

УДК 005:339:338.46

Ю. Л. Александров, Т. А. Клименкова

ФАКТОРЫ И ПРИНЦИПЫ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ РЫНКА

Отражена актуальность исследований проблем качества в сфере услуг во всех формах его проявления. Систематизированы факторы, определяющие требования к системе управления предприятием сферы услуг. Рассматриваются принципы построения и функционирования системы управления предприятием сферы услуг в условиях рынка. Представлены факторы качества управления предприятием сферы услуг.

Ключевые слова: система управления, услуги, качество, принципы, факторы.

Сфера услуг играет значительную роль, воздействуя на динамику экономических и общественных процессов, функционирование материального производства, создавая возможности для более полного удовлетворения и расширения потребностей людей. Она выступает важным сектором национального и мирового хозяйства, обеспечивая качество экономического роста и повышение конкурентоспособности страны. Особое место здесь принадлежит розничному звену торговой отрасли экономики, представляющему широкий круг самых разнообразных услуг потребителям (рис. 1).

В настоящее время все больше экономических исследований касаются сферы услуг. В развитых странах (США, страны ЕС) сфера услуг формирует около 70 % ВВП и привлекает порядка 80 % экономически активного населения, по праву считаясь движущей силой мировой экономики.

При этом торговля в настоящее время является наиболее значимой отраслью сферы услуг, демонстрируя устойчивые темпы роста объема оборота. Торговля занимает лидирующие позиции по вкладу в российский ВВП, ее доля торговли в добавленной

стоимости, созданной в экономике России в последние годы, составляет около 20 %. В секторе торговли работает около половины малых предприятий РФ и примерно пятая часть населения страны. Вместе с тем при сравнении показателя производительности труда в торговле РФ с аналогичным показателем в других странах, выявляется еще нереализованный потенциал его увеличения до 5 раз.

По прогнозным оценкам развитие российского розничного сектора вступит в стадию замедления и упорядочения роста в ближайшие годы [1]. Для этого этапа развития характерно более равномерное территориальное распространение новых для отечественной торговли форматов, рост уровня консолидации отрасли, преобладание современных форматов, высокий уровень розничного предложения и конкуренции. Прирост прибыли будет достигаться за счет повышения эффективности бизнес-процессов, снижения издержек, повышения инновационного характера бизнеса, достижения высокого уровня консолидации отрасли с доминированием современных форматов в условиях развивающейся конкуренции и процесса диверсификации форматов предприятий.



Рис. 1. Предприятие сферы услуг как объект экономических исследований

Отсюда, проектирование систем управления, способных обеспечивать достижение указанных целей и задач, следует осуществлять исходя из основных комплексных характеристик, акценты внимания к которым менялись в течение последнего времени, что и составляет цель настоящей статьи.

Предметом изучения, оценки и поиска более совершенных форм организации деятельности являются комплексные категории деятельности и управления: «производительность», «эффективность», «конкурентоспособность», «качество» (рис. 2). Здесь необходимо отметить, что в настоящее время сфере услуг характерна высокая информационная асимметричность, широкое использование инсайдерской информации, что говорит о существовании возможностей манипулирования рынком [2]. Степень внимания к ним варьировала под влиянием нескольких факторов, в частности, нарастания объема информации, которую требуется обрабатывать как системе управления, так и отдельному человеку в своей жизни (рис. 2).

Ключевой движущей силой прогресса экономики и общества можно назвать стремительное развитие информационных технологий и массовую компьютеризацию: машины успешно заменяют людей во многих областях производства и обслуживания. Динамике подверглись и требования к бизнесу: если в начале века производство должно было учитывать запросы потребителей по количеству и качеству продукции (минимум), то в дальнейшем к ним присоединились потребности рынка и экономики в целом, поскольку предприятия являются основными хозяйствующими субъектами в экономической системе страны. Сегодня обязательным условием стала также социальная ответственность бизнеса – помощь в решении проблем общественного развития, содействие социальной политике, проводимой органами государственного и муниципального управления. В результате действия указанных сил обнаруживается изменение роли и отношения к человеку в организации, в экономической

деятельности: от рядового фактора производства к ключевому ресурсу, капиталу компании, обеспечивающему ее конкурентное превосходство на рынке, а сейчас уже наблюдается трансформация в сторону понятия «талант».

