

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2020.86.52.023

Телекоммуникации в структуре современного бизнеса**Алихаджиев Сайдмагомед Хаважиевич**

Кандидат физико-математических наук,
кафедра общей физики,
Чеченский государственный университет,
364051, Российская Федерация, Грозный, ул. Шерипова, 32;
e-mail: said366502@mail. ru

Асхабов Ильяс Бекович

Грозненский государственный нефтяной технический университет
имени академика М. Д. Миллионщикова,
364061, Российская Федерация, Грозный, пр. Х. Исаева, 100;
e-mail: ashabov-79@mail. ru

Шамсадова Яха Шаидовна

Старший преподаватель кафедры автоматизации технологических процессов
и производств,
Грозненский государственный нефтяной технический университет
имени академика М. Д. Миллионщикова,
364061, Российская Федерация, Грозный, пр. Х. Исаева, 100;
e-mail:turluevadam@mail. ru

Аннотация

В данной статье рассмотрена роль телекоммуникаций в современном бизнесе. Авторы отмечают, что потенциал Интернета для развития бизнеса столь же безграничен, как и сама глобальная сеть. Сегодня компания, не имеющая корпоративного сайта, не только не внушает доверия, но и вызывает подозрения. Ключевая сфера телекоммуникационных технологий готова предложить бизнесу набор мощных решений, позволяющих сократить не направления расходования средств, а сами расходы по этим направлениям. Необходимость массовой «цифровизации» бизнеса давно уже стала очевидной, но в благоприятных условиях на это не было ни времени, ни должного желания. В условиях кризиса денег стало меньше, а времени, соответственно больше. Благополучно пережить эту мировую финансовую лихорадку смогут те, кто потратит это время на внедрение современных телекоммуникационных технологий.

Для цитирования в научных исследованиях

Алихаджиев С.Х., Асхабов И.Б., Шамсадова Я.Ш. Телекоммуникации в структуре современного бизнеса // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2020. Том 10. № 8А. С. 220-229. DOI: 10.34670/AR.2020.86.52.023

Ключевые слова

Технология ADSL, сетевые технологии, информационные сети, DLP-системы, отрасль связи и телекоммуникаций, телекоммуникация, бизнес, глобальная сеть, технологии.

Введение

Удаленная работа сотрудников давно уже является общемировым трендом, и финансовый кризис может стать просто дополнительным стимулом его массового распространения. Очевидно, что для полноценного выполнения своих обязанностей офисным служащим в подавляющем большинстве случаев достаточно компьютера, телефона и доступа к корпоративным банкам данных. По сути, главным сдерживающим фактором повсеместного внедрения удаленных рабочих мест являлась техническая сложность организации согласованного взаимодействия между удаленными рабочими местами, особенно на территории России.

Зловещая фраза «в условиях мирового финансового кризиса» стала чем-то вроде современного аналога «от Советского Информбюро»: сразу становится ясно, что сейчас нам озвучат что-то очень важное и, скорее всего, очень мрачное. Действительно, о кризисе сегодня говорят все и повсюду, а слово «антикризисный» употребляется к месту и не к месту, но обязательно и помногу. Любая акция скидок теперь именуется «антикризисным предложением», а самым популярным слоганом стал «Нас кризис не коснулся». Тем не менее, проблема кризиса действительно стоит очень остро, и вряд ли найдется хоть одна компания, которой удалось избежать влияния мировой финансовой лихорадки. Но ситуация кризиса и критическая ситуация – как говорится, две большие разницы, и здесь очень многое (если не все) зависит от самой компании: насколько она сумеет адаптироваться к новым условиям, куда направит основные усилия, какими средствами воспользуется. В этом ключе телекоммуникационная отрасль готова предложить бизнесу целый ряд эффективных, «антикризисных» решений.

