

тия заключается в создании конкурентных преимуществ, которые состоят из производственных (потенциальных) и потребительских (конкурентных позиций) преимуществ. Производственные аспекты коммуникации зависят от работы с внутренней средой предприятия (персонал, менеджмент), организационной культуры предприятия, методов информирования работников и внутренней системы мотивации. Политика взаимодействия во внешней среде влияет в основном на создание долгосрочных потребительских отношений предприятия и клиентов.

УДК 658

НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ АУТСОРСИНГОВЫХ УСЛУГ

Цвирко М.В.

*Белорусский национальный технический университет
Минск, Республика Беларусь*

Необходимой составляющей деятельности любого предприятия является концентрация основного внимания руководства на повышении конкурентоспособности продукции. Для достижения поставленной цели организации, как малые инновационные, крупные, так и учреждения высшего образования, технопарки, могут объединяться в кластеры. В свою очередь для выполнения отдельных функций организации могут использовать аутсорсинг. Это позволит создать благоприятную среду для разработки и внедрения инновационных технологий, продуктов, услуг с минимальными затратами, а также возможностью эффективного взаимодействия между собой участников кластера, обмена опытом и знаниями. Это позволяет привлекать ресурсы, опыт и технологии внешнего исполнителя для получения положительных результатов, приводящих к повышению эффективности деятельности.

В Республике Беларусь приоритетными направлениями развития является концентрация основного внимания на развитии национальной инновационной системы, что предусматривает проведение субъектами хозяйствования Республики Беларусь эффективной инновационной и инвестиционной политики. В государственной программе инновационного развития Республики Беларусь на 2011–2015 годы предусмотрено формирование в Республике Беларусь нового кластера в области нано-, биотехнологий и фармацевтической промышленности посредством создания научно-технологического парка, имеющего статус и правовой режим, аналогичный Парку высоких технологий [1]. В мировой практике процесс создания кластеров широко используется и зарекомендовал себя как эффективный способ управления инновационной деятельностью. Одним из самых известных примеров функционирования кластера является "Силико-

Таким образом, аспекты совершенствования коммуникационной политики в современных условиях хозяйствования становятся очень перспективной областью. Используя эти возможности, можно обеспечить стабильный рост прибыли предприятий и занять достойное место в международной сфере экономических отношений.

1. Шарков, Ф.И. Коммуникационная политика предприятий / Ф.И. Шарков. Гродно: ГрГУ, 2012. – 195с.

новая долина", расположенная на территории США. М. Портер дает следующее определение кластера (промышленной группы) – это группа географически соседствующих взаимосвязанных компаний и связанных с ними организаций, действующих в определенной сфере, характеризующихся общностью деятельности и взаимодополняющих друг друга [2, с. 258].

Таким образом, в кластер входят предприятия с целью получения уникальных конкурентных преимуществ для определенного региона. К основным организациям, входящих в состав кластера можно отнести:

- предприятия (малые инновационные, средние, крупные);
- предприятия, которые оказывают услуги для основообразующих кластер организаций;
- научные организации (научно-исследовательские институты, учреждения высшего, профессионально-технического образования), которые занимаются разработкой и исследованием новых идей;
- индивидуальные предприниматели либо их объединения;
- предприятия, оказывающие вспомогательные функции для основных участников кластера (кредитование, страхование, обеспечение недвижимостью, сервисное обслуживание);
- технопарк для координации всех процессов внутри кластера и управления ими, поиска новых контрагентов, а также для оказания консультационно-информационных, маркетинговых и иных функций.

Таким образом, в состав кластера входят предприятия и иные организации, объединенные общностью интересов и возможностью оказания услуг другим, но свободно-конкурирующие друг с другом. Определяющей целью для создания кластеров является активизации инновационной деятельности.

