

Лазутина Антонина Леонардовна

*Образовательное частное учреждение высшего образования
“Московская Международная Академия”, кандидат экономических наук,
доцент кафедры менеджмента
РФ, г. Москва*

Банников Матвей Викторович

*Образовательное частное учреждение высшего образования
“Московская Международная Академия”, аспирант
РФ, г. Москва*

**ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ИНСТРУМЕНТ
ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ В
ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА
АННОТАЦИЯ**

В статье рассматривается роль цифровых технологий в повышении эффективности управления организациями сферы услуг малого и среднего бизнеса в условиях цифровой экономики. Анализируются основные направления использования цифровых инструментов в управленческой деятельности, включая автоматизацию бизнес-процессов, внедрение CRM-систем, использование цифровых платформ и инструментов онлайн-коммуникации с клиентами. Особое внимание уделяется влиянию цифровых технологий на повышение оперативности управленческих решений, оптимизацию внутренних процессов и улучшение качества клиентского сервиса. На основе анализа научной литературы и практики функционирования предприятий сферы услуг выявлены ключевые преимущества внедрения цифровых инструментов управления, а также определены основные ограничения и условия их эффективного использования.

Ключевые слова: цифровые технологии, малый и средний бизнес, сфера услуг, цифровая трансформация, эффективность управления, управленческие решения, CRM-системы, автоматизация.

**DIGITAL TECHNOLOGIES AS A TOOL FOR IMPROVING
MANAGEMENT EFFICIENCY IN SMALL AND MEDIUM-SIZED
SERVICE BUSINESSES**

Lazutina Antonina Leonardovna

*Private educational institution of higher education "Moscow International
Academy", Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the*

Department of Management

Russia, Moscow

E-mail: lal74@bk.ru

Bannikov Matvei Viktorovich

*Private educational institution of higher education "Moscow International
Academy", graduate student*

Russia, Moscow

E-mail: bannikov01@mail.ru

ABSTRACT

The article discusses the role of digital technologies in improving the efficiency of managing small and medium-sized service businesses in the digital economy. It analyzes the main areas of application of digital tools in management activities, including business process automation, CRM system implementation, and the use of digital platforms and online customer communication tools. Particular attention is paid to the impact of digital technologies on improving the efficiency of management decisions, optimizing internal processes, and improving the quality of customer service. Based on an analysis of scientific literature and the practical functioning of service enterprises, the key advantages of implementing digital management tools are identified, and the main limitations and conditions for their effective use are determined.

Key words: digital technologies, small and medium-sized businesses, service sector, digital transformation, management efficiency, management solutions, CRM systems, automation.

Актуальность. Развитие цифровой экономики сопровождается активным внедрением процессов цифровой трансформации, которые существенно влияют на деятельность организаций различных отраслей, включая сферу услуг. Для предприятий малого и среднего бизнеса использование цифровых технологий становится важным условием повышения эффективности управленческой деятельности. Применение современных цифровых решений позволяет оптимизировать внутренние бизнес-процессы, повысить качество взаимодействия с клиентами и ускорить принятие управленческих решений. Особую значимость данные изменения приобретают для организаций сферы услуг, деятельность которых в значительной степени зависит от постоянного взаимодействия с потребителями и необходимости оперативно реагировать на изменения рыночного спроса. Внедрение таких цифровых инструментов, как CRM-системы, системы автоматизации управления, онлайн-сервисы и цифровые каналы коммуникации, способствует повышению уровня клиентского сервиса, расширению рыночных возможностей предприятий и укреплению их конкурентных позиций. Вместе с тем внедрение цифровых технологий в управленческую практику малого и среднего бизнеса сопровождается рядом организационных, кадровых и финансовых ограничений, что требует научного анализа и поиска эффективных управленческих решений.

Цель исследования. Анализ роли цифровых технологий в повышении эффективности управления организациями сферы услуг малого и среднего бизнеса.

Организация и методы исследования. Основано на анализе научно-методической литературы, посвященной вопросам управления в условиях

цифровой трансформации. Рассмотрены исследования в области управления, организации, цифровых технологиях.