Экономический «сухой паек»

Несмотря на активные и продолжительные дискуссии, специалисты в области экономики и финансов до сих пор не пришли к единому мнению относительно универсальных способов преодоления мирового кризиса. Более того, нередко эксперты высказывают диаметрально противоположные точки зрения, каждая из которых выглядит вполне обоснованной и весьма логичной. Кто-то предлагает максимально диверсифицировать специализацию компаний, кто-то называет кризис идеальным временем для новых начинаний и рекомендует активно инвестировать в новые проекты, а кто-то, наоборот, советует как можно скорее монетизировать все активы и дожидаться лучших времен [Идрисова, 2017]. В результате сделать выбор в пользу того или иного решения становится еще сложнее. Очевидно одно: вне зависимости от выбранной стратегии, расходы придется в любом случае сокращать, и сокращать серьезно.

На практике оптимизация расходов нередко представляет собой жесткую экономию на всем, чем только можно, вплоть до увольнения ведущих, а следовательно, высокооплачиваемых, специалистов и распределения их обязанностей между «уцелевшими». И если в сокращении откровенно раздутых штатов еще можно найти определенный «оздоравливающий» эффект, то

вынужденные увольнения ничего кроме уменьшения эффективности компании не сулят. Это же относится и к «резанию» расходов на рекламу, маркетинговые исследования, деловые поездки. В таких условиях даже самая правильная стратегия может оказаться неэффективной, поскольку компания ограничена в средствах ее реализации и не имеет необходимого «пространства для маневра». Именно в этом ключе сфера телекоммуникационных технологий готова предложить бизнесу набор мощных решений, позволяющих сократить не направления расходования средств, а сами расходы по этим направлениям.

Когда наступают трудные финансовые времена, «хрестоматийной» тактикой снижения расходов является сокращение окладов персонала, а в особо сложных ситуациях – сокращение и самого персонала. Безусловно, все прекрасно помнят сакраментальное «Кадры решают все», но когда «за окном» кризис, тут уже не до афоризмов – офис бы оплатить хватило! Однако современный уровень развития телекоммуникационных средств позволяет компаниям существенно снизить расходы на аренду офисных помещений за счет организации корпоративной IP VPN и перевода сотрудников на удаленную работу [Сетевые информационные технологии, www]. В целом ряде случаев можно полностью отказаться от «физического» офиса, переведя компанию в виртуальное пространство. Конечно, отказаться от производственных площадей или точек розничной торговли не получится, но сэкономить на размещении административного персонала все равно можно, и довольно сильно. Так, по данным ФОМ, в конце 2008 года уровень проникновения широкополосного Интернета в России составлял 20%. Может показаться, что организация удаленных рабочих мест потребует от компании слишком больших расходов, поскольку не у всех сотрудников может быть «домашний» Интернет. Но, во-первых, в крупных городах и региональных центрах уровень проникновения Интернета существенно выше, чем в целом по стране, а во-вторых, никто не отменял технологию ADSL, которая позволяет организовать широкополосные подключения через обычную телефонную сеть, благо с телефонной связью проблем давно не осталось. Таким образом, получается, что у сотрудников либо уже есть интернет-подключение, либо его можно достаточно быстро организовать, причем без серьезных финансовых издержек. Следовательно, принципиальная возможность организации доступа к IP VPN существует везде, где есть хотя бы телефон, но на практике необходим еще и оператор, способный обеспечить необходимый уровень сервиса.

В свете сказанного оптимальным выбором является сеть «Ростелеком». Сеть построена на базе современных волоконно-оптических линий связи и охватывает все регионы страны. За счет постоянного наличия свободной магистральной емкости обеспечиваются высокие параметры качества связи, а благодаря кольцевому резервированию каналов гарантируется постоянная доступность сети, даже в случае обрыва физических магистралей. Таким образом, удаленные сотрудники при всем желании не смогут увильнуть от работы, ссылаясь на неработающий Интернет или отсутствие доступа к корпоративному серверу. А если серьезно, то недоступный сервер – ерунда по сравнению с сервером, доступным для злоумышленников, и в вопросе конфиденциальности трафика сеть «Ростелеком» также является наилучшим выбором. Так, безопасность информации, передаваемой по сети, обеспечивает технология MPLS, которая полностью изолирует каждую IP VPN от других. Другими словами, трафик корпоративной сети полностью закрыт от несанкционированного доступа на уровне самой организации информационного пространства, примерно так же, как офисная локальная сеть закрыта для доступа из Интернета. Кроме того, IP/MPLS-сеть «Ростелеком» прошла дооборудование и

сертификацию по стандартам ФАПСИ, что гарантирует ее соответствие самым современным требованиям информационной безопасности.