В современных условиях искать решения проблем экономики и управления необходимо, используя, в том числе, и парадигму качества (рис. 3). Причем для экономики на данном этапе эволюции характерно повышенное внимание к обеспечению качества различных объектов: от продукции, товаров до жизни населения и темпов экономического роста страны.

Главным конкурентным преимуществом предприятия при сложившемся высоком уровне конкуренции на потребительском рынке является качество услуг как результат профессионального управленческого воздействия. В рамках исследования были выявлены следующие составляющие услуги: материальная составляющая, стоимость (цена), время и условия оказания услуги, информационное сопровождение, имидж фирмы и фирменное обслуживание (взаимодействие, контакт с потребителем).

Построение и совершенствование управления предприятием сферы услуг должно быть направлено на обеспечение конечного результата – предлагаемой услуги, удовлетворяющей запросы потребителей по всем названным элементам.

Предприятие предлагает на рынке услуги, состав и структура перечисленных компонентов которых дифференцированы, что обеспечивает привлекательность для потребителей. Изменчивость свойств компонентов под воздействием многочисленных внешних факторов, участие потребителя в сервисном процессе обуславливают вариативность качества услуги.

Изучение и обобщение трудов отечественных и зарубежных ученых позволили сгруппировать факторы, оказывающие наиболее значительное влияние на изменение качества услуг и определяющие основные требования к системе управления (табл. 1).

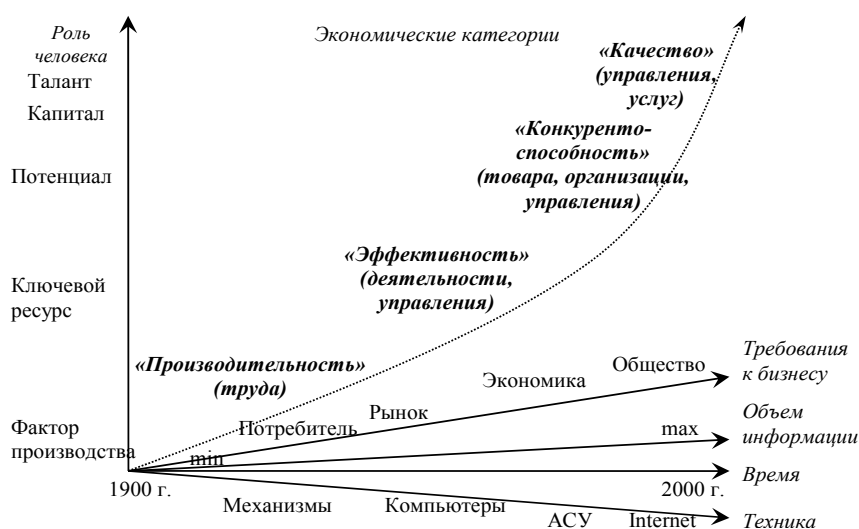


Рис. 2. Динамика внимания исследователей к комплексным экономическим категориям в XX–XXI вв. под влиянием ряда факторов

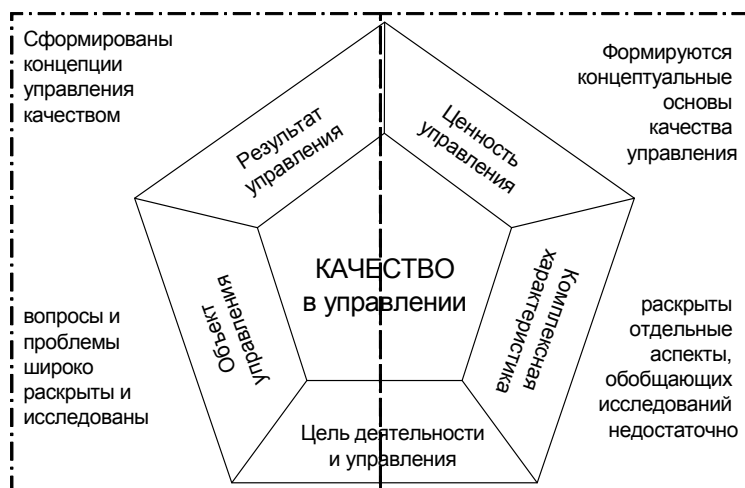


Рис. 3. Формы проявления качества в управлении

Таблица 1

Систематизация факторов, определяющих требования к системе управления предприятием сферы услуг

