настройка собственных сценариев.

Для оптимизации бизнес-процессов записи было предложено разработать мобильное приложение, которое будет сопряжено с CRM-системой. Предложенное мобильное приложение не только снизит количество устных обращений к сотрудни-

кам центра относительно записи, но также и наладит взаимодействие между родителями и сотрудниками организации «От 3 до 6». Необходимый бюджет на реализацию мероприятий составит 75 тыс. руб. Реализация предложенных мероприятий не только позитивно отразится на бизнес-процессе записи, но также и на имидже центра: согласно современным тенденциям, большинство родителей отдадут предпочтение центрам развития, которые активно применяют информационные технологии во взаимодействии, упрощая процесс планирования.

Анализ показывает, что после внедрения CRM-системы и мобильного приложения рентабельность продаж возрастет на 14 %. Внедрение предложенных мероприятий приведет к увеличению показателей выручки, валовой прибыли, прибыли от продаж и чистой прибыли. Кроме того, наблюдается рост производительности труда и увеличение рентабельности. Эффективность внедрения мероприятия составляет 821,4 %.

1. Казначевская Г. Б. Менеджмент. — М. : Феникс, 2017. — 429 с.
2. Кибанов А. Я. Оценка экономической и социальной эффективности проекта совершенствования системы и технологии управления персоналом организации. — М. : Гос. ун-т управления, 2006. — 41 с.
3. Колесников А. В. Менеджмент. — М. : КноРус, 2022. — 362 с.