

E.N. Krolivetsky, E.A. Aksyutic

ESTABLISHING INFORMATION SUPPORT SYSTEM FOR THE SERVICE INDUSTRY SECTORS MANAGEMENT

Eduard Krolivetsky – Professor at the Department of Producing and Management in the Social and Cultural Sphere, “Saint-Petersburg State University of Cinema and Television”, Doctor of Economics, Professor, Saint-Petersburg; **e-mail: regulim@mail.ru.**

Elena Aksyutic – Associate Professor at the Department of Producing and Management in the Social and Cultural Sphere, “Saint-Petersburg State University of Cinema and Television”, PhD in Economics, Saint-Petersburg; **e-mail: aks65@mail.ru.**

The article examines current informational support matters with regards to the service industry sectors and relevant offices management under evolving innovative and economic environment.

The performance of information support system for the business entities management and the management of service industry economic lines of business is aimed at ensuring its conformity with the objectives defined for every service industry object of management and at adherence to the dynamics of their economic and social results.

The authors have contributed to the matter under study by recommendations as to enhance information provisioning support of business entities and service industry management system and to expand lines of the development of management systems information support in service industry.

Keywords: system; the structure of information support; service industry business entity; service sectors management; health care system.

Э.Н. Кроливецкий, Е.А. Аксюттик

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ОТРАСЛЕВЫМИ СОСТАВЛЯЮЩИМИ СФЕРЫ УСЛУГ

Эдуард Николаевич Кроливецкий – профессор кафедры продюсирования и управления в социально-культурной сфере ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет кино и телевидения», доктор экономических наук, профессор, г. Санкт-Петербург; **e-mail: regulim@mail.ru.**

Елена Анатольевна Аксюттик – доцент кафедры продюсирования и управления в социально-культурной сфере ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет кино и телевидения», кандидат экономических наук, г. Санкт-Петербург; **e-mail: aks65@mail.ru.**

В статье рассмотрены актуальные проблемы информационного обеспечения процесса управления учреждениями и отраслевыми составляющими сферы услуг в условиях изменений инновационного и экономического состояния внешней среды.

Функционирование информационной системы обслуживания процесса управления субъектами хозяйствования, экономическими видами деятельности сферы услуг направлено на обеспечение ее соответствия целям, поставленным перед каждым объектом управления в сфере услуг, соблюдение динамики их экономических и социальных результатов.

Вклад автора в исследуемую тему состоит в рекомендациях по повышению уровня информационного обеспечения системы управления субъектами хозяйствования и отраслевыми составляющими сферы услуг, расширению состава направлений развития информационного обеспечения систем управления в сфере услуг.

Ключевые слова: система; структура информационного обеспечения; субъект хозяйствования сферы услуг; управление отраслевыми составляющими сферы услуг; система здравоохранения.

Формирование и эффективное использование информационной системы для обслуживания процесса управления в отраслевых составляющих (экономических видах деятельности) сферы услуг целесообразно при установлении максимального соответствия структуры информационной системы, ее функционального назначения целям, стоящим перед каждым субъектом хозяйствования. Информационная система должна соответствовать таким требованиям, как понимание и соответствие социальным и этическим нормам; обеспечение коммерческих бизнес-субъектов сферы услуг достоверной, надежной, своевременной и систематизированной информацией. Выполнение таких требований будет способствовать совершенствованию управленческой деятельности на всех уровнях посредством внедрения информационных систем; за счет регулярного контроля за функционированием информационных систем, мониторинга, осуществляемого квалифицированными специалистами [1].

Характеристика проблемы мониторинга функционирования субъектов хозяйствования сферы услуг в целом, систем сбора и анализа контролируемых параметров, в частности, заключается в оценке взаимосвязи между субъектами информационного обмена в системах образования, здравоохранения, науки, где задействовано большое количество учреждений. Все они в различной степени нуждаются в получении информации из аналогичных структур. Абстрагируясь от общности рассмотрения деятельности учреждений сферы услуг, отметим, что большинство из них занимается не только сбором данных, но также проводит первичный анализ полученной информации. Уровень аналитики собранных данных зависит от ранга учреждения.

Следует учитывать и то, что в учреждениях сферы услуг зачастую отсутствуют квалифицированные специалисты, способные на высоком профессиональном уровне провести классификацию ее параметров, а тем более осуществить их анализ; специализированная аналитическая

база (практически во всех системах образования, здравоохранения). Сбор информационных ресурсов, используемых для описания состояния систем образования, здравоохранения включает установление обязательной для всех подразделений технологической процедуры сбора и обработки данных. Данная процедура предусматривает единую систему классификации, систематизации и формализации, а также необходимый объем информационных ресурсов для проведения всесторонних статистических исследований, включая математические методы обработки данных построения прогнозов, программные пакеты, адаптированные для деятельности в сфере услуг.

Базисная структура информационного обеспечения управления отраслевыми составляющими сферы услуг может быть представлена такими компонентами, как:

- классификатор социальных и управленческих услуг (по сегментам потребностей разноуровневых органов управления, предпринимательских структур и населения);

- описание потребительских характеристик (потребностей предпринимательских структур и населения в управленческих услугах);

- структура реестра функций органов государственной власти, реализуемых при оказании социальных услуг;

- структура регистра электронных административных регламентов (в том числе, финансирования за счет бюджетных средств) и стандартов предоставляемых услуг;

- единая система документации (форматы входных и выходных документов);

- структура базы данных статистической информации, знаний для семантической оптимизации процедур межведомственного взаимодействия при формировании социальных услуг;

- база данных аналитических моделей и направлений развития системы образования, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, сферы социальной защиты.

