

зования России в первую очередь должны быть направлены на сохранение и приумножение главного ресурса страны — человеческого капитала. Грамотная политика управления человеческими ресурсами в отдельно взятом учебном заведении является залогом его успешного развития в буду-

щем, а соответственно и, как показывают реалии экономики сегодняшнего дня, необходимым фактором обеспечения конкурентоспособности образования, которая определяет соответственно и конкурентоспособность национальной экономики.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Ларина Е. В. Оценка профессиональной компетентности руководителей через анализ их способностей к осуществлению управленческих функций // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2013. № 1 (22). С. 73—77.
2. Ващенко А. А., Кузеванова А. Л. Модель развития частного образования в современных российских условиях // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2013. № 1 (22). С. 136—142.
3. Шамрай Л. В. Качество жизни и производительность труда: взаимозависимые или параллельные категории // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2011. № 2 (15). С. 117—122.
4. Кочетов А. Н. Профессиональное образование и рынок труда: проблемы взаимодействия // Социология образования. 2011. № 8. С. 107—108.
5. Дуглас Гилман Новая география о глобальных инновациях. Глобальный институт рынка. 2010. 215 с. [Электронный ресурс] URL: <http://www.hngzw.gov.cn/caijing/uploadfiles/201110/201110/20111028151032599.pdf> (дата обращения: 20.04.2014).

REFERENCES

1. Larina E. V. Evaluation of professional competence of managers through the analysis of their abilities for carrying out their managerial functions // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2013. № 1 (22). P. 73–77.
2. Vashchenko A. A., Kuzevanova A. L. Model of development of private education in the modern Russian conditions // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2013. № 1 (22). P. 136–142.
3. Shamrai L. V. Living quality and labor productivity: independent or parallel categories // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2011. № 2 (15). P. 117–122.
4. Kochetov A. N. Vocational education and the labor market: the problem of interaction // Sociology of education. 2011. № 8. P. 107–108.
5. Douglas Gilman. The new geography of global innovation. Global Markets Institute. 2010. 215 p. [Electronic resource]/URL: <http://www.hngzw.gov.cn/caijing/uploadfiles/201110/201110/20111028151032599.pdf>, (data of viewing:20.04.2014).

УДК 004:338.46

ББК 32.973:65.206

Filippov Mikhail Vladimirovich,

candidate of technical sciences, associate professor,
head of the department of information systems
and technologies
of Volgograd Business Institute,
Volgograd,
e-mail: m_filippov@rambler.ru

Филиппов Михаил Владимирович,

канд. техн. наук, доцент,
зав. кафедрой информационных систем и технологий
Волгоградского института бизнеса,
г. Волгоград,
e-mail: m_filippov@rambler.ru

ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА

PROSPECTS OF USING THE NEW INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE SERVICE

Статья рассматривает основные виды информационных технологий, которые находят применение на предприятиях сферы сервиса. Автор выделил основные этапы их развития, рассмотрел направления использования информационных технологий, которые наиболее широко применяются при оказании сервисных услуг. Значительное внимание уделено анализу парадокса информационных технологий, который также нашел свое отражение и на предприятиях сферы сервиса. Рассмотрены возможные гипотезы, объясняющие данный факт. Сделаны выводы о том, что эффективность внедрения новых информационных технологий связана с целым комплексом задач по

обучению персонала, внедрению нового технологического оборудования, оптимизации технологических операций. Отдельно рассмотрены причины необходимости инвестиций в новые информационные технологии для предприятий сферы сервиса.

The article examines the main types of information technologies, which are used in the service companies. The author has distinguished the main stages of their development, has examined the trends of use of information technologies that are the most widely used to provide services. Considerable attention is paid to analysis of the paradox of information

technology, which has also been reflected in the service companies. The possible hypotheses explaining this fact have been studied. Conclusions have been made that the efficiency of introduction of new information technologies is connected with the whole complex of tasks regarding staff training, introduction of new technological equipment, optimization of technological operations. The reasons of the need of investments in new information technologies for the service companies have been examined separately.

