

УДК 338.462

Ковалева Н.Н., кандидат экономических наук, Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, г. Брянск

Ковалева Н.А., магистр 1 курса, Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К.А. Тимирязева (РГАУ_МСХА им. К.А. Тимирязева), г. Москва

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ГЛОБАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ ПРИ ПРОДВИЖЕНИИ УСЛУГ НА РЕГИОНАЛЬНОМ И НАЦИОНАЛЬНОМ РЫНКАХ

Повсеместное развитие информационных технологий, переход к цифровой экономике диктуют совершенно новые требования к укладу традиционной экономической системы. Активное взаимодействие сферы услуг и информационных технологий способствовало появлению новой категории – электронная услуга. Ранее сервисная экономика отождествлялась с понятием рыночное пространство офлайн, сейчас в центре внимания – обширный рынок интернет-услуг.

Ключевые слова: информационное общество, Интернет, коммуникационная система, компьютерные технологии, киберугроза, цифровая экономика, рынок услуг, финансовая среда

Развитие социума и индивидов в частности подразумевает усложнение сложившихся систем взаимодействия и инструментов коммуникации. Современное же информационное общество в основе своей имеет сложную технико-технологическую инновацию, которая называется глобальная информационно-коммуникационная система или сокращенно ГИКС. Действие глобальной информационно-коммуникационной системы установило новый информационный режим, а также повлияло на изменение условия культурного обмена, общения, образования, и даже бизнеса. Постепенно стирая пространственные, временные, социальные, языковые и иные барьеры, оно формирует единое информационное пространство.

Все эти характеристики расширили возможности коммуникации и позволили осуществить глобальный охват аудитории единым контентом, сократили время прохождения сообщений. Во многом благодаря появлению данной системы информации в современном мире распространяется гораздо быстрее, а новые методы управления или вновь осуществленные научные разработки распространяются по всему миру и начинают повсеместно применяться. В таком социуме локальное малозначимое событие может приобрести глобальный масштаб, иными словами современный социум становится пронизываемым для любых информационных импульсов, соответственно возникает информационная зависимость.

Изучены нормативные акты, а также

труды отечественных и зарубежных экономистов в области информационного поля сферы услуг региона.

Развитие Брянского региона во многом определяет инновационная стратегия Программа Правительства «Цифровая экономика Российской Федерации» предопределила новый курс развития не только экономике страны, но и повлияло на все российское общество. Данная программа была создана в целях реализации Стратегии развития информационного общества в РФ на 2017 - 2030 годы, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы» [2, 3]. Она направлена на создание условий для развития общества знаний, повышение благосостояния и качества жизни граждан нашей страны путем повышения доступности и качества товаров и услуг, произведенных в цифровой экономике с использованием современных цифровых технологий, повышения степени информированности и цифровой грамотности, улучшения доступности и качества государственных услуг для граждан, а также безопасности как внутри страны, так и за ее пределами [3]. Новая цифровая экономика подразделяется на три уровня, которые находятся в постоянном взаимодействии и только с ним полноценно и грамотно влияют на жизнь соотечественников.

В тексте Программы развития сказано, что: «Программа, ориентируясь на Стратегию развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы, исходит из того, что цифровая экономика

представляет собой хозяйственную деятельность, ключевым фактором производства в которой являются данные в цифровой форме, и способствует формированию информационного пространства с учетом потребностей граждан и общества в получении качественных и достоверных сведений, развитию информационной инфраструктуры Российской Федерации, созданию и применению российских информационно-телекоммуникационных технологий, а также формированию новой технологической основы для социальной и экономической сферы» [1].

Основными цифровыми технологиями, входящими в рамки этой программы, в том числе и являются промышленный интернет и технологии беспроводной связи. Ввиду этого обратимся к показателям Брянскстата, характеризующим состояние компьютеризации региональных фирм.

