

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ ФАКТОР И УСТОЙЧИВОСТЬ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕРВИСНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ***

Обсуждается влияние информационного фактора на поведение сервисных организаций и их устойчивость в среде институциональных и инновационных преобразований в российской экономике.

Ключевые слова: инновация; информация; равновесие; ресурсы; услуга; устойчивость; хаос; эволюция; энтропия; эффект.

S.V. Chuprov

**INFORMATION FACTOR AND STABILITY
OF SERVICE ORGANIZATIONS' ACTIVITY**

Influence of information factor on behavior of service organizations and their stability in the context of institutional and innovative transformations in the Russian economy is discussed.

Keywords: innovation; information; equilibrium; resources; service; stability; chaos; evolution; entropy; effect.

Становление и развитие сервисной экономики раскрывает перед нами широкое поле аналитических исследований, посвященных как решению неотложных институциональных проблем, так и обоснованию системно-методологических подходов к обеспечению устойчивости быстро растущей сферы услуг. Резонирующее влияние на постановку этих задач оказывает наложение базисных перестроек в экономике страны на мощную волну инновационных модернизаций в индустрии сервиса, что подводит к необходимости отказа от привычных стереотипов мышления и динамическому анализу особенностей поведения сервисных систем.

Властной закономерностью современной экономики признано ускорение изменений в хозяйственной среде и насыщение знаниями всей цепочки фаз процесса производства изделий и услуг от зарождения идей до их воплощения в продуктах труда и реализации последних потребителям. Генератор незатухающих сильных возмущений — НТР — задает ускоряющийся темп перемен, и потоки инноваций ныне пронизывают не только изобретательство и технологические стадии производственного цикла, но и его инфраструктурное обеспечение вплоть до послепродажного обслуживания и утилизации. Благодаря этому происходит наполнение рынка наукоемкой продукцией и интеллектуализация персонала и технической базы сервисной экономики.

Вместе с тем революционизирующее воздействие массива знаний испытывает менеджмент предприятий, озабоченный укреплением их конкурентных позиций на фоне расