

УДК 338.46

ББК 65.290

Филиппов Михаил Владимирович,

к. т. н., доцент,

зав. кафедрой информационных систем и технологий

Волгоградского института бизнеса,

г. Волгоград,

e-mail: m_filippov@rambler.ru

ВЛИЯНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ СЕРВИСА

INFLUENCE OF INFORMATION TECHNOLOGIES ON COMPETITIVENESS OF SERVICE COMPANIES

В данной статье проводится анализ влияния информационных технологий на развитие предприятий сферы сервиса. Автор анализирует изменение процесса оказания сервисных услуг при внедрении информационных технологий. В статье производится оценка современного уровня развития сервисных технологий и перспективы их развития в будущем. Значительное внимание уделено анализу влияния информационных технологий на повышение конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Сделаны выводы о необходимости учета стоимости внедрения компьютерной техники при модернизации имеющихся предприятий или создании новых. Отдельно рассмотрено влияние информационных технологий на сферу туристического сервиса.

This article analyzes the impact of information technology on the development of service companies. The author analyzes the change of the process of services rendering at the implementation of information technology. The article provides evaluation of the current level of service technologies and the prospects of their development in the future. Considerable attention is paid to analysis of the impact of information technology on improvement of the competitiveness of service companies. Conclusions have been made regarding the necessity to incorporate the cost of introducing of computer technology at the modernization of existing companies or establishing new ones. Separately, the influence of information technology on the tourism service has been reviewed.

Ключевые слова: сервис, предприятия сферы сервиса, оказание сервисных услуг, конкуренция, конкурентоспособность предприятий сервиса, информатизация сервиса, информационные технологии в сервисе, повышение качества сервиса, занятость населения, автосервис, туристический сервис.

Keywords: service, service companies, rendering services, competition, competitiveness of service companies, service informatization, information technology in service, quality improvement of service, population employment, automobile service, tourist service.

Одним из современных направлений развития общества является сфера деятельности под названием

«сервис». Существует несколько определений понятия сервиса. Остановимся на том понятии, которое дается в Государственном образовательном стандарте высшего профессионального образования по специальности «Сервис», 2000 г. Сервис – это вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей потребителя посредством оказания индивидуальных услуг. Таким образом, к сфере сервиса можно отнести большое число различных предприятий и организаций: автомастерские, автотранспортные предприятия, сервисные центры по ремонту бытовой техники, сервисные центры по ремонту электронного оборудования, ателье мод, SPA-центры, салоны красоты, сервисные центры по продаже билетов, фирмы, занимающиеся организацией различных мероприятий (банкетов, презентаций, юбилеев, свадеб), торговые организации и т. д.

Большое разнообразие предприятий данной сферы говорит о том, что «сервис» в настоящее время имеет значительное влияние на экономическое развитие страны. Однако до сих пор сфере сервиса уделяется небольшое внимание в планах руководства страны по развитию национальной экономики. Напротив, в развитых странах, по оценкам Всемирного банка, сервисный сектор составляет около 70 % мирового ВВП¹. С этим связана и высокая занятость населения в сфере услуг. Например, в США это значение составляет около 79 % занятого населения, в Великобритании – 76 %, во Франции – 74 %².

Для нашей страны данное направление является достаточно новым, так как еще 15–20 лет назад данному направлению практически не уделялось внимания. Однако, по оценкам The World Bank в 2007 г., доля доходов от сферы услуг в ВВП России уже составляла 57 %, и в настоящее время постепенно увеличивается. Таким образом, сфера сервиса является весьма значительным сектором в экономике страны. Поэтому изучение этой «молодой» сферы для нашей страны должно стать актуальным направлением.

Не вызывает сомнения тот факт, что оказание сервисных услуг потребителю значительно изменилось за последнее время. Существует несколько аспектов, которые

¹ The World Bank Group [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.worldbank.org/> (дата обращения: 12.11.2010)

² Organisation for Economic Co-operation and Development [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.oecd.org/> (дата обращения: 12.11.2010)

вызвали такие изменения. Изменились технологическое оборудование, технологии управления предприятием. Главным, на взгляд автора, является внедрение информационных технологий (далее – ИТ) в процессы оказания различных сервисных услуг. Причем ИТ внедряются не в какие-то отдельные направления, а повсеместно, во все области. В настоящее время диагностика и ремонт автомобиля не обходятся без персонального компьютера (далее – ПК), в салонах красоты моделируются на ПК прически для клиентов, в ателье мод дизайн одежды выполняется с помощью компьютера и т. д.

При этом информационные технологии оказывают значительное влияние на изменение традиционных производственных технологий, методик, способов и форм. Информационные технологии существенным образом преобразуют бизнес-процессы, изменяют формы осуществления сервисных услуг.

Таким образом, можно утверждать, что развитие сервиса происходит при серьезном влиянии информационных технологий. Оценить это влияние, определить перспективы развития сервиса и учесть это в процессе подготовки специалистов по современной специальности «Сервис» является актуальной и практически важной задачей для современного образования.

Можно утверждать, что в области сервиса существует серьезная конкуренция, в условиях которой происходит становление и развитие данной сферы в России. Это обусловлено тем, что создание бизнеса на основе сервисной деятельности не требует больших финансовых вложений. Такие формы предприятий сервиса, как автомастерская, ателье мод, салон красоты и др., относятся к сфере малого бизнеса. Для их организации достаточно взять сравнительно небольшой кредит в банке и зарегистрироваться предпринимателю в соответствующих органах. Поэтому в сфере сервиса серьезное внимание необходимо уделять конкурентоспособности предприятия. В случае если предприятие не сможет адекватно ответить на вызовы современности и не повысит свою конкурентоспособность, то будет вытеснено с рынка другими конкурентами.

Одним из главных факторов обеспечения конкурентоспособности является использование информационных технологий, которые позволяют ускорить процесс предоставления услуг, повысить качество обслуживания клиентов, сократить издержки производства и пр. Поэтому руководству предприятий сервиса стоит обратить серьезное внимание на эффективное использование информационных технологий не только в сфере производства, но и в сфере менеджмента предприятия.

Определим современные тенденции использования информационных технологий в сервисе. В настоящее время широкому внедрению ИТ в различные сферы сервисной деятельности способствуют внешние и внутренние факторы. К внешним факторам относится общая информатизация общества. Современный клиент потенциально ожидает от фирмы, что при его обслуживании будут применяться компьютеры: его регистрируют в базе данных клиентов, распечатают на принтере заказ, предложат на сайте фирмы ознакомиться с дополнительной информацией. Если этого не происходит, у клиента складывается предвзятое отношение к фирме.

К внутренним факторам можно отнести следующие моменты: современные производственные и ремонтные технологии требуют использования персональных компьютеров; значительная часть персонала уже имеет опыт работы с персональными компьютерами; современная бытовая техника, видеотехника, автомобили создаются на базе микропроцессорных систем.

Таким образом, игнорирование информационных технологий и их внедрение в сферу сервиса приведут к снижению клиентской базы фирмы, а также ограничат сферу оказываемых услуг. Все это, несомненно, скажется на конкурентоспособности предприятия.

Следовательно, современное развитие сферы сервиса происходит при активном влиянии информационных технологий, и обеспечение конкурентоспособности предприятия сервиса связано с эффективным использованием информационных технологий. При этом автор исследования не настаивает на том, что только ИТ позволят обеспечить эффективную работу сервисного предприятия. Очевидно, что низкая квалификация персонала, отсутствие правильного управления, значительные производственные издержки приведут к банкротству предприятия. Автор пытается определить другие аспекты конкурентоспособности предприятий сервиса при равных начальных условиях.

Рассмотрим сущность использования информационных технологий в сервисе. В связи с тем, что предприятия сервиса относятся к сфере среднего и малого бизнеса, информационные технологии базируются на использовании персонального компьютера с соответствующим периферийным оборудованием. Возможности ПК определяются установленным на нем программным обеспечением, и в частности прикладными программами. В настоящее время в сфере сервиса наиболее часто применяются универсальные пакеты офисных приложений: текстовые процессоры, электронные таблицы, системы управления базами данных, органайзеры, а также специальные приложения: графические пакеты, программы диагностики работы двигателя автомобиля, программы для диагностики работы бытовой техники и т. д.

Также в настоящее время одной из современных тенденций является использование компьютерных сетей, что также находит свое отражение в сервисе. С появлением компьютерных сетей, и в частности глобальной сети Интернет, персонал сервиса приобрел возможность быстро получать необходимую информацию для работы. В Интернете сотрудник сервиса может найти схему ремонтируемого технического изделия, получить консультацию у фирмы-производителя оборудования, ознакомиться с техническими характеристиками обслуживаемого оборудования и пр.