№	Факторы	Управляемость		Влияние на качество услуг		Характер определенности	
		управляемые	слабоуправляемые	прямое	косвенное	детерминированный	стохастический
Материальные факторы							
1	Техническая оснащенность предприятия	+			+	+	
2	Состояние интерьеров предприятия	+		+		+	
3	Фирменный стиль сотрудников	+		+			+
4	Информационные материалы (буклеты, проспекты и др.)	+		+		+	
Факторы надежности процесса оказания услуг							
1	Соблюдение времени оказания услуг	+		+			+
2	Репутация компании	+			+		+
3	Выполнение стандартов процесса оказания услуг	+		+			+
4	Наличие/отсутствие ошибок процессе оказания услуг	+		+			+
5	Дисциплина персонала	+		+			+
Факторы коммуникаций персонала и клиентов							
1	Оперативность оказания услуг	+		+			+
2	Помощь в решении проблем клиентов		+	+		+	
3	Реализация обратной связи с потребителями	+		+			+
4	Существующая атмосфера между клиентами и сотрудниками компании		+	+			+
5	Обеспечение безопасности процесса оказания услуг для потребителей	+		+		+	
6	Выполнение стандартов делового общения с клиентами	+		+			+
7	Мотивация эффективного обслуживания клиентов	+			+	+	
Факторы адаптивности процесса оказания услуг							
1	Индивидуальный подход к своим клиентам	+		+		+	
2	Участие сотрудников компании в решении проблем клиентов		+	+			+
3	Знание сотрудниками потребностей своих клиентов		+		+	+	
4	Ориентация процессов на потребности клиентов		+		+		+
5	Удобство режима работы предприятия для потребителей	+		+		+	

Аналитическое рассмотрение выделенных факторов, осуществленное с привлечением экспертов, имеющих непосредственное отношение к проблемам, связанным с экономикой и управлением в сфере услуг, было произведено по таким признакам, как: степень управляемости, влияние на качество услуг, характер определенности.

Результаты проведенной систематизации факторов свидетельствуют о том, что основная их часть является управляемой и оказывает прямое влияние на качество услуг предприятия. Вместе с тем ряд факторов в настоящее время имеет стохастический характер, что объясняется недостаточным вниманием со стороны руководства компаний и создает резервы для повышения качества услуг за счет изменения динамики фактора с вероятностной на детерминированную. Кроме того, отдельные факторы были оценены как слабоуправляемые, что обусловлено недостаточным использованием новых технологий менеджмента в сфере услуг, внедрением в практическую деятельность научных разработок. Таким образом, проведенная систематизация факторов продемонстрировала необходимость построения систем управления, которые будут способны учитывать и воздействовать на перечисленные факторы.

Решение указанной задачи обеспечивается совершенствованием системы менеджмента исходя из развития теории и методологии управленческой науки и особенностей предприятий сферы услуг как объекта управления.

По результатам обобщения научных исследований и существующей практики менеджмента предлагается совершенствовать систему менеджмента, основываясь не только на принципах, критериях, показателях эффективности и конкурентоспособности, но и методических положениях качества управления.

Категория «качество» отражает изменения в уровне развития управления предприятием сферы услуг, предполагает готовность к изменениям, видение будущего, способность учитывать развитие потенциала потребления, изменение запросов потребителей по всем компонентам услуг.

Преобразование управления в соответствии с представленным подходом оказывает непосредственное воздействие на состояние и динамику факторов, влияющих на предоставление услуг предприятием, на параметры качества, эффективности и конкуренто-

способности услуг. Качественная и эффективная организация деятельности предприятия услуг приводит к удовлетворению интересов всех участников экономических отношений через оказание качественных услуг, что выражается в конкретных итоговых показателях работы фирмы.

Успешное управление при необходимом качестве услуг позволяет предприятию повысить эффективность деятельности.

Вместе с тем сложность категории «качество» определила необходимость дифференциации подходов к ее использованию для характеристики такого вида деятельности, как управление.

Анализ отечественной и зарубежной литературы, посвященной этому вопросу, показал, что качество управления определяется наличием совокупности собственных характеристик, обеспечивающих достижение поставленных целей. В ряде исследований качество управления рассматривается как фактор создания условий для эффективного функционирования, развития и обеспечения конкурентоспособности организации.

