

МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ: КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ И ИНСТРУМЕНТАРНЫЕ СРЕДСТВА

Маницкая Л.Н., Жуков Б.М.

*АНО ВПО «Кубанский институт международного предпринимательства и менеджмента», Краснодар,
Россия, e-mail:baron@mail.kuban.ru*

В статье представлены результаты исследования по разработке концепции модернизации системы управления предприятиями сферы услуг в виде реальной практической меры в целом и применительно к внутрифирменному планированию, программированию, проектированию их развития. Предложен алгоритм внедрения гибкого управления как приоритетного модернизационного инструмента в данной сфере.

Ключевые слова: модернизация, модернизационный инструментарий, гибкое управление, сфера услуг

MODERNIZATION OF THE ENTERPRISES OF SPHERE OF SERVICES: CONCEPTUAL MODEL AND ИНСТРУМЕНТАРНЫЕ MEANS

Manitskaja L.N., Zhukov B. M.

АНО ВПО «the Kuban institute of the international business and management», Krasnodar, Russia, e-mail:baron@mail.kuban.ru

In article results of research on working out of the concept of modernization of a control system by the enterprises of sphere of services in the form of a real practical measure as a whole and with reference to intrafirm planning, programming, designing of their development are presented. The algorithm of introduction of flexible management as priority modernization the tool in the given sphere is offered.

Keywords: modernization, modernization toolkit, flexible management, sphere of services.

Курс на модернизацию, провозглашенный Президентом РФ Д.Медведевым, усилил интерес к этой проблеме, сделал ее ключевым вопросом дня. Однако, до сегодняшнего дня российским исследователям не удалось сформировать целостный научно обоснованный подход к обеспечению модернизации предприятий сферы услуг при их взаимодействии с другими экономическими субъектами. Следует подчеркнуть, что при наличии достаточного числа работ по описанию вопросов модернизации гостиничного сектора сферы услуг, в литературе не содержится четкого определения механизма и инструментальных средств модернизации гостиничного бизнеса, а понятие «модернизационные процессы» выступает, практически, как аксиоматическое. Именно поэтому практикой востребована разработка концептуальной модели и инструментария реализации модернизационного развития предприятий сферы услуг в структуре алгоритма достижения обоснованных ориентиров и критериев ее совершенствования в условиях возрастания неопределенности внешней конкурентной среды.

Проведенное нами исследование, базировавшееся на предположении, что модернизация управления и технологий обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса позволит в полной мере реализовать цели обеспечения стратегической устойчивости предприятий сферы услуг, будет способствовать обретению ими нового качества развития, повышению эффективности и конкурентоспособности, мобилизации потенциально доступных ресурсов в сфере гостиничного бизнеса и задействованию в нем эффективных рыночных механизмов, убедительно доказало, что модернизация в сфере услуг – это обновление существующих форм и методов хозяйствования, реализация новых возможностей предприятий в рамках предсказуемых ограничений. Модернизация в сфере услуг определяется решительностью, квалификацией и эффективностью руководства и персонала, их видением долговременных целей и направлений развития.

На основе анализа существующих подходов к модернизации сферы услуг нами сформулированы принципы ее обеспечения: ориентация руководства и персонала организаций на конечный результат; формирование оптимальных компонентов модернизации; создание гибкой системы управления; повышение качества услуг; активизация и развитие инновационной деятельности и др. Важнейшей составляющей модернизационного процесса являются внешние и внутренние факторы, влияющие на преобразование услуг. Их можно представить в виде следующей схемы (рисунок 1).



Рисунок 1. Факторы, влияющие на модернизацию услуг
(составлено автором)

Первая группа факторов (внешних) включает параметры развития социально-экономической среды, находящиеся вне сферы непосредственного влияния предприятия сферы услуг. Вторая группа состоит из (внутренних) факторов модернизации предприятия, куда включены различные аспекты рыночной деятельности, а также

параметры, отражающие степень использования обстоятельств предоставления услуг. Среди внутренних факторов модернизации важная роль принадлежит ресурсному и технологическому потенциалу, который включает в себя технический уровень предоставляемых услуг и собственно технологию их оказания. Таким образом, модернизация – это объект управления и цель деятельности организации, функционирующей на конкурентном рынке, элемент ее потенциала, представляющий собой уникальные осязаемые и неосязаемые ресурсы хозяйствующего субъекта.

