**ИНТЕРНЕТ-СЕРВИС**

**Введение**

Интернет - это название очень большой компьютерной сети, на сегодняшний день самой большой в мире. Компьютерной сетью называют связанные друг с другом компьютеры с помощью специальных средств связи для распределенной обработки информации и обмена этой информацией между компьютерами.

Интернет представляет собой уникальную коммуникационную систему, которая может использоваться не только для какой-то одной цели. Ее привлекательность как раз и состоит в многообразии возможностей и в том новом, что она несет для различных видов деятельности.

К числу особенностей Интернет относятся:

* коммуникационный простор, не ограниченный ни во времени, ни в пространстве;
* четко определенные каналы доступа;
* оптимальная прозрачность рынка, условия конкурентов можно выяснить в считанные секунды;
* активные пользователи, готовые понести определенные издержки;
* явная и высокая эффективность для клиента;
* возможность разбивки клиентов на группы;
* возможность статистического анализа поведения пользователей;
* возможность оперативной передачи актуализированной информации;
* возможность расширения функций системы.

Интернет-это набор различных информационных служб и сервисов, необходимых в работе современного офиса. Информационные службы представляют собой программы для передачи, получения и обработки данных. К ним относятся такие службы как World Wide Web (Всемирная паутина), электронная почта (e-mail), группы новостей (newsgroups), передача файлов по (FTP), удаленный доступ (telnet), IP-телефония, WAP-технология и т. д. Сервисы Интернет — услуги, предоставляемые сетевыми службами пользователям.

В курсовой работе была поставлена следующая цель: дать комплексный анализ интернет-сервиса в современном офисе.

Для раскрытия данной цели были поставлены следующие задачи:

1.Изучить историю возникновения и развития сети интернет;

2.Рассмотреть современный облик сети Интернет;

3. Проанализировать основные особенности сети Интернет;

4.Дать характеристику интернет-сервиса;

5.Выяснить значение интернет-сервиса в современном офисе.

Объектом изучения является: Современный офис. Предметом изучения: Интернет-сервис.

Выбранная тема считается одной из самых актуальных в наше время, так как пользователей глобальной сети Интернет с каждым днем стает все больше и больше. А использование Интернет-сервиса в традиционном бизнесе приобретает стратегическое значение. Интернет-сервис значительно упрощает работу офисного работника, на сегодняшний день почти все организации, предприятия и фирмы пользуются услугами интернет.

В настоящее время уже существуют предпосылки и реальные пути формирования и развития информационного общества в России. Интенсивное развитие российского Интернета требует совершенствования законодательства в сфере правоотношения субъектов при использовании подобных сетей, особенно правового регулирования электронной коммерции. Кроме того, недостаточное количество пользователей сети резко ограничивает число рентабельных интернет-проектов. Катастрофическим для развития электронной коммерции фактором является слабая телекоммуникационная инфраструктура, малое распространение средств безналичного расчета для физических лиц и отсутствие всероссийской системы экспресс-доставки. Препятствием также является и низкий уровень доходов населения.

В условиях высоких темпов роста мировой экономики успешное развитие России зависит, в частности, от умения интегрироваться в мировой процесс формирования интернет-экономики. В этой связи в качестве наиболее перспективных для России отраслей интернет-экономики выделяют следующие:

1. Реклама в Интернете. Основные компании, специализирующиеся в этой области, - технологические корпорации, а также крупные компании рынка потребительских товаров.

2. Финансовые услуги

3. Развитие интернет-банкинга, брокерских серверов и платных финансово-консультационных систем.

4. Построение электронных торговых площадок.

5. Развитие поддерживающих сервисов. На российском рынке существует неудовлетворенный спрос на разработки программного обеспечения и поддержку интернет-бизнеса. Эту функцию в интернет экономике выполняют сервис провайдеры, компании- разработчики и поставщики оборудования.

Итак, появление и развитие интернет-экономики дает нашей стране уникальный шанс отказаться от модели ликвидации отставания и перейти к модели равноправной конкуренции. Главное сегодня для России не отставать от тех процессов, которые проходят в области Интернет-экономики при формировании соответствующего международного законодательства и интеграции в мировое экономическое пространство. Пока еще очень осторожно инвесторы ступают на российскую землю, наученные финансовыми кризисами, налоговым законодательством, мафией и преступностью, но инвестиций в развитие Интернет-экономики в Россию не избежать - слишком велик потенциальный рынок товаров и услуг, а самое главное - потребителей.

Интернет-сервис достаточно изученная тема в наши дни, было использовано достаточно много литературных источников для работы над данной темой. В курсовой работе была использована литература следующих авторов: Щербинин А.С., Стриженко А.А., Беляев В.А, Бернхэм Б.В, Бурдинский А.С, Иванов Ю., Новиков М., Имери В., Линдин Р.А., Цигер А., Гуров В.В., Б. Гейтс. В данных источниках на основе анализа и обобщения отечественных и зарубежных источников излагаются основные теоретические положения, предлагаются практические рекомендации и советы по работе в Интернет и использованию Интернет-сервиса, позволяющие более эффективно работать в современном офисе. Анализируются основные правила и рекомендации, знание и выполнение которых оптимизирует и упростит работу в офисе, сделает ее более продуктивной.

Курсовая работа на тему: «Интернет-сервис в современном офисе» состоит из:

1) Введения, где описывается цель и задачи работы, объект исследования, актуальность темы, анализ литературных источников;

2) Основной части, состоящей из двух глав, каждая из которых содержит 2 подпункта;

3) Заключение, в данном разделе делаются выводы о работе, излагается, что было изучено и рассмотрено в курсовой работе;

4) Список литературы, приводится список используемой литературы;

5) Приложения.

интернет сервис офис компьютерный

**1. Характеристика компьютерной сети Интернет**

**1.1 История возникновения и развития сети Интернет**

Революционизирующее влияние Интернет на мир компьютеров и коммуникаций не имеет исторических аналогов. Изобретение телеграфа, телефона, радио и компьютера подготовило почву для происходящей ныне беспрецедентной интеграции. Интернет одновременно является и средством общемирового вещания, и механизмом распространения информации, и средой для сотрудничества и общения людей и компьютеров, охватывающей весь земной шар.

