

УДК 004.4

**ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ
ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ****Паливода О. М., Зобенько Ю. В.**

Київський національний університет технологій та дизайну

У статті розкрито методи надання побутових послуг населенню за допомогою використання Інтернет-технологій. Показано основні напрямки їх використання та проблеми застосування на підприємствах сфери послуг.

Ключові слова: послуга, побут, Інтернет, технологія, клієнт, діяльність

Розвиток мережі Інтернет та комп'ютерної техніки змінив підходи до ведення підприємницької діяльності. Можливість прямої комунікації між виробником та споживачем відкриває надзвичайні можливості для розробки нових продуктів та послуг, значного розширення ринку продаж, прискорення швидкості розрахунків, отримання консультацій тощо.

Постановка завдання

Зазначені тенденції з особливим успіхом можуть використовуватися у сфері надання побутових послуг. Адже саме завдяки їм сьогодні можливий перехід на абсолютно новий рівень ведення бізнесу – ефективнішого, з мінімальними витратами та більш високим прибутком.

Об'єкт та методи дослідження

Проблема розвитку та особливостей функціонування сфери послуг досліджувалася такими вченими, як: Д. Белл, В. Медведєв, Г. Рассел. У їх працях головна увага приділялася вивченню причин розвитку сфери послуг, дослідженню їх видів та ролі у становленні постіндустріального суспільства.

Об'єктом представлено дослідження є вивчення нових методів надання послуг населенню, насамперед з використанням Інтернет-технологій.

Результати досліджень та їх обговорення

Побутові послуги – це послуги, що пов'язані з веденням домашнього господарства, виконанням різних ремонтних робіт, а також із задоволенням санітарно-гігієнічних потреб населення. Варто зазначити, що задоволення потреб у побутових послугах сьогодні вже більше не може відбуватися традиційними способами. Підприємства, які прагнуть стабільного становища на ринку мають використовувати

нові методи та технології у своїй практичній діяльності. Перспективним напрямом розвитку збутової діяльності підприємств є застосування Інтернет-технологій, які відкривають нові форми роботи з клієнтами, забезпечують можливість постійної взаємодії зі своїми діловими партнерами, а також відкривають доступ до різноманітних інформаційних джерел [1].

Інтернет-технології – це сукупність методів, способів, виробничих процесів і програмно-технічних засобів, що створені для підтримки різних інформаційних ресурсів в комп'ютерній мережі Інтернет. Розробка способів використання Інтернет-технологій у сфері послуг представляє безперечний інтерес для підприємств і впливає на розвиток побутових послуг в Україні в цілому. Адже через мережу здійснюється просування сервісних послуг в регіони і формування агентської мережі. Найбільшою популярністю користуються сторінки тих підприємств, які надають не тільки інформацію про фірму та послуги, але і здійснюють електронне замовлення послуг та їх оплату [2].

Через мережу Інтернет сьогодні здійснює вибір побутових послуг багато користувачів. Такий спосіб дає можливість знайти потрібну інформацію на сайтах загального призначення, а також на спеціалізованих сайтах конкретних підприємств. Саме тому основним способом проникнення в Інтернет-простір для підприємств є створення власного сайту. Такі сайти можуть бути дуже різноманітними, проте, найпоширенішими є: сайт-візитка, інтерактивний сайт, сайт-магазин.

Сайт-візитка – це сайт підприємства, який слугує для нього рекламою. Він містить повний перелік послуг, що надає дане підприємство, а також координати, ціни на перераховані послуги, картинки та іншу інформацію, що може бути корисною для споживачів. За допомогою такого сайту всі бажаючі користувачі мережі Інтернет можуть ознайомитися з повною інформацією про підприємство та послуги, що ним надаються.

Інтерактивний сайт – це сайт, що надає клієнту швидкий зв'язок з фірмою через Інтернет, він має здатність видавати інформацію за запитом користувача, відповідати на його питання, мати засоби зворотного зв'язку з фірмою. Такий сайт являє собою електронний офіс фірми, що сприяє збільшенню числа потенційних клієнтів.

Сайт-магазин – здатний приймати платежі за побутові послуги, укладати договори з клієнтами, оповіщати їх про нові послуги. Він виконує функцію реалізації

побутових послуг, дозволяє розвантажити менеджерів, прискорити виконання рутинних операцій.

Для оцінки конкурентоспроможності сайту підприємства сфери послуг можна використати такі показники:

- навігація по сайту: розташування головної панелі навігації, наявність форми пошуку по сайту, каталог послуг (загальний), каталог послуг (спеціалізований), каталог цін;
- інформація про компанію: загальна інформація, реклама, новини, контактна інформація;
- функціональні можливості: функція on-line консультування, функція on-line замовлення, функція пошуку по web-сайту, розсилка новин;
- мультимедіа: наявність фотогалереї, наявність відеогалереї, експрес-опитування користувачів web-сайту;

Для потенційних клієнтів web-сайт підприємства сфери послуг забезпечення отримання таких переваг, як: економія часу, зручність та вільний доступ до інформації, незалежність (клієнт має можливість комфортно ознайомитись з великою кількістю пропозицій та вибрати оптимальний варіант), доступність до інформації та замовлення у будь-якій точці України та світу.

Застосування Інтернет-технологій також дає багато вигод для підприємств, що їх застосовують. Зокрема, підприємства отримують можливість підтримувати безпосередній зв'язок з клієнтами, підвищити конкурентоспроможність та попит на ринку, надавати інформацію про свою діяльність більшій аудиторії споживачів. Таким чином, застосування Інтернет-технологій на підприємствах сфери послуг є доцільним не лише для споживачів, а й для самих підприємств.

У сфері побутових послуг на Україні працює багато компаній, найпопулярнішими з них є: «Cleanmaster», «Світ чистоти», «Унмоменто», «Марія», «Господин сапожник», «MisterWell», «AlbertiAngelo».

Всі перелічені підприємства мають свої сайти в мережі Інтернет, але вони досить відмінні. «Cleanmaster», «Господин сапожник», «Унмоменто», «AlbertiAngelo» – це компанії, сайти яких є особливо змістовними, оскільки там можна знайти повну інформацію про підприємство, послуги, що надаються, ціни, акції, поради, пошук по сайту, інформацію про доставку, також можна зробити замовлення on-line. Серед переваг зручність у використанні та висока інформаційність.

Проте існують підприємства, на сайтах яких міститься лише стислий перелік основних послуг, контактна інформація та адреса. На такому сайті клієнт не зможе замовити on-line послуги, висловити свої пропозиції та скарги щодо роботи компанії.

Досвід успішних компаній засвідчує, що створення особистого сайту підприємства є чинником, що сприяє підвищенню попиту серед клієнтів, оскільки підвищує зручність не лише в отриманні інформації, а й у здійсненні замовлення розрахунку та доставці.

Проте, варто відзначити, що не всі підприємства у повній мірі здатні використати перелічені переваги. Впровадженню Інтернет-технологій у діяльність підприємств сфери побутового обслуговування перешкоджає ряд обставин суб'єктивного та об'єктивного характеру. До них відносяться: інертність управлінців, які звикли використовувати застарілі методи господарювання, недостатня обізнаність щодо можливостей Інтернету, відсутність працівників відповідної кваліфікації, нестача коштів, що виділяється на розвиток підприємства, висока ціна на створення та підтримку функціонування особистого сайту підприємства.

Висновки

Мережа Інтернет надає клієнтам велику зручність в ознайомленні з підприємством, його діяльністю, послугами та цінами на них. Не виходячи з дому можна дізнатися про всі послуги, що надає підприємство, зробити певні замовлення та бути впевненими в їх виконанні, тому застосування Інтернет-технологій на підприємствах сфери послуг є дуже доцільним та вигідним для споживачів.

Із створенням web-сайту підприємство сфери послуг також отримує значні переваги: зростає його конкурентоспроможність, попит на послуги, що надаються, а також встановлюється безпосередній зв'язок з потенційними клієнтами та збільшується їх кількість.

Застосування Інтернет-технологій на вітчизняних підприємствах сфери послуг є досить складним процесом, адже для його впровадження потрібно мати кошти та висококваліфікованих працівників, що спеціалізуються в сфері Інтернет-технологій. Отже, можна стверджувати, що впровадження Інтернет-технологій на вітчизняних підприємствах сфери послуг перебуває на етапі становлення. Від успішності просування у цьому напрямі залежить конкурентоспроможність та фінансова стабільність як окремих підприємств, так і всієї сфери обслуговування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Основи інноваційного менеджменту / За ред. М'якушева О. П. – Харків, 2003. – 136 с.
2. Інноваційні процеси в Україні / За ред. Ковалевського М. С. – К., 2002. – 182 с.
3. Організація і технологія надання послуг: навч. посіб. / В. В. Апопій [та ін.]; заред. В. В. Апопія. – К.: Академія, 2006. – 312 с.
4. Литовченко І. Л. Інтернет-маркетинг: навчальний посібник / І. Л. Литовченко, В. П. Пилипчук. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 184 с.
5. Виноградарська А. М. Технологія комерційного підприємництва: навч. посібник / А. М. Виноградарська. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 780 с.

Зобенько Ю. В., Паливода Е. М.

Применение Интернет-технологий в деятельности предприятий сферы услуг

В статье описаны методы предоставления бытовых услуг населению с помощью использования Интернет-технологий. Представлены особенности Интернет-технологий для предприятий сферы услуг, рассмотрены основные направления их использования, целесообразность применения на предприятиях сферы услуг.

Ключевые слова: услуга, быт, интернет, технология, клиент, деятельность

Zobenko J. V., Palyvoda O. M.

The use of Internet technologies in business service industries

This article deals with new methods of consumer services to the population by using internet technology. There is definition of internet technology, it is in the business of sphere of services, the basic directions of their use and the feasibility of the use looked at the business of sphere of services.

Keywords: service, everyday life, Internet, technology, client, activity