Проведенное исследование позволило определить задачи процесса модернизации предприятий сферы услуг: структурная дифференциация (разделение) сферы услуг – т.е. создание новых организаций, выполняющих строго очерченную функцию и одновременно тесно взаимосвязанных и взаимодействующих между собой; повышение мобилизационных способностей предприятий сферы услуг – т.е. ее способности мобилизовать разнообразные ресурсы (экономические, информационные, технологические) и направлять их на достижение новых целей, оптимизацию затрат ресурсов и времени на адаптацию; повышение способностей сферы услуг к выживанию в кризисных ситуациях и к преодолению последствий кризисов за счет использования новых средств коммуникации, социализации и мобилизации. Концептуальная модель модернизации предприятий сферы услуг представлена на рисунке 2.



Социально-экономическая, политическая и нормативно-правовая ситуация в стране

Рисунок 2. Концептуальная модель модернизации предприятий сферы услуг

Следует отметить важную роль гибкого управления предприятиями на этапе модернизации: процессы модернизации и гибкого управления дополняют и обуславливают друг друга. Гибкое управление как приоритетный инструмент модернизации имеет способность восстанавливать утраченное и находить новое состояние адаптивного равновесия после прекращения воздействия дестабилизирующих факторов. Оно сохраняет состояние стационарной модернизации организационных структур в гостиничном бизнесе, направлено на повышение конкурентоспособности предприятия за счет повышения адаптивности к изменениям внутренних и внешних условий. Особенности сферы услуг обуславливают необходимость формирования инструментария создания системы гибкого управления предприятиями, целеориентированной на реализацию концептуальной модели модернизации всей сферы. Под инструментарием модернизации системы гибкого управления предприятием следует понимать процессно-функциональную систему управления, обеспечивающую достижение целевых установок в различные периоды организационного развития предприятия без деградации ресурсного потенциала, благодаря адаптации к меняющимся условиям ведения гостиничного бизнеса.

Модернизация системы гибкого управления предприятием включает следующие элементы: формирование бизнес-коммуникаций, направленных на эффективное продвижение услуг, за счет которых может быть повышена их конкурентоспособность; внедрение гибкой модели бюджетирования, ориентированной на различные установки (цель, ограничения, управляющие параметры); мониторинг конкурентоспособности в целях систематического отслеживания динамики индикаторов конкурентной деятельности для ее коррекции и контроля за развитием; стратегическое планирование, в т.ч. внутрифирменное финансовое планирование с применением современных методов индикации финансовой устойчивости. Инструментарий модернизации системы гибкого управления в сфере услуг (бизнес-коммуникации и мониторинг конкурентоспособности) формирует «блок определения» (рисунок 3), который позволяет получить информацию по поиску и реализации путей расширения клиентской базы и повышению конкурентоспособности предприятий сферы гостиничных услуг. Модернизационный инструментарий, обеспечивающий функции гибкого бюджетирования и стратегического планирования формирует «блок реагирования», генерирующий реакцию на влияние факторов внешней среды и препятствующий дестабилизирующим воздействиям, удерживая бизнес в состоянии устойчивого равновесия с ней. Два блока системы гибкого управления, имеющие общий контур взаимодействия, обеспечивают функционально-содержательное единство процесса модернизации предприятий сферы услуг в целях обеспечения их стратегической устойчивости.

