

### Библиографические ссылки

1. PWC (2018) «Цифровизация в финансах и бухгалтерском учете и что это значит для аудита финансовой отчетности». URL: <https://www.pwc.de/de/im-fokus/digitaleabschlusspruefung/pwc-digitalisation-in-finance-2018.pdf> (дата доступа: 13.04.2019).
2. Хинингс Б., Гегенхубер Т., Гринвуд Р. Цифровые инновации и трансформация: институциональная перспектива // Информация и организация. 2018. № 28 (1). С. 52–61.
3. Арнабольди М., Буско К. и Куганесан С. Бухгалтерский учет, подотчетность, социальные сети и большие данные: революция или шумиха? // Бухгалтерский учет, аудит и отчетность. 2017. № 30 (4). С. 762–776.
4. Бхимани А., Уиллкокс Л. Оцифровка, «Большие данные и трансформация бухгалтерской информации // Бухгалтерский учет и бизнес-исследования. 2014. № 44 (4). С. 469–490.
5. Текбас И. (2018), «Профессия цифровой эпохи: бухгалтерская инженерия». URL: <https://www.ifac.org/global-knowledgegateway/technology/discussion/profession-digital-age-accounting> (дата доступа: 19.04.2019).

УДК 004.652+330 / JEL D83, L86

## ИНФОРМАЦИОННАЯ СЕРВИЗАЦИЯ В СИСТЕМЕ ТРАНСФОРМАЦИИ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

**Н. О. Петрига<sup>1)</sup>, Д. И. Сапожник<sup>2)</sup> (научный руководитель)**

<sup>1)</sup> студент, Львовский торгово-экономический университет, Львов, Украина, [ulskvo.ua@mail.ru](mailto:ulskvo.ua@mail.ru)

<sup>2)</sup> доцент, Львовский торгово-экономический университет, Львов,  
Украина, [dimalv.ua@gmail.com](mailto:dimalv.ua@gmail.com)

Исследован вопрос проблем в информационной сервисизации системы индустрии услуг во время процессов трансформации ее инфраструктуры и требования к организации и особенностям их предоставления в современных условиях. Рассмотрена совокупность преимуществ, предоставляемых в результате внедрения современных цифровых технологий и их пользования, реальные препятствия для надлежащего развития информационной сервисизации в государстве. Констатируется, что в отечественном информационном пространстве очень мало конкретики о результатах цифровизации. Исследованы составляющие современных инноваций в индустрии предоставления услуг. Сделан вывод, что основными задачами стимулирования инновационной деятельности отрасли индустрии услуг являются: развитие институциональных основ интеграции научной, инновационной, производственной сфер; преобразование научной составляющей в активный фактор накопления инновационного потенциала этой отрасли; формирование ее эффективной инновационной инфраструктуры.

**Ключевые слова:** информация; софтизация; сервисизация; сфера услуг; информационные технологии; конкурентоспособность.

## INFORMATION SERVICE IN THE SYSTEM OF TRANSFORMATION OF INFRASTRUCTURE OF SERVICE PROVISION

**N. O. Petryga<sup>1)</sup>, D. I. Sapozhnyk<sup>2)</sup> (supervisor)**

<sup>1)</sup> Student, Lviv University of Trade and Economics, Lviv, Ukraine, [ulskvo.ua@mail.ru](mailto:ulskvo.ua@mail.ru)

<sup>2)</sup> PhD, Associate Professor, Lviv University of Trade and Economics, Lviv,  
Ukraine, [dimalv.ua@gmail.com](mailto:dimalv.ua@gmail.com)

The issue of problems in the information servization of the service industry system during the transformation processes of its infrastructure and the requirements for the organization and the specifics of their provision in modern conditions are investigated. The set of advantages provided as a result of the introduction of modern digital technologies and their use, real obstacles to the proper development of information service in the state are considered. It was stated that in the

domestic information space there is very little specificity about the results of digitalization. The components of modern innovations in the service delivery industry have been investigated. It is concluded that the main tasks of stimulating innovation in the service industry are: development of the institutional framework for the integration of scientific, innovation, production spheres; transformation of the scientific component into an active factor in the accumulation of the innovative potential of this industry; formation of its effective innovation infrastructure.

*Keywords:* information; softization; service; service sector; information technology; competitiveness.