Проанализировав данные таблицы, можно заметить, что в большей или меньшей степени, но во всех организациях сферы услуг присутствует положительная тенденция к увеличению информационного пространства своих заведений. Следует отметить, что

именно государственные образования, такие как здравоохранение, высшие учебные заведения и организации государственного управления занимают лидирующие позиции по использованию в своих учреждениях сети Интернет. К 2017 году практически все эти структуры в 100% случаев могли использовать ресурсы сети для повышения качества своей работы. В организациях оптовой и розничной торговли так же в последние годы стали наблюдаться позитивные сдвиги совершенствования в области информационных технологий. Вызвано ли это стремлением к повышению качества своих услуг или же новыми требованиями со стороны государственных контролирующих органов неизвестно, но такая тенденция имеет место быть. Упомянуть необходимо и организации, занимающиеся обеспечением культурного досуга, которые в 2005 году имели самую низкую долю своих учреждений, использующих сеть интернет в своей деятельности (24,4%), однако уже к 2017 году доля таких заведений увеличилась более чем на 50% и Всемирная сеть используется уже более чем в 78% от всего числа таких образований.

Таблица 1

Доля организаций сферы услуг, использующих сеть Интернет, по видам экономической деятельности в Брянской области

Период	2009г.	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г.	2016г.	2017г.
строительство	96,6	66	85,4	91,1	97,7	94,7	97,1	97,5	97,3
оптовая и розничная торговля; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования	86,2	89,3	89,6	90,1	94,4	97,4	91	91,5	92,4
гостиницы и рестораны	47,6	47,6	61,9	54,5	61,9	81	75	74,2	75,1
транспорт и связь	67,5	73,5	74,7	80	86,1	85,1	87,9	88,3	89,5
финансовая деятельность	97,5	97,7	95,5	100	96,5	98,3	98,5	98,6	99,1
операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг	72,7	78	77,9	81,2	86,3	86,7	85,9	85,4	85,8
государственное управление и обеспечение военной безопасности; обязательное социальное обеспечение	65,6	73,3	76,9	78,1	89,6	91,7	95,6	95,7	96,3
высшее профессиональное образование	92,9	100	100	100	100	100	100	100	100
здравоохранение и предоставление социальных услуг	92,7	94,8	95	98,1	98,4	98,8	99,6	99,7	99,8
деятельность по организации отдыха и развлечений, культуры и спорта	24,5	29,2	33,5	38,6	47,5	53,1	78,1	76,4	78,5

Однако, несмотря на такие позитивные сдвиги, существуют и достаточно серьезные препятствия создания качественной доступной и эффективной информационной среды, так в Программе Правительства сказано, что: «регуляторная и нормативная среда имеет ряд недостатков, в ряде случаев создавая существенные барьеры на пути формирования новых институтов цифровой экономики, развития информационно телекоммуникационных технологий и связанных с ними видов экономической деятельности» [1].

Уровень обладания минимальными базовыми знаниями в области компьютерных технологий также оставляет желать лучшего. В первую очередь, среди отечественного населения наблюдается большой разрыв между целыми возрастными группами в вопросах пользования персональными компьютерами и Всемирной сетью, ведь данные технологии развиваются настолько быстро и требования к их использованию соответственно повышаются, а увеличение возраста находится в обратной пропорциональной зависимости от обучаемости. Иными словами, молодым людям намного легче овладеть новыми технологиями, что повышает их конкурентоспособность на рынке рабочей силы, однако недостаток опыта не позволяет занять те должности, где знание информационных технологий неотъемлемый атрибут. Именно поэтому, организации сферы услуг, стремясь повысить качество предоставляемого продукта повсеместно внедряют совершенно новые технологии, но развития они не получают, да и позитивного отклика от работников организаций, ввиду неумения их грамотного использования.

Проиллюстрируем примером из Программы. В сфере услуг действуют образовательные учреждения, которые практически на 100% используют сеть Интернет, однако каких-то сверхъестественных сдвигов не видно. В программе же говорится, что это происходит ввиду того: «Имеется серьезный дефицит кадров в образовательном процессе всех уровней образования. В процедурах итоговой аттестации недостаточно применяются цифровые инструменты учебной деятельности, процесс не включен целостно в цифровую информационную среду» [2].

Необходимо упомянуть и об информационной безопасности. В последние годы

данная проблема с развитием и повсеместным внедрением информационных технологий обострилась. Более половины российских компаний утверждают, что: «количество преступлений в цифровой среде за 3 последних года возросло на 75 процентов, что требует совершенствования системы информационной безопасности во всех секторах экономики» [1]. Данное заявление ставит под угрозу безопасность эффективного функционирования всей сферы услуг, ведь большинство операций с помощью новых технологий приходится именно на этот сектор экономики. Здесь и банковский сектор и операции с недвижимостью и безналичные расчеты в оптовой и розничной торговле.

На Всемирной экономической конференции, было упомянуто, что российская система хозяйствования занимает лишь 41 место по готовности перехода к цифровой экономике. Данный показатель рисует нам не самые радужные перспективы, ведь мы, в этой сфере, отстаем не только от высокоразвитых стран, но и просто развивающихся. Правительство объясняет это таким образом: «значительное отставание в развитии цифровой экономики от мировых лидеров объясняется пробелами нормативной базы для цифровой экономики и недостаточно благоприятной средой для ведения бизнеса и инноваций и, как следствие, низким уровнем применения цифровых технологий бизнес-структурами».

Несмотря на это необходимо упомянуть, что Брянская область старается не отставать от современных веяний. Ввиду подготовки качественных кадров и молодых перспективных и информационно грамотных предпринимателей и руководителей крупнейших организаций на территории области действует областной бизнес инкубатор, который ориентирован развитие необходимых навыков в столь быстро изменяющихся условиях [5].

Применением новых технологий и внедрением их в образовательный процесс заняты ведущие ВУЗы области. Так, например, стало популярным и полезным использование на учебных занятиях интерактивных досок. Здесь возможно и использование функций обычной доски и применение ее в качестве проектора и для других функций, что не только упростило жизнь преподавателям, но и

существенно сократило затраты на использование нескольких инструментов в одном.

Банковский сектор также ищет пути по совершенствованию оказываемых услуг с ориентацией на цифровую экономику. В отчете о развитии банковского сектора в 2017 года Банк России говорит о глобальных трендах в развитии банковских технологий, в том числе и «возрастание конкуренции за внедрение в банковские продукты инновационных

цифровых решений, а также инвестирование в технологии снижения киберрисков» [3].

В рамках этих положений в декабре 2017 года Советом директоров ЦБ РФ одобрены Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов, предусматривающие реализацию мероприятий для финансового рынка и Банка России.