Результаты исследования и их обсуждение

В условиях развития цифровой экономики использование цифровых технологий становится одним из ключевых факторов повышения эффективности управления предприятиями различных отраслей, включая сферу услуг. Цифровые технологии представляют собой совокупность современных информационных решений, программных продуктов и цифровых платформ, позволяющих автоматизировать управленческие процессы, оптимизировать бизнес-процессы и повышать качество взаимодействия с клиентами [7].

Для организаций малого и среднего бизнеса внедрение цифровых технологий приобретает особое значение, поскольку такие предприятия функционируют в условиях ограниченности ресурсов и высокой конкуренции. Использование цифровых инструментов позволяет оптимизировать управленческие процессы, сократить издержки и повысить оперативность принятия управленческих решений [5]. В частности, автоматизация обработки информации и цифровизация бизнес-процессов способствуют снижению административной нагрузки на руководителей и позволяют сосредоточиться на стратегическом развитии организации.

Сфера услуг является одной из наиболее чувствительных к цифровым изменениям отраслей экономики. Это связано с тем, что деятельность предприятий данной сферы во многом основана на взаимодействии с клиентами, оперативности обслуживания и гибкости бизнес-процессов. Внедрение цифровых технологий, таких как системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-системы), онлайн-платформы для взаимодействия с потребителями, системы автоматизации записи и обработки заказов, позволяет значительно повысить уровень сервиса и улучшить качество управленческих решений [6].

Применение современных информационных систем позволяет интегрировать различные бизнес-процессы организации, включая управление клиентской базой, финансовый учет, маркетинговую деятельность и контроль выполнения задач. Это способствует повышению прозрачности деятельности предприятия и позволяет руководителям принимать более обоснованные управленческие решения на основе анализа данных [1]. Цифровые технологии создают дополнительные возможности для повышения эффективности коммуникации внутри организации и с внешними контрагентами. Использование цифровых каналов связи, облачных сервисов и инструментов совместной работы обеспечивает более быстрое взаимодействие сотрудников, упрощает обмен информацией и способствует повышению эффективности командной работы.

Распространёнными цифровыми технологиями, применяемых в управлении организациями сферы услуг, являются системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-системы). Данные системы предназначены для автоматизации процессов взаимодействия с клиентами, ведения клиентской базы, анализа потребительского поведения и управления продажами. Внедрение CRM-систем позволяет организациям малого и среднего бизнеса более эффективно выстраивать коммуникацию с клиентами, повышать уровень обслуживания и формировать долгосрочные отношения с потребителями [10]. Кроме того, использование CRM-систем способствует накоплению и анализу данных о клиентах, что позволяет руководству принимать более обоснованные управленческие решения.

Облачные сервисы предоставляют предприятиям возможность хранения и обработки данных, а также организации совместной работы сотрудников в режиме реального времени [3]. Применение облачных решений позволяет значительно снизить затраты на создание и обслуживание собственной IT-инфраструктуры, что особенно актуально для предприятий малого и среднего бизнеса. Кроме того, облачные технологии обеспечивают мобильность

управленческих процессов и позволяют руководителям получать доступ к необходимой информации независимо от их местонахождения.

Широкое распространение в сфере услуг также получили системы автоматизации бизнес-процессов. Такие системы позволяют автоматизировать выполнение рутинных операций, связанных с обработкой заказов, управлением задачами, финансовым учётом и контролем выполнения работ. Автоматизация бизнес-процессов способствует снижению вероятности ошибок, повышению производительности труда и более эффективному распределению ресурсов организации [4].

Отдельное значение в условиях цифровой экономики приобретают цифровые платформы и онлайн-сервисы взаимодействия с клиентами. Использование веб-сайтов, мобильных приложений, онлайн-форм записи и систем электронных платежей позволяет предприятиям сферы услуг расширять каналы взаимодействия с потребителями и повышать доступность предоставляемых услуг [8]. В результате повышается удобство обслуживания клиентов и усиливается конкурентоспособность предприятий на рынке услуг.