В научных источниках не полностью раскрывается содержание данной категории применительно к таким объектам управления, как предприятия сферы услуг, результат деятельности которых обладает особенностями, что обуславливает необходимость уточнения существующих и разработки новых методических подходов для обеспечения наиболее полного удовлетворения потребностей населения в различных услугах по качеству и цене.

Решить эту задачу можно посредством выявления наиболее актуальных отличительных свойств управления в сфере услуг в современных условиях.

На основе сравнительного анализа научных исследований по вопросам качества менеджмента с учетом специфики предприятий сферы услуг был определен состав характеристик системы управления, формирующих качество управления (табл. 2).

По результатам анализа и обобщения имеющихся дефиниций предложена следующая трактовка исследуемого понятия: качество управления предприятием сферы услуг – способность системы управления за счет совокупности собственных характеристик гарантировать создание и предоставление услуг, соответствующих требованиям потребителей по всем компонентам.

Таблица 2

Характеристики качества управления предприятием сферы услуг

Характеристики	Учет специфики сферы услуг
ориентация на будущее	понимание динамики предпочтений потребителей
лидерство руководства	приоритет неформальных методов управления, как наиболее существенно влияющих на качество услуг
инновационность	развитие инновационных методов обслуживания потребителей, новые услуги
вовлеченность персонала	понимание и участие в достижении качества услуг, т.к. в процессе оказания услуг значительный удельный вес имеет человеческий фактор
внимание к процессам	основной процесс объекта управления – оказание услуг
воспроизводство знаний	высокая роль информации в определении динамики сферы услуг
способность к переменам	изменение образа мышления и образа действий в соответствии с динамикой рыночной ситуации

Представленное определение включает два аспекта:

1) наличие совокупности характеристик: ориентация на будущее, лидерство руководства, инновационность, вовлеченность персонала, внимание к процессам, воспроизводство знаний, способность к переменам;

2) способность обеспечить привлекательную для потребителей услугу по всем компонентам: материальная составляющая, стоимость (цена), время и условия оказания, информационное сопровождение, имидж фирмы и непосредственное обслуживание (взаимодействие, общение с потребителем).

Уточнение понятия «качество управления» для предприятий сферы услуг дает возможность оценивать и проектировать их систему менеджмента таким образом, чтобы после преобразования ресурсов в процессе деятельности на выходе получить услугу, востребованную потребителями, как в настоящий момент, так и в стратегической перспективе.

Таким образом, сложившиеся условия развития сферы услуг ставят задачу повышения качества менеджмента при совершенствовании системы управления предприятием, что является главным условием увеличения качества предлагаемых на рынке услуг с учетом изменения потребностей клиентов. Достижение перечисленных выше характеристик качества управления напрямую зависит от того, насколько они интегрируются в деятельность предприятия сферы услуг и закрепляются в правилах работы. Совершенствование управления предприятием сферы услуг и развитие его качества обеспечивается реализацией принципов менеджмента, раскрывающих его специфику.

Обобщение существующих принципов управления, а также эффективного, конкурентоспособного менеджмента в экономике услуг в современных условиях позволило выделить наиболее актуальные в современных условиях хозяйствования, исходя из необходимости построения управления, обладающего названными характеристиками качества.

Принимая во внимание специфику деятельности предприятий сферы услуг, характер влияния различных факторов на качество ее функций услуг необходимо сформулировать специальные принципы, относящиеся к рассматриваемому понятию качества управления предприятием сферы услуг, направленные на обеспечение заданного качества услуг, в качестве которых мы видим:

1. Принцип сбалансированности системы управления: согласование изменений в управлении предприятием сферы услуг по параметрам качества, эффективности и конкурентоспособности.

2. Принцип синхронности перемен: соотношение скорости внешних и внутренних перемен, готовности к изменениям, посредством прогнозирования изменений на рынке потребительских услуг, выявления новых направлений, проведения своевременных корректировок, включая отказ от бесперспективных видов деятельности, преодоление стереотипов мышления.

3. Принцип распознавания и обогащения средств воздействия: необходимость учета особенностей и компонентов услуги ориентированной на клиента, как результата деятельности и управления, их взаимосвязей, при проектировании технологий управления, а

также наиболее полное использование коммуникаций с потребителем услуг (поскольку оказание услуги и ее потребление связаны, а чаще всего происходят одновременно).

