

УДК 330.341.2:338.46

Л.Н. САФИУЛЛИН,

доктор экономических наук, профессор

Институт экономики, управления и права (г. Казань),

Д.В. УЛЕСОВ,

кандидат экономических наук, доцент

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет»

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

В статье исследована роль управленческих инноваций в становлении предпринимательства в сфере услуг. Рассматриваются вопросы развития теории предпринимательства в инновационной экономике и экономике знаний. Обосновывается новое научное направление исследования предпринимательской деятельности на рынке услуг в экономике знаний.

Изменения, происходящие в мировой экономике, формируют новый экономический уклад, который коренным образом отличается от традиционных моделей смешанной экономики. Стадии экономического развития и ее признаки проявляются в развитых странах уже в настоящее время. Мы говорим о «постиндустриальной экономике, «информационной экономике» и «экономике, основанной на знаниях». Характерной их чертой является наличие информационных составляющих и знаний в каждом продукте и услуге. Другими словами, основой экономической выгоды как потребителей, так и производителей становится применение специальных знаний и наличие соответствующей информации.

На протяжении всего социально-экономического развития общества информация имела важное значение для экономической деятельности. Но масштабность и глубина происходящих в настоящее время трансформаций свидетельствует о формировании принципиально новых возможностей использования в управлении таких ресурсов, как информация и знания, и предопределяет разнообразие направлений и аспектов их исследования.

Одной из важнейших закономерностей развития экономики во всем мире является взаимосвязь экономического роста и повышения роли услуг в национальной экономике. Как известно, в развитых странах мира в этом секторе экономики соз-

дается порядка 60–70% валового национального продукта и примерно такое же соотношение и по занятости населения. Более того, наблюдается рост объемов услуг, специфически присущих не только рыночной экономике, но и экономике, основанной на знаниях и информации. Увеличился спектр услуг, связанных с управлением и содержанием органов государственной власти в области информатизации. По мере интеграции экономики страны в мировое экономическое пространство происходит развитие импорта и экспорта услуг, появляются принципиально новые технологии функционирования целого ряда услуг, в том числе информационных.

Это обуславливает перспективность и быстрое развитие отраслей экономики и в России. Она охватывает широкое поле деятельности: от торговли и транспорта до финансирования, страхования и посредничества самого разного рода. Как известно, гостиницы и рестораны, прачечные и парикмахерские, учебные и спортивные заведения, туристические фирмы, радио- и телестанции, консультационные фирмы, медицинские учреждения, музеи, театры и кинотеатры относятся к сфере услуг. Практически все организации оказывают в той или иной степени услуги. В соответствии с практикой развитых стран, по мере усложнения производства и насыщения рынка товарами растет и спрос на услуги. В России сфера услуг развивается быстрее, чем производственная сфера и по

появлению новых видов услуг, и по ее приспособлению к потребностям рынка и потребителей.

Сфера услуг отличается большим разнообразием. В индустрии услуг действует значительная часть коммерческого сектора: авиакомпании, банки, компьютерные бюро, страховые, юридические, консалтинговые фирмы, медицинские учреждения и компании по торговле недвижимостью [2].

Более того, рынок услуг существует в единстве с товарным рынком и является одной из его разновидностей, развивающейся в рамках общих законов рыночной экономики. Вместе с тем рынок услуг имеет ряд специфических особенностей, обуславливающих особый подход к предпринимательской деятельности. К основным особенностям сферы услуг можно отнести:

- высокую степень неопределенности услуг, которая ставит покупателя в невыгодное положение, то есть предоставление услуг требует особых, специальных знаний и мастерства;

- невозможность сравнения двух конкурирующих предложений из-за совместного процесса производства и потребления услуги. Можно сравнить только ожидаемые выгоды и полученные;

- инерцию покупателя как главный фактор в обеспечении повторяемости покупки услуги;

- высокую чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры, которая обусловлена невозможностью хранения и транспортировки услуги. Это свойство услуг создает трудности в предпринимательской деятельности, так как обуславливает повышенные требования к точности анализа и прогноза спроса на услуги;

- специфику организации производства услуг. Производителями услуг являются в основном малые и средние предприятия различного профиля. Обладая большей мобильностью, они имеют широкие возможности для гибкого реагирования на изменения рыночной конъюнктуры и они более эффективны в условиях локального рынка;

- специфику процесса оказания услуги. Эта специфика обусловлена обязательным личным контактом продавца и покупателя, что увеличивает требования к профессиональным качествам, этике и культуре производителя.