Решение проблем обобщения и сис-

тематизация информации должно идти по следующим направлениям:

- развитие и внедрение методов менеджмента качества для оптимизации управленческих процессов социальной деятельности и ее информационного обеспечения;

- интеграция неоднородных баз данных, основанных на разных методах сбора и обобщения данных;

- обработка неструктурируемой информации с использованием методов семантической обработки текстовой информации, а также контекстного поиска;

- развитие системы классификации и кодирования информации с применением моделей временной логики;

- реализация схемы данных, в которой применяются специальные способы их преобразования и формирования запросов для доступа к локальным базам данных;

- использование отдельных разработок, обеспечивающих возможность комплексного анализа, хранящихся в нескольких локальных базах данных, с целью формирования аналитических материалов по результатам взаимодействия органов государственной власти;

- развитие методов имитационного и мультимедийного моделирования и планирования результативности процессов формирования социальных и управленческих услуг [2; 3].

Предложенный подход к организации информационного обеспечения позволяет соблюдать динамику развития субъектов хозяйствования сферы услуг; проводить сравнение с аналогичными показателями конкурентоспособности и стратегиями развития предприятий, а также повышать уровень научно-образовательной деятельности [4].

Так, например, задачи превращения в глобального лидера мировой экономики, выхода на уровень промышленно развитых стран по показателям социального благосостояния диктуют для народного хозяйства новые требования, предъявляемые к системе здравоохранения. С одной стороны, растет востребованность к ценности здоровья, растет спрос на ценности здоровья, новые социальные и медицин-

ские технологии, связанные с изменениями в демографической структуре населения.

Кроме того, через развитие медицинских технологий появляется возможность значительно увеличить реальное воздействие медицинских услуг на здоровье населения, о чем свидетельствует значительный прогресс в борьбе против смертельных болезней, достигнутый в промышленно развитых странах. Российская система здравоохранения по-прежнему не обеспечивает достаточного снижения заболеваемости и инвалидности среди населения, государство гарантирует адекватность помощи, доступности и качества медицинских услуг.

Для радикального улучшения состояния здоровья граждан необходимо обеспечить качественный прорыв в системе здравоохранения. Для улучшения ситуации в сферах диагностики, лечения и профилактики, эффективной системы подготовки и переподготовки медицинских кадров, развития современных систем информации высоких технологий требуется значительное увеличение инвестиций в здравоохранение на всех уровнях.

Основной целью государственной политики в области здравоохранения на период до 2020 года является разработка системы, которая обеспечивает доступ к медицинской помощи и повышение эффективности медицинских услуг, виды и качество которых должны соответствовать уровню болезни и потребностям населения, научным достижениям в области медицины.

Конкретная задача активного развития отечественной фармацевтической промышленности состоит в создании условий для перехода к инновационной модели развития, которая должна привести к увеличению снабжения населения лекарствами отечественного производства, в связи с общим увеличением потребности в безопасности лекарств в Европе и необходимостью повышения количественных и качественных показателей.

Цели в области развития здравоохранения связаны с решением первоочеред-

ных задач: модернизация системы обязательного медицинского страхования и развития добровольного медицинского страхования; повышение ответственности медицинских страховых компаний; постепенный переход к выплате медицинской помощи на основе разумной цены, рассчитанной с учетом стандартов медицинской помощи; создание системы управления качеством медицинской помощи; формирование конкурентной модели обязательного медицинского страхования с акцентом на создание условий для выбора страховщика и медицинской организации, а также обеспечение доступности информации о деятельности медицинских страховщиков, чтобы облегчить выбор застрахованных.

Вместе с этим возможно использование кластерного подхода к повышению конкурентоспособности субъектов хозяйствования сферы услуг, в частности, в здравоохранении. Кластеры в сфере медицинских услуг являются группами, расположенными на одной территории, представляющими разные отрасли здравоохранения (больничное обслуживание, производство медицинской аппаратуры, фармацевтическое производство, проведение медицинских исследований, медицинские образовательные учреждения), но

при этом характеризующимися общностью деятельности, ее нацеленностью на удовлетворение потребностей граждан в медицинских услугах.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аксютин Е.А., Кроливецкий Э.Н. Инновационно-информационное обеспечение социально-экономического развития сферы услуг // Журнал правовых и экономических исследований. 2014. № 3. С. 152–155.

2. Кроливецкий Э.Н., Панарин А.А. Особенности экономических и инновационных изменений в учреждениях профессионального образования // Аспирант. Докторант. Гуманитарно-социальные исследования. 2012. № 1(2). С. 119–123.

3. Рогова И.Н. Изменения в системе планирования деятельности организаций в условиях глобализации // Актуальные проблемы экономики и новые технологии преподавания (Смирновские чтения): материалы X международной научно-практической конференции. Т.2. СПб.: Изд-во МБИ, 2011. С. 86–89.

4. Сажнева Л.П. Разработка и реализация стратегии долгосрочного развития информационных технологий // Журнал правовых и экономических исследований. 2015. № 1. С. 161–163.