Интернет представляет собой один из наиболее успешных примеров того, какую пользу могут принести долгосрочные вложения и поддержка исследований и разработки информационной инфраструктуры. Начиная с ранних исследований в области пакетной коммутации, правительство, промышленность и академическая наука оставались партнерами в развитии и развертывании этой изумительной новой технологии.

Сегодня, говоря об Интернет, обычно имеют в виду лишь часть этой всемирной компьютерной сети, а именно Всемирную паутину - World Wide Web, сокращенно просто Web или WWW. Поэтому многие ошибочно думают, будто Всемирная паутина - это и есть Интернет. На самом же деле это лишь часть сети, правда, самая привлекательная для пользователей, так как она имеет мультимедийные возможности. Всемирная паутина возникла в 1992 году. С ее появлением и началось триумфальное шествие Интернет как средства информации и коммуникации для каждого. С этого времени в Интернет начали активно выходить также обычные, рядовые пользователи.

Зародился же Интернет довольно давно. В Министерстве обороны США стали задумываться о том, как создать надежную систему связи, которая продолжала бы нормально функционировать даже в том случае, если бы отдельные ее части были выведены из строя. Министерство обороны СШA поручило создать такую неуничтожимую сеть коллективу ученых, за которым было закреплено наименование АRРА. Поэтому первая версия Internet называлась ARPAnet. Начало Интернет было положено 5 декабря 1969 г., когда три компьютера в Калифорнии (Лос-Анджелес, Санта-Барбара, Менлоу-Парк) и один компьютер в штате Юта были соединены друг с другом. Этот момент можно считать официальным началом ARPAnet - сети, которая в итоге мутировала в Интернет.

Вскоре этой сетью заинтересовались американские университеты. К тому времени университеты и научно-исследовательские институты США накопили на своих компьютерах массу разнообразнейшей информации, для обмена которой лучшим средством стала бы, конечно же, единая компьютерная сеть. При помощи такой сети можно было бы связать друг с другом множество подобных учреждений в разных уголках страны и даже частях света. Поначалу эта сеть объединяла несколько мощных ЭВМ в организациях военно-промышленного комплекса, учебных и научно-исследовательских центрах.

С каждым годом APRANet росла и развивалась. В сеть включались все новые и новые участники. В итоге, когда в сети оказались соединенными уже тысячи компьютеров, стало ясно, что необходимо полностью переработать механизм доступа к APRANet. Такой механизм, названный «протоколом TCP/IP» (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), был введен в строй в 1983 году. Рождение протокола TCP/IP, позволявшего пользователям с легкостью подключаться к Интернет при помощи обычной телефонной линии совпало с другим событием — разделением APRANet. Терпению военных пришел конец: их родная и подкармливаемая серьезными капиталовложениями сеть превратилась в проходной двор, в котором постоянно толклись какие-то непонятные личности. Число подключенных в сеть компьютеров еще не достигло тысячи. Даже с таким количеством пользователей, ни о какой секретности, понятно, не может идти и речи. Поэтому пентагоновские ястребы оставили за собой некоторую часть APRANet, получившую название MILNet, а остальное пространство сети оставили на усмотрение жаждущей коммуникаций общественности. Так родился Интернет.

До середины 90-х годов Интернет использовалась в основном для пересылки электронных писем и различной информации от одного пользователя к другому и др. Пользоваться этими возможностями было непросто, поэтому до 1993-1994 годов InterNet использовалась только в научной (прежде всего в университетской) среде. Однако развитие Интернет шло полным ходом — всего за шесть лет ее существования в качестве открытой информационной сети число подключенных к ней пользователей увеличилось более чем в 100 раз!

В начале 90-х годов произошла еще одна революция — повсеместное распространение графического способа отображения информации в Сети в виде «страничек», способных нести не только текст, как раньше, но и графику, а позднее — еще и элементы мультимедиа (звук и даже видео). Это было то, что нужно для «средних» пользователей - неспециалистов: Сеть ожила, потеряла свой скучный вид, заблистала всеми возможными красками. Невиданный бум «страничек» захлестнул Интернет, буквально в течение двух лет превратив сеть из скромного с виду серого и скучного строения в подобие Изумрудного города. А благодаря созданной еще в 1988 году технологии Единой Информационной паутины WorldWideWeb, все имевшиеся в Сети ресурсы превратились в единую гипертекстовую структуру.

Пользователи хлынули в Сеть потоком — теперь уже не специалисты, не ученые, а простые обыватели. Спрос на услуги Интернет возрастал не по дням, а по часам: с начала 90-х годов число подключенных к Интернет ежегодно как минимум удваивалось. А в 1995 году начался настоящий бум Интернет, превративший Сеть в самое крупное, динамичное и доступное средство массовой коммуникации.

Если начинать историю Интернета не с 1969 г., а раньше, то ее можно разделить на несколько этапов.

1945—1960. Теоретические работы по интерактивному взаимодействию человека с машиной, появление первых интерактивных устройств и вычислительных машин, на которых реализован режим разделения времени.

1961—1970. Разработка технических принципов коммутации пакетов, ввод в действие ARPANET.

1971—1980. Число узлов ARPANET возросло до нескольких десятков, проложены специальные кабельные линии, соединяющие некоторые узлы, начинает функционировать электронная почта, о результатах работ ученые докладывают на международных научных конференциях.

1981—1990. Принят протокол TCP/ IP, Министерство обороны США решает построить собственную сеть на основе ARPANET, происходит разделение на ARPANET и MILNet, вводится система "доменных" имен – Domain Name System (DNS), число хостов доходит до 100000.

1991—1999. Новейшая история.

Интернет превратился в место для встреч, полное людей и идей - киберпространство, мир коммуникаций, информации и развлечений, в котором исчезло понятие "расстояние". Рост Интернет превзошел и превосходит все ожидания и прогнозы. Число пользователей ежегодно удваивается. Если в 1980 г. Интернет объединял лишь 25 сетей, то через 15 лет - уже свыше 44 тысяч университетских, государственных и корпоративных сетевых систем 160 стран мира, связанных высокоскоростными частными и общедоступными средствами связи.

Точное число пользователей Интернет установить невозможно. Известно только, что ежегодно их число увеличивается на несколько десятков миллионов. В России на конец 1998 г. насчитывалось приблизительно 1 100 000 пользователей.

Историю российского Интернет отсчитывают с начала 80-х годов, когда Курчатовский институт первым в нашей стране получил доступ к мировым сетям.

Интернет в России, как и во всем мире, все больше становится элементом жизни общества, разумеется, все больше становясь на это общество похожим. Сейчас доступ в Интернет имеют, по разным оценкам, 1000000 – 2000000 российских пользователей.

При благоприятных условиях русская аудитория может оказаться значительно больше, например, немецкой. В России уже представлено большинство разновидностей Интернет-сервисов. Некоторые (службы новостей, например) уже освоены и ничуть не уступают американским. А если сравнить качественные показатели аудитории Интернет и телеаудитории, то предпочтение во многих случаях может быть отдано первой. Российская аудитория Интернет, если не считать количества и абсолютного уровня доходов, по остальным параметрам практически не отличается от западной. Типичные пользователи Web-сервисов относятся к активному в социальном и экономическом отношении слою населения, склонны к поиску новых возможностей для развития личности и бизнеса.

В своем развитии российский Интернет в общем повторяет этапы развития мировой сети новых серверов. Скорость роста количества серверов близка к лучшим показателям в мире, хотя и сдерживается в какой- то мере проблемами связи и дороговизной трафика в отечественных сетях Интернет.

К основным проблемам российских пользователей можно отнести, в первую очередь, отсутствие в России развитых систем телекоммуникации и низкое качество телекоммуникационных услуг. Высокоскоростное и качественное соединение, позволяющее использовать весь потенциал Интернет российскому пользователю обходится очень и очень недешево.

**1.2 Современный облик сети Интернет, его основные понятия и особенности**

Интернет (англ. Internet, Interconnected Networks — соединённые сети) — всемирная система добровольно объединённых компьютерных сетей, построенная на использовании протокола IP и маршрутизации пакетов данных. Интернет образует всемирную (единую) информационную среду — обитель оцифрованной информации. Служит физической основой для Всемирной паутины. Часто упоминается как Всемирная сеть и Глобальная сеть.

Интернет - мировая коммерческая коммуникационная инфраструктура, состоящая из взаимосвязанных компьютерных сетей и обеспечивающая доступ к удаленной информации и обмен информацией между компьютерами.

Эволюция Интернет еще не закончена. Фактически, история Сети только начинается. Как массовое явление Интернет существует всего четыре года, и за этот рекордно короткий срок она уже стала неотъемлемой частью жизни доброй сотни миллионов людей на планете.

Интернет - глобальная компьютерная сеть, охватывающая весь мир. Сегодня Интернет имеет около 15 миллионов абонентов в более чем 150 странах мира. Ежемесячно размер сети увеличивается на 7-10%. Интернет образует как бы ядро, обеспечивающее связь различных информационных сетей, принадлежащих различным учреждениям во всем мире, одна с другой.

Если ранее сеть использовалась исключительно в качестве среды передачи файлов и сообщений электронной почты, то сегодня решаются более сложные задачи распределенного доступа к ресурсам. Около двух лет назад были созданы оболочки, поддерживающие функции сетевого поиска и доступа к распределенным информационным ресурсам, электронным архивам.

Интернет, служившая когда-то исключительно исследовательским и учебным группам, чьи интересы простирались вплоть до доступа к суперкомпьютерам, становится все более популярной в деловом мире.

Компании соблазняют быстрота, дешевая глобальная связь, удобство для проведения совместных работ, доступные программы, уникальная база данных сети Интернет. Они рассматривают глобальную сеть как дополнение к своим собственным локальным сетям.

При низкой стоимости услуг (часто это только фиксированная ежемесячная плата за используемые линии или телефон) пользователи могут получить доступ к коммерческим и некоммерческим информационным службам США, Канады, Австралии и многих европейских стран. В архивах свободного доступа сети Интернет можно найти информацию практически по всем сферам человеческой деятельности, начиная с новых научных открытий до прогноза погоды на завтра.

Кроме того, Интернет предоставляет уникальные возможности дешевой, надежной и конфиденциальной глобальной связи по всему миру. Это оказывается очень удобным для фирм имеющих свои филиалы по всему миру, транснациональных корпораций и структур управления. Обычно, использование инфраструктуры Интернет для международной связи обходится значительно дешевле прямой компьютерной связи через спутниковый канал или через телефон.

До недавнего времени доступ в Internet был затруднен, но рост числа поставщиков услуг в сети заметно изменил ситуацию. Сейчас большинство провайдеров предоставляет полный набор услуг Internet. Коммерческие сети, такие как CompuServe и America Online, также предоставляют подключение к Internet. Еще в апреле 1995 г. CompuServe реализовала доступ к своим узлам через PPP (Point –to- Point Protocol- протокол узел-узел), с этого момента телефонный номер CompuServe обеспечивал прямой доступ в Internet. До этого времени CompuServe предоставляла основные услуги Internet, такие как FTP (File Transfer Protocol-протокол передачи файлов) и телеконференции UseNet (дискуссии практически на любую тему), которые были доступны абонентам через шлюзы. America Online также энергично вступила в бой. Уже имея опыт в области электронной почты и UseNet, она быстро начала осваивать рынок услуг World Wide Web.

Новая гипертекстовая среда, логически связавшая между собой данные, часто расположенные на разных континентах, стала самой лучшей приманкой для новых пользователей Internet. Рост числа абонентов World Wide Web происходит быстрее, чем рост самой Internet. WWW - система для работы с гипертекстом. Потенциально она является наиболее мощным средством поиска. Гипертекст соединяет различные документы на основе заранее заданного набора слов. Например, когда в тексте встречается новое слово или понятие, система, работающая с гипертекстом, дает возможность перейти к другому документу, в котором это слово или понятие рассматривается более подробно. На сегодняшний день доступны около 30 тыс. Web-серверов, а число новых Web-страниц ежемесячно увеличивается на 20%. В дальнейшем темпы роста числа пользователей не собираются снижаться, это справедливо как для коммерческих сетей, так и для провайдеров предоставляющих доступ в режиме shell (доступ через оболочку UNIX).

