

УДК 330.46

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

О.М. Куликова

Сибирская государственная автомобильно-дорожная академия «СибАДИ», Россия, г. Омск

**Аннотация.** В статье выявлены проблемы управления в сфере услуг РФ и предложены направления их решения. Основными проблемами в управлении в сфере услуг являются недостаточная адаптивность разрабатываемых управленческих решений к постоянно меняющимся условиям внешней среды. Существующие методы и технологии управления не позволяют с достаточной точностью прогнозировать изменения, представлять результаты в наглядной форме и ограничивают использование творческого потенциала руководителя. Ключевыми направлениями решения проблем и совершенствования управления в сфере услуг является внедрение современных методов имитационного моделирования, когнитивной визуализации, теории опционов в процессы управления в данной сфере, разработка технологий формирования и оптимального использования ресурсного потенциала процессов данной сферы. На основе данных направлений автором поставлена и решена задача мониторинга в исследуемой сфере с применением математических методов: выявлены закономерности оказания социально-ориентированных услуг некоммерческими организациями. Результаты исследования могут быть использованы для разработки инструментов управления в сфере услуг.

**Ключевые слова.** Сфера услуг, направления совершенствования управления в сфере услуг, социально-ориентированные услуги, мониторинг.

### Введение

В настоящее время становятся актуальными вопросы реформирования сферы услуг в России. Это обусловлено повышением требований к качеству выпускаемой продукции, в том числе инновационной, повышением уровня турбулентности внешней экономической среды, в которой осуществляется деятельность коммерческих и некоммерческих организаций [1, 5, 6, 7, 10].

Сфера услуг в России активно развивается, что способствует увеличению числа занятого населения в данной сфере: в июле 2016 г. по сравнению с февралем 2014 г. занятость в сфере услуг впервые выросла в 2,5 раза [4]. Индекс деловой активности (PMI) в данной сфере услуг вырос в июле до 55 с 53,8 в июне. Это максимальный рост показателя (месяц к месяцу) с февраля 2013 г. [4].

Сфера услуг является одним из эффективных инструментов повышения устойчивости отечественной экономики и инструментом формирования ресурсного потенциала реализации процессов государственной политики, направленных на обеспечение развития России и повышения уровня благополучия ее населения [1, 5]. Особое место в сфере услуг занимают социальные услуги, обеспечивающие высокий уровень качества жизни населения, в том числе помогая людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации.

Основными трендами развития исследуемой сферы является увеличение объемов оказываемых услуг, появление синергетического эффекта в ней, что вносит значительный вклад в создание ВВП и требует создания инновационных механизмов и технологий управления в данной сфере.

### Ключевые направления совершенствования управления в сфере услуг

Анализ литературных, интернет-источников, практического опыта деятельности организаций, работающих в сфере услуг позволил выявить проблемы управления в данной сфере [1, 5, 6, 7]:

– Недостаточная адаптивность разрабатываемых управленческих решений к постоянно меняющимся условиям внешней среды.

– Существующие методы мониторинга и контроля на недостаточном уровне решают задачи точного и наглядного представления информации о текущей ситуации на рынке сферы услуг, о деятельности организаций и поведении потребителей.

– Существующие методы и технологии прогнозирования в большинстве случаев построены только на применении экспертных методов, не способны решать задачи прогнозирования трендов и тенденций в исследуемой сфере в условиях высокой турбулентности внешней среды.

– Ограниченность использования творческого потенциала руководителя в процессе управления деятельностью предприятий, что снижает качество оказываемых услуг и, следовательно, уровень удовлетворенности ими потребителей.

Данные проблемы управления в сфере услуг обусловлены в первую очередь разрывом между практикой управления и ее теоретическим обеспечением, недостаточным внедрением математических методов и методов имитационного моделирования в процессы мониторинга, прогнозирования и контроля, инновационных методов, позволяющих решать задачи повышения адаптивности организаций к постоянно меняющимся условиям, появлению новых потребностей у населения, и как следствие, появлению новых услуг, сокращению жизненного цикла оказываемых услуг.

Следовательно, ключевыми направлениями совершенствования управления в сфере услуг станут:

– Внедрение современных математических методов, методов имитационного моделирования в процессы мониторинга, прогнозирования и планирования.

– Внедрение методов когнитивной визуализации на стадии разработки и принятия управленческих решений, позволяющие в доступной форме представить многопараметрическую информацию об исследуемом объекте или явлении.

– Внедрение в процессы разработки и принятия управленческих решений методов опционирования, позволяющих решать задачи планирования возможных вариантов реагирования на меняющиеся условия, формирование самоорганизующихся кластерных структур в исследуемой сфере [2, 3].

– Разработка технологий формирования и оптимального использования ресурсного потенциала процессов оказания услуг, что особенно актуально для современной экономической ситуации.

Внедрение в практику управления вышеуказанных направлений позволит решить задачу повышения эффективности деятельности организаций сферы услуг.

### **Постановка задачи исследования, материалы и методы**

Одним из наиболее сложных и актуальных вопросов реформирования управления деятельностью организаций сферы услуг является создание эффективных инструментов мониторинга, основанных на применении математических методов. Рассмотрим решение

задачи мониторинга с применением современных статистических методов.

В качестве объекта исследования выбрано оказание социально-ориентированных услуг некоммерческими организациями в Федеральных округах РФ.

Цель исследования: проанализировать оказание социально-ориентированных услуг в Федеральных округах РФ и выявить взаимосвязи между группами услуг, входящими в данную сферу.

Анализ объемов оказываемых услуг некоммерческими организациями в Федеральных округах проведен с учетом ОКВЭД [8].

Расчеты проводились по статистическим данным Росстата по Федеральным округам РФ за период 2014-2015 гг. Использован показатель «Количество человек, которым оказаны социальные услуги в год, кол. чел.» (формы статистических наблюдений – «Сведения о деятельности социально ориентированной некоммерческой организации») [9].

Анализ проводился для следующих групп, входящих в исследуемую сферу услуг:

- Обрабатывающие производства;
- Строительство;
- Оптовая и розничная торговля; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования;
- Транспорт и связь;
- Финансовая деятельность;
- Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг;
- Государственное управление и обеспечение военной безопасности; социальное обеспечение;
- Образование;
- Здравоохранение и предоставление социальных услуг;
- Предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг;
- Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство;
- Производство и распределение электроэнергии, газа и воды;
- Гостиницы и рестораны.

В исследовании использованы методы анализа временных рядов, корреляционный анализ, метод корреляционных плеяд. Для визуализации расчетов использованы методы когнитивной визуализации.

### **Результаты исследования и их обсуждение**

На рис. 1 показана структура исследуемых услуг по Федеральным округам в 2014 году. Распределение количества оказывае-

мых социально-ориентированных услуг по Федеральным округам и по группам различно. Преобладающим являются предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг, причем лидирующие позиции они занимают в Центральном, Приволжском и Северо-западном Федеральных округах. На втором месте по количеству занимают услуги, связанные с образованием, лидирующие позиции они занимают в Центральном, Приволжском, Уральском Федеральных округах. Третье место занимают ус-

луги, связанные со здравоохранением и предоставлением социальных услуг, наибольшее количество человек, которым оказываются данные услуги приживают в Центральном Федеральном округе, в остальных Федеральных округах распределение объемов относительно равномерно, наименьшее значение количества данных услуг оказано в Дальневосточном Федеральном округе. Остальные исследуемые группы услуг в структуре представлены незначительно.

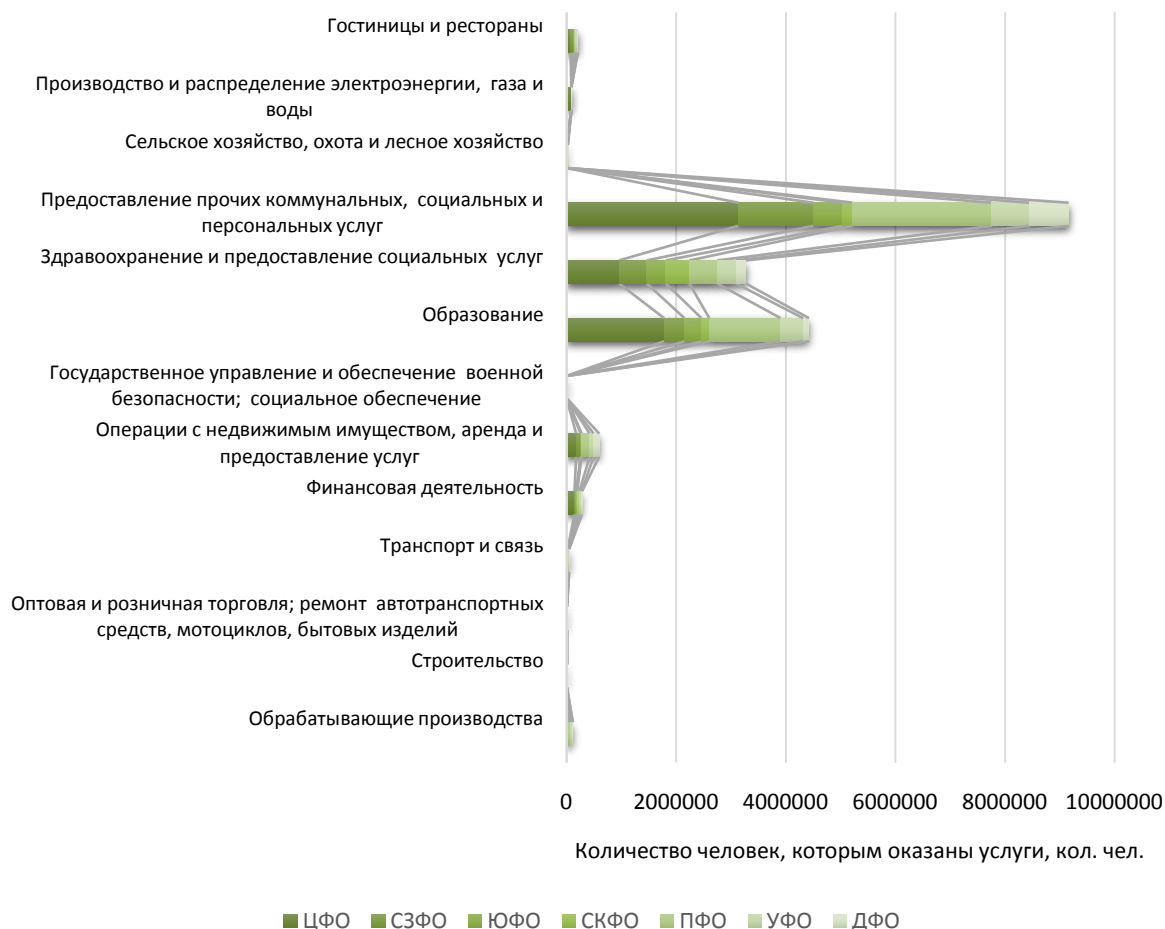


Рис. 1. Структура социально-ориентированных услуг, оказываемых некоммерческими организациями в Федеральных округах в 2014 году

Распределение количества оказанных услуг в соответствии с ОКВЭД в 2015 г. сохранило выявленные в 2014 году закономерности: преобладающими в Федеральных округах являются предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг (рис. 2). В тоже время в отличие от 2014 г. в 2015 г. на второе место вышли услуги, связанные с здравоохранением и социальной сферой. На третье место опустились услуги, связанные с образованием. Остальные груп-

пы услуг исследуемой сферы представлены незначительно (рис. 2).

По темпу прироста количества оказываемых услуг по совокупности в Федеральных округах на лидирующие позиции вышли услуги, связанные государственным управлением, обеспечением военной безопасности, социальным обеспечением (темп прироста для данной составляющей группы сферы социально-ориентированных услуг в 2015 году по сравнению с 2014 годом составил

254,93%), услуги, связанные с обрабатывающими производствами (темп прироста – 194,86 %), услуги, связанные со здравоохранением и социальной сферой (темп прироста – 105,23 %). Незначительный прирост количества оказываемых услуг в 2015 году отмечается в сфере предоставления прочих ком-

мунальных, социальных и персональных услуг (темп прироста – 1,65 %). Для остальных составляющих исследуемой сферы услуг характерен отрицательный тренд – количество оказываемых услуг в 2015 году сокращается по сравнению с 2014 годом.

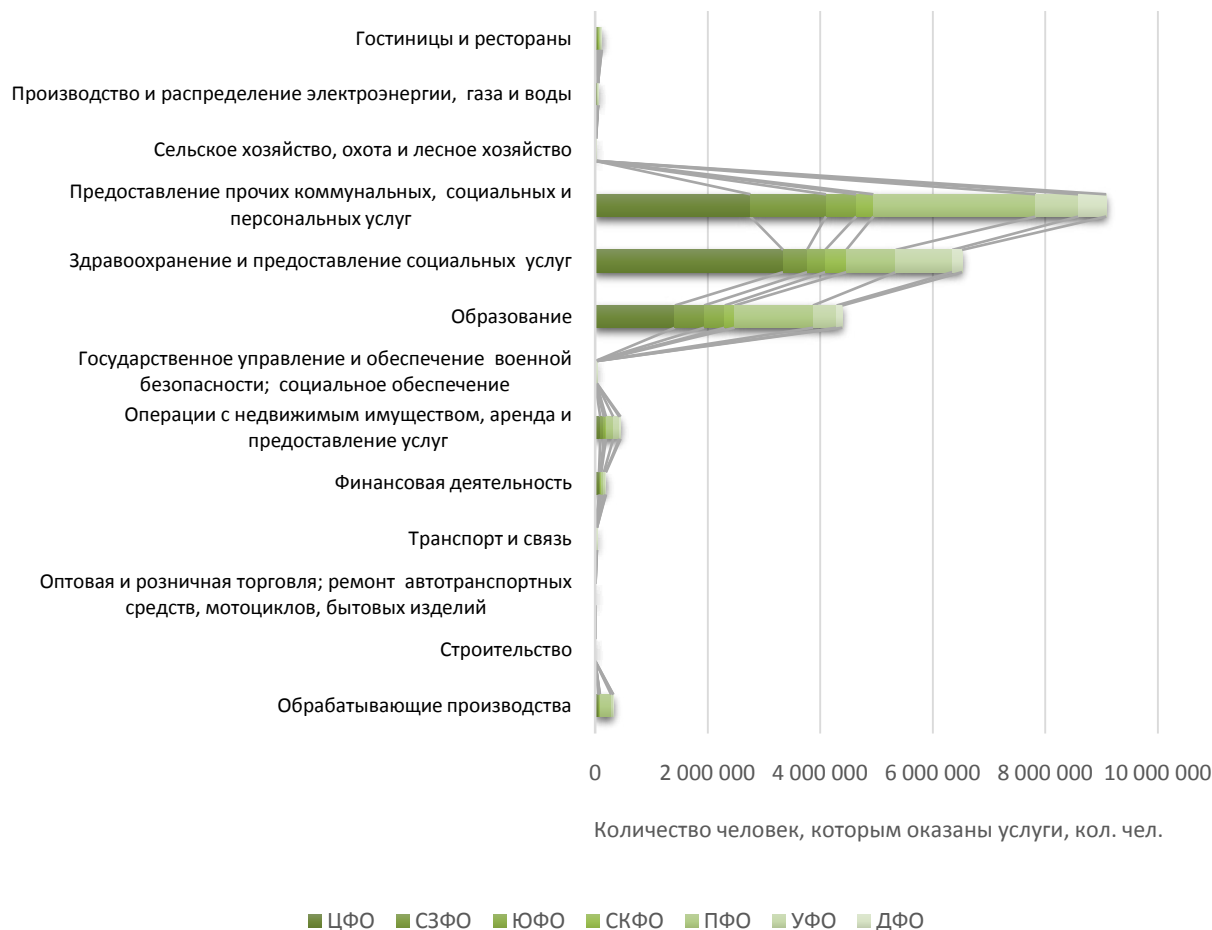


Рис. 2. Структура социально-ориентированных услуг, оказываемых некоммерческими организациями в Федеральных округах в 2015 году

На рис. 3 приведена корреляционная плеяда, задающая значимые корреляционные связи между составляющими группами сферы социально-ориентированных услуг, оказываемых некоммерческими организациями. Для расчетов использованы статистические данные по Федеральным округам в 2014 и 2015 