Ключевые слова: сервис, услуга, качество услуг, автосервис, туристская компания, гостиничный бизнес, информационные технологии, новые информационные технологии, компьютерные технологии, телекоммуникации, программное обеспечение.

Keywords: service, service, service quality, service center, tourist company, hotel business, information technology, new information technologies, computer technology, telecommunications, software.

В настоящее время к сфере сервиса относится 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. Такое большое разнообразие коммерческих компаний говорит о том, что сфера сервиса развивается стремительными темпами в нашей стране и имеет значительное влияние на ее экономику [1]. Несмотря на все многообразие различных видов предприятий сервиса, можно смело сказать, что современные информационные технологии находят широкое применение на всех предприятиях сферы оказания услуг. Но что означают информационные технологии в настоящее время? Можно уверенно сказать, что современные информационные технологии включают в себя как непосредственно компьютерные, так и телекоммуникационные технологии. Компьютерные технологии образованы современными техническими средствами (компьютеры, принтеры и пр.) и программным обеспечением (ПО). Они используются, как правило, для хранения, поиска и обработки информации. Телекоммуникационные технологии также состоят из соответствующего аппаратного (адаптеры, концентраторы, серверы и пр.) и программного обеспечения. В свою очередь, они используются для передачи информации от одного информационного объекта (источника информации) к другому (потребителю). Помимо этого в настоящее время выделяют еще такое понятие, как «новые информационные технологии». Они базируются на новых инфологических и компьютерных средствах получения, хранения, поиска, актуализации информации и знаний. При этом новые информационные технологии можно разбить на следующие виды:

— прикладные технологии, которые используются для решения конкретных проблем в определенной предметной области (системы автоматизированного бухгалтерского учета, системы учета кадров, автоматизированные системы управления технологическим оборудованием и пр.);

— инструментальные технологии, которые используются для разработки и создания новых информационно-технологических процессов (системы автоматизирован-

ного проектирования, системы программирования и т. д.);

— когнитивные технологии, которые направлены на получение новых знаний, их хранение, актуализацию и эффективное использование. Данные технологии обеспечивают принятие интеллектуальных решений средствами вычислительной техники (системы поддержки принятия решений, системы маркетинга, финансово-аналитические системы);

— коммуникативные технологии, которые направлены на решение проблем связи и коммуникаций между пользователями (Интернет, 3G).

Представленная классификация новых информационных технологий достаточно условна, так как определенная технология может одновременно быть инструментальной, прикладной и когнитивной. Например, современная автоматизированная система «1С:Предприятие» не только является средством автоматизации учетных операций, но и позволяет создавать новые программные продукты с использованием встроенного проблемно-ориентированного языка 1С.

Перейдем теперь к рассмотрению использования информационных технологий в сфере сервиса. В настоящее время сложилось представление, что предприятия сферы сервиса — это небольшая коммерческая фирма с достаточно простыми производственными процессами, не требующими или требующими незначительного применения информационных технологий. В результате создается образ того, что предприятие сферы сервиса не требует значительных инвестиций в развитие новых информационных технологий. Однако данное мнение не подтверждается на практике. С начала 2000-х годов предприятия сферы сервиса постоянно увеличивают финансовые вложения в развитие информационных технологий. Например, только в 2001 году сфера оказания медицинских услуг в США потратила около 30 млрд долларов на информационные технологии. Данный факт объясняется тем, что информационные технологии обеспечивают быстрые и дешевые методы передачи, обработки, хранения и получения информации. В результате сервисные предприятия, занимающиеся серьезным инвестированием в информационные технологии, получают значительные конкурентные преимущества. Конкурентное преимущество — это свойство компании, которое выгодно отличает ее от конкурентов. Конкурентным преимуществом может быть скорость оказания услуги, увеличенный размер пакета услуг, более низкая цена за такое же качество или лучшее «соответствие» потребностям клиентов. И информационные технологии значительно могут помочь в достижении этих целей.

Современное развитие средств вычислительной техники привело к тому, что за последние несколько десятков лет в сервисном секторе экономики стали широко применяться самые разнообразные новые информационные технологии. 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 оказания сервисных услуг, то есть кардинально изменяется сервисная система (или система предоставления услуг — *servuitionsystem*) предприятий сферы услуг [2]. Например, современная диагностика автомобиля не может быть выполнена без использования компьютерных технологий. Помимо этого информационные технологии оказывают серьезное влияние на рынок труда, связанный со сферой оказания услуг [3]. Так,

современному автосервису уже требуется не просто слесарь, а специалист со знанием персонального компьютера, умеющий использовать его возможности для диагностики автомобиля. Туристской компании требуется не просто менеджер, а работник, владеющий современными системами телекоммуникаций, знающий оргтехнику, возможности использования международных систем бронирования, систем видеосвязи (skype), IP-телефонии и пр.

Можно выделить следующие этапы развития информационных технологий в сфере сервиса:

— первый этап — это использование офисной оргтехники;

— второй этап — использование персональных компьютеров со стандартным офисным обеспечением типа Microsoft Office, Open Office;

— третий этап — создание собственных веб-сайтов и интернет-магазинов;

— четвертый этап — полная автоматизация бизнес-процессов, взаимная интеграция информационных систем различных компаний.

Рассмотрим основные направления использования информационных технологий, которые наиболее широко применяются на предприятиях сферы сервиса.

Компьютерные базы данных (БД) и системы управления базами данных (СУБД). БД представляют собой комплексы структурированных данных для некоторой предметной области. Такие базы данных хранятся на машинных носителях (дисках) и имеют общую структуру, единые организационно-методические, программно-технические и языковые средства, которые позволяют пользователям производить поиск данных, их обработку, редактирование и т. д. В последнее время распространение получили технологии удаленных и распределенных БД. Данные технологии несколько отличаются друг от друга, но базируются на коллективном доступе пользователей к информационным ресурсам. В первом случае данные сосредоточены на едином компьютере (сервере), во втором случае информация может располагаться одновременно на нескольких серверах в сети.

Экспертные системы для специалистов в области сервиса. Позволяют на базе накопленного опыта, знаний, умений, навыков высокого уровня профессионалов-экспертов получать экспертные суждения по различным проблемам предметной области. Особенно данное направление развивается в сфере оказания услуг по ремонту сложной техники, например, для диагностики сложного дорогостоящего автомобиля.

Программное обеспечение для автоматизации работы офиса. Не вызывает сомнения тот факт, что важным элементом на предприятии сферы сервиса является его офис. В офисе происходит прием клиентов, устанавливается контактная зона для работы с ними, осуществляются все бизнес-процессы, связанные с оформлением услуг, документов, оплаты и т. д. Данное направление автоматизации офисной работы связано с такими элементами, как персональные компьютеры, текстовые редакторы, электронные таблицы, электронная почта, системы учета и сопровождения клиентов и пр. Благодаря комплексному использованию всех составляющих автоматизации офиса увеличивается скорость обработки документов, их редактирования, копирования, печати и хранения. Значительно сокращаются сроки обработки больших объемов данных и формирования итоговых отчетов. Электронные средства коммуникации позволяют быстро и эффективно передавать и распространять информацию среди клиентов компании. Поми-

мо ускорения обслуживания клиентов данные технологии позволяют оптимизировать и внутренние управленческие процессы. Например, современные видеоконференции в сети Интернет позволяют обеспечить интерактивный обмен информацией между сотрудниками в реальном режиме времени. С помощью глобальной сети сотрудник службы сервиса может найти схему ремонтируемого технического изделия, получить консультацию у фирмы — производителя оборудования, ознакомиться с техническими характеристиками обслуживаемого оборудования.