Производят впечатление и перемены в методах доступа. По мере возрастания интереса к использованию в сеансах Internet графического интерфейса, позволяющего оперировать выпадающим меню и мышью, провайдеры стали снижать цены на соединение, позволяющие использовать данные программы. Цены на подключение по SLIP (Serial Line Internet Protocol – межсетевой протокол последовательного канала) и PPP стали снижаться, и основная масса пользователей поняли, что возможность применения тех или иных инструментальных средств зависит от того, каким способом они подключены к сети. Сегодня оба метода доступа существуют в Internet « на равных », а программы с графическим интерфейсом становятся все более популярны.

В настоящее время в сети Internet используются практически все известные линии связи от низкоскоростных телефонных линий до высокоскоростных цифровых спутниковых каналов. Операционные системы, используемые в сети Интернет, также отличаются разнообразием. Большинство компьютеров сети Интернет работают под ОС Unix или VMS. Широко представлены также специальные маршрутизаторы сети типа NetBlazer или Cisco, чья ОС напоминает ОС Unix.

Фактически Интернет состоит из множества локальных и глобальных сетей, принадлежащих различным компаниям и предприятиям, связанных между собой различными линиями связи. Интернет можно представить себе в виде мозаики сложенной из небольших сетей разной величины, которые активно взаимодействуют одна с другой, пересылая файлы, сообщения и т.п.

Изобретение и совершенствование модемов - специальных устройств, позволяющих компьютеру посылать информацию по обычной телефонной линии, открыло двери в Интернет огромному количеству людей, у которых нет никакого специального сетевого оборудования, а есть лишь персональный компьютер и телефонная розетка поблизости.

Все компьютеры сети Интернет можно разделить на два типа: серверы и клиенты. Компьютер-клиент использует ресурсы Интернет. Компьютер-сервер образуют основу сети и предоставляют свои ресурсы в использование другим компьютерам. Когда говорят, что компьютер подключён к сети Интернет, это означает, что этот компьютер с помощью одного из основных средств связи – модема (Dial-Up подключение) или сетевой карты соединён с провайдером (службой доступа в Интернет) может обратиться к любому компьютеру сети Интернет. А под термином Интернет в данном случае понимают множество серверов, к которым ваш компьютер имеет доступ и ресурсами которых может пользоваться. Доступ в сеть Интернет, дает возможность подключения к различным серверам, чтобы получить необходимую информацию. «Внутри» Интернет располагается сложная структура связанных между собой компьютерных сетей, позволяющая им иметь доступ ко всем компьютерам сети.

Интернет дает новые возможности с каждым годом. Развитие сети Интернет открывает всё новые и новые горизонты перед пользователями.

Интернет — самый массовый и оперативный источник информации. Свое «представительство», собственную WWW-страничку в Сети имеет сегодня практически каждая крупная западная организация, фирма или компания. В Интернет расположены «электронные» варианты многих тысяч газет и журналов, через Сеть вещают сотни радиостанций и телекомпаний. Трудно найти какую-либо область человеческой деятельности, которая не была бы представлена в интернет во всей своей полноте сотнями и тысячами «страничек».

Интернет — крупнейший в мире источник развлечений. Игры и музыка, кино и театр - все виды искусства и все детища громадной индустрии развлечений представлены сегодня в Интернете. Вы можете сыграть в игру с партнером, находящимся на другом конце земли, узнать новости о жизни любимой рок-группы и прослушать их последний диск, разгадать кроссворд и получить результаты последнего футбольного матча, зачитаться обширной коллекцией анекдотов. Трудно назвать вид развлечений и хобби, которому не посвящен в Сети хотя бы десяток страниц. В интернете хватает различной забавной и полезной (или бесполезной) ерунды. Анекдоты, шутки, картинки, слухи, сплетни, смешные истории. Всё, что угодно на любом языке и в любом количестве.

Интернет — самое прогрессивное средство общения и коммуникации. Ежедневно пользователи Сети отправляют друг другу сотни миллионов электронных посланий — для многих из них интернет полностью заменил обычную почту. Электронная почта – понятие неотделимое от понятия “сеть Интернет”. Исторически почта была одним из самых первых видов сервиса и использовалась для передачи личных сообщений. Передача сообщений предполагает наличие у Вас и у получателя специального компьютерного почтового адреса и определённых программных средств для создания, отправки и получения письма. Сейчас помимо передачи служебной и личной информации с посланием можно отправить какой-нибудь небольшой файл. Ничто не затягивает глубже в сети Интернет, чем “чат” – общение с людьми из различных уголков мира в реальном времени. То есть, Вы у себя дома печатаете текст на клавиатуре, а Ваш партнер сразу же видит его на экране и уже готов печатать ответ. Такой диалог возможен, как с одним, так и с несколькими партнёрами одновременно. Пока сравнительно небольшое число людей пользуется услугами интернет-телефонии и видеоконференций, однако эти технологии общения становятся все более популярными: «пик» спроса на них ожидается не позднее 2000 года.

Интернет — самое благоприятное пространство для бизнеса. Все более популярной становится электронная торговля, позволяющая пользователю совершить покупку практически любого товара в любой точке планеты. По Интернет вы можете заказать и получить новые программные продукты, послать подарок и даже приобрести автомобиль. А также узнать последние результаты торгов на биржах всего мира, осведомиться о курсе акций той или иной компании и провернуть с ними сделку. Для крупных фирм и корпораций Сеть стала идеальной средой для проведения всевозможных операций и расчетов, а также торговли по схеме business-to-business, совещаний в реальном времени. Впрочем, заработать на Сети может не только крупная фирма, но и практически любой человек, создавший свою страничку.

Интернет — это идеальный инструмент для рекламы. Сеть дает любому человеку практически бесплатную возможность оповестить многомиллионную аудиторию о предлагаемых им услугах или продукции. Интернет уравнивает частных лиц, фирмы средней руки и крупные корпорации: у всех есть одинаковые возможности для привлечения покупателей. Не надо платить тысячи и даже миллионы долларов за мгновения рекламы на телевидении, не надо покупать полосы в газетах — страничка в Интернет будет функционировать круглосуточно, без перерывов.