В начале XXI века национальная экономика вступила на новый путь развития – инновационный, который характеризуется принципиально новыми чертами и приоритетами. В связи с этим большой интерес среди ученых, экономистов-практиков и менеджеров вызвало вопросы сущности и значения софтизации. Данный термин происходит от англ. soft – мягкий и означает процесс преобразования нематериальных ресурсов в весомый фактор экономического развития, то есть происходит развитие так называемой «мягкой» инфраструктуры в противовес производственной. В современных условиях хозяйствования ориентация, собственно, на развитие нематериальных ресурсов, их эффективное использование, адаптация к инновационным процессам определяют не только уровень конкурентоспособности хозяйствующих субъектов, но и их способность к дальнейшему экономическому росту [1, 2].

Сервизация предусматривает развитие сферы услуг. Заметим, что данное понятие, с одной стороны, характеризует рост удельного веса услуг в общеэкономических показателях, характеризующих состояние развития национальной экономики, а с другой – процессы проникновения сферы обслуживания в несвойственные ей отрасли, например, в материальное производство. Собственно, вторая тенденция сегодня является свидетельством экономического роста ведущих стран мира. Правда при этом наблюдается постепенное уменьшение в общем выпуске и количества занятых доли традиционных услуг и рост доли промышленно-производственных услуг.

Современный этап развития международных отношений характеризуется тем, что исключительно быстро развиваются новые формы внешнеэкономических связей и, прежде всего, рынок услуг, на долю которого приходится около 20 % мировой торговли. Международная статистика свидетельствует о том, что торговля услугами является одним из наиболее быстрорастущих секторов мирового хозяйства. Если в начале второй половины XX в. доля услуг в ВВП развитых стран составляла около 55 %, то в конце – более 70 %. В развивающихся странах это соотношение составляет 45 % и 55 % соответственно [3].

Предпосылки встраивания информационных услуг и консультаций в материально-вещественное производство имеют следующие основания:

- наличие в системе производительных сил инфраструктурных элементов, функционирование которых создает общие условия производства и является мощным динамическим фактором организации производственного процесса;
- развитие объективного процесса роста взаимосвязанности и взаимозависимости в экономической системе, перераспределение в этой базе ролевых функций, а также ответственности со стороны производства и обслуживания;
- появление и приобщение к хозяйственной деятельности неизвестных новых или незначимых до сих пор ресурсов, среди которых ярко выступает нематериальный ресурс – услуга (в частности, информация);
- интенсификация процесса диффузии нематериального производства в сферу производства материального, обусловленное усложнением экономической среды и необходимостью приспособления к ней хозяйственных субъектов с целью снижения прямых и косвенных затрат.

Торговля услугами на международном уровне имеет определенные особенности по сравнению с общеизвестными формами традиционной торговли товарами:

1) в отличие от товарной продукции, выработка и потребления услуг практически одновременны и их результаты не подлежат хранению или возврату. Именно поэтому в сфере услуг не получили распространения посреднические виды деятельности;

2) торговля услугами всегда взаимосвязана с торговлей товарами, существенно на нее влияют. Поставка товара на рынок сопровождается спектром разнообразных сопутствующих услуг, от анализа рынков сбыта до технического обслуживания реализованной продукции. То есть торговля услугами связана как с движением капитала, так и движением рабочей силы;

3) сфера услуг в подавляющем большинстве случаев больше защищена государством от внешней конкуренции, чем сфера товарного производства. Более того, наука, связь, транспорт, образование, сфера здравоохранения, в подавляющем большинстве стран находятся либо в полной или частичной государственной собственности или в определенной степени контролируются государством;

4) услуги, в отличие от товарной продукции, в полном объеме пригодны для практически полного вовлечения в сферу международной торговли.

Цифровая трансформация имеет целью интеграцию современных цифровых технологий во все сферы предпринимательства. Этот процесс приводит к принципиальным переменам в деятельности потребителей, предприятий и организаций, которых они обеспечивают, ценностное отношение для себя, собственных сотрудников, партнеров и клиентов, целью чего является достижение личных и общественных, социальных и экономических целей дешевле, быстрее на новом уровне качества.