Таким образом, «телекоммуникационный офис» на базе IP VPN «Ростелеком» позволит сохранить действующую схему организации бизнес-процессов компании, существенно экономя средства на аренде «физических» помещений. Более того, появляется реальная возможность нанимать специалистов из других регионов и даже стран, поскольку сеть «Ростелеком» охватывает не только всю Россию, но и имеет выходы на сети международных операторов связи, и доступ к сети возможен из любой точки мира. В результате компании ничто не мешает нанять на работу какого-нибудь иностранного специалиста экстра-класса, избегая волокиты с оформлением приглашений, виз, разрешений на работу и т. п., или наоборот – взять сотрудников из тех регионов, где стоимость жизни ниже, а значит и зарплатные аппетиты скромнее. Таким образом, компания способна не только отказаться от «порочной практики» сокращений персонала, но и существенно усилить свои позиции за счет привлечения дополнительных специалистов «без вреда» для корпоративного бюджета [Ефанов, 2008]. Деловые поездки в другие регионы или за рубеж никак нельзя отнести к разряду бесполезных «излишеств». Однако в условиях кризиса от них приходится или отказываться полностью, или сокращать до критического минимума. О том, что это негативно сказывается на развитии компании, говорить не будем ввиду очевидности этого печального факта. Но что делать, если стоимость поездки, например, из Москвы во Владивосток и обратно, равняется двум месячным окладам опытного специалиста, а тут и на один денег может не хватить?

Телекоммуникационная отрасль и здесь готова предложить целый набор эффективных решений. Одним из таковых является услуга «Аудиоконференция», предоставляемая компанией «Ростелеком». Услуга позволяет организовать одновременный сеанс связи между несколькими участниками при помощи обыкновенных телефонных соединений. При этом каждый из участников может находиться в любой точке России и использовать стационарный или мобильный телефон. Одновременно в конференции может быть задействовано до 90 человек, каждый из которых имеет возможность слышать остальных и обращаться ко всем участвующим. Аудиоконференция надежно защищена от несанкционированного доступа за счет двух уровней аутентификации пользователей. Первым и обязательным условием для доступа в «виртуальный конференц-зал» является ввод пин-кода, который может быть задан организатором самостоятельно. Вторым условием является наличие телефонного номера абонента в «белом списке», который также формируется организатором при необходимости. Эти меры позволяют гарантировать полную конфиденциальность, а значит в рамках аудиоконференции можно вести переговоры любого уровня и любой степени секретности. Таким образом, компания получает возможность существенно экономить на командировочных расходах для своих сотрудников, получая при этом колоссальный выигрыш в оперативности. По сути, на аудиоконференции создается та же рабочая атмосфера, что и на обычных переговорах, с той лишь разницей, что партнеры не могут видеть друг друга. Но согласитесь, что в целом ряде случаев визуальный контакт не является такой уж необходимостью. Если же без визуальной информации обойтись никак нельзя, можно воспользоваться услугой «Видеоконференцсвязь», которую также предоставляет «Ростелеком». Видеоконференция позволяет участникам не только слышать и видеть друг друга, но и, что особенно важно, работать с графическими или текстовыми файлами в режиме реального времени. Для этого к системе видеоконференцсвязи можно подключить обычный компьютер или ноутбук. Кроме

того, в комплект оборудования могут быть включены специальная камера для документов и мультимедийный проектор, что позволит обеспечить максимальную наглядность демонстрации документов. В результате участники конференции увидят на своих экранах монитор подключенного ноутбука либо изображение с документальной камеры, что позволит избежать проблемы «переснятого экрана», блики и т. п. В видеоконференции могут одновременно участвовать до 45 человек из любых точек не только России, но и всего мира. При этом конференция может быть организована как на территории компании-заказчика, так и в специально оборудованных студиях «Ростелеком», что особенно актуально, если компания использует «VPN-офис».