**2. Интернет-сервис**

**2.1 Виды Интернет-сервиса**

Появление интернет ознаменовало новую эпоху в развитии коммуникации. Интернет позволяет человеку расширить свои познания в любой, даже самой немыслимой, сфере деятельности или исследований. А так как развитию Интернет, с одной стороны, способствовали коммерческие организации, фирмы, использующие Сеть для обмена деловой информации и публикации рекламы, а с другой - студенты, помещающие на всеобщее обозрение множество материалов развлекательного характера, то здесь много полезного для себя найдут все – от бизнесменов до любителей со вкусом отдохнуть. Спектр услуг в Интернет к настоящему времени стал просто необозрим.

Полноценной Интернет-услугой следует признать только такую услугу, которая в полной мере использует основные отличительные особенности Сети как новой коммуникационной среды. Главная из этих особенностей - это возможность одновременного общения и взаимодействия с большим количеством клиентов в режиме реального времени. Если весь процесс предоставления услуги (или основная его часть) происходит в режиме on-line и обеспечивается средствами Интернета, то такую услугу можно назвать Интернет-услугой.

Финансовые Интернет-услуги — это такие финансовые услуги, которые предоставляются через Интернет. Широкое распространение в Интернете получили: Интернет-банкинг, Интернет-трейдинг и Интернет-страхование - соответственно, управление банковскими счетами через Интернет, работа на фондовом и валютном рынках через Интернет и приобретение страховых полисов через Интернет.

Финансовые Интернет-услуги создают новую модель потребительского поведения. Клиент, пользующийся онлайновыми услугами, так же отличается от обычного клиента, как сами Интернет-услуги от обычных. Для России их использование может стать дополнительной возможностью формирования массовой культуры потребления финансовых услуг, которой у нас практически нет.

Управление банковскими счетами через Интернет, или Интернет-банкинг, является наиболее динамичным и представительным направлением финансовых Интернет-услуг, поскольку спектр банковских услуг, представленный в системах Интернет-банкинга, чрезвычайно широк.

Классический вариант системы Интернет-банкинга позволяет, не выходя из офиса, получать практически полный набор банковских услуг, предоставляемых клиентам в офисах банка, естественно, за исключением операций с наличными деньгами. Как правило, с помощью систем Интернет-банкинга можно переводить средства с одного своего счета на другой, осуществлять безналичные внутри и межбанковские платежи, покупать и продавать безналичную валюту, открывать и закрывать депозиты, устанавливать график расчетов и оплачивать различные товары и услуги (коммунальные, доступ в Интернет, пользование сотовой и пейджинговой связью и т. д.) и, конечно, отслеживать все банковские операции по своим счетам за любой промежуток времени.

Благодаря Интернет-технологиям вложение средств в ценные бумаги доступно сегодня всем желающим. В считанные секунды со своего компьютера, подключенного к Интернету, можно сформировать инвестиционный портфель, а затем управлять активами, получая без промедления всю необходимую информацию (котировки, анализы, прогнозы). Интерес к интерактивной торговле акциями, облигациями, опционами, фьючерсами растет с каждым днем. Все больше банков и брокерских компаний осваивают новое перспективное направление. Трейдинг в Сети привлекает потенциального инвестора прежде всего внешней простотой совершения сделок и низкими тарифами на услуги онлайн-брокеров. При этом так же, как и в реальности, инвестор может воспользоваться полнофункциональным обслуживанием, включающим квалифицированные консультации брокера, или усеченным обслуживанием, когда инвестор обходится без консультаций.

Страхование - это процесс установления и поддержания неких договорных отношений между покупателем страховых услуг (Страхователем) и их продавцом (Страховщиком). Страховщик определяет программу страхования и предлагает ее своему клиенту - Страхователю. Если условия предложенной программы устраивают клиента, то обе стороны заключают договор страхования и клиент осуществляет единовременный или регулярные платежи в рамках заключенного договора. При наступлении страхового случая Страховщик выплачивает Страхователю денежную компенсацию, определенную условиями договора страхования. Документом, удостоверяющим заключение страхового договора и содержащим обязательство Страховщика, является страховой полис. В таком случае Интернет-страхование - это комплекс перечисленных выше элементов взаимодействия страховой компании и ее клиента (возникающих в процессе продажи продукта страхования, его обслуживания и выплаты страхового возмещения), если он полностью или по большей части осуществляется с использованием Интернет-технологий.

Комплекс Интернет-страхования, как правило, включает:

•расчет величины страховой премии и определение условий ее выплаты;

•заполнение формы заявления на страхование;

•заказ и непосредственно оплату полиса страхования;

•осуществление периодических выплат (рассроченной страховой премии);

•обслуживание договора страхования в период его действия (информационный обмен между Страховщиком и Страхователем - формирование произвольных отчетов по запросам пользователей, в том числе отчетов о состоянии и истории изменений договоров, поступлений и выплат);

•обмен информацией между Страхователем и Страховщиком при наступлении страхового события и т. д.

Все это должна уметь делать полноценная система Интернет-страхования.

Интернет - двигатель торговли, но не обычной, а электронной. Уже сейчас можно отыскать в Сети электронные магазины, заказать или купить в них определенные товары или просто ознакомиться с содержимым электронных полок.

Однако электронная торговля, сулящая так много прибылей, сейчас развивается недостаточно активно.

Оплатить приобретенные через Интернет товары и услуги можно одним из

следующих способов:

- с помощью почтового перевода;

- передать деньги курьеру;

- оплатить товар или услугу через Интернет с помощью банковской кредитной карты;

- воспользоваться услугами платежной интернет-системы;

- получить доступ через Интернет к своему банковскому счету и осуществить

перевод на счет магазина и т.п.

В числе наиболее значимых преимуществ оплаты товаров и услуг через Интернет можно назвать экономию времени - оплата совершается в режиме он-лайн, покупателю не нужно посещать банк, стоять в очереди, заполнять квитанцию, ждать перечисления денег, особенно в том случае, если услуга может быть доставлена мгновенно или сумма, которую необходимо заплатить, невелика и экономию денег, что особенно актуально для регионов, так как перевод денег почтой увеличивает издержки покупателя на 20-30%.

Через сеть Интернет покупатель при помощи браузера заходит на Web-сайт Интернет-магазина. Web-сайт содержит электронную витрину, на которой представлены каталог товаров и необходимые интерфейсные элементы для ввода регистрационной информации, формирования заказа, проведения платежей через Интернет, оформления доставки, получения информации о компании-продавце и on-line помощи.

Регистрация покупателя производится либо при оформлении заказа, либо при входе в магазин. После выбора товара от покупателя требуется заполнить форму, в которой указывается, каким образом будет осуществлена оплата и доставка. Для защиты персональной информации взаимодействие должно осуществляться по защищенному каналу. По окончании формирования заказа и регистрации вся собранная информация о покупателе поступает из электронной витрины в торговую систему Интернет-магазина. В торговой системе осуществляется проверка наличия затребованного товара на складе, инициируется запрос к платежной системе. В том случае, если оплата осуществляется при передаче товара покупателю (курьером или наложенным платежом), необходимо подтверждение факта заказа. Чаще всего это происходит посредством электронной почты или по телефону.

Торговые системы электронных магазинов на практике редко бывают полностью автоматизированными. Легкость совершения покупки имеет и обратную сторону: увеличение количества ошибок пользователя (особенно при невразумительном дизайне электронной витрины и отсутствии on-line помощи) - а это существенные потери для магазина. Поэтому зачастую требуется проверка менеджером каждого отдельного факта заказа. Исключение составляет лишь продажа информационного продукта, которой можно доставить с минимальными издержками непосредственно через Интернет.

В настоящее время оплата покупок через Интернет осуществляется при помощи Интернет-банкинга, кредитных карточек, виртуального счёта (или электронного кошелька), при помощи виртуальных денег Web Money, при помощи системы PayCash, т.е. собственного электронного кошелька, а также развивается система пластикового кредита и пластиковых денег.

Реклама в Интернет - это инструмент, использование которого является необходимым условием для успеха и популярности любого Интернет-ресурса, для эффективного создания и поддержания имиджа компании или мероприятия, для продвижения торговой марки на рынке и т. д.

Наиболее распространенным видом рекламы в Интернет считается баннерная реклама. Она справедливо считается самым популярным способом наращивания траффика (привлечения посетителей) веб-страницы, средством привлечения новых клиентов, а также мощным инструментом имиджевой рекламы в Интернете.

Рекламные баннеры бывают графическими и текстовыми. Графические баннеры обычно представляют собой статическое или анимационное изображение пределенного размера. Текстовые баннеры - это любой текст определенного размера, содержащий гиперссылки на рекламируемый сайт или на его определенные страницы. Баннеры выполняют роль рекламного щита в Интернете, который служит рекламе и продвижению брэнда кампании, а также информированию о ее продукции и являются средством привлечения посетителей на сайт рекламируемой компании.

На механизм электронной почты опираются многие популярные средства вещания в Интернет. Сюда входят списки рассылки, дискуссионные листы и, разумеется, индивидуальные почтовые сообщения. При умелом использовании e-mail может дать еще один эффективный инструмент продвижения компании в Интернет. Существует ряд эффективных и не нарушающих этику поведения в сети методов использования e-mail в качестве инструмента рекламы. В Интернете существует множество списков рассылки, которые посвящены самым различным тематикам. Ведут их, как правило, люди, хорошо осведомленные в данном вопросе, регулярно рассылая по e-mail очередные выпуски рассылки. Получатели подобных писем собственноручно подписались на список, и в любой момент у них есть право и возможность отменить свою подписку.

Электронная почта (email) - наиболее используемый сервис Интернета. Благодаря наличию электронной почты пользователи имеют возможность обмениваться персональными сообщениями, пересылать дуг другу различные документы, картинки, программы. Скорость доставки почты практически мгновенная. Электронная почта надежна, вероятность пропажи письма минимальна. По электронной почте можно отправить не только текстовое сообщение, но и графическое изображение, переслать видео и аудио сообщение.

**2.2 Применение Интернет-сервиса в современном офисе**

Интернет для современного офиса в настоящее время имеет не менее важное значение, чем традиционные средства связи, телефон или почта. Сегодня Интернет для бизнеса это не только средство коммуникаций с партнерами, заказчиками, собственными службами компаний. Множество технологических и бизнес процессов построены с использованием каналов передачи данных. Интернет служит источником информации необходимой как в повседневной работе, так и для принятия бизнес решений. Быстро растет рынок Интернет рекламы, все большее компаний выбирают для себя глобальную сеть как площадку для рекламы и информационному обеспечению клиентов, поставщиков и партнеров.

Предприятиям в первую очередь необходимы надежность связи, хорошее соотношение цены и качества услуг. Большое значение имеет скорость доступа, которую обеспечивает провайдер. Для организаций, предпочитающих работать с четким фиксированным бюджетом, важно наличие у оператора оптимальных по цене и скорости безлимитных тарифов. Для фирмы важна, квалифицированная поддержка, четкая работа службы эксплуатации провайдера. Многим организациям важна возможность получения всех телекоммуникационных услуг от одного оператора.

Для успешной работы на этом рынке провайдеры должны следовать его запросам. Большинство крупных операторов развивается в направлении предоставления универсальных услуг, модернизирует и строит новые сети с целью предоставления клиентам максимально возможных скоростей. Стандартный набор сервисов, который готов предоставить современный крупный оператор для бизнес – клиентов: Высокоскоростной Интернет, Телефонная связь, доступ к услугам междугородной и международной связи, услуги виртуального и физического Хостинг, организацию VPN каналов.

Сервисы Интернет — услуги, предоставляемые сетевыми службами пользователям. Наиболее распространенными Интернет-сервисами являются: хранение данных; передача сообщений и блоков данных; электронная и голосовая почта; организация и управление диалогом партнеров; предоставление соединений; видео-сервис.

Заметно могут оптимизировать работу в современном офисе такие сервисы как:

Ай-ти аутсорсинг (IT outsourcing) — комплекс услуг сторонней организацией по решению информационных задач или бизнес-процессов. Ай-ти аутсорсинг подразумевает передачу заказчиком функций по поддержке ИТ-систем в специализированную компанию. Использование Ай-ти аутсорсинга может сократить затраты на поддержку в рабочем состоянии вычислительных и телекоммуникационных средств.