Организации, входящие в кластер могут передать различные функции на аутсорсинг для оптимизации управления деятельностью, и получения дополнительной прибыли. Например, подразделение университета - научно-исследовательская лаборатория разработала инновационный продукт. Университет не имеет дополнительных ресурсов для создания нового производства, проведения дополнительных маркетинговых, в том числе рекламных функций, коммерциализации данного инновационного продукта, проведения всех организационных и консультационных мероприятий, связанных с особенностями данного продукта. Поэтому экономически целесообразно будет передать, например, производство инновационной продукции, выход на рынки сбыта и непосредственно коммерциализацию на аутсорсинг малому инновационному предприятию, входящему в данный кластер, а решение координационных проблем, осуществление маркетинговых функций в зависимости от местоположения, специализации отрасли, особенностей инновационного продукта, осуществление консультационных функций для малого инновационного предприятия передать также на аутсорсинг научно-технологическому парку. На данный момент одной из существенных проблем для предприятий является вопрос определения оптимального распределения ресурсов при получении максимальной прибыли, а также дополнительных конкурентных преимуществ[3].

Целесообразность передачи на аутсорсинг отдельных функций или их части обусловлена следующими факторами[4]:

- сложность производственного процесса либо его переустройства под инновационный продукт;
- появление новых конкурентоспособных предприятий;
- необходимость оптимизации ресурсов предприятия;
- возрастание требований к производимым продуктам или услугам.

Таким образом, аутсорсинг предполагает привлечение внешней стороны для реализации существующих или новых инновационных процессов. Это приводит к использованию накопленных знаний, опыта и ресурсов предприятия (научные технологии, ИТ-решения), оказывающего аутсорсинговые услуги, что позволяет оптимизировать затраты на реализацию бизнес-процесса. Каждое предприятие самостоятельно принимает решение о необходимости применения аутсорсинга. Возможна передача только части бизнес-процесса сторонней организации на аутсорсинг либо отдельных функций, либо передача всего бизнес-процесса. Важным аспектом является то, что организация, оказывающая

услуги аутсорсинга берет на себя также ответственность за результат. Конечной целью использования аутсорсинга каждое предприятие ставит увеличение объемов реализации, увеличении прибыли, сокращение затрат, выход на новые рынки сбыта (возможно и международные). Аутсорсинг способствует снижению затрат на производство продукции и оказание услуг, что приводит к уменьшению цены конечного продукта, соответственно применение аутсорсинга положительно сказывается на развитии предприятия. Обращение к аутсорсеру должно быть направлено на удовлетворение потребностей конечных потребителей, улучшение ценовых и качественных характеристик товара либо услуги, возможность провести реструктуризацию деятельности для наиболее эффективной работы, а также возможности обеспечения конкурентоспособности как отдельных товаров, так и организации в целом на отечественном и мировом рынке. При передаче на аутсорсинг некоторого процесса необходимо осуществлять своевременный контроль, а тщательная разработка целей, деталей и задач может гарантировать получение серьезных конкурентных преимуществ.

Чтобы аутсорсер выполнил свою работу качественно, необходимо следующее[5]:

- аутсорсер должен быть признанным специалистом в данной сфере;
- необходимо уделить внимание местоположению центров обслуживания и обращению с персоналом;
- клиент должен высоко цениться предприятием;
- у аутсорсера должен быть стимул к постоянному совершенствованию.

На сегодняшний день в мировой практике возможна передача функций на аутсорсинг практически во всех областях, то есть в зависимости от области деятельности, специфики производства, целей организации существует большое количество разновидностей аутсорсинга бизнес-процессов. Наибольшее распространение получил аутсорсинг в области информационных технологий – ИТ-аутсорсинг. На ИТ-аутсорсинг может быть передана разработка или аренда программного обеспечения, обслуживание информационных систем предприятия, хостинг сайта предприятия.

1. О Государственной программе инновационного развития Республики Беларусь на 2011–2015 годы: Постановление Совета Министров Республики Беларусь, 26 мая 2011 г. № 669 // Консультант Плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2014.

