

## **ВИКОРИСТАННЯ НОВІТНІХ КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ПОСЛУГ**

**М.І. ОЛЕШКО<sup>1\*</sup>, А.О. ХАРЧЕНКО<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> *магістрант кафедри ЕКММ, НТУ «ХПІ», Харків, УКРАЇНА*

<sup>2</sup> *доцент кафедри ЕКММ, канд. економічних наук, НТУ «ХПІ», Харків, УКРАЇНА*

\* *email: madcatcat@mail.ru*

Розвиток сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) та збільшення кількості інформації є двома визначальними чинниками сучасної економічної системи. Саме тому сучасні підприємства не можуть ефективно функціонувати без використання у своїй діяльності ІКТ, що є дієвим інструментом покращення роботи будь-якого підприємства, як промислового гіганта, так і малого приватного підприємства. За допомогою ІКТ реалізуються функції контролінгу, логістичні функції, фінансові, маркетингові, функції менеджменту, комунікації. Жодна із сфер роботи сучасної фірми не обходиться без інформаційної підтримки та інформаційних систем. Також новітні системи комунікації дозволяють суттєво спростити зв'язок між різними підрозділами підприємства, навіть якщо територіально вони далеко одне від одного. Крім того, спрощується як зв'язок клієнта із поставником товарів, так і отримання інформації від клієнтів для підприємства.

Підприємства сфери послуг підкоряються загальним економічним законам, проте мають ряд особливостей, що роблять їх функціонування відмінним від підприємств сфери виробництва. Сфера послуг передбачає поглиблену взаємодію з клієнтами, що зумовлює необхідність неперервного отримання інформації про те, яким клієнт хоче бачити кінцевий продукт. Використання мережі Інтернет дозволяє вирішити одразу дві проблеми – просування товару кінцевому споживачу і розширення клієнтської бази та визначення клієнтських вподобань. Підприємство не повинно бути прив'язане до конкретних торгових точок, щоб ефективно реалізовувати продукцію. Базуючись у одному місці, можна знаходити та підтримувати клієнтів у інших містах.

Мережа Інтернет дозволяє відстежувати тренди вподобань споживачів, проводити акції, майже не витрачаючи грошей на їх реалізацію, підтримувати миттєвий та різноманітний зв'язок із клієнтами. Виявлення факторів, що впливають на якість послуг підприємства, та визначення його позиції та порівняння із конкурентами на ринку вподобань його клієнтів допомагає розробити шляхи, реалізація котрих дозволить йому краще відповідати вимогам різних споживачів, а з тим і покращити конкурентоспроможність своїх послуг.

Отже використання ІКТ в діяльності підприємств дозволяє забезпечити більш швидкий та дешевий доступ до знань та інформації, що прискорює здійснення операцій і бізнес-процесів, знижує їх вартість, яка, в свою чергу, збільшує вигоду підприємств і споживачів.