Возрастание роли и влияния сферы услуг на экономику вызвало необходимость проведения исследований с целью классификации услуг и определения особенностей маркетинга в этой специфической сфере. Сегодня известны и широко

применяются следующие характеристики услуг как товара: неосвязаемость, неразрывность производства от потребления, непостоянство качества, неспособность услуг к хранению [3]. При этом для отечественной экономической науки открывается целый пласт неисследованных проблем, присущих, как нашей стране, так и имеющих схожие черты с развитыми странами мира, обусловленных становлением нового типа экономики – экономики знаний или инновационной экономики. При этом наблюдаются такие проблемы, связанные с вышеуказанными специфическими чертами рынка услуг, как сложность управления и контроля качества услуг ввиду их неразрывности производства от потребления. Это, как известно, приводит к злоупотреблению их производителей и, соответственно, снижению качества предоставляемых услуг (образование, здравоохранение и т.п.) с целью минимизации затрат и максимизации прибыли, что, в свою очередь, обуславливает неравномерное распределение выгод в экономике и другие последствия асимметричности информации.

Современный этап развития отечественной экономики неизменно связан с решением вопроса о направлении дальнейшего развития сферы услуг и выбором средств, которые обеспечат выбранное направление движения. На сегодняшний день исследователи сходятся в видении будущих очертаний экономики России – это должна быть экономика, основанная на потоке знаний и инноваций, на постоянном технологическом совершенствовании, на производстве и экспорте высокотехнологичной продукции с очень высокой добавочной стоимостью, то есть тех атрибутах, которые объединяются понятием инновационная экономика.

В данной статье нами раскрывается роль управленческих инноваций в развитии рынка услуг в нашей стране. Мы разделяем понятие инновация на две категории – техническая, технологическая инновация и инновация управленческая. Так, первая категория касается тех новшеств, которые изменяют непосредственно процесс производства прибавочной стоимости, независимо от того, идет ли речь о производстве товаров или же процесс связан с оказанием услуг. Вторая категория связана с новшествами, которые увеличивают эффективность вспомогательных процессов, обслуживающих основной процесс – процесс производства дополнительной стоимости.

Вспомогательные процессы играют оптимизационную роль на предприятии, направляя ресурсы в секторы с максимальной финансовой отдачей, обеспечивая сохранность имущества и поддерживая долгосрочную стабильность предприятия. К вспомогательным процессам относятся такие сферы деятельности, как общее управление организацией, администрирование проектов, ведение учета и контроля на предприятии, снабжение, логистика, сбыт, маркетинг, стратегическое планирование, кадровая работа.

Заметим, что в отличие от технической и технологической инновации, управленческая инновация носит, как правило, менее затратный характер и в связи с этим является весьма актуальной в развитии предприятий сферы услуг и позволяет добиться значительного увеличения эффективности использования ресурсов и создать предпосылки для внедрения технологических инноваций в промышленности.

Как известно, по критерию «характер практической деятельности» выделяют производственные и управленческие инновации. При этом в первых воплощается конкретный материальный продукт, а во вторых – услуга или продукт нематериальной сферы, связанный с внедрением инноваций в управленческом процессе предприятия. Под управленческой инновацией понимается какое-либо новое знание, которое воплощено в организационных структурах, управленческих технологиях и административных процессах. Они могут представлять собой, например, введение новых методов организации работы, структурирования задач, распределения ресурсов, определения вознаграждения и т.п. Другими словами, сферой реализации управленческих инноваций является воздействие на менеджмент хозяйствующего субъекта. При этом управленческие инновации не прямо, а косвенно связаны с первичной производственной деятельностью.

Данные аспекты являются особенно важными для сферы услуг, поскольку в производственной, материальной сфере эти вопросы зачастую решаются и, как правило, ограничены технологическими нормами и регламентами.

Таким образом, управленческая инновация может быть широко использована как механизм развития предприятий сферы услуг изнутри и быть представлена как услуга для сторонних участников рынка, особенно производственной

сферы, стремящихся повысить эффективность за счет организационных и других факторов.

Вместе с тем управленческие инновации часто остаются не использованными руководителями, обычно сводящими развитие предприятия к технико-технологическому развитию. В данном случае предприятие не рассматривается как система деятельности, из нее отбирается лишь ее базовый процесс. Потенциал организации определяется однозначно как технический и технологический. Управленческие аспекты, кадровый и организационный потенциалы практически не используются, что приводит к существенному снижению темпов развития.

Наиболее серьезными проблемами, с которыми сталкиваются предприятия сферы услуг, являются: отсутствие технологий стратегического планирования деятельности предприятия сферы услуг вследствие наличия трудностей в прогнозировании внешней среды; сложность анализа и выявления скрытых проблем в деятельности; нехватка квалификации как у управленческих кадров, так и самого персонала по осуществлению планирования; формирование эффективной системы контроля текущей деятельности предприятия и выполнения поставленных задач, а также образование системы внедрения нововведений; отсутствие стимулирования производительной работы подчиненных и организации эффективного учета на предприятиях сферы услуг и др.