гг. Рассчитывался коэффициент корреляции Кендалла. Сплошными линиями на рис. 3 показаны значимые корреляционные связи между составляющими группами исследуемой сферы, выявленные для 2014 года, пунктирными – для составляющих групп в 2015 году. Утолщенными линиями показаны корреляционные связи, существующие между

группами, входящими в сферу социально-ориентированных услуг и в 2014 и в 2015 гг.

Анализ полученной корреляционной плеяды (рис. 3) позволил выявить следующие закономерности. Связи между составляющими группами сферы социально-ориентированных услуг неустойчивы и их количество в исследуемом периоде сокращается, то есть увеличивается энтропия в данной сфере. Сохраняются связи в 2014 и 2015 гг. только между услугами, связанными с образованием, и услугами в коммунальной, социальной сферах, между услугами в области транспорта и связи, и услугами в коммунальной и социальной сферах. Связи для группы исследуемой сферы услуг «Обрабатывающая

промышленность» с другими составляющими группами исследуемой сферы начинают формироваться в 2015 году, чему способствует ее активный рост.

Такие составляющие группы исследуемой сферы как «Строительство», «Государ-

ственное управление и обеспечение военной безопасности; социальное обеспечение», «Гостиницы и рестораны» не имеют значимых связей между другими группами услуг.

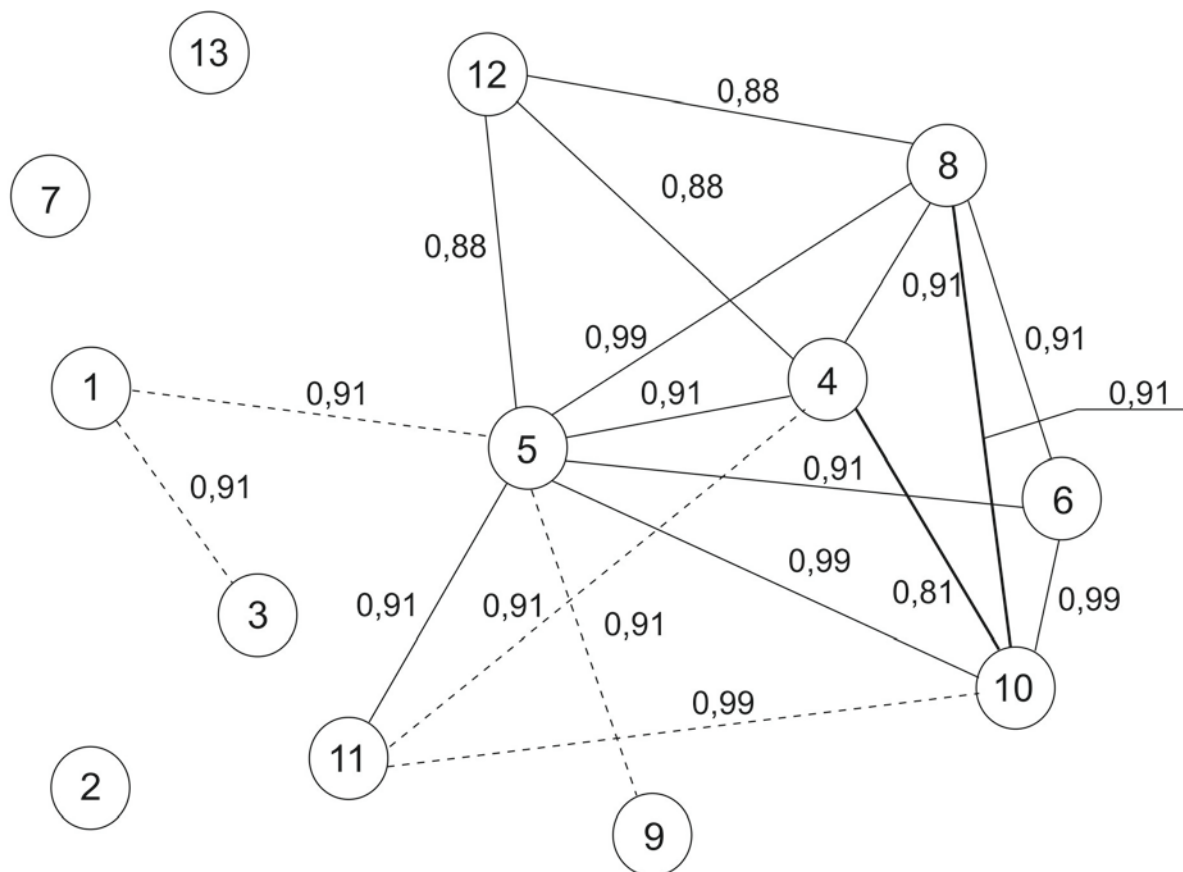


Рис. 3. Корреляционная плеяда, задающая значимые корреляционные связи между составляющими сферы социально-ориентированных услуг, оказываемых некоммерческими организациями для 2014 и 2015 гг.:

- 1 - Обрабатывающие производства;
- 2 - Строительство;
- 3 - Оптовая и розничная торговля; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования;
- 4 - Транспорт и связь;
- 5 - Финансовая деятельность;
- 6 - Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг;
- 7 - Государственное управление и обеспечение военной безопасности; социальное обеспечение;
- 8 - Образование;
- 9 - Здравоохранение и предоставление социальных услуг;
- 10 - Предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг;
- 11 - Сельское хозяйство, охота и лесное хозяйство;
- 12 - Производство и распределение электроэнергии, газа и воды;
- 13 - Гостиницы и рестораны

Выявленные закономерности могут быть использованы в практике управления деятельностью некоммерческих организаций, работающих в сфере оказания социально-ориентированных услуг.

**Заключение**

На основании проведенного анализа выявлено, что основными проблемами в управлении в сфере услуг являются несоответствие применяемых методов и технологий со-



временным требованиям науки и практики. Используемые в управлении методы и технологии не позволяют на достаточном уровне решать задачи прогнозирования, мониторинга, оптимального планирования в деятельности организаций данной сферы, что затрудняет их адаптацию к условиям высокой турбулентности внешней экономической среды. Ключевыми направлениями решения данным проблем и совершенствования управления в сфере услуг является внедрение в практику деятельности организаций математических методов, методов имитационного моделирования, теории опционов. Это позволит решить задачи повышения эффективности деятельности данных организаций в условиях высокой турбулентности.

#### Библиографический список

1. Бренславцева, Н.А. Тенденции и проблемы управления в сфере услуг / Н.А. Бренславцева // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2012. – № 1. – С. 213-219.
2. Боуш Г.Д. Идентификация и описание кластеров предприятий с применением категориальной модели «конечный информационный поток» / Г.Д. Боуш // Вестник Томского государственного университета. – 2010. – № 337. – С. 129-134.
3. Бухвалов А.В. Реальные опционы в менеджменте: классификация и приложения / А.В. Бухвалов // Российский журнал менеджмента. – 2004. – Т. 2. – № 2. – С. 27-56.
4. Впервые за 2,5 года в России выросла занятость в сфере услуг // Ведомости. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.vedomosti.ru/economics/articles/2016/08/03/651570-zanyatost-uslug> (дата обращения: 10.11.16).
5. Кузнецова, Л.В. Актуальные проблемы управления обслуживанием на предприятиях сферы услуг / Л.В. Кузнецова // Актуальные вопросы экономических наук. – 2009. – № 9-3. – С. 135-137.
6. Куликова, О.М. Алгоритм поддержки принятия оптимальных управленческих решений в условиях неопределенности для экономических симуляторов / О.М. Куликова // Тенденции и перспективы развития легкой промышленности и сферы услуг. Научно-практическая конференция. под общей редакцией Д. П. Маевского. – [?], 2013. С. 88-90.
7. Куликова О.М. Имитационное моделирование деятельности медицинских учреждений на примере Омска / О.М. Куликова, В.Н. Овсянников, В.А. Ляпин // Наука о человеке: гуманитарные исследования. – 2014. – № 4 (18). – С. 219-225.
8. Общероссийский классификатор видов деятельности. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.okvad.ru/> (дата обращения: 10.11.16).
9. ЕМИСС. Государственная статистика [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.fedstat.ru/> (дата обращения: 17.02.16).

10. Хаирова, С. М. Анализ динамики качества непродовольственных товаров, реализуемых на российском рынке / С. М. Хаирова, Н. Б. Пильник // Фундаментальные исследования. – 2016. – № 5-2. – С. 428-432.

#### References

1. Brenslavceva N.A. Tendencii i problemy upravlenija v sfere uslug [Trends and problems of management in the service sector]. *Vestnik Adygejskogo gosudarstvennogo universiteta. Serija 5: Jekonomika*. 2012, no 1, pp. 213-219.
2. Boush G.D. Identifikacija i opisanie klasterov predpriyatij s primeneniem kategorial'noj modeli «konечnyj informacionnyj potok» [Identification and description of clusters of enterprises using categorical models "end flow of information"]. *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta*. 2010, no 337, pp. 129-134.
3. Buhvalov A. V. Real'nye opciony v menedzhmente: klassifikacija i prilozhenija [Real options in management: classification and applications]. *Rossijskij zhurnal menedzhmenta*, 2004. vol. 2. no 2. pp. 27-56.
4. Vpervye za 2,5 goda v Rossii vyrosla zanyatost' v sfere uslug [For the first time in Russia for 2.5 years increased employment in the service sector]. Mode of access: <http://www.vedomosti.ru/economics/articles/2016/08/03/651570-zanyatost-uslug> (data obrashhenia: 10.11.16).
5. Kuznecova L.V. Aktual'nye problemy upravlenija obsluzhivaniem na predpriyatijah sfery uslug [Actual service management problems at the enterprises of sphere of services]. *Aktual'nye voprosy jekonomicheskikh nauk*. 2009, no 9-3, pp. 135-137.
6. Kulikova O.M. Algoritm podderzhki prinjatija optimal'nyh upravlencheskikh reshenij v uslovijah neopredelennosti dlja jekonomicheskikh simuljatorov [Algorithm support the adoption of optimal decisions under conditions of uncertainty for the economic simulation]. *Tendencii i perspektivy razvitija legkoj promyshlennosti i sfery uslug* [Trends and prospects of development of light industry and services], 2013, pp. 88-90.
7. Kulikova O.M., Ovsjannikov V.N., Ljapin V.A. Imitacionnoe modelirovanie dejatel'nosti medicinskih uchrezhdenij na primere Omska [Simulation of medical institutions on an example of Omsk]. *Nauka o che-loveke: gumanitarnye issledovanija*. 2014, no 4 (18), pp. 219-225.
8. Obshherossijskij klassifikator vidov dejatel'nosti [National Classification of Activities]. Mode of access: <http://www.okvad.ru/> (data obrashhenia: 10.11.16).
9. *Edinaja mezhvedomstvennaja informacionno-statisticheskaja sistema* [Unified interdepartmental information and statistical system]. Mode of access: <http://www.fedstat.ru/indicators/start.do> (data obrashhenia: 17.02.16).
10. Hairava S. M., Pil'nik N. B. Analiz dinamiki kachestva neprodovol'stvennyh tovarov, realizuemyh na rossijskom rynke [An analysis of the dynamics of the quality of non-food products sold in the Russian market]. *Fundamental'nye issledovanija*. 2016, no 5-2, pp. 428-432.

**KEY STRATEGIES FOR IMPROVING  
MANAGEMENT OF SERVICES OF THE RUSSIAN  
FEDERATION**

O.M. Kulikova

**Abstract.** In the article the problems of management in the service sector and directions of their solutions. The main problems in the management in the service sector are the lack of adaptability of the developed management solutions to the ever-changing environment, the existing methods and technologies do not allow with sufficient accuracy to predict change, to present the results in graphic form, and limit the use of the creative potential of the head. The key areas to solve problems and improve the management of the service sector is the introduction of modern methods of simulation, cognitive visualization options theory in management processes in this area, the development of technology and the formation of the optimal use of the resource potential of the processes in this field. On the basis of these directions set by the author, and the problem is solved in

the monitoring field of study with the application of mathematical methods, the regularities of providing social services-oriented non-profit organizations. The results can be used to develop management tools in the service sector.

**Keywords.** Scope of services aimed to improve the management in the field of services, outreach services, and monitoring.

*Куликова Оксана Михайловна (Омск, Россия) – кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры «Управление качеством и производственными системами» ФГБОУ ВПО СиБАДИ (644080, г. Омск, пр. Мира 5 3210, e-mail: aaaaa11@rambler.ru).*

*Oxana M. Kulikova (Omsk, Russian Federation) – Ph. D. in Technical Sciences, ass. Professor, Department "Quality Management and production systems" Siberian State Automobile and Highway Academy (644080, Russia, Mira prospect, 5, e-mail: aaaaa11@rambler.ru).*

УДК 338.12

**ФОРМИРОВАНИЕ КРЕАТИВНОГО КЛАССА  
В УСЛОВИЯХ НОВОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ РЕАЛЬНОСТИ**

О.Ю. Патласов<sup>1</sup>, Е.К. Жаров<sup>2</sup>

<sup>1</sup>ЧОАНО ВО «Омский региональный институт», Россия, г. Омск

<sup>2</sup>ЧУОО ВО «Омская гуманитарная академия», Россия, г. Омск

**Аннотация.** Раскрыта зависимость между возрастной структурой рабочей силы и эффективностью реализации творческого потенциала креативного класса. Изучено влияние уровня урбанизации страны на развитие креативной экономики. Выявлены возможности стран с узкой специализацией к переходу в фазу креативного развития через традиционные отрасли. Доказано, что уровень технического прогресса в определенной степени определяется стоимостью отдельных факторов производства.

**Ключевые слова:** креативная экономика, креативный класс, креативный город, креативная среда, креативный сектор.

**Введение**

На фоне контуров мирового экономического кризиса, а также структурных технологических сдвигов в мировой экономике, основным трендом экономического развития многих стран мира становится креативная экономика. В настоящее время лидерами в области креативной экономики являются такие страны как США, Великобритания, Австралия, Япония и страны Европейского союза. Сектор креативных индустрий в этих стран обеспечивает устойчивый экономический рост, высокий уровень занятости и быстрое наращивание интеллектуального и технологического потенциала.

Для стран с переходной экономикой, в том числе, для России и Казахстана развитие креативной экономики обусловлено выполнением ряда требований, главным из которых является формирование креативного класса и создание благоприятных условия для развития креативных отраслей.

**Основная часть.**

**Формирование контуров теории креативной экономики**

В научной литературе креативная экономика рассматривается под различным углом зрения. Так, английский ученый Дж. Хокинс отмечал, что ключевую роль в определении и классификации креативной экономики играет