Инструментом повышения эффективности управления является использование систем аналитики данных. Применение инструментов анализа данных позволяет организациям получать информацию о динамике спроса, эффективности маркетинговых мероприятий и результатах деятельности предприятия [12]. На основе полученных аналитических данных руководство организации может более точно планировать развитие бизнеса, корректировать стратегию и принимать обоснованные управленческие решения.

Российские исследователи отмечают, что развитие цифровых технологий оказывает существенное влияние на функционирование организаций различных отраслей, включая сферу услуг, и становится одним из ключевых факторов повышения эффективности управленческой деятельности. Значительный вклад в исследование процессов цифровизации экономики внесли работы Бухвальда Е.М. В научных трудах цифровая

трансформация рассматривается как комплексный процесс внедрения современных информационных технологий, сопровождающийся изменениями в организационной структуре предприятий, системе управления и бизнес-моделях компаний. Автор отмечает, что использование цифровых инструментов способствует повышению эффективности управления, оптимизации бизнес-процессов и формированию новых конкурентных преимуществ организаций [4]. В исследованиях Иванова В.В. и Блинова В.В. подчеркивается, что внедрение цифровых технологий позволяет повысить оперативность принятия управленческих решений и улучшить качество обработки и анализа информации. По мнению авторов, автоматизация управленческих процессов и использование современных информационных систем способствуют повышению прозрачности деятельности предприятий и более эффективному контролю за реализацией управленческих решений. Отдельное направление исследований связано с изучением цифровизации предприятий сферы услуг [2;9]. В работах Пономаревой Н.Н. и Кузнецовой О.В. отмечается, что внедрение цифровых технологий в деятельность сервисных организаций позволяет существенно повысить качество обслуживания клиентов, оптимизировать процессы взаимодействия с потребителями и улучшить управление клиентскими отношениями. Использование CRM-систем, онлайн-платформ и цифровых сервисов рассматривается авторами как важный инструмент повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг [11;12]. В трудах Татаркина А.И. рассматриваются институциональные и экономические аспекты цифровизации предпринимательской деятельности. Автор отмечает, что развитие цифровой экономики создает новые возможности для развития малого и среднего бизнеса, включая расширение каналов взаимодействия с клиентами, повышение доступности услуг и снижение транзакционных издержек [15].

Развития цифровой экономики, внедрение цифровых технологий становится важным фактором повышения эффективности деятельности

предприятий сферы услуг малого и среднего бизнеса [9]. Практика показывает, что использование современных информационных решений позволяет организациям оптимизировать бизнес-процессы, повысить качество обслуживания клиентов и обеспечить устойчивое развитие в условиях усиливающейся конкуренции.

Одним из распространенных направлений цифровизации предприятий сферы услуг является внедрение систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). В российской практике такие системы активно используются компаниями малого и среднего бизнеса для автоматизации процессов взаимодействия с клиентами, управления продажами и анализа потребительского поведения. Например, многие сервисные организации используют систему «Битрикс24», которая позволяет вести клиентскую базу, контролировать выполнение задач, автоматизировать коммуникацию с клиентами и анализировать результаты деятельности. Применение подобных систем способствует повышению прозрачности управленческих процессов и позволяет руководителям оперативно принимать управленческие решения.

Успешное внедрение цифровых технологий является использование специализированных цифровых платформ для автоматизации записи клиентов и управления услугами. Так, в деятельности салонов красоты, медицинских центров и сервисных компаний широко применяется платформа «YCLIENTS». Данная система позволяет автоматизировать процессы онлайн-записи клиентов, вести расписание сотрудников, осуществлять учет оказанных услуг и анализировать эффективность работы предприятия. Использование подобных цифровых решений способствует повышению удобства обслуживания клиентов и улучшению организации внутренних процессов предприятия.