Следовательно, важно понимать, что при определенных условиях информационные технологии способны существенно повлиять на повышение качества работы сервиса.

Таким образом, при организации предприятия сферы сервиса или комплексной его модернизации владельцу (руководителю) следует учесть, что современные тенденции развития общества и сферы сервиса требуют того, чтобы на предприятии использовались современные информационные технологии, как при

обслуживании клиентов, так и в самом технологическом процессе. Внедрение информационных технологий требует значительных финансовых затрат, что обязательно должно учитываться при составлении бизнес-плана предприятия сервиса.

Можно выделить отдельную сферу сервиса, в которой влияние информационных технологий на работу фирмы является определяющим. Эта сфера – туристический сервис. Туристический сервис представляет собой сферу, в которой сбор, обработка, передача и хранение информации являются определяющими для ежедневного функционирования турфирмы. Туристическая услуга не может быть выставлена и рассмотрена, как потребительские или производственные товары в магазине. Таким образом, туристический сервис почти полностью зависит от изображений, описаний, средств коммуникаций и передачи информации. Информационные потоки обеспечивают связи между производителями туристических услуг и потребителей. При этом сами услуги (отдых в отеле, экскурсия, аренда автомобиля и т. д.) не передаются потребителю, а передается и используется информация о наличии, времени оказания, стоимости и качестве этих услуг.

В сфере туризма используются информационные технологии, которые включают систему резервирования услуг, систему передачи документов в электронном виде, информационные системы авиалиний, системы электронной пересылки денег, системы IP-телефонии и пр. При этом стоит отметить, что эти технологии реализуются не турагентствами, гостиницами или авиакомпаниями в отдельности, а всеми ими одновременно. Причем использование каждым представителем туристической сферы информационных технологий имеет серьезное значение для всех остальных представителей. Например, информационная система управления гостиницей может быть связана с сетью Интернет. В результате оперативная информация поступает на сайты систем резервирования гостиничных номеров. На основе данной информации туроператоры формируют путевки и выставляют их на своих сайтах для реализации. Тура-

гентства предоставляют полученную интегрированную информацию (длительность поездки, расписание движения транспорта, условия проживания и питания и т. д.) конечному потребителю. Таким образом, в туристическом бизнесе сложились интегрированные информационные технологии.

Несомненно, конкурентоспособность туристической фирмы будет полностью зависеть от эффективности использования информационных технологий. Только фирма с высококвалифицированными специалистами, хорошо владеющими информационными технологиями, которая вкладывает значительные средства в современную компьютерную технику, сможет развиваться в современных условиях и иметь высокий доход.

В ходе проведенного анализа было выявлено, что развитие сервиса в современных условиях значительным образом зависит от информационных технологий. Обеспечение высокой конкурентоспособности предприятия сферы сервиса возможно только при грамотном и эффективном использовании современных информационных технологий. Это, в свою очередь, влечет за собой значительные финансовые затраты, которые необходимо учитывать при организации и управлении современными предприятиями сферы сервиса.

Однако данный вывод является достаточно частным. Можно выделить и глобальную составляющую использования ИТ в сервисе. В настоящее время значительная роль в экономике принадлежит сфере сервиса. Сервис занимает одно из ведущих положений как в обеспечении занятости населения в регионе, так и в создании валового продукта. Использование информационных технологий способствует совершенствованию всех видов сервиса, что позитивно отражается на производственной сфере, уменьшает напряженность на региональном рынке трудовых ресурсов, обеспечивает экономический рост. В результате информатизация сервиса способствует росту производительности труда в данной сфере и обеспечивает повышение доходов населения, что сказывается значительным образом на улучшении его благосостояния.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент / Г. А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 318 с.
2. Балаева, О. Н. Управление организациями сферы услуг: учеб. пособие / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева. – М., 2010. – 155 с.
3. Удальцова, М. В. Сервисология. Человек и его потребности / М. В. Удальцова, Л. К. Аверченко. – Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. – 204 с.
4. Organisation for Economic Co-operation and Development [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.oecd.org/>.
5. The World Bank Group [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.worldbank.org/>.