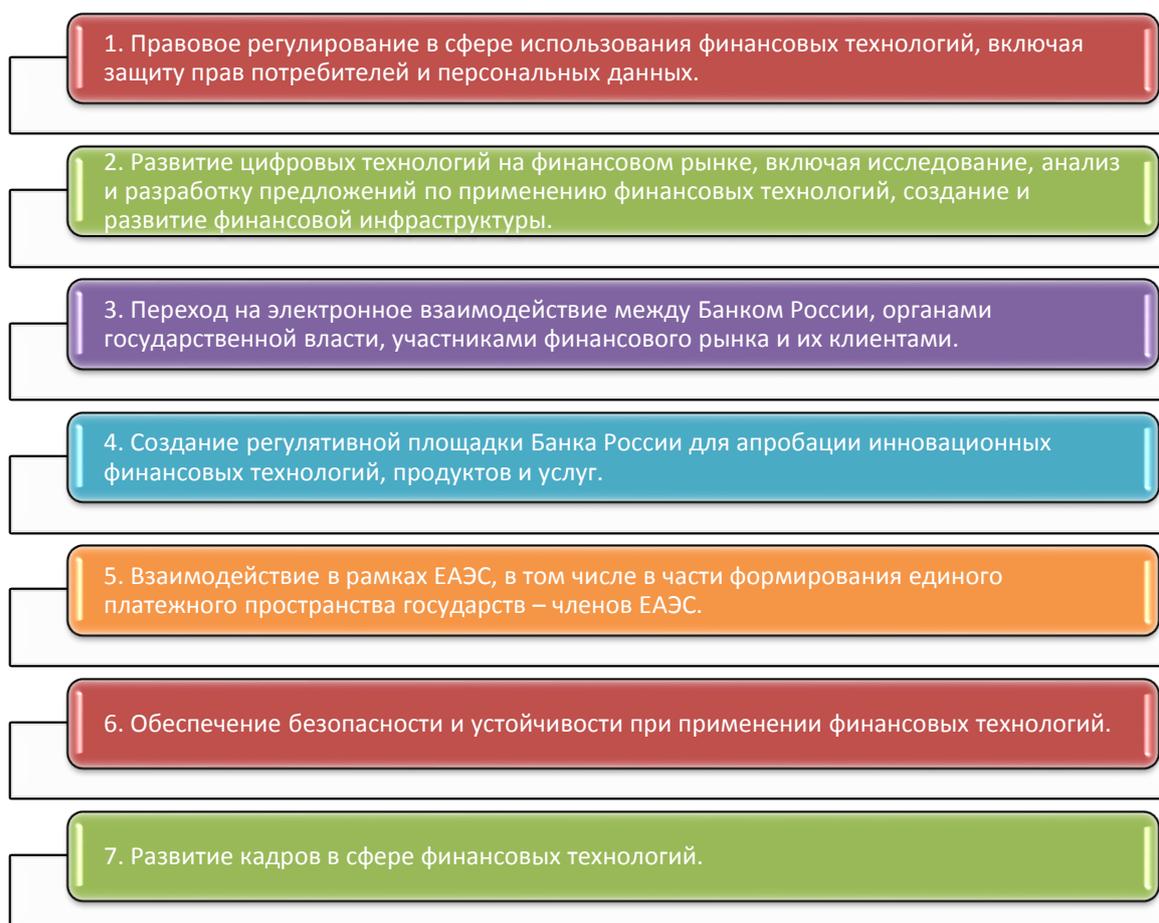


Рис.1 Основные направления развития финансовых технологий Банка России и финансового рынка до 2020г.

Конечно, эффективное достижение поставленных целей программы возможно лишь при комплексной реализации всех упомянутых направлений. Данные мероприятия отразятся в целом на всей банковской системе страны и затронут региональные ее аспекты. Экономика также попадет под влияние новых веяний, что скажется и на дальнейших ее возможностях развития.

Вместе с участниками Ассоциации развития финансовых технологий подготовлена концепция системы быстрых платежей; реа-

лизация запланирована на 2019 год. Внедрение платформы, по мнению специалистов Центрального банка: «обеспечит развитие рынка платежных услуг, создание условий для внедрения высокотехнологичных финансовых сервисов, а также повышение привлекательности безналичных расчетов» [3].

Однако вопрос о кибербезопасности остается открытым. Несмотря на снижение уровня хищений со счетов юридических лиц, применение высокой доли информационных технологий в банковском секторе хотя и оправдано, но крайне опасно. Риски в данной

отрасли намного более сильные, нежели в других составляющих сферы услуг.

По расчётам Банка России, удельный вес несанкционированных переводов денежных средств с использованием платежных

карт составляет сейчас 0,0016% (1,6 копейки на 1000 рублей переводов). Данный показатель находится в пределах, который рекомендуют международные платежные системы.

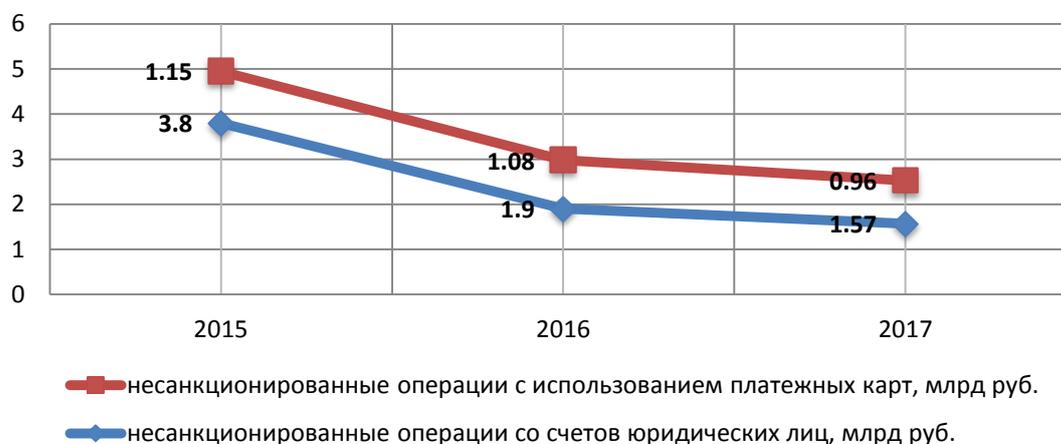


Рис.2 Динамика несанкционированных операций в безналичной форме у юридических лиц

Объем несанкционированных операций судя по данным диаграммы снижается, что свидетельствует о сокращении киберугрозы, однако она не минимальна и требует мер по ее устранению.

Информационные технологии вошли и заняли важное место в современном обществе. Повсеместная информатизация и компьютеризация облегчила работу некоторых отраслей и повысила эффективность особенно сферы услуг. Государство также поддерживает новые веяния и наша страна стремиться не отставать от ведущих государств мира в этом вопросе. Брянская область не исключение, все больше организаций сферы услуг используют Всемирную сеть при осуществлении своей деятельности. Однако, существует высокий риск киберугроз, особенно в финансовом секторе, что повлияет не только на область, но и на экономику всей страны. Поэтому необходимо разработка новых и реализация уже существующих мер по минимизации таких угроз.

Развитие Брянского региона во многом определяет инновационная стратегия, которая основывается на новых веяниях, реализуемых в мировом коммуникационном пространстве. Новые информационные технологии в глобальной сети информационных коммуникаций оказывают колоссальное влияние на развитие экономики региона и сферы

услуг как одной из ее составляющих. Информационное общество по своей природе подразумевает развитую систему услуг, а ГИКС переопределяет ее развитие.

Рассмотрим теперь само понятие коммуникации управления в регионе и отведенную роль в этом вопросе информационным технологиям. Коммуникации подразумевают устойчивую связь в среде участников управленческого процесса, которая представляет совокупность этапов работы с информацией.

Формы коммуникации достаточно разнообразны: устная, письменная, эмоциональная, но все большее внимание сейчас уделяется именно электронным каналам коммуникации, где применимо использование электронных средств связи. Отдельную роль в совокупности коммуникации отводится информационным потокам.

Глобальная информационная система в среде управления сферы услуг используется на международном уровне. Она наиболее масштабна и имеет больше возможностей и инструментов в своей реализации. Корпоративная информационная система подразумевает взаимодействие организаций сферы услуг разных стран, но относящихся к одной компании. Локальная же действует в среде одного конкретного предприятия и имеет ограниченную силу влияния.

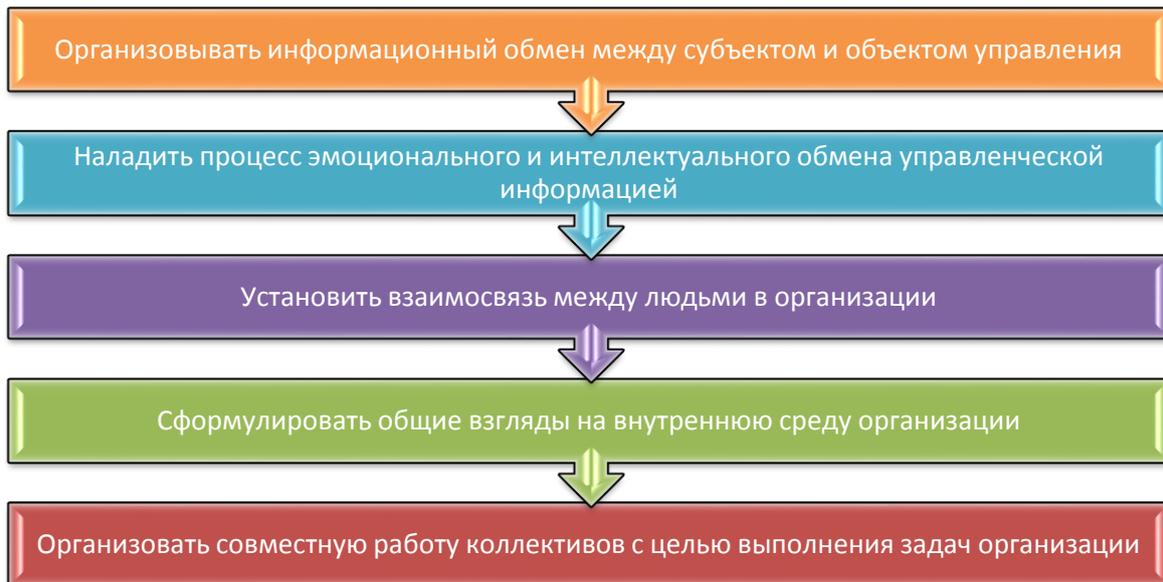


Рис.3 Основные цели информационной коммуникации в управленческой среде региона

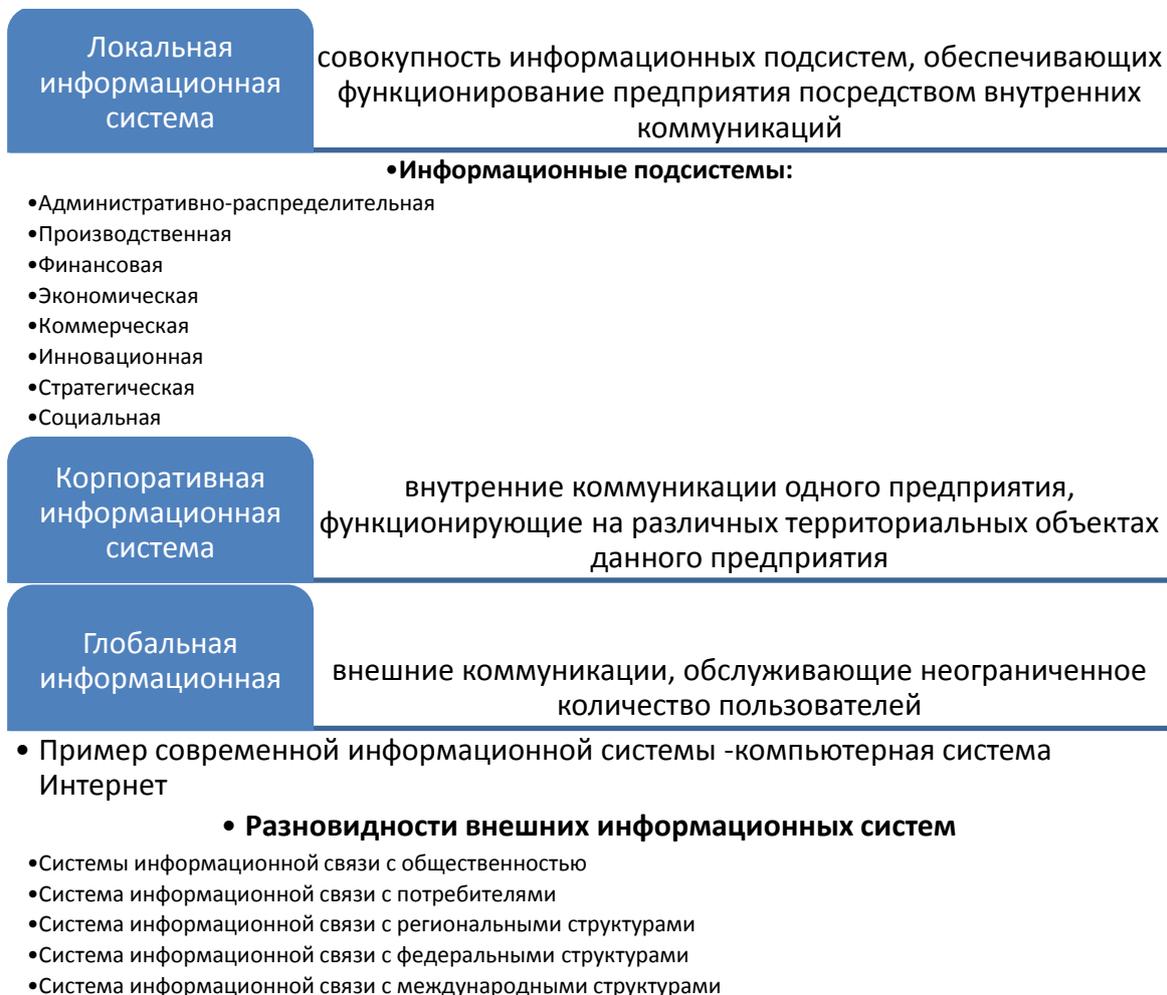


Рис.4 Формы действующих информационных систем в управленческой среде сферы услуг в зависимости от своего масштаба

На основании вышеизложенных данных попытаемся разработать модель управления предприятием сферы услуг при наличии внешних коммуникаций и огромного информационного потока. За основу возьмем модель Европейского фонда управления качеством (European Foundation for Quality Management, EFQM). Основная цель модели состоит в оценке сильных сторон предпринимательской сферы и определении направлений деятельности, в которых для достижения целей необходимы улучшения. Выбор данной

модели очевиден, ведь она направлена на инновационную составляющую, а сфере услуг в глобальном информационном пространстве для выживания и конкурентоспособности организаций, ее составляющих необходима модернизация и быстрая адаптация к новым способам управления. Кроме того, она ориентирована на социальный результат, поэтому данная модель имеет место не только в частной среде управления, но и в правительственном секторе сферы услуг и среде социальных общественных организаций [6].

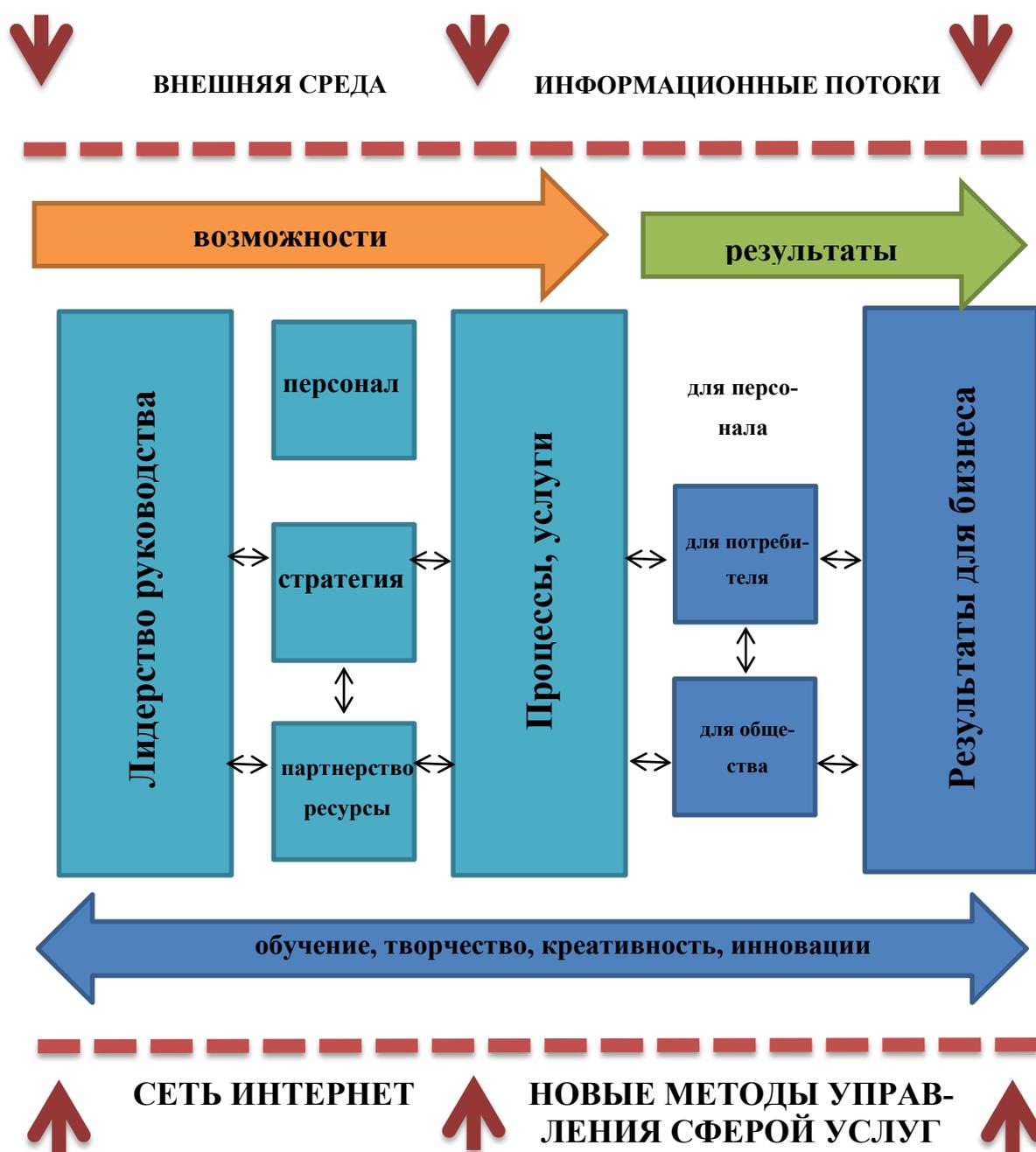


Рис.5 Усовершенствованная модель управления EFQM организациями сферы услуг в развитой среде ГИКС

В традиционной модели EFQM выделено девять блоков. Управление организацией сферы услуг основывается на воздействии показателей пяти ресурсных блоков: руководство, персонал, политика и стратегия, сотрудничество и ресурсы, процессы. Результаты же управленческих решений сгруппированы в четыре «результатирующих»

блока показателей. Однако для наиболее эффективного действия этой модели необходимо отметить внешние информационные потоки, новаторские методы управления в среде услуг и степень их влияния на принятие управленческих решений со стороны руководства предприятия.

Список литературы

1. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года: утверждена распоряжением Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р // Собрание законодательства РФ. 2008. № 47. Ст. 5489.
2. Цифровая экономика Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства от 28 июля 2017г. // [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
3. О Стратегии развития информационного общества в РФ на 2017 - 2030 годы, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. № 203 // [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
4. Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов, утв. декабрь 2017 года Советом директоров ЦБ РФ // [Электронный ресурс]. URL: <http://www.csr-nw.ru>
5. Ковалева Н. Н., Ермакова Л. В. Цифровая экономика и перспективы ее развития в учетно-аналитической отрасли // Современное состояние и перспективы развития финансово-аналитической науки и практики в цифровом пространстве в России и за рубежом. – Межвузовский сборник научных трудов и результатов совместных научно-исследовательских проектов. – М., 2018. С.117-122
6. Ковалева Н. Н., Ковалев А. Ф. Информационная парадигма в контексте формирования учетно-аналитической информации // Современное состояние и перспективы развития финансово-аналитической науки и практики в цифровом пространстве в России и за рубежом. – Межвузовский сборник научных трудов и результатов совместных научно-исследовательских проектов. – М., 2018. С.113-117

THE USE OF GLOBAL COMMUNICATION RESOURCES IN THE PROMOTION OF SERVICES AT THE REGIONAL AND NATIONAL MARKETS

The widespread development of information technologies and the transition to a digital economy dictate completely new requirements for the traditional economic system. The active interaction of services and information technology has contributed to the emergence of a new category – e-service. Previously, the service economy was identified with the concept of offline market space, but now the focus is on the vast market of Internet services.

Keywords: information society, Internet, communication system, computer technologies, cyber threat, digital economy, services market, financial environment.

References

1. The concept of long-term socio-economic development of the Russian Federation for the period until 2020, approved by the decree of the RF Government from 17.11.2008 № 1662-R // meeting of the legislation of the Russian Federation. 2008. № 47. St. 5489.
2. The digital economy of the Russian Federation, approved. Government decree of 28 July 2017. // [Electronic resource] Mode of access: <http://www.consultant.ru>
3. Strategy of information society development in Russia to 2017 - 2030, approved by decree of the President of the Russian Federation of may 9, 2017 No. 203 // [Electronic resource] Mode of access: <http://www.consultant.ru>
4. Main directions of development of financial technology for the period of 2018-2020, approved. December 2017 by the Board of Directors of the Central Bank of the Russian Federation // [Electronic resource]. URL: <http://www.csr-nw.ru>

5. Kovaleva N. N., Ermakova, L. V. The digital economy and its development prospects in the accounting industry analysis // Modern state and prospects of development of financial and analytical science and practice in the digital space in Russia and abroad. – Interuniversity collection of scientific works and results of the joint research projects. – М., 2018. P. 117-122

6. Kovaleva N. N., Kovalev A. F. The informational paradigm in the context of formation of registration-analytical information// current state and prospects of development of financial and analytical science and practice in the digital space in Russia and abroad. – Interuniversity collection of scientific works and results of the joint research projects. – М., 2018. P. 113-117

Об авторах

Ковалева Наталья Николаевна – кандидат экономических наук, доцент, декан финансово-экономического факультета, ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет им. акад. И.Г. Петровского» (Россия), E-mail:kovaleva-nat@yandex.ru

Ковалева Наталья Александровна – магистр 1 курса направление подготовки «Экономика» профиль (направленность) Бизнес аналитика, Российский государственный аграрный университет – МСХА имени К.А. Тимирязева (РГАУ-МСХА им. КА. Тимирязева) (Россия), E-mail: kovaleva-nat@bk.ru

Kovaleva Natalia Nikolaevna – candidate of economic Sciences, associate Professor, Dean of the faculty of Finance and Economics, fsbei HE “Bryansk state University. akad. I. G. Petrovsky” (Russia), E-mail:kovaleva-nat@yandex.ru

Kovaleva Natalia Alexandrovna – master's degree in “Economics” profile (focus) Business analyst, Russian state agrarian University-Moscow Timiryazev state agrarian University (RSA). SPACE VEHICLE. Timiryazeva) (Russia), E-mail: kovaleva-nat@bk.ru