

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
Белорусский государственный университет
информатики и радиоэлектроники

УДК [004:339.16]:338.46

Дудецкий Юрий Алексеевич

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА В
СФЕРЕ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ ООО «КЛИНФИЛД»)**

АВТОРЕФЕРАТ

на соискание степени магистра экономических наук

по специальности 1-27 80 01 «Экономика и организация производства»

Научный руководитель
Кашникова Инна Васильевна
кандидат физико-математических наук,
доцент

Минск 2018

КРАТКОЕ ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время экономика Беларуси находится на этапе информатизации и широко развивающейся электронной коммерции, и электронного бизнеса. Поскольку информация занимает существенное место в социальном пространстве, особое значение приобретает способность контролировать информацию, а не контролировать людей с помощью информации. Человеческая деятельность, включая учение, работу, досуг, контакты с руководством, банком и т.п., осуществляется посредством телекоммуникаций.

В данном случае особый интерес для изучения представляют методы электронной коммерции и электронного бизнеса, применимые на предприятиях сферы услуг Республики Беларусь.

Предметом исследования является совокупность методов электронной коммерции и электронного бизнеса.

Объектом исследования является ООО «Клиффилд».

Целью работы является изучение методов электронной коммерции как фактор повышения эффективности работы предприятия сферы услуг и разработка стратегии использования этих методов на предприятии.

В процессе написания диссертации были использованы материалы деятельности ООО «Клиффилд», а также материалы публикаций по вопросам электронной коммерции, в статьях и периодических изданиях авторов: Афолина С.В., Балабанов И.Т., Козье Д., Костяев Р.А., Струнков Т., Уткин В.Б. и других авторов. Так же были использованы данные бухгалтерской и статистической отчетности за 2013-2016 гг.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Связь работы с научными исследованиями. Степень изученности проблемы. Изучение теоретического и практического материала по проблеме применения системы электронного бизнеса на предприятиях сферы услуг, что исследуемой теме в экономической литературе уделялось значительное внимание. Анализ мирового опыта разработки и внедрения данной системы на предприятиях сферы услуг. Большой опыт в изучении методов электронной коммерции и электронного бизнеса в зарубежных странах, что нашло отражение в трудах: Афониной С.В., Балабанова И.Т, Козье Д., Костяева Р.А, Стрункова Т., Уткина В.Б., Соколовой А.Н., Гренкова В.Ю., Царева В.В., Смирнова С.Н. и др.

Цели и задачи исследования. Предметом исследования является совокупность методов электронной коммерции и электронного бизнеса.

Объектом исследования является ООО «Клинфилд» компания, оказывающая услуги в сфере клининга.

Целью работы является изучение методов электронной коммерции и совершенствование системы электронного бизнеса предприятия сферы услуг. Разработка стратегии использования этих методов на предприятии.

Для достижения этой цели были решены следующие задачи:

- 1) рассмотрены теоретические аспекты современных методов электронной коммерции;
- 2) проанализирован передовой опыт внедрения методов электронного бизнеса в сфере услуг;
- 3) дана организационно-экономическая характеристика ООО «Клинфилд»;
- 4) проанализированы возможные пути внедрения методов электронной коммерции для повышения эффективности работы предприятия;
- 5) разработаны методы электронной коммерции для повышения эффективности работы ООО «Клинфилд»;
- 6) проведена оценка возможного экономического эффекта внедрения данных методов.

Новизна полученных результатов. Выявлены особенности и тенденции развития мировой и экономики Республики Беларусь. Раскрыт характер связи развития сферы услуг с развитием экономики страны и укреплением благосостояния общества. Выявлены особенности развития рынка сферы услуг, в частности клининговых услуг, Республики Беларусь. Разработан план по совершенствованию деятельности организации, оказывающей клининговые услуги в Республике Беларусь, путем внедрения разработанных методов электронной коммерции и электронного бизнеса.

Положения, выносимые на защиту. В результате проведенного исследования в диссертации сформулированы и обоснованы следующие положения, выносимые на защиту:

- обоснование необходимости развития сферы услуг в Республике Беларусь;
- анализ существующих методов электронной коммерции;
- финансово-экономическая оценка результатов деятельности ООО «Клиффилд»;
- разработка методов электронной коммерции для повышения эффективности работы ООО «Клиффилд»;
- оценка экономического эффекта от реализуемого проекта, расчет рентабельности инвестиций.

Опубликованность результатов исследования. По материалам и ряду результатов диссертации принято участие в 2 конференциях с изданием сборника РИНЦ.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из трех глав:

- 1) Методы электронного бизнеса в сфере услуг;
- 2) Анализ деятельности ООО «Клиффилд» в сфере клининговых услуг;
- 3) Разработка и внедрение методов электронной коммерции для повышения эффективности работы ООО «Клиффилд».

В первой главе проводится анализ существующих методов электронной коммерции. Во второй главе анализ экономических результатов деятельности ООО «Клиффилд». В третьей главе разработаны предложения по совершенствованию системы электронного бизнеса ООО «Клиффилд».

Полный объем диссертации составил 70 страниц, из них 7 рисунков, 19 таблиц, 4 приложения. Библиографический список составляет 44 источника, из них 42 использованных источника, 2 опубликованные работы.