Составляющие современных инноваций в индустрии услуг, которые характеризуют основные положения их реализации, приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Составляющие современных инноваций в индустрии услуг

| Составляющие                                   | Характеристика                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Соответствие потребностям потребителей         | Инновационный продукт должен соответствовать уровню спроса потребителей, который имеет свойство меняться.                                                                                        |
| Комплексность                                  | Разработка инновационных стратегий должна базироваться на учете комплекса факторов влияния внешней и внутренней среды.                                                                           |
| Соответствие финансовым возможностям инвестора | При нововведении инновационного продукта на рынок отрасли индустрии гостеприимства следует учитывать риски и финансовые возможности для инвестирования.                                          |
| Научность                                      | Эффективное применение научных исследований, аналитической и статистической базы при разработке инновационного продукта.                                                                         |
| Безопасность и гарантии                        | Во избежание негативных последствий и минимизация рисков их появления после нововведения инновационного продукта, как для потребителей, так и субъекта инноваций.                                |
| Результативность                               | Четкое конкретизированное планирование всех этапов появления и использования продукта инновации, дает возможность в итоговом результате получить надлежащие: спрос, популярность, прибыльность). |

Примечание – Источник: составлено по [4].

Однако на сегодняшний день существуют реальные препятствия для надлежащего развития информационной сервисизации на национальном уровне. Среди них:

1) отсутствие действенных государственных программ, структур поощрения и поддержки предпринимательства по применению цифрового инструментария, развития инновационного предпринимательства;

2) отсутствие видения и стратегии инициатив по цифровизации национальной экономики, сфер деятельности страны и общества в целом;

3) отсутствие устоявшейся системы введения цифровых навыков и приемов инновационного предпринимательства на уровнях общего и высшего образования, да и вообще в секторах экономики и в обществе в целом.

Внедрение и эффективное использование инноваций субъектами отраслей обслуживания следует осуществлять через применение стратегии инновационного развития, которая предоставит возможность эффективного продвижения услуг и приобрести ими конкурентоспособность в современных условиях хозяйствования.

Основными задачами стимулирования инновационной деятельности отрасли индустрии обслуживания являются: развитие институциональных основ интеграции научной, инновационной, производственной сфер; преобразование научной составляющей в активный фактор накопления инновационного потенциала этой отрасли; формирование ее эффективной инновационной инфраструктуры. Учитывая европейский опыт, обеспечение устойчивого развития и вывода предпринимательства сферы услуг на внешний рынок, повышение уровня качества услуг требует внесения изменений в действующие нормативные документы, осуществляющие регулирование сферы, опираясь на международные и европейские нормативные документы.

Ключевыми задачами на пути к построению цифровых платформ, особенно в части развития электронного взаимодействия бизнеса (e-business) являются:

1. Имплементация в сферу предпринимательства регуляторных норм регламента e-IDAS.

2. Присоединение к Программе EC Interoperability Solutions for European Public Administrations 2 (ISA2), проектов e-CODEX, e-Invoicing, а также инициатив Single Digital Gateway.

3. Внедрение системы электронного взаимодействия в соответствии с требованиями ЕС, в частности European Interoperability Framework 2.0.

4. Выполнение работ по гармонизации электронных документов с требованиями ЕС и введение Единого унифицированного документа (SAD).

5. Организация совместимости действующей системы контроля за перемещением грузов с общеевропейской системой NCTS.

Таким образом, диджитализация бизнес-процессов в отечественной сфере по оказанию услуг в современных условиях цифровизации глобальной экономики является безальтернативным стратегическим направлением их устойчивого развития и предусматривает овладение этим явлением в три этапа: признание необходимости диджитализации; составление цифровой модели бизнеса и интеграция отдельных инициатив; новая потребительская ценность и бизнес-модель, а также комплексная диджитализация предпринимательства.

#### Библиографические ссылки

1. Прохорчук С. В., Коропатнік Т. В. Оцінка стану інноваційного розвитку підприємств України // Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор». 2010. № 3 (20). URL: [http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/biznes/2010\\_3/2010/03/100309.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/biznes/2010_3/2010/03/100309.pdf).

2. Jalilvand M. R., Pool J. K., Khodadadi M., Sharifi M. Information technology competency and knowledge management in the hospitality industry service supply chain // Tourism Review. September 2019. URL: [https://www.researchgate.net/publication/335603525\\_Information\\_technology\\_competency\\_and\\_knowledge\\_management\\_in\\_the\\_hospitality\\_industry\\_service\\_supply\\_chain](https://www.researchgate.net/publication/335603525_Information_technology_competency_and_knowledge_management_in_the_hospitality_industry_service_supply_chain). DOI: 10.1108/TR-04-2018-0054.

3. Полинко А. В. Информационная сервисизация в системе обеспечения конкурентоспособности компаний сферы услуг // Terra Economicus. 2012. Том 10. № 1-3. С. 90–94.

4. World tourism barometer n°18 January 2020. URL: <https://www.unwto.org/world-tourism-barometer-n18-january-2020/>.