2. Портер, М. Конкуренция: пер. с англ. / М. Портер. – М.: Издат. дом «Вильямс», 2005. – 608 с.
3. Дж. Брайан Хейвуд Аутсорсинг. В поисках конкурентных преимуществ. М.: Вильямс 2004. – 176 с.
4. Михайлов, Д.М. Аутсорсинг. Новая система организации бизнеса: учебное пособие / Д.М. Михайлов. – М.: КНОРУС, 2006. – 256 с.
5. Филина, Ф.Н. Аутсорсинг бизнес-процессов. Проблемы и решения. – М.: ГроссМедиа, 2008 – 84 с.

УДК 51

СОВРЕМЕННОЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО: СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ, ПЕРСПЕКТИВЫ

Шелег Н.С., Яковлева Е.Н.

*Белорусский государственный экономический университет
Минск, Республика Беларусь*

Мир телекоммуникационных технологий меняется прямо у нас на глазах. Наглядный пример переход от традиционной "канальной" телефонии к платформе IMS, все преимущество которой уже успели оценить многие пользователи на территории Республики Беларусь.

Менее заметные и понятные, обществу в целом или каждому конечному потребителю, переход к более современному протоколу передачи данных IPv6. Такая необходимость связана с нарастающим дефицитом IPv4-адресов. Это преобразование входит в перечень приоритетных направлений дальнейшего развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в Республике Беларусь.

Снова и снова встает вопрос о распределении ролей в экосистеме управления сетью Интернет. Эти и многие другие вопросы рассматриваются и обсуждаются на международных форумах, анализируются в докладах и описываются в отчетах. В частности на Встрече на высоком уровне по вопросам информационного общества (ВВУИО) 2014 были названы приоритетные направления дальнейшего развития ИКТ в нашей стране:

1) сохранение национальной идентичности, культурного наследия, национальных языков и развитие местного контента;

2) совершенствование управления правами интеллектуальной собственности;

3) необходимость выработки общепризнанной устойчивой модели управления сетью интернет с участием всех заинтересованных сторон;

4) важным технологическим условием дальнейшего развития операторов передачи данных и поставщиков контента является поэтапный переход к протоколу IPv6. (1)

К сожалению далеко не всем понятны эти изменения и преимущества от их внедрения. И не только самые обычные пользователи, но и те, кто мог бы извлекать огромную выгоду от получения и обработки огромных массивов данных и информации.

Вицепрезидент Европейской комиссии Neelie Kroes называет информацию «новой нефтью», говоря о том, что она является топливом для инноваций, стимулирования и развития компаний [1].

Количество пользователей ИКТ растет все быстрее. Согласно докладу Международного Союза электросвязи (МСЭ) "Измерение информационного общества" за 2013 год всем мире темпы развертывания и внедрения ИКТ продолжали расти. Согласно оценкам МСЭ, к концу 2013 года будет насчитываться 6,8 млрд. контрактов на подвижную сотовую связь – почти столько же, сколько и людей на планете; и примерно 2,7 млрд. человек в мире будут пользоваться интернетом. Но это все же означает, что 4,4 млрд. человек еще не подключены к сети. (2)

По-прежнему остаются те, кто хотел бы использовать все преимущества современного телекоммуникационного общества, но не имеет такой возможности, в силу различных причин.

Во всем мире наиболее активными пользователями ИКТ является молодежь. В докладе МСЭ за 2013 год впервые была разработана модель для оценки числа "цифровых аборигенов" – молодых людей с большим опытом использования ИКТ, которые являются движущей силой в информационном обществе. Хотя в настоящее время 30 процентов молодого населения являются "цифровыми аборигенами", в отчете показано, что в ближайшие пять лет, как ожидается, численность "цифровых аборигенов" в развивающемся мире удвоится. (1)

Несмотря на стабильный рост, количества домашних хозяйств, имеющих доступ в интернет, во всех регионах мира, по-прежнему существуют большие различия между развитыми и развивающимися странами.

В связи со всем вышеизложенным для наилучшей интеграции в мировое сообщество и успешной деятельности в области ИКТ наиболее важным представляется следующее:

- повышение "телекоммуникационной грамотности" населения, а именно инвестиции в человеческий капитал;