ВНЕШНЯЯ СРЕДА

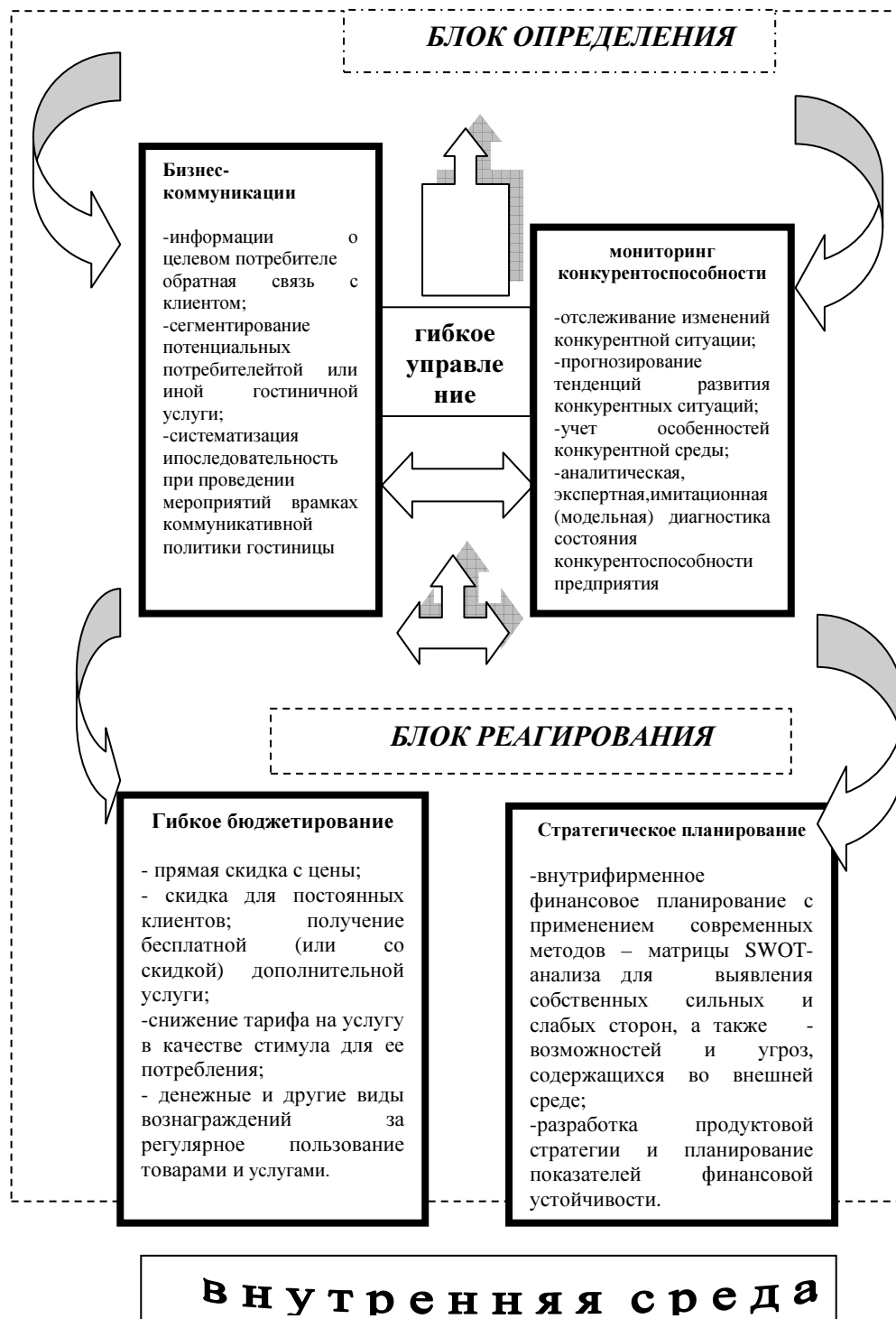


Рисунок 3. Схема инструментов модернизации системы гибкого управления гостиничным бизнесом предприятия сферы услуг
(составлена автором)

Гибкое управление как составной элемент и приоритетный инструмент модернизации направлено на повышение конкурентоспособности предприятия за счет повышения адаптивности к изменениям внутренних и внешних условий, так как имеет способность восстанавливать утраченное и находить новое состояние адаптивного

равновесия после прекращения воздействия дестабилизирующих факторов. Оно сохраняет состояние стационарной модернизации организационных структур на предприятиях сферы услуг. Алгоритм построения системы гибкого управления предприятиями сферы услуг на этапе модернизации гостиничного бизнеса в г. Сочи представлен на рисунке 4.

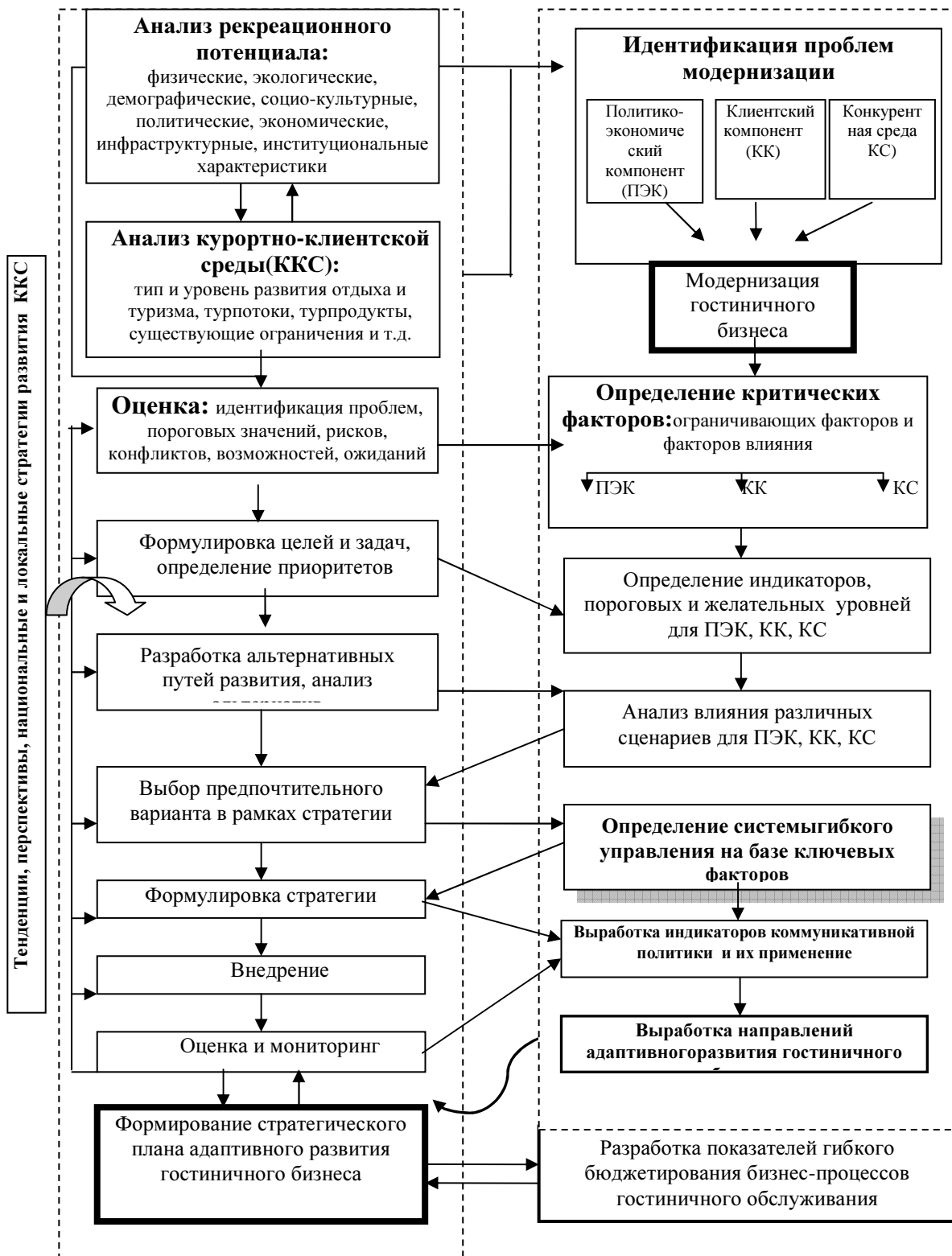


Рисунок 4. Алгоритм построения системы гибкого управления в гостиничном бизнесе на этапе его модернизации (составлен автором)

Концептуальная схема алгоритма построения системы гибкого управления предприятием сферы услуг основана на принципах превентивного реагирования, функциональной согласованности развития, сопряженности и адаптивности бизнес-процессов, соблюдение которых обеспечивает устойчивое развитие гостиничного сервиса.

Гостиничный бизнес осуществляет свою деятельность в условиях постоянно меняющихся параметров внешней среды, причем на эффективность ведения бизнеса оказывают влияние как локальные факторы микросреды, так и состояние макросреды и глобальные тренды экономического, политического, социо-культурного, экологического, научно-технического характера. Кроме того, для каждой курортно-клиентской среды (ККС) и гостиничного продукта характерны естественные стадии жизненного цикла. В связи с этим, принцип адаптивности системы управления учитывает как краткосрочные прогнозируемые и непрогнозируемые изменения внешних параметров функционирования бизнеса, так и долгосрочные стратегические тренды развития условий макросреды, что способствует эффективному формированию механизмов долгосрочной и краткосрочной адаптации к меняющимся условиям ведения гостиничного бизнеса.

Модернизация системы управления с использованием моделей гибкого управления в гостиничном комплексе – это, прежде всего, совершенствование бизнес-коммуникаций, направленное на расширение предложения различных видов гостиничных услуг – как основных, так и дополнительных.

Индустрия гостеприимства представляет собой весомую часть всей сферы услуг, и гостиничное хозяйство по объемам обслуживания входит в десятку крупнейших производителей услуг. Доля гостиничных услуг достигает 62 % в составе туристского продукта. К гостиничным услугам относятся многочисленные и разнообразные действия, направленные на удовлетворение актуальных потребностей путешествующего человека, и гостиничная услуга представляет собой некий специфический вид «товара». Немаловажной особенностью гостиничного продукта является то, что в свой спектр действий гостиница включает целый ряд элементов обслуживания, в том числе, и некоторые физические товары. Основной продукт гостиничных предприятий можно характеризовать как предоставление клиенту койко-места в номере в независимости от уровня гостиницы, а в состав дополнительных услуг, которые часто сопровождают купленную услугу, могут входить телефон, бронирование номеров, обслуживание номеров, парковка, гостиница, бар, регистрация и т.д. Такая система предоставления услуг рассчитана на улучшение условий проживания гостей. Некоторые из них предлагаются бесплатно (что предусматривается коммуникативной политикой гостиницы), за другие необходимо платить, но все они призваны повышать ценность основного продукта

гостиницы. В условиях усиления конкурентного давления, в особенности, увеличения значимости неценовых факторов конкуренции, гостиничному предприятию для успешного существования на рынке недостаточно создать доступный для целевых потребителей и удовлетворяющий их потребностям продукт, необходимо совершенствовать систему предоставления дополнительных услуг за счет коммуникативной политики.

