

## **ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Самохина Евгения Евгеньевна**

студент, Поволжский государственный университет телекоммуникаций и Информатики, РФ, г. Самара

**Иваев Марат Исхакович**

старший преподаватель кафедры цифровой экономики, Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, РФ, г. Самара

**Иваев Марат Исхакович**

научный руководитель, старший преподаватель кафедры цифровой экономики, Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, РФ, г. Самара

**Аннотация.** В данной статье рассмотрены цифровые технологии в управленческой деятельности.

**Ключевые слова:** цифровые технологии, цифровизация, менеджмент, управление, применение цифровых технологий.

Технологии, которые имеют цифровую форму, в современной управленческой деятельности играют большую роль. Такие цифровые технологии имеют некоторые аспекты, связанные с теми системными изменениями, которые наблюдаются сейчас. Технологии существенно расширяют и преобразуют цифровые системы; они распространяются с экспоненциальной скоростью, проникая в материальные объекты; разрушительная мощь технологий усиливается по мере того, как они комбинируются и запускают очередной цикл инноваций; разные технологии создают похожие преимущества и проблемы [5].

Помимо изменения цепочек ценностей и организационных структур, цифровые технологии порождают новые категории, инновационные процессы и потрясающие товары и услуги. К примеру, цифровые технологии занимают все больше места в материальном мире за счет использования облачных технологий, создающих сети роботов, носимых устройств, дронов и устройств виртуальной и дополненной реальности. Платформы искусственного интеллекта позволяют повысить мощь приложений, используемых в самых разных отраслях промышленности, и усовершенствовать возможности принятия решений в компаниях. Появление прорывных технологий, трансформирующих отрасли (фактор технологии/производительности) и экономику, - это одновременно следствие и катализатор широкого диапазона инноваций. В каждой отрасли существует множество примеров появления новых технологий, таких как применение методов геномной инженерии в здравоохранении или создание сверхпрочных сплавов в металлургии. Существуют и общие для всех отраслей драйверы инноваций: цифровизация отраслей и внедрение инструментов Индустрии 4.0, включая роботизацию и автоматизацию многих процессов, от работы колл-центров до производства. Чтобы успешно справляться со скоростью и широтой внедрения цифровых технологий во все сферы, потребуются новые, более гибкие модели управления для частного сектора, общественных организаций, а также для правительств и традиционных

регуляторов [1].

Информационная экономика с технологизацией создает предпосылки для перехода на новую ступень цифровую трансформацию (цифровизацию), основанную на использовании цифровых технологий во всех областях экономической, социальной и культурной деятельности общества. В настоящее время активные компании инвестируют средства в перспективные цифровые проекты в самых разных отраслях, таких как:

- цифровое и информационное регулирование;
- информационная инфраструктура;
- технические и технологические исследования и разработки;
- система цифрового управления;
- кадры и образование в ИТ-области;
- информационная безопасность;
- государственное управление;
- «умный город» и «цифровое» здравоохранение.

Во многом эти инвестиции до сих пор не скоординированы, а иногда дублируют друг друга.

Необходимо, чтобы отдельные элементы трансформационной активности работали совместно - при помощи направленного «вниз» управленческого потока и цифровых инноваций, идущих во встречном направлении. «Цифровая трансформация» это масштабная трансформация общества, экономики и бизнеса на основе цифровых моделей и технологий, затрагивающая весь спектр функций предприятия от автоматизации управления и производства до продаж и маркетинга, влияющая как на изменение операционных моделей, так и на инфраструктуру предприятия, и протекающая под действием основных вызовов: быстрого изменения запросов пользователей, усиления конкуренции и развития технологий [2].

Цифровая трансформация — это не только использование новых мобильных цифровых технологий, но и обязательный процесс перехода организации к новым способам мышления и работы. Такая трансформация включает в себя изменения в стиле руководства, системе поощрения инноваций и в принятии новых бизнес-моделей для улучшения работы сотрудников организации, ее клиентов, поставщиков и партнеров.

