



Использование информационных технологий в индустрии услуг

Студент:

Баеза Сингоренко Кристиан

Андрес

Научный руководитель магистерской
диссертации

Шемончук Д.С.

23,06,2016

Схема презентации

1. Инновации на предприятиях
2. Что такое ИКТ?
3. *Важность ИКТ в мировой экономике*
4. услуги и их значение.
5. Использование икт в сфере услуг.
6. Заключение.

Инновации на предприятиях

- Мы должны думать о будущем развитии предприятий, и поэтому мы должны понимать, что есть большая разница в том, как мы видим услуги для новых и будущих потребителей.
- Альтернативные издержки (*Opportunity cost*)
- Система управления взаимоотношениями с клиентами

Инновации на предприятиях

Клиенты и потребители продукции и услуг постоянно приобретают новые ряды в отборочных продуктах или услугах, которые предлагаются.



Что такое ИКТ?

- Одним из важнейших влияний в наше время называют информационно-коммуникационные технологий (ИКТ) в качестве общей концепции это относится к использованию нескольких технологических или компьютерных средств для хранения, обработки и распространения всех видов информации (визуальной цифровой или иной) как способ управления, организации и координации всех рабочих, научно-исследовательских, и других мероприятий.



Важность ИКТ в мировой экономике

"ИКТ будут играть еще более важную роль в период после 2015 года и в достижении целей в области устойчивого развития, учитывая все ускоряющееся движение мира к созданию цифрового общества" – сказал Брахима Сану, Директор Бюро развития электросвязи МСЭ.



Важность ИКТ в мировой экономике

Внутренняя

- **Использование баз данных**
- **Логистика (провайдеры)**
- **Связи внутри компании.**



Важность ИКТ в мировой экономике

Бизнес-Аналитика

Отношения с клиентами жизненно важны для компании. Кроме того, известно, что недовольный клиент является причиной огромных затрат для компании, таким образом потеря одного клиента является более существенной, чем появление десяти новых. Это одна из главных причин для современных предприятий, чтобы ознакомиться с восприятием клиентом компании, как во время продаж, так и после.



Услуги и их значение

Услуга — результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна.

Экономический сектор услуг делает для развитых стран наибольший вклад в ВВП, рабочие места и рост так называемых стран первого мира. Например, на сектор услуг США приходится более 60% ее экономики.

Одним из главных преимуществ индустрии услуг является увеличение добавленной стоимости продукции, и даже создание новых направлений и компаний.



Услуги и их значение

Опасность экономики сосредоточенной на добыче сырья

Добыча сырья - это то, чего сравнительно легко достичь. Есть много методов и механизмов для достижения этой цели и это способно дать работу большому количеству людей. Но, как вчера и сегодня, добыча сырья не является чем-то, чему можно доверять.

Услуги, и их значение

Отрасли сферы услуг чрезвычайно разнообразны. К сфере обслуживания относится и государственный сектор с его судами, биржами труда, больницами, ссудными кассами, военными службами, полицией, пожарной охраной, почтой, органами регулирования и школами, и частный некоммерческий сектор с его музеями, благотворительными организациями, церковью, колледжами, фондами и больницами.

- Неосвязаемость
- Неотделимость от источника
- Непостоянство качества
- Несохраниемость

Использование ИКТ в сфере услуг

Сфера услуг является одной из основных отраслей общественного производства, призванная чутко реагировать на потребности и спрос населения.



Применение ИКТ в образовании

Университет Ла-Фронтера является государственным университетом Чили, он расположен в городе Темуко. Здесь сконцентрирована большая часть научно-производственной и последипломной подготовки южной части Чили и Латинской Америки.

Университет постоянно внедряет новые методы для улучшения услуг, предоставляемых своим студентам. Но как оценить качество таких услуг, как высшее образование?



Использование ИКТ в сфере услуг

Ключ к успеху для предоставления качественных услуг - определение потребностей и ожиданий клиентов. В той степени, в которой компания или организация отвечает этим ожиданиям, она может обеспечить свое будущее, потому что в условиях свободной конкуренции, именно клиенты определяют то, какие компании выживут, а какие исчезнут.



Использование ИКТ в сфере услуг

В университете-ла-Фронтера, в последние годы использовался инновационный способ оценки качества образования.

Действительно, каждый студент может учиться больше или меньше, уделять больше или меньше внимания лекциям, обучаться самостоятельно или просто учиться, чтобы сдать экзамены. Все эти переменные очень трудно контролировать и управлять ими, но есть и другие переменные, в которые университет, может внести изменения.

Между этими переменными можно найти:

- **Преподаватели**
- **Оборудование**
- **Форма обучения**
- **Качество лекций**
- **Уровень сложности экзаменов и оценки предмета**

Использование ИКТ в сфере услуг

Среди вопросов, на которые студенты должны ответить:

- **Демонстрирует ли преподаватель владение предметом?**
- **Дает ли преподаватель примеры, и доступно ли объясняет предмет?**
- **Беспокоится ли преподаватель о том, чтобы у студентов не оставалось сомнений по теме?**
- **Вовремя ли преподаватель приходит на занятия?**
- **Использует ли преподаватель аудиовизуальные методы на занятиях?**
- **Имеют ли тесты необходимый уровень сложности?**
- **Считаете ли вы этот предмет необходимым для вашего дальнейшего трудоустройства?**
- **Дается ли время для обсуждения на занятиях?**
- **Является ли предмет актуальным в наше время?**
- **Какую оценку вы даете работе преподавателя в течение семестра?**

Использование ИКТ в сфере услуг

Результаты оценки преподавателей дают хорошую возможность студентам выбирать лучшего и избегать тех, у кого плохой рейтинг. Важно отметить, что если преподаватель получает плохие оценки от студентов, ему попытаются помочь в тех областях, где он слаб, но если проблема не будет устранена, это может привести к увольнению.

Использование информационных технологий при вводе данных, сбора, хранения, статистического анализа и принятия решений стало незаменимым инструментом для поиска постоянного улучшения качества услуг университета.

Заключение

Стремление к качеству и удовлетворения реальных потребностей наших клиентов является очень важно в экономике в условиях свободной конкуренции.

Развитие технологий и коммуникационных наук дают нам новые методы, чтобы предоставлять более качественные услуги для наших клиентов.

Важно, чтобы не отставать качество, использовать новые инструменты всегда принимая клиента как центр всей деятельности компании.