Существенное значение в процессе цифровой трансформации предприятий сферы услуг имеет внедрение систем автоматизации учета и управления ресурсами организации. В практике российских предприятий малого и среднего бизнеса широкое распространение получили программные

решения, разработанные на базе платформы «1С». Использование данных систем позволяет автоматизировать процессы бухгалтерского и управленческого учета, обеспечивать контроль за финансовыми потоками, а также проводить анализ результатов хозяйственной деятельности предприятия. Применение подобных цифровых инструментов способствует повышению обоснованности управленческих решений и эффективности управления в целом.

Выводы

В современных условиях формирования цифровой экономики внедрение цифровых технологий приобретает особое значение для повышения эффективности управления предприятиями малого и среднего бизнеса в сфере услуг. Результаты проведенного исследования свидетельствуют о том, что процессы цифровой трансформации оказывают существенное влияние на организацию управленческой деятельности, способствуют совершенствованию бизнес-процессов и повышению эффективности взаимодействия организаций с клиентами. Проведенный анализ отечественных научных работ показал, что большинство исследователей рассматривают цифровизацию как значимый инструмент укрепления конкурентных позиций предприятий, который позволяет более рационально использовать имеющиеся ресурсы и повышать оперативность принятия управленческих решений.

Применение указанных решений способствует росту производительности труда сотрудников, повышению уровня клиентского сервиса и улучшению экономических показателей организаций. В этой связи цифровые технологии можно рассматривать как важный фактор развития предприятий малого и среднего бизнеса в сфере услуг, поскольку их использование способствует формированию устойчивых конкурентных преимуществ и создает дополнительные возможности для дальнейшего развития компаний в условиях цифровой трансформации экономики.

Список литературы:

1. Баржанов А.Б. Цифровизация в отрасли: вызовы, ключевые сдерживающие факторы, направления цифровизации / Школа Науки. 2021. № 5 (42). - 16 с.
2. Блинов В.В. Цифровизация бизнеса и ее влияние на эффективность управления организациями / Экономика и предпринимательство. - 2021. - 123 с.
3. Борисова Л.Р., Фридман М.Н. Моделирование динамики цифровизации в России и влияния цифровизации на занятость населения / Самоуправление. 2023. № 1 (134). - 286 с.
4. Бухвальд Е.М. Цифровизация экономики и развитие предпринимательства в России / Экономика региона. - 2020. - 1125 с.
5. Волостнов Н.С., Лазутина А.Л. Экономическое прогнозирование в контенте синергетики / Вестник Волжской государственной академии водного транспорта. 2013. № 37. - 25 с.
6. Гилева Т.А., Бабкин А.В., Гилев Г.А. Разработка стратегии цифровой трансформации предприятия с учетом возможностей бизнес-экосистем / Экономика и управление. - 2020. - 633 с.
7. Дятлов С.А. Цифровая экономика: концептуальные основы развития / Экономика и управление. - 2019. - 8 с.
8. Земцов С.П. Технологическое предпринимательство как фактор развития России / Журнал Новой экономической ассоциации. - 2022. - 215 с.
9. Иванов В.В. Цифровая трансформация экономики: направления и перспективы развития / Вопросы экономики. - 2020. - 56 с.
10. Кобзев В.В., Бабкин А.В., Скоробогатов А.С. Цифровая трансформация промышленных предприятий в условиях новой реальности / П-Есоному. - 2022. - 10 с.
11. Кузнецова О.В. Использование CRM-систем в управлении предприятиями сферы услуг / Вестник университета. - 2021. - 112.

12. Пономарева Н.Н. Цифровая трансформация предприятий малого и среднего бизнеса / Менеджмент и бизнес-администрирование. - 2022. - 67 с.
13. Попов Е.В., Семячков К.А. Компаративный анализ стратегических аспектов развития цифровой экономики / Вестник ПГУ. Серия: Экономика. - 2018 - 7 с.
14. Румана Б., Ричард Х. Определение, концепция и измерение цифровой экономики / Вестник международных организаций: образование, наука, новая экономика. - 2018. - 159 с.
15. Татаркин А.И. Институциональные аспекты развития цифровой экономики / Экономика региона. - 2019. - 325с.