Системы распознавания образа тоже широко используются на предприятиях сферы сервиса. В системах распознавания образов современные оптические и цифровые технологии используются для сканирования, хранения и воспроизведения графических образов. В качестве примера можно привести систему штрихового кодирования. Это связано с тем, что на предприятиях, оказывающих сервисные услуги, имеется, как правило, достаточно большой объем товарных или материальных запасов. Например, автосервисное предприятие должно хранить большое число автодеталей, смазочных материалов, различных технических жидкостей и пр. Компьютерные технологии, использующие штриховое кодирование, позволяют здесь, как и в сфере традиционной торговли, значительно снизить уровень товарно-материальных запасов, точнее отслеживать структуру закупки и реализации.

Системы телекоммуникации и удаленных баз данных позволяют информационным системам одной фирмы (например, закупочной) электронным способом преобразовать во вводимые данные информационной системы другой фирмы (например, специализирующейся на оказании конкретных ремонтных услуг) без каких-либо задержек и проблем, связанных с несовместимостью форматов данных.

Таким образом, новые информационные технологии незаменимы в сфере современного сервиса, поскольку они дают возможность максимально улучшить многие функции предприятия (организации) за счет применения инновационных средств обработки информации, многократно превышающие традиционные человеческие возможности. Причем один из самых важных положительных моментов внедрения ИТ заключается в том, что громадный объем информации, которым раньше владели один или два наиболее продвинутых специалиста фирмы, становится доступен всем сотрудникам компании и даже ее клиентам.

Однако следует отметить одну из важных проблем использования информационных технологий в сфере сервиса. Она заключается в том, что в сфере услуг трудно проследить связь между вложением в информационные технологии и производительностью или прибыльностью самого сервисного предприятия. Одним из первых на это обратил внимание известный американский экономист Р. Солоу. Он изучал влияние финансовых инвестиций в компьютерную технику. В ходе своих исследований он выявил, что значительные затраты на компьютеризацию предприятий не привели к адекватному росту производительности труда в сфере оказания услуг. Например, в 1980-е годы в США в компьютерную технику был инвестирован 1 трлн долларов. Большая часть этой суммы, а именно 85%, приходилась на сферу услуг. Однако производительность труда в ней увеличилась менее чем на 1%. Данный факт теперь известен в истории как «парадокс информационных технологий», или парадокс Р. Солоу.

Выдвигается несколько гипотез, которые могли бы объяснить данный факт.

Первая заключается в том, что информационные технологии используются неэффективно и требуют значительных средств на свое сопровождение. Информационные технологии являются мощным инструментом для работников сферы услуг, но при этом нет никаких гарантий, что ИТ используются правильно и компетентно. Во многих рассмотренных случаях информационные технологии использовались для автоматизации изначально неэффективных систем или процессов. С другой стороны, традиционная компьютеризация рабочих мест не обеспечивает высокой эффективности использования ИТ. Например, в туристической индустрии важное значение имеют не сами компьютеры, средства связи и оргтехника. Важное значение имеет организация эффективного взаимодействия всех участников туристического бизнеса — туроператоров, турфирм, авиакомпаний, гостиниц — на базе новых информационных технологий.

Вторая гипотеза заключается в том, что потенциально информационные технологии могут увеличить производительность в сфере услуг. Но использование информационных технологий — это лишь один из нескольких факторов, влияющих на производительность труда. Если внедрение информационных технологий не сопровождается параллельным внедрением новых технологических и производственных процессов, внедрением нового оборудования, то и отдача от внедрения ИТ будет минимальной.

Третья гипотеза заключается в том, что ИТ комплексно влияют на весь технологический процесс в сфере сервиса, обеспечивают улучшение оказания услуг. Однако эти улучшения упускаются из виду использующимися методами оценки. Например, в ходе внедрения ИТ могло значительно улучшиться качество оказываемых услуг, но общая производительность при этом могла измениться незначительно. Так, в результате применения информационных технологий возрастает качество туристических услуг, но не происходит глобального изменения труда сотрудников туркомпании или самих услуг. То же самое касается и другого сектора сферы сервиса — гостиничного бизнеса. Новая информационная технология предусматривает автоматизацию многих гостиничных процессов (резервирование номеров, учет предоставленных услуг, бронирование билетов, учет расходных материалов). То есть обеспечения высокого уровня обслуживания в гостинице в современных условиях невозможно достичь без применения новых информационных технологий, но проживание клиентов при этом кардинально не изменится.

Четвертая гипотеза связана с так называемым эффектом запаздывания. Возможно, что положительный эффект от внедрения ИТ на производительность в сфере сервиса скажется только через определенный период времени, так как сотрудникам нужно время на то, чтобы изучить новые возможности компьютерной техники и научиться их эффективно использовать в своей трудовой деятельности.

Известный специалист в области ИТ, бывший директор информационного отдела корпорации Херох Поль Страсман тоже высказался по данной проблеме. Он сделал вывод о том, что отсутствие прямой связи между инвестициями в информационные технологии и результативностью деятельности компании связана в первую очередь с управленческой неспособностью персонала использовать их эффективно.

Другой специалист в области менеджмента Питер Друкер пришел к аналогичному выводу. Он считал, что ни одна новая технология (технологическая или информационная)

сама по себе не дает более высокой производительности. Будут ли они способствовать росту производительности, зависит от людей, которые с ними работают, от целей, для которых они используются, и от навыков пользователя.

Таким образом, можно сделать следующий вывод. Для того чтобы современное предприятие сферы сервиса оставалось конкурентоспособным, оно должно заниматься внедрением новых информационных технологий. Однако, чтобы эффективность данных инвестиций была эффективной, необходимо помимо внедрения ИТ выполнить комплекс различных задач, связанных с обучением персонала, внедрением нового технологического оборудования в производственные процессы, оптимизацией технологических операций и т. д. В этом случае внедрение новых ИТ полностью оправдывает сделанные в них инвестиции.

В целом можно выделить следующие основные причины необходимости инвестиций в новые информационные технологии для предприятий сферы сервиса:

- привлечение новых клиентов. Когда клиент обращается в сервисное предприятие, он всегда обращает внимание на информационное обеспечение офиса. Если в офисе установлено современное компьютерное оборудование, то у клиента возникает большее доверие к такой компании;

- улучшение качества оказываемых услуг клиенту. Качество и удовлетворенность потребителей является важным фактором конкурентоспособности компании. Они включают в себя надежность, стабильность, точность и скорость оказания услуг. Поэтому эффективное использование информационных технологий может позволить компании значительно повысить качество оказываемых услуг (с точки зрения потребителя);

- снижение вероятностных рисков в работе компании. Некоторые сервисные организации инвестируют в информационные технологии, чтобы снизить или полностью избежать возможных рисков. Например, автосервисное предприятие будет инвестировать в современные технологии, чтобы избежать претензий со стороны клиентов, касающихся низкого качества проводимых диагностических работ;

- обеспечение гибкости компании для реагирования на изменения внешней среды. Экономическая обстановка на рынке сферы услуг стремительно меняется во времени. Вмешательство государства в экономические процессы, рост конкуренции, усложнение технологических процессов, изменение вкусов клиентов — все это вносит вклад в неопределенность и степень сложности окружающей обстановки. Новые информационные технологии помогают быстро отреагировать на изменяющуюся обстановку, быстрее адаптироваться к новым условиям;

- улучшение управляемости компании. С помощью ИТ руководитель компании в любой момент времени может видеть текущую ситуацию, определять временные затраты сотрудников при выполнении поставленных задач, отслеживать состояние заказов клиентов и т. д.;

- улучшение внутреннего микроклимата в компании, условий работы сотрудников. Многие компании инвестируют в информационные технологии, чтобы упростить работу сотрудников и создать благоприятную рабочую обстановку. В результате работа для сотрудников становится интересней и общая производительность возрастает.

Безусловно, путь информатизации сферы сервиса — не легкое дело, но если четко запланировать и реализовывать план по внедрению информационных технологий и сопутствующие планы подготовки и переподготовки сотрудников, модернизации технологического оборудования и пр.,

то планомерный последовательный экономический эффект не заставит себя долго ждать. Внедрение информационных технологий принесет развитие всего предприятия в целом. Однако нужно помнить, что внедрять информационные технологии на предприятии нужно равномерно и плавно.

Резкие скачки в изменении методов и форм традиционной обработки информации, обслуживания клиентов могут только помешать и нарушить баланс в стабильно работающей компании.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Филиппов М. В. Влияние информационных технологий на конкурентоспособность предприятий сферы сервиса // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2011. № 1 (14). С. 82—85.
2. Балаева О. Н. Управление организациями сферы услуг: учеб. пособие / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителя; Государственный университет — Высшая школа экономики. М.: Изд. дом Гос. университета — Высшей школы экономики, 2010. 155 с.
3. Сафонова О. Е., Филиппов М. В. Совершенствование управления рынком труда региона на основе структуризации информационного фактора // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2012. № 3 (20). С. 146—150.

REFERENCES

1. Filippov M. V. Influence of information technologies on competitiveness of the enterprises of the sphere of service // Business. Education. Law. Bulletin of the Volgograd Business Institute. 2011. № 1 (14). P. 82–85.
2. Balaeva O. N. Managing service organizations: textbook / O. N. Balaeva, M. D. Predvoditeleva; State University - Higher School of Economics. M.: Publishing House of the State University – Higher School of Economics, 2010. 155 p.
3. Safonova O. E., Filippov M. V. Improvement of the regional labor market management on the basis of the information factor structuring // Business. Education. Law. Bulletin of the Volgograd Business Institute. 2012. № 3 (20). P. 146–150.

УДК 332.1

ББК 65.04

Yushkova Nataliya Gennadyevna,
candidate of architecture, associate professor
of the department of architecture of residential
and public buildings
of Volgograd State University of Architecture
and Civil Engineering,
Volgograd,
e-mail: ymanul@gmail.com

Юшкова Наталия Геннадиевна,
канд. архитектуры,
доцент кафедры архитектуры жилых
и общественных зданий
Волгоградского государственного
архитектурно-строительного университета,
г. Волгоград,
e-mail: ymanul@gmail.com

ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМ РЕГИОНОВ В ПРОЕКТАХ ГОСУДАРСТВЕННО-ЧАСТНОГО ПАРТНЕРСТВА

FEATURES OF THE REGIONAL SOCIO-ECONOMIC SYSTEMS FUNCTIONING IN THE PROJECTS PUBLIC-PRIVATE PARTNERSHIP

Современные императивы государственного управления вызывают необходимость совершенствования методологических основ разработки механизмов региональной экономики. Их адаптация к региональному уровню выражается в выработке принципов региональной политики, форм и моделей взаимодействия власти и бизнеса, выраженных в проектах государственно-частных партнерств, для которых наряду с системой критериев оценки актуальна гармонизация социально-экономических и пространственных компонентов. На этом основывается новое представление об экономическом пространстве региона как совокупности крупномасштабных проектов развития региональной инновационной инфраструктуры региона и новый метод долгосрочного регионального планирования, синтезирующий концептуальные положения социально-экономического и территориального планирования.

Modern imperatives of the state governance requires improvement of the methodological fundamentals of the regional economic tools development. Adaptation of the imperative provisions at the regional level requires establishing of the principles of regional policy, forms and models of interaction between business and government, expressed in public-private partnerships, the development of which, along with the system of criteria evaluations, increases the value of harmonization of socio-economic and spatial components of their formation. This results in a new conception of the economic space of the region as a set of the large-scale development projects of regional innovation infrastructure in the region, and a new method of the long-term regional planning, synthesizing conceptual provisions of the socio-economic and spatial planning.

Ключевые слова: императив государственного управления, государственно-частное партнерство, инновацион-