Таким образом, современные телекоммуникационные решения на базе магистральной сети «Ростелеком» позволяют компаниям существенно снизить расходы на междугородные и международные поездки, не отказываясь при этом от личной коммуникации с партнерами из отдаленных регионов. Более того, при использовании телеконференций появляется возможность проводить не просто переговоры, а целые «саммиты», приглашая к обсуждению партнеров со всех концов страны или мира [Трембач, 2010]. Излишне говорить, что в «реальном мире» организация встреч подобного масштаба потребовала бы гораздо больше сил, времени и средств. Одним словом, телекоммуникационная отрасль позволяет развивать деловые контакты в гораздо большем объеме и с гораздо меньшими затратами, что важно в любое время, но особенно актуально в период мирового кризиса.

Поддержка для поддержки

Службы поддержки клиентов давно уже являются обязательным подразделением любой клиент-ориентированной компании. Однако в кризисные времена расходы на содержание call-центра могут оказаться непосильными для многих компаний и зачастую руководители принимают решение либо существенно сократить helpdesk, либо и вовсе его расформировать, до лучших времен. На первый взгляд решение вполне обоснованное – поддержка поддержкой, но если «производственные» отделы компании не смогут функционировать, поддерживать будет попросту нечего. Поэтому главный приоритет при распределении средств, безусловно, отдается профильным подразделениям, напрямую связанным со специализацией компании. Но в условиях кризиса диктовать правила стали потребители, а такая «свобода» не могла не сказаться на их нравах. Сегодня любой клиент ощущает свою ценность для компании, а потому стал более «привередлив» как в плане качества товаров или услуг, так и в отношении сервиса. Излишне повторять, что клиент «любит, когда его любят», но в кризис эти «чувства» особенно обострены. Поэтому именно в кризисной ситуации развитая служба поддержки способна стать мощным конкурентным преимуществом, способным не только существенно улучшить положение компании на рынке, но значительно поднять ее статус в глазах целевой аудитории и даже конкурентов.

В свете сказанного важность телекоммуникационных helpdesk-решений становится очевидна. По большому счету, самым «основательным» подходом к проблеме коммуникации клиент-компания является внедрение современного CRM-комплекса в сочетании с мощной телекоммуникационной платформой. Но если говорить конкретно о функциях helpdesk, то оптимальным вариантом является интеллектуальная платформа «Ростелеком», которая, во-первых, не требует масштабных мероприятий по внедрению, а во-вторых, предоставляет целый

комплекс дополнительных возможностей, которые недоступны даже в CRM-решениях. Интеллектуальная платформа «Ростелеком» – это программно-аппаратный комплекс, который взаимодействует с сетью связи общего пользования и позволяет оказывать целый комплекс интеллектуальных услуг связи. Применительно к области поддержки клиентов стоит особенно отметить услугу «Бесплатный вызов». В рамках оказания услуги компании предоставляется единый номер в коде 8-800, который не зависит от географического местоположения офисов компании и позволяет маршрутизировать поступающие звонки по целому набору условий. Так, можно перенаправлять поступающие звонки в тот или иной регион, в то или иное подразделение компании или вообще заблокировать вызов определенных номеров. Кроме того, существует возможность организовать автоматические сервисы, управляемые клиентом. Так, можно организовать автоматическую справочную службу для наиболее частых вопросов клиентов. Позвонивший клиент попадет в своеобразное меню, где ему будет предложено нажать ту или иную кнопку для доступа к тому или иному разделу.