4. Принцип учета рисков: отслеживание, контроль и принятие мер по нивелированию фактора инсайдерской информации как средства манипулирования рынком.

Представленные принципы являются дополнением к существующим правилам построения и функционирования системы управления предприятием сферы услуг, что открывает новые возможности совершенствования технологий менеджмента по предложенным характеристикам его качества, предусматривая учет и воздействие на факторы качества услуг.

Для формирования и развития качества управления, проведения адекватных изменений в системе, необходимо учитывать основные его факторы. Их понимание и дифференциация помогают успешному осуществлению управленческого воздействия.

К факторам качества управления, исходя из результатов исследования научных и методических подходов, относятся (рис. 4):

– факторы способностей – потенциал управленцев, методология, организация и ресурсное обеспечение управления. Достижение определенного качества требует затрат. Иногда они могут быть очень высокими, но качество низким, потому что не всегда можно наблюдать непосредственную и прямую отдачу. Они иногда служат лишь последовательному формированию потенциала качества, например, затраты на повышение квалификации управленцев;

– факторы развития ценностей – коммуникации, творчество, стиль и культура управления. Ценности всегда опережают возможности достижения тех или иных свойств. Ценность – это установка на деятельность, это выбор главного, это оценочное сопоставление факторов развития;

– факторы динамики – потребности рынка и стратегия, инновации и информационные технологии. Определяют возможности улучшения и развития качества управления, переход на новый уровень. Качество – это всегда развитие.

Применение в деятельности и управлении предприятиями сферы услуг представленных положений в области качества управления, функционирование и развитие системы управления в соответствии с принципами и факторами качества формируют управленческое воздействие таким образом, что оказывается влияние на повышение качества услуг и улучшение финансово-экономических результатов деятельности предприятия на рынке.

Библиографические ссылки

1. Стратегия развития торговли в Российской Федерации на 2011–2015 гг. и период до 2020 года [Электронный ресурс] / Министерство промышленности и торговли РФ. URL: <http://www.minpromtorg.gov.ru>.

2. Якимчик Д. А. Актуальные проблемы развития российской торговли в условиях экономического кризиса // Аудит и финансовый анализ. 2009. № 6. С. 367–369.



Рис. 4. Факторы качества управления предприятием

Yu. L. Aleksandrov, T. A. Klimenkova

FACTORS AND PRINCIPLES OF QUALITY OF MANAGEMENT IN ENTERPRISES OF SERVICE INDUSTRY IN CONDITIONS OF MARKET ECONOMY

The article reflects the importance of quality research problems in the service industry in all its forms. The factors, that determine the system requirements for system of management in enterprises of service industry, are systematized. The principles of construction and operation of system of management of enterprises of service industry, in the conditions of market economy, are examined. The factors of quality of management at the enterprise of service industry are presented.

Keywords: management system, service, quality, principles, factors.

© Александров Ю. Л., Клименкова Т. А., 2011

УДК 332.1

Г. П. Беляков

ПРОБЛЕМЫ МОДЕРНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ ЭКОНОМИКИ РЕГИОНОВ СИБИРИ

Рассматриваются проблемы научно-технологического развития и технологической модернизации экономики регионов Сибири. Обосновывается необходимость создания региональной системы управления научно-технологическим развитием экономики и формирования региональных технологических платформ.

Ключевые слова: научно-технологическое развитие, технологическая модернизация, государственная поддержка, инновационная деятельность, управление, региональные технологические платформы.

Перевод экономики России на инновационный путь развития является одним из ключевых приоритетов общей социально-экономической политики государства и его регионов. В Стратегии социально-экономического развития Сибири до 2020 г., утвержденной распоряжением Правительства РФ от 5 июля 2010 г. № 1120-р, стратегической целью развития Сибири определено обеспечение устойчивого повышения уровня и качества жизни населения на основе

сбалансированной системы инновационного типа, гарантирующей национальную безопасность, динамичное развитие экономики и реализацию стратегических интересов России в мировом сообществе. Первостепенными задачами, обеспечивающими достижение стратегической цели и приоритетов социально-экономического развития Сибири названы: масштабное технологическое перевооружение в экономике и социальной сфере регионов Сибири на основе исполь-