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цели и задачи исследования, определяется объект и предмет исследования, отражается научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы.

В первой главе – " Методы электронного бизнеса в сфере услуг " – рассмотрена социально-экономическая значимость сферы услуг для развития экономики Республики Беларусь. Рассмотрена структура рынка сферы услуг Республики Беларусь. Рассмотрены виды электронной коммерции как самостоятельного направления деятельности народного хозяйства. Проанализирован мировой опыт внедрения методов электронной коммерции в предприятия сферы услуг. Рассмотрены методы электронной коммерции применимые на предприятиях сферы услуг Республики Беларусь. Рассмотрены клининговые услуги как часть рынка сферы услуг Республики Беларусь.

В современных развитых странах сервисная занятость (порядка 70% всех работников) заметно преобладает над занятостью в других сферах экономики, вместе взятых. Поэтому одним из критериев развертывания НТР является абсолютное доминирование занятости в сфере услуг над занятостью в материальном производстве.

Современная экономика представляет собой сервисную экономику или экономику услуг. При этом значимым фактором, влияющим на ее развитие в современных рыночных условиях, является инновационная активность. Без инноваций невозможно добиться эффективного развития сферы услуг.

Важной инновацией стала возможность оказания услуг с помощью электронной коммерции. Она способна значительно увеличить экономическую эффективность компаний. Внедрение на предприятии электронных методов ведения бизнеса позволяет, с одной стороны, повысить результативность продвижения услуг, расширить рынки сбыта, развить взаимоотношения с клиентами и, с другой стороны, способствует снижению текущих затрат, а также сокращению суммарного времени обслуживания клиента и обработки запроса.

Электронный бизнес имеет четыре основных этапа использования: маркетинг, производство, продажи и платежи, а степень использования информационных и коммуникационных технологий и систем служит мерой, по которой бизнес может считаться электронным.

Развитие белорусской экономики предполагает повышение важности сферы услуг в социально-экономическом развитии страны. Поэтому одной из первоочередных задач является повышение уровня и качества сферы услуг.

Клининговые компании города Минска для наращивания темпов развития начали активно применять методы «Электронной коммерции». Весь этап продажи услуги, начиная от консультации, расчета стоимости и заканчивая оплатой, стал возможен через сеть интернет.

Во второй главе – "Анализ деятельности ООО «Клиффилд» в сфере клининговых услуг" – проводится анализ экономических результатов деятельности предприятия. Оценивается эффективность текущей деятельности, анализируется финансовая стабильность. Выявляются узкие места, а также финансовые резервы для запуска инвестиционных проектов.

ООО «Клиффилд» является компанией оказывающей услуги по комплексному хозяйственному обслуживанию административных зданий.

ООО «Клиффилд» находится в стадии зрелости. С каждым годом конкуренция на рынке клининговых услуг становится все жестче, компании практикуют стратегии демпинга цен, количество игроков растет каждый день. Темпы роста компании снижаются ежегодно, что говорит о необходимости принятия кардинальных мер.

Проанализировав финансовые показатели ООО «Клиффилд» за последние три года можно сделать следующие выводы:

- объемы оказываемых услуг в денежном эквиваленте по каждому виду услуг растут на протяжении 2014-2016 гг.;
- наибольшую долю в объеме выручки от реализации занимают услуги по ежедневной уборке и уборке после строительных и ремонтных работ.

Таким образом ООО «Клиффилд» имеет репутацию надежной компании и занимает уверенную позицию на рынке игроков, оказывающих клининговые услуги в Республике Беларусь.

Проведенный факторный анализ позволил определить влияние факторов и, как следствие, уровень планирования и прогнозирования финансовых результатов.

Таким образом, основными резервами роста рентабельности продаж ООО «Клиффилд» являются: снижение себестоимости, коммерческих расходов; рост выручки от продажи, валовой прибыли (дохода).

Анализ финансовых показателей ООО «Клиффилд», позволил сделать вывод, что компания находится в финансово стабильном положении, платежеспособна, регулярно рассчитывается по долговым обязательствам.

Также ООО «Клиффилд» достаточно финансово стабильна для финансирования инвестиционных проектов и открытия новых направлений.

Рассмотрев процесс реализации услуг в ООО «Клиффилд» можно сделать вывод, что в компании применяются все стандартные инструменты продвижения в отрасли клининговых услуг.

Однако на сегодняшний день, дабы выдержать огромную конкуренцию, необходимо использовать революционные и агрессивные методы. Активно внедрять методы электронной коммерции совместно с расширением спектра оказываемых услуг.

В третьей главе – "Разработка и внедрение методов электронной коммерции для повышения эффективности работы ООО «Клиффилд»" – на основе проведенного анализа были разработаны методы электронной коммерции для внедрения в новое направление деятельности компании. Были рассчитаны размер инвестиционных затрат в денежном выражении. Спрогнозирован объем оказываемых услуг после реализации проекта. Рассчитан срок окупаемости инвестиций, а также рентабельность данных инвестиций.

Рассмотрев и проанализировав результаты деятельности ООО «Клиффилд» за последние 3 года, а также оценив существующую ситуацию на рынке, можно сделать несколько выводов:

1) ООО «Клиффилд» находится в стадии зрелости. На этапе зрелости ООО «Клиффилд» уровень продаж стабилизируется, рост замедляется. Такая ситуация вызвана высоким уровнем конкуренции и насыщением рынка клининговых услуг Республики Беларусь. В случае непринятия кардинальных мер компания неминуемо перейдет в стадию спада.

2) Из методов электронной коммерции используются только методы рекламы:

- веб-сайт компании и его SEO-продвижение;
- странички компании на деловых порталах;
- контекстная реклама.

3) ООО «Клиффилд» имеет достаточный запас ресурсов для развития новых направлений.

Таким образом для продления этапа зрелости, а также последующего развития ООО «Клиффилд» нуждается в открытии новых направлений, которые будут сочетать в себе клининговые услуги с методами электронного бизнеса.

В качестве нового направления ООО «Клиффилд» планирует запуск сервиса «Горничных». Данный вид деятельности будет рассчитан сугубо на физических лиц. Заказать услугу уборки квартиры, дома, офиса должно быть максимально просто для клиента, с минимальными затратами времени как на заказ услуги, так и на контроль ее оказания.

Данную проблему предлагается решить с помощью внедрения методов электронного бизнеса.

Внедряемые методы электронной коммерции:

1) Разработка мобильного приложения для заказа, оплаты и контроля услуги «Горничной». Приложение будет разработано для двух операционных систем Android и iOS и будет доступно для бесплатного скачивания с Google play и Apple Store. Регистрация пользователей также будет бесплатной.

2) Запуск таргетированной рекламной компании сервиса «Горничных» в социальных сетях. В качестве целевых платформ выбрано 3 социальные сети, имеющие наибольшую популярность среди жителей республики Беларусь: Одноклассники, Вконтакте, Instagram.

3) Запуск контекстной рекламной компании сервиса «Горничных».

4) Создание собственного веб-сайта нового сервиса.

Также был рассчитан предполагаемый срок окупаемости инвестиционного проекта, будущий чистый дисконтированный доход и рентабельность инвестиций.

На основании проведенных расчетов, был сделан вывод о привлекательности разработанного проекта, его экономической выгоде для ООО «Клинфилд» в рамках текущей ситуации на рынке клининговых услуг Республики Беларусь.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Современная экономика представляет собой сервисную экономику или экономику услуг. При этом значимым фактором, влияющим на ее развитие в современных рыночных условиях, является инновационная активность. Без инноваций невозможно добиться эффективного развития сферы услуг.

В настоящее время экономика Беларуси находится на этапе информатизации и широко развивающейся электронной коммерции, и электронного бизнеса. Поскольку информация занимает существенное место в социальном пространстве, особое значение приобретает способность контролировать информацию, а не контролировать людей с помощью информации.

Именно поэтому темой для изучения в рамках диссертации были выбраны методы электронной коммерции и электронного бизнеса, применимые на предприятиях сферы услуг Республики Беларусь.

Основной целью написания магистерской диссертации было изучение методов электронной коммерции как фактор повышения эффективности работы предприятия сферы услуг и разработка стратегии использования этих методов на предприятии.

Предметом исследования была совокупность методов электронной коммерции и электронного бизнеса.

Объектом исследования выступала организация, оказывающая услуги в сфере клининга, ООО «Клиффилд».

В рамках первой главы были рассмотрены и проанализированы теоретические аспекты применения современных методов электронной коммерции. Также проанализирован мировой опыт наиболее эффективного внедрения методов электронной коммерции в сфере услуг.

В рамках второй главы было рассмотрено экономическое состояние ООО «Клиффилд». Была проанализирована и дана организационно-экономическая характеристика. Были выявлены слабые стороны, а также резервный потенциал для развития.

В рамках третьей главы были разработаны методы электронной коммерции для нового направления ООО «Клиффилд». Была проведена детальная оценка капитальных вложений для реализации инвестиционного проекта. В ходе маркетингового анализа рынка потенциальной услуги, прогноза продаж и оценки единовременных и текущих затрат были спрогнозированы будущие выгоды и оценена эффективность проекта.

Также был рассчитан предполагаемый срок окупаемости инвестиционного проекта, будущий чистый дисконтированный доход и рентабельность инвестиций.

На основании проведенных расчетов, был сделан вывод о привлекательности разработанного проекта, его экономической выгоде для ООО «Клиффилд» в рамках текущей ситуации на рынке клининговых услуг Республики Беларусь.

СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ

В конференциях с изданием электронного сборника:

1. Дудецкий, Ю.А., Кашникова, И.В. Применение методов электронного бизнеса в сфере услуг// Всеукраинская научно-практическая конференция «Актуальные проблемы социально-экономических систем в условиях трансформационной экономики», Электронный сборник, Секция 2, 2016. – 228 с.
2. Дудецкий, Ю.А., Кашникова, И.В. Применение методов электронного бизнеса в сфере услуг// 52-я научная конференция аспирантов, магистрантов и студентов БГУИР, М.: 2016.