В России происходят глобальные экономические реформы, повышающие значимость и роль современных руководителей, которые способны применять инновационные методы управления. В первую очередь это относится к руководителям коммерческих фирм, формирование и развитие которых протекает в очень сложной ситуации. Особенно следует отметить необходимость их внедрения на предприятиях сферы услуг, где получение прибыли в большей степени зависит от оптимальной организационной структуры предприятия, профессионализма кадров и аспектов, напрямую связанных с управленческими инновациями.

В целях обеспечения успеха фирмы необходимо превратить поиск и реализацию управленческих инноваций в постоянный процесс, исходящий из долгосрочной стратегии. В новых условиях хозяйствования оказываются неизбежными широкие и радикальные переустройства в системе управления фирмой – крупные управленческие

инновации, которые обеспечивают возможность добиться нового качества в управлении, адаптироваться к новым задачам фирмы. При этом следует отметить, что многие инновации встречают сопротивление, возрастает возможность возникновения конфликтов внутри коллектива. Нередки случаи, когда необходимые для фирмы управленческие инновации внедряются половинчато, формально, или же обращаются бумерангом против инициатора инноваций [2].

Экономика современной России прошла практически двадцать лет своего становления и развития. Этот путь воспринимается разными исследователями с порой противоположных точек зрения. Так, одни исследователи критикуют проводимый в стране экономический курс, указывая на то, что уделяется недостаточно внимания высокотехнологичным отраслям и сфере услуг, которые в перспективе должны стать основой благосостояния граждан России и прочным фундаментом процветания государства. Другие исследователи, наоборот, утверждают, что в условиях переходного периода, в котором находилась страна в начале 90-х гг., решение о ставке на добывающую промышленность было единственно верным. Однако и те и другие полагают, что новый век будет ознаменован торжеством инновационной экономики, основанной на потоке инноваций и знаний, на постоянном технологическом совершенствовании, на производстве и экспорте высокотехнологичной продукции с очень высокой добавочной стоимостью и самих технологий. Предполагается, что при этом в основном прибыль создает интеллект новаторов и ученых, информационная сфера, а не материальное производство и не концентрация финансов.

Останавливаясь на ситуации в современной России, необходимо отметить наиболее существенные препятствия, сдерживающие движение к инновационному развитию: крайне низкое качество инфраструктуры рынка услуг, обеспечивающей наиболее полное раскрытие потенциала имеющихся ресурсов, их наиболее эффективное использование; недостаточное осознание обществом необходимости перестройки основных инфраструктурных элементов, корректировки

ментальности в соответствии с новыми вызовами времени и в том числе повышение самозанятости населения посредством предпринимательства в сфере услуг.

В качестве основных движущих элементов, за счет которых становятся возможны управленческие инновации, можно выделить следующие: повышение качества профессиональной подготовки современных специалистов; изменение ментальности современного общества и системы ценностей современного человека; совершенствование методов и технологий создания материальной инфраструктуры рынка услуг и др.

Рассмотренные элементы позволяют воплотить в жизнь новые управленческие решения или управленческие инновации, которые по-новому организуя имеющиеся ресурсы, способны значительно развить и оптимизировать деятельность предприятий сферы услуг и соответственно повысить уровень добавленной стоимости с интеллектуальной составляющей в сферах ИТ-технологий, компьютерных программ, а следовательно, в образовании, науке, а не только посредством дополнительной переработки природных ресурсов. Максимально эффективно организованные ресурсы способны достичь максимальной конкурентоспособности в конечном продукте и максимально сконцентрировать потенциал знаний, умений субъекта хозяйствования. В свою очередь трансформированные знания и умения повлекут за собой необходимость внедрения и новых технических и технологических инноваций, без которых немислима на сегодняшний день конкурентоспособность предприятия в долгосрочной перспективе.

Список литературы

1. Капель М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура: пер. с англ. / под науч. ред. О.М. Шкаратана. – М: ГУ-ВШЭ, 2000. – 608 с.
2. Рынок информационных услуг и продуктов / И.И. Родионов, Р.С. Гиляревский и др. – М., 2006.
3. Восколович Н.А. Экономика платных услуг. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 399 с.
4. Stiglitz Joseph E. Economics of the public sector. – New York, London, Norton, 1986. – 599 p.

В редакцию материал поступил 15.10.10

Ключевые слова: инновация, предпринимательство, управленческая инновация, сфера услуг, экономика знаний, техническая и технологическая инновации.