Internet-banking — выполнение банковских операций по обслуживанию частных клиентов через Интернет. Сервис появился во второй половине 1990-х годов; производится как специально созданными «онлайн-банками», так и обычными банками. Обслуживание клиентов банков через Интернет производится специально созданным программным обеспечением по протоколам HTTP, WAP. Мобильный банкинг (mobile banking) позволяет клиентам проводить банковские операции через ноутбуки, КПК, смартфоны, коммуникаторы с помощью электронных технологий и сервисов дистанционного банковского обслуживания (SMS-banking, IVR-banking, WAP-banking).

Call Center (Call Center Database) — служба обработки телефонных звонков в Интернете; предоставляет клиентам комплексов услуг, включая: личного секретаря, виртуальный офис, поддержку рекламных или маркетинговых кампаний, «горячую линию», прием заказов, набор персонала или регистрацию, службу клиентской поддержки. В режиме «виртуального офиса» может производиться круглосуточный прием звонков на многоканальный телефонный номер (в том числе бесплатный — freephone) операторами call-центра, обзвон клиентов и актуализация баз данных, отправка персонализированных факсимильных сообщении и сообщений по электронной почте, ввод информации в базу данных, перевод/переключение звонков на заказчика, запись разговоров. Таким образом, сокращается число сотрудников в реальном офисе.

m-commerce (мобильная коммерция) — безналичная оплата товаров и услуг при помощи мобильных устройств. В отличие от m-banking клиенту не обязательно открывать счет в банке. Для этого используются другие механизмы («мобильный кошелек», разные виды «виртуальных денег», банковских карт). Для этого вида услуг не обязательно оснащать мобильные устройства специальными средствами идентификации.

Мобильные платежи — разновидность мобильной коммерции для безналичных расчетов за товары и услуги, разработанная создателями электронной платежной системы WebMoney Transfer. Ее особенностью является возможность производить расчеты с использованием «электронных денег» (WebMoney) со специальных предоплаченных карт через мобильный телефон или ПК без подключения к Интернету и установления голосовой связи с банком.

Калькуляция (accounting, calculation, determination of price, estimate) — вид сервиса в Интернете, построенный на предоставлении пользователям возможностей самостоятельно в режиме онлайн производить расчеты наборов услуг или продукции, а также оценивать варианты финансовых решений, например, связанных с пенсией, надежностью банков, страховых компаний. Для этого и привлечения к своим организациям внимания пользователей на многих серверах (преимущественно коммерческих) созданы сайты или Web-страницы-калькуляторы (calculators).

Идентификация сервиса (SID, Service Identification) — автоматизированное определение вида сервисных услуг, предоставляемых пользователям.

Хостинг (Web-хостинг, hosting, Web-hosting) —вид услуг, связанных с предоставлением серверов для установки на них Web-сайтов клиентов и поддержки их работы на правах аренды. Наряду с коммерческим хостингом, существует бесплатный хостинг для размещения сайтов как частных лиц, так и организаций. Компенсацией за бесплатное предоставление хостинговых услуг может служить размещение рекламных баннеров на страницах сайта. В некоторых случаях на хостинговой площадке размещается не только сайт, но и сервер клиента.

FAQ (Frequency Answered Questions, часто задаваемые вопросы) — сервис, обеспечивающий автоматический доступ к информации и услугам Интернета или конкретного Web-узла.

ICQ (I Seek You, я ищу тебя) — программа и способ интерактивного общения в Интернете, позволяющие находить в сети партнеров по интересам и обмениваться с ними сообщениями.

IVR (Interactive Voice Response, интерактивный голосовой ответ) — вид сервиса, предназначенный для организации системы интерактивного телефонного автоответчика.

Новости из Интернета (Internet News) — вид сервиса по автоматизированному отбору и передаче пользователям в удобном для них виде новостей по заданной тематике. Для выполнения поиска, загрузки, обновления, хранения и предоставлению пользователям новостей служат программы-агрегаторы: агрегаторы новостей (News agregators) и RSS-агрегаторы (RSS agregators). Первые из них позволяют получить новости с любого сайта, вторые — только с сайтов, поддерживающих RSS-формат.

Справочный сервис в Интернете (Internet reference service) — вид услуг, осуществляемых в реальном времени и через электронную почту как на бесплатной, так и коммерческой основе.

Телеконференция (newsgroup) — вид сервиса Интернета, обеспечивающий пересылку и чтение сообщений, сгруппированных по определенному признаку или группе признаков.

Всемирная компьютерная сеть Интернет развивается столь стремительно, что ежегодно число ее подписчиков и объем информационных ресурсов практически удваиваются. Сегодня ни один современный офис не обходится без услуг сети Интернет.

В Интернет появились тысячи самостоятельных разделов туристических, кадровых, рекламных агентств, гостиниц, авиакомпаний, десятки систем бронирования услуг. Поэтому агентствам вряд ли стоит игнорировать Интернет в своей работе. Тем более Интернет нельзя рассматривать только как конкурента в бизнесе, сеть может оказать неоценимую информационную помощь и добавить к традиционным новый канал реализации предлагаемых фирмой услуг - электронный.

Несмотря на то, что многие агентства все еще скептически относятся к Интернет, плюсы от использования этой компьютерной сети становятся всё более очевидными.

Интернет предлагает огромное количество необходимой в работе современного офиса информации. К примеру, для туристического агентства - адреса гостиниц и расписания авиарейсов, визовые и таможенные правила, предложения российских и зарубежных туроператоров. Причем любой по объему - от прайс-листов до целых каталогов. Все активнее используют Интернет и авиакомпании. Уже более 100 международных авиакомпаний поддерживают свои справочные информационные узлы в сети. Большинство из них дают расписания рейсов и дополнительные сведения о самолетах и услугах.

Не менее важны для современного офиса такие виды интернет-сервиса, как средства виртуального общения, передачи файлов, средства работы с информации. Данные услуги значительно упрощают работу в сети Интернет, что немаловажно для организации успешно функционирующего бизнеса.

E-mail – электронная почта. С помощью E-mail можно обмениваться личными или деловыми сообщениями между адресатами, имеющими E-mail адрес. Сервер электронной почты, на котором заводится почтовый ящик, работает наподобие обыкновенного почтового отделения, на которое приходит почта. Электронный почтовый адрес – это аналог арендованного абонентского ящика в почтовом отделении. Посланные сообщения сразу направляются адресату, указанному в письме, а пришедшие сообщения ожидают в абонентском ящике.