Одна из важнейших функций технологий управления в бизнесе заключается в том, что они помогают организациям принимать решения на основе данных. Ежедневно бизнес-лидеры должны принимать решения по операциям, маркетингу, продуктам и отношениям с клиентами, поскольку сотрудники должны знать, в каком направлении им следует двигаться. Имея доступ к важным данным, таким как финансы, тенденции рынка и оценки удовлетворенности клиентов, менеджеры могут разрабатывать стратегии и планы по их реализации. Не имея доступа к этой информации и знаниям, компании рискуют принимать решения, которые пагубно сказываются на их успехе. Однако с помощью показателей отслеживания, демонстрирующих эффективность и тенденции, менеджеры могут понять, в каком направлении движется бизнес и что необходимо сделать для достижения целей компании. Ключевая стратегия менеджеров по созданию успешного электронного бизнеса - максимизация ценности для клиентов.

Этот стратегический акцент на ценности для потребителя признает, что качество, а не цена становится основным фактором, определяющим восприятие ценности потребителем [3].

Таким образом, электронный бизнес, ориентированный на клиента - это бизнес, в котором используются Интернет-технологии, чтобы поддерживать лояльность клиентов, предугадывая их будущие потребности, реагируя на проблемы и обеспечивая высококачественное

обслуживание клиентов. Такие технологии, как интрасети, Интернет и веб-сайты экстрасети, создают новые каналы для интерактивного взаимодействия внутри компании, с клиентами, а также с поставщиками, деловыми партнерами и другими людьми во внешней бизнес-среде.

Соответственно, поощряется межфункциональное сотрудничество с клиентами в разработке продуктов, маркетинге, доставке, обслуживании и технической поддержке. Успешный электронный бизнес, ориентированный на клиента, пытается «владеть» общим опытом ведения бизнеса клиента с помощью таких подходов, как: предоставление клиенту возможности размещать заказы напрямую и через партнеров по сбыту; создание базы данных клиентов, которая фиксирует предпочтения клиентов и прибыльность, а также предоставляет всем сотрудникам доступ к полному обзору каждого клиента; предоставление клиентам возможности проверять заказ, историю и статус доставки; развитие онлайн-сообщества клиентов, сотрудников и деловых партнеров.

В контексте бизнеса технологии имеют широкий спектр потенциальных воздействий на менеджмент:

- снижение затрат на операции;
- создание нового продукта и нового рынка. Например, Sony Corporation впервые применила технологию миниатюризации для создания целого нового класса портативной бытовой электроники (например, радиоприемников, кассетных магнитофонов и проигрывателей компакт-дисков);
- адаптация к изменениям масштаба и формата. В начале двадцать первого века компании пытались понять, какими небольшими устройствами, такими как сотовые телефоны, карманные персональные компьютеры (КПК) и MP3-плееры, могут стать на практике, а также как каждый продукт может поддерживать различные функции и возможности. Например, сотовые телефоны начали поддерживать электронную почту, просмотр веб-страниц, обмен текстовыми сообщениями и даже фотосъемку, а также телефонные звонки;
- улучшенное обслуживание клиентов [3].

Таким образом, можно отметить, что решение о применении современных технологий в управлении отразится на деятельности всего предприятия и необходимо учитывать связанные с этим риски. Получение желаемого эффекта возможно только при тщательном планировании и всесторонней проработке перспективных технологий, их положительных и отрицательных сторон, а также необходимо учитывать особенности управления предприятием в условиях цифровизации.

### **Список литературы:**

1. Волжанкина, Я. П. Информационные технологии документационного обеспечения управленческой деятельности в условиях цифровой экономики / Я. П. Волжанкина // Менеджмент и управление персоналом: инновации, цифровые технологии. – Москва : Компания КноРус, 2019. – С. 33-36.
2. Масленников, В. В. Формирование системы цифрового управления организацией / В. В. Масленников, Ю. В. Ляндау, И. А. Калинина // Вестник Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова. – 2019. – № 6(108). – С. 116-123.
3. Сахарова, Н. В. Digital-технологии в обучении персонала / Н. В. Сахарова // Формирование общекультурных и профессиональных компетенций финансиста. – 2019. – С. 207-218.
4. Фасхутдинова, М. С. Принятие стратегических управленческих решений в период цифровой экономики / М. С. Фасхутдинова, Н. Б. Ларионова, И. А. Лаврентьева // Научное обозрение: теория и практика. – 2020. – Т. 10. – № 7(75). – С. 1362-1374.

5. Цифровые технологии в управленческой деятельности: философско-антропологический и прикладной аспекты / А. В. Майоров, С. Г. Еремеев, А. М. Волкова, А. Д. Потапов // Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина. – 2019. – № 1. – С. 34-48.