Используя инструменты модернизации системы гибкого управления гостиничным бизнесом, можно обеспечивать не только его устойчивое развитие, но и стабильность функционирования сферы рекреационного обслуживания гостей г. Сочи.

Выводы:

1. Разработка современной концепции модернизации гостиничного хозяйства на основе формирования системы гибкого управления способна обеспечить динамичное развитие предприятий в условиях нестабильной внешней и внутренней среды.

2. Особенности сферы услуг предполагают и специфику использования в ней модернизационных процессов. Особенности сферы услуг таковы, что гибкое управление, направленное на обеспечение стратегической устойчивости предприятия сферы услуг, должно предусматривать формирование модернизационных инструментов: бизнес-коммуникаций, внедрение гибкого бюджетирования и мониторинга конкурентоспособности.

3. Преимущества модернизационного пути развития гостиничного бизнеса существенно уменьшаются вне контекста формирования системы гибкого управления.

4. Модернизация системы управления должна осуществляться в рамках концепции стратегической устойчивости, учитывать предпринимательский характер гостиничного бизнеса и обеспечивать развитие адаптивной природы отдельных бизнес-процессов.

5. В условиях перманентных изменений состояния современного рынка сферы услуг и жесткой конкуренции предприятий гостиничного сервиса важным направлением модернизации аппарата управления ими является разработка методики оценок эффективности функционирования системы гибкого управления их устойчивостью.

6. Комплекс оценок эффективности функционирования системы гибкого управления устойчивостью предприятий сферы услуг включает расчет показателей финансовой устойчивости, оценки эффективности коммуникаций и конкурентоспособности.

Литература

1. Альтернативы модернизации российской экономики / [Авт.: А. Бузгалин, А. Колганов, А. Белоусов и др.]; под ред. А. Бузгалина и др.; Фонд "Альтернативы". - Москва: Таурис, 1997.
2. Готово ли Российское общество к модернизации? / под ред. М. К. Горшкова, Р. Крумма, Н. Е. Тихоновой ; Ин-т социологии РАН. - Москва: Весь Мир, 2010. - 343 с.
3. Инглхарт, Рональд. Модернизация, культурные изменения и демократия : последовательность человеческого развития / [пер. с англ. М. Коробочкин] ; Фонд "Либерал.миссия". - Москва: Новое издательство, 2011. - 464 с.
4. Проблемы модернизации России: вестник РМИОН. Вып. 2 / Южный федерал.ун-т, Рост. межрегион. ин-т обществ. наук. - Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2008. - 260 с.
5. Шевелев, В.Н. Россия: от модернизации к трансформации / [науч. ред. Нарезный А. И.]; Юж. федерал. ун-т, Рост. межрегион. ин-т обществ. наук. - Ростов-на-Дону: Южный федеральный ун-т, 2008. - 307 с.
6. Этноэкономика в модернизационной парадигме развития национального хозяйства: ресурсы устойчивости и резервы адаптивности : [сб. ст.] / Рост.гос. ун-т, Рост. межрег. ин-т обществ. наук ; отв. ред. Овчинников В. Н., Колесников Ю. С. - Ростов н/Д : Ростовский гос. ун-т, 2004. – 177 с.
7. Ясин, Е.Г.Модернизация России: доклады для 10 конференций: [в 2 кн.] . [Кн.] 1 /отв. ред. Н. Б. Давиденко, А. Д. Кузьмичев, Г. Ю. Трубецкая; Государственный университет – Высшая школа экономики. - Москва: ГУ ВШЭ, 2009. – 539 с.

Рецензенты:

Дейнека А.В., к.э.н., профессор, профессор кафедры менеджмента организации АНО ВПО «Кубанский институт международного предпринимательства и менеджмента», г. Краснодар.

Ламанов П.И., д.э.н., профессор, профессор кафедры экономики и управления производством ГОУ ВПО «Кубанский государственный технологический университет», г. Краснодар.

Работа получена 25.08.2011.