

## ВНЕДРЕНИЕ ERP-СИСТЕМ В СОЦИАЛЬНУЮ СФЕРУ: ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНОГО ОПЫТА

*Гулмуратова Гулайим Рашидовна*  
*Высшая школа бизнеса и*  
*предпринимательства при Кабинете Министров*  
*Направление: Цифровая экономика*

### Аннотация

Данная статья посвящена анализу международного опыта внедрения систем планирования ресурсов предприятия (ERP) в государственные и негосударственные организации социальной сферы (социальное обеспечение, здравоохранение, образование). В работе рассматриваются ключевые преимущества, связанные с централизацией данных, повышением прозрачности распределения ресурсов и улучшением качества предоставления социальных услуг. Особое внимание уделяется недостаткам и вызовам, специфичным для социальной сферы, таким как высокая стоимость внедрения, сопротивление персонала, сложность адаптации коммерческих ERP-решений к уникальным некоммерческим бизнес-процессам и вопросам конфиденциальности персональных данных получателей услуг. Целью исследования является выявление оптимальной стратегии внедрения ERP для повышения эффективности социального сектора.

**Ключевые Слова:** ERP-система, Социальная сфера, Социальные услуги, Внедрение IT, Централизация данных, Прозрачность, Управление ресурсами, Конфиденциальность, Государственное управление.

### Annatation

This article is dedicated to the analysis of international experience in implementing Enterprise Resource Planning (ERP) systems in governmental and non-governmental organizations within the social sphere (social security, healthcare, education). The paper examines the key advantages associated with data centralization,

increased transparency in resource allocation, and improved quality of social service delivery. Particular attention is paid to the disadvantages and challenges specific to the social sector, such as the high cost of implementation, staff resistance, the difficulty of adapting commercial ERP solutions to unique non-profit business processes, and issues related to the confidentiality of personal data of service recipients. The goal of the research is to identify the optimal ERP implementation strategy for enhancing the effectiveness of the social sector.

**Keywords:** ERP System, Social Sphere, Social Services, IT Implementation, Data Centralization, Transparency, Resource Management, Confidentiality, Public Administration.

### Введение

В условиях глобальной цифровизации и растущих требований к качеству государственных услуг, внедрение информационных технологий, в частности систем планирования ресурсов предприятия (ERP – Enterprise Resource Planning), становится актуальным не только для коммерческого, но и для социального сектора. Социальная сфера, охватывающая образование, здравоохранение, социальное обеспечение и общественное управление, характеризуется высокой сложностью процессов, большим объемом данных о бенефициарах и необходимостью строгого контроля за расходованием бюджетных средств.

ERP-системы, изначально разработанные для оптимизации производственных и финансовых процессов, обладают потенциалом для интеграции разрозненных функций социальных служб – от управления персоналом и закупками до учета получателей помощи и отслеживания эффективности программ.

Цель данной работы состоит в систематизации международного опыта внедрения ERP-систем в социальную сферу, выявлении ключевых преимуществ, которые такие системы могут принести сектору, а также критическом анализе специфических недостатков и рисков, с которыми сталкиваются

государственные и некоммерческие организации при переходе на комплексные информационные решения.

### **Основная Часть.**Преимущества Внедрения ERP в Социальной Сфере

#### 1. Повышение Эффективности и Прозрачности Управления Ресурсами

- **Централизация Данных:** Создание единой информационной базы для всех социальных служб (данные о пациентах/учениках, финансовые отчеты, складские запасы), устраняющей дублирование и ошибки.
- **Оптимизация Бюджетирования:** Улучшение финансового планирования, прозрачное отслеживание расходования государственных средств и грантов, что крайне важно для некоммерческих структур.
- **Управление Персоналом (HR):** Автоматизация процессов набора, обучения, учета рабочего времени социальных работников и медицинского персонала.

#### 2. Улучшение Качества Предоставления Услуг

- **Персонализация Услуг:** Возможность быстрого доступа к полной истории обслуживания каждого получателя социальной помощи или пациента, что позволяет оказывать более адресные и индивидуальные услуги.
- **Снижение Бюрократии:** Перевод рутинного документооборота в цифровой формат, сокращение времени ожидания для граждан и повышение удовлетворенности услугами.
- **Интеграция с Другими Государственными Системами:** Обеспечение бесшовного обмена данными между социальными, пенсионными и налоговыми службами.

### **Обсуждение:** Недостатки и Вызовы Внедрения в Социальный Сектор

#### 1. Финансовые и Технологические Барьеры

- **Высокие Начальные Затраты:** Покупка лицензий, кастомизация (адаптация) и интеграция ERP-систем требуют значительных инвестиций, которые некоммерческие и государственные организации могут позволить себе с трудом.

- Сложность Адаптации: Готовые коммерческие ERP-решения (например, для производства) часто плохо подходят для уникальных, некоммерческих бизнес-процессов социальных служб, требуя дорогостоящей и длительной доработки.

## 2. Организационные и Человеческие Факторы

- Сопротивление Персонала: Социальные работники и преподаватели не всегда имеют высокий уровень цифровой грамотности. Внедрение требует серьезного обучения и преодоления психологического сопротивления изменениям.

- Необходимость Реинжиниринга Процессов: Успешное внедрение ERP требует не просто автоматизации существующих процессов, но их полной перестройки, что является сложной задачей в консервативной государственной структуре.

## 3. Вопросы Безопасности и Конфиденциальности Данных

- Конфиденциальность: Социальная сфера работает с наиболее чувствительной информацией (история болезни, доходы, семейное положение). ERP-система должна обеспечивать максимальный уровень защиты данных в соответствии с национальными и международными нормами (например, GDPR в Европе).

- Риск Зависимости: Зависимость от одного крупного поставщика ERP-системы, что может создать монополию и усложнить техническую поддержку и обновление в будущем.

## Заключение

Внедрение ERP-систем в социальную сферу представляет собой трансформационный процесс, который может кардинально повысить эффективность, прозрачность и качество государственных и социальных услуг. Централизация данных, автоматизация рутинных задач и улучшение распределения ресурсов являются бесспорными преимуществами, доказанными международным опытом.



Однако успешность этого процесса напрямую зависит от учета специфических вызовов: необходимости выделения адекватного финансирования, глубокой кастомизации систем под некоммерческие нужды, обеспечения высочайшего уровня кибербезопасности и, самое главное, проведения эффективной программы управления изменениями среди персонала. В конечном итоге, ERP-системы должны служить не только инструментом управления, но и средством повышения социальной справедливости и доступности услуг для всех граждан.

### Список Литературы

1. Казакова Н.А., Котляров И.Д. Внедрение ERP-систем в некоммерческом секторе: обзор зарубежного опыта. // Вестник университета (ГУУ). 2019. №4.
2. Гаврилов Л.А. Проблемы и перспективы применения информационных технологий в системе социальной защиты населения. – М.: Инфра-М, 2021.
3. Report on e-Government and ERP implementation in Public Services. United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA). 2020.
4. O’Leary D. E. Enterprise Resource Planning (ERP) Systems: An Empirical Study of Implementation in Higher Education. – New York: Springer, 2000.
5. Исследования Gartner и Forrester Research по рынку ERP-систем и их адаптации для Public Sector.
6. Международные стандарты ISO/IEC 27001 (Информационная безопасность) и региональные акты о защите персональных данных (например, GDPR).