Таким образом, у компании появляется реальная возможность существенно сократить «нагрузку» операторов call-центра, поскольку значительной части клиентов будет достаточно заранее подготовленных ответов. Кроме того, благодаря возможности переадресовать поступающий вызов в любой регион есть возможность организовать круглосуточный режим работы службы поддержки, «пересылая» вызовы в другие часовые пояса. Также компания может снизить расходы на зарплату операторов, так как пропадает необходимость доплачивать за работу в ночное время: звонки переадресуются туда, где день еще не закончился. Дополнительный плюс, как и в случае с IP VPN, заключается в том, что в других регионах могут быть более квалифицированные helpdesk-специалисты или более скромные «меркантильные интересы» и появляется возможность сэкономить на зарплате без вреда для мотивации персонала. Так же стоит отметить, что интеллектуальная платформа «Ростелеком» автоматически становится инструментом для маркетинговых исследований, позволяя проводить регулярный анализ статистики поступивших звонков, определяя регион, город или район, где компания вызывает наибольший интерес. Кроме того, возможна организация голосований для клиентов или опросов общественного мнения, которые также могут вестись в автоматическом режиме. В результате компания получает мощный инструмент для стратегического планирования бизнеса, экономя при этом значительные средства на оплате услуг маркетинговых агентств. Впрочем, и на этом возможности интеллектуальной платформы не заканчиваются. Так, консалтинговые компании могут оказывать платные консультации непосредственно по телефону. Оплата будет включена в телефонный счет клиента. Кроме того, можно организовать систему телефонных заказов с предоплатой, что избавит клиента от необходимости лишней раз оформлять платежные поручения, а компания гарантирует поступление денежных средств. Оговоримся, что для крупных сделок все-таки лучше использовать возможности широкополосного Интернета.

Широкополосный Интернет и широкие возможности

Потенциал Интернета для развития бизнеса столь же безграничен, как и сама глобальная сеть. Сегодня компания, не имеющая корпоративного сайта, не только не внушает доверия, но и наоборот – вызывает подозрения. Действительно, web-сайт является мощнейшим инструментом для развития и продвижения бизнеса, полноценным и достоверным источником информации о компании, а если угодно – и одной из основных имиджевых составляющих.

Однако на практике такое мощное и такое привычное средство коммуникации, как веб-сайт, используется компаниями «не в полную силу». В большинстве случаев, и это особенно характерно для представителей российского бизнеса, сайт содержит рассказ о компании и спектре услуг, но совершенно не несет в себе коммерческого «функционала». Между тем опыт западных компаний показывает, что интернет-продажи товаров и даже услуг способны принести компании весьма ощутимую прибыль, а нередко – и более крупную, чем «оффлайновые» сделки. Так, только за четвертый квартал прошлого года и только в Америке было совершено покупок почти на \$45 млрд., что на \$3, 5 млрд больше по сравнению с предыдущим годом. Общемировая тенденция налицо: люди все активнее используют Интернет для покупок, заключения сделок и вообще перестали бояться отправлять деньги в сеть. А если сравнить, во сколько обходится компании «физический» отдел продаж и «виртуальный», последний можно смело рекомендовать буквально всем и каждому, особенно в период мирового экономического беспорядка. Действительно вместо того, чтобы сокращать число специалистов по продажам, не лучше ли сократить стоимость контакта? Ранее мы уже говорили об удаленных рабочих местах через IP VPN, и продажи при помощи Интернета станут лишь логичным продолжением общей концепции «телекоммуникатизации» компании. При этом, кроме выгод очевидных, можно найти целый ряд выгод не столь явных, но оттого не менее значительных. Прежде всего, стоит упомянуть об электронном документообороте. Система электронных закупок позволяет сделать весь процесс, от принятия заказа до его окончательной поставки, более прозрачным, позволяя исключить саму возможность «учета личных интересов» менеджеров, экономя тем самым значительные средства. Кроме того, само по себе активное использование современных технологий автоматически создает компании имидж современной и динамичной, а использование прозрачных, «отказоустойчивых» систем документооборота характеризует ее как открытую и надежную. Излишне говорить, что все это способствует повышению привлекательности компании в глазах инвесторов. Следовательно, «выход в Интернет» позволяет не только снизить расходы, но и получить реальную возможность для расширения бизнеса.

Заключение

Конечно, это далеко не все, что могут предложить современные телекоммуникации современному бизнесу. Но даже данных примеров достаточно, чтобы наглядно показать главное преимущество высоких технологий: тех же целей можно достигать быстрее, с меньшими затратами и на более высоком уровне качества. А разве не в этом заключается конкурентная неустойчивость любой компании? Более того. Рискнем высказать предположение, что в условиях глобальных экономических катаклизмов выход нужно искать именно в отрасли ИТ и телекоммуникаций.

Необходимость массовой «цифровизации» бизнеса давно уже стала очевидной, но в благоприятных условиях на это не было ни времени, ни должного желания. Действительно, зачем тратить время и силы на внедрение новых технологий, если с задачами вполне справляются технологии «старые»? И не столь важно, что себестоимость каждого бизнес-процесса современные телекоммуникации и информационные технологии могут снизить в разы. На это нужно время, а время – деньги. В условиях кризиса денег стало меньше, а времени, соответственно больше. Благополучно пережить эту мировую финансовую лихорадку смогут те, кто потратит это время на внедрение современных телекоммуникационных технологий.

Библиография

1. Дремова Е. С. Инновационная деятельность банков по предоставлению услуг через мобильную связь // Молодой ученый. 2014. № 4. С. 506-507.
2. Ефанов А. В. Развитие телекоммуникационного рынка и проблемы совершенствования его регулирования в России: автореф. дис. . . . канд. экон. Наук. М., 2008. 23 с.
3. Идрисова Ж. В. Информационные технологии в обучении студентов // Известие Чеченского государственного университета. 2017. № 3(7). URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_32278179_77436501.pdf.
4. Келли К. Главный навык будущего – задавать интересные вопросы. URL: <https://vc.ru/flood/41287-kevin-kelliglavnyu-navyk-budushchego-zadavat-interesnye-voprosy>.
5. Колотов Ю. О. Методология функционирования и развития информационно-финансовой инфраструктуры страны: автореф. дис. . . . д-ра экон. наук. СПб., 2010. 309 с.
6. Орлова Л. Н. Основные принципы и подходы к управлению устойчивым инновационным развитием экономических систем // Менеджмент в России и за рубежом. 2016. № 3. С. 3-9.
7. Сетевые информационные технологии // StudFiles. URL: <https://studfiles.net/preview/2687586/page:67>.
8. Трёмбач В. М. Решение задач управления в организационно-технических системах с использованием эволюционирующих знаний. М., 2010. 233 с.
9. Христолюбова Н. Новому этапу развития – новые компетенции // Научный журнал «Цифровая экономика». 2020. URL: <http://digital-economy.ru/stati/novomu-etapu-razvitiya-ekonomiki-novye-kompetentsii-1>.
10. Яковенко Я. Новые тренды в образовательной деятельности на основе использования инструментов цифровизации // Научный журнал «Цифровая экономика». URL: <http://digital-economy.ru/stati/novye-trendy-v-obrazovatelnoj-deyatelnosti-na-osnove-ispolzovaniya-instrumentov-tsifrovizatsii>.

Telecommunications in the structure of modern business

Saidmagomed Kh. Alikhadzhiev

PhD in Physics and Mathematics,
Department of general physics,
Chechen State University,
364051, 32 Sheripova st., Grozny, Russian Federation;
e-mail: said366502@mail.ru

И'yas B. Askhabov

Grozny State Oil Technical University
named after Academician M. D. Millionshchikov,
364061, 100 Kh. Isaev Ave., Grozny, Russian Federation
e-mail: ashabov-79@mail.ru

Yakha Sh. Shamsadova

Senior Lecturer,
Department of automation of technological processes and production,
Grozny State Oil Technical University
named after Academician M. D. Millionshchikov,
364061, 100 Kh. Isaev Ave., Grozny, Russian Federation
e-mail: turluevadam@mail.ru

Abstract

This article examines the role of telecommunications in modern business. The authors note that the potential of the Internet for business development is as limitless as the global network itself. Today, a company that does not have a corporate website not only does not inspire confidence, but also arouses suspicion. Indeed, a website is a powerful tool for the development and promotion of a business, a full-fledged and reliable source of information about a company, and one of the main image components. The key area of telecommunication technologies is ready to offer business a set of powerful solutions that allow to reduce not the directions of spending funds, but the costs themselves in these areas. The need for mass "digitalization" of business has long been obvious, but in favorable conditions there was neither time nor proper desire for this. In a crisis, there is less money, and accordingly more time. Those who spend this time on the introduction of modern telecommunication technologies will be able to safely survive this global financial rush. The authors conclude that in the context of global economic cataclysms, the solution must be found in the IT and telecommunications industries.

For citation

Alikhadzhiev S.Kh., Askhabov I.B., Shamsadova Ya.Sh. (2020) Telekommunikatsii v strukture sovremennogo biznesa [Telecommunications in the structure of modern business]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 10 (8A), pp. 220-229. DOI: 10.34670/AR.2020.86.52.023

Keywords

ADSL technology, network technologies, information networks, DLP systems, communications and telecommunications industry, telecommunications, business, global network, technologies.

References

1. Dremova E. S. (2014) Innovatsionnaya deyatel'nost' bankov po predostavleniyu uslug cherez mobil'nuyu svyaz' [Innovative activity of banks to provide services through mobile communications]. *Molodoi uchenyi* [Young scientist], 4, pp. 506-507.
2. Efanov A. V. (2008) Razvitie telekommunikatsionnogo rynka i problemy sovershenstvovaniya ego regulirovaniya v Rossii. Dokt. Diss. Abstract [The development of the telecommunications market and the problems of improving its regulation in Russia. Doct. Diss. Abstract]. Moscow.
3. Idrisova Zh. V. (2017) Informatsionnye tekhnologii v obuchenii studentov [Information technologies in teaching students]. *Izvestie Chechenskogo gosudarstvennogo universiteta* [Bulletin of the Chechen State University], 3(7). Available at: https://elibrary.ru/download/elibrary_32278179_77436501.pdf [Accessed 18/08/2020].
4. Kelli K. Glavnyinavykбудushchego – zadavat' interesnyevoprosy [The main skill of the future is to ask interesting questions]. Available at: <https://vc.ru/flood/41287-kevin-kelli-glavnyy-navyk-budushchego-zadavat-interesnyevoprosy> [Accessed 15/08/2020].
5. Khristolyubova N. (2020) Novomuetapurazvitiya – novyekompetentsii [New stage of development – new competencies]. *Nauchnyi zhurnal "Tsfrovaya ekonomika"* [Scientific journal "Digital Economy"]. Available at: <http://digital-economy.ru/stati/novomu-etapu-razvitiya-ekonomiki-novye-kompetentsii-1> [Accessed 15/08/2020].
6. Kolotov Yu. O. (2010) Metodologiya funktsionirovaniya i razvitiya informatsionno-finansovoi infrastruktury strany. Dokt. Diss. Abstract [Methodology of functioning and development of information and financial infrastructure of the country. Doct. Diss. Abstract]. Saint Petersburg.
7. Orlova L.N. (2016) Osnovnye printsipyi podkhody k upravleniyu ustoich ivyminnova tsionnymrazviti emekonom icheski khsistem [Basic principles and approaches to the management of sustainable innovative development of economic systems]. *Menedzhment v Rossiiizarubezhom* [Management in Russia and abroad], 3, pp. 3-9.
8. Setevye informatsionnye tekhnologii [Network information technologies]. *StudFiles*. Available at: <https://studfiles.net/preview/2687586/page:67> [Accessed 15/08/2020].
9. Trembach V. M. (2010) Reshenie zadach upravleniya v organizatsionno-tekhnicheskikh sistemakh s ispol'zovaniem

evolyutsioniruyushchikh znaniy [Solving management problems in organizational and technical systems using evolving knowledge]. Moscow.

10. Yakovenko Ya. Noveye trendy v obrazovatel'noideyatelnosti na osnove ispol'zovaniya instrumentov tsifrovizatsii [New trends in educational activities based on the use of digitalization tools]. Nauchnyi zhurnal "Tsifrovaya ekonomika" [Scientific journal "Digital Economy"]. Available at: <http://digital-economy.ru/stati/novye-trendy-v-obrazovatelnoj-deyatelnosti-na-osnove-ispolzovaniya-instrumentov-tsifrovizatsii> [Accessed 19/08/2020].