Следует обратить внимание на оперативность и дешевизну электронной почты по сравнению с традиционными средствами общения — телеграммами, междугородними телефонными разговорами, обычными письмами. Электронная почта доходит до абонента, расположенного в любой точке земного шара за считанные минуты. В отличие от обычных почтовых отделений, E-mail не теряет свои письма.

Сетевые новости Usenet, или, как их принято называть в российских сетях, телеконференции - это второй по распространенности сервис Интернет. Если электронная почта передает сообщения по принципу "от одного - одному", то сетевые новости передают сообщения "от одного - многим". Таким образом, посланное сообщение распространяется, многократно дублируясь, по сети, достигая за довольно короткие сроки всех участников телеконференций Usenet во всем мире.

Еще один широко распространенный сервис Интернет - ftp. Русского еревода этого слова нет, и его так и называют в разговоре - эфтэпэ. Расшифровывается эта аббревиатура как протокол передачи файлов, но при рассмотрении ftp как сервиса Интернет имеется в виду не просто протокол, но именно сервис - доступ к файлам в файловых архивах.

Система гипермедиа WWW (World Wide Web - всемирная паутина) - самый популярный сервис Интернет сегодня, самое популярное и удобное средство работы с информацией. Самое распространенное имя для компьютера в Интернет сегодня - www, больше половины потока данных Интернет приходится на долю WWW. Сегодня WWW - самая передовая технология Интернет, и она уже становится массовой технологией - возможно, недалек тот день, когда каждый человек, знающий, что такое телефон, будет знать, что такое WWW. WWW работает по принципу клиент-сервер, точнее, клиент-серверы: существует множество серверов, которые по запросу клиента возвращают ему гипермедийный документ - документ, состоящий из частей с разнообразным представлением информации, в котором каждый элемент может являться ссылкой на другой документ или его часть. Ссылки эти в документах WWW организованы таким образом, что каждый информационный ресурс в глобальной сети Интернет однозначно адресуется, и документ, который читается в данный момент, способен ссылаться как на другие документы на этом же сервере, так и на документы (и вообще на ресурсы Интернет) на других компьютерах Интернет. Для современного офиса работа с WWW в подавляющем большинстве случаев это лучшее решение задач при работе с глобальными информационными сетями.

**Заключение**

Все вышесказанное позволяет оценивать Интернет как явление, которое будет стремительно развиваться в 21 веке и поэтому важно уже сейчас изучать и понимать всю глобальность и важность происходящих изменений в сетевой экономике, которые будут быстро нарастать.

В настоящее время через Интернет можно делать практически всё – делать покупки, заказывать авиабилеты и номера в отелях, рекламировать свои товары и фирмы, общаться самыми различными способами, найти там можно абсолютно всё. Возможности Интернет практически безграничны.

Интернет-сервис позволяет фирмам:

-обеспечить своей корпоративной информацией весь мир или целевую группу клиентов;

-сократить издержки;

- осуществлять платежи через Интернет;

- автоматизировать и оптимизировать бизнес-процессы компании как внутри, так и в отношениях с поставщиками, дилерами и партнерами;

- обеспечить бесперебойную работу в офисе (7 дней в неделю, 24 часа в сутки);

- выходить на любой рынок мира;

- развивать отдельные направления бизнеса;

- сократить расходы на рекламу и маркетинговые мероприятия;

- обеспечить мобильность бизнеса.

Сегодня Интернет для бизнеса это не только средство коммуникаций с партнерами, заказчиками, собственными службами компаний. Множество технологических и бизнес процессов построены с использованием каналов передачи данных. Интернет служит источником информации необходимой как в повседневной работе, так и для принятия бизнес решений.

В курсовой работе был исследован процесс использования Интернет-сервиса в современном офисе. Проведённый анализ позволяет сделать вывод, что использование услуг Интернет-сервиса является одной из наиболее перспективных форм ведения бизнеса и организации работы в современном офисе.

В процессе достижения поставленной цели выполнены следующие задачи:

1.Изучена история возникновения и развития сети интернет;

2.Проанализирован современный облик сети интернет и его основные особенности;

3.Дана характеристика интернет-сервиса;

4.Было выяснено значение интернет-сервиса в современном офисе.

**Список используемой литературы**

1. Беляев В.А., Зарубежные информационные и аналитические ресурсы в сети Интернет// Рынок ценных бумаг, 2005г.
2. Бурдинский А.С., Перспективы развития рынка финансовых Интернет-услуг, 2005г.
3. Гейтс Б., «Дорога в будущее», Отд. «Русская Редакция», 1996 г.
4. Гуров В.В., «Интернет для бизнеса», М.: ООО «Электронинформ», 2006г.
5. Дадали А., Бизнес в Сети/Ресурсы Интернет, 2004г.
6. Иванов Ю., Новиков М. Интернет-магазины в России - виртуальная реальность.//Мир Интернет, 2006г.
7. Линдин Р.А., Интернет-коммерция изнутри, 2008г.
8. Линдин Р.А. Лидеры российского виртуального шоппинга, 2002г.
9. Новомлинский Л., Интернет-торговля.// Сети и системы связи, 2004г.
10. Пименов Ю.С., Использование Интернет в системе маркетинга.// Маркетинговые исследования, 2006г.
11. Соловенко Н. Электронная коммерция: правила игры на Российском рынке, 2004г.
12. Солонин В., Интернет-коммерция, 2003г.
13. Солонин В. Банки и Интернет, 2006г.
14. Цигер А., Финансовые Интернет-услуги: ставки высоки, 2005г.
15. Челнак Н., Виртуальный банк: обманывать не выгодно, 2006г.
16. Черняк Л., История Интернет, 2003г.
17. Щербинин А.С., Стриженко А.А. «Опыт и перспективы использования сети Интернет в коммерческих целях», 2000 г.
18. Журнал «iBusiness», 2001-2003г.
19. Журнал «Мир Интернет», 2002г.
20. Информационный портал, посвященный вопросам Интернет бизнеса: http://www.timeinfo.biz/-9
21. http://www.internetfinance.ru/
22. http://www.internetbusiness.ru/
23. Истоки Интернет: http://www.jetinfo.ru/1997/14/1/article1.14.19 9740.html.
24. История Интернет: http://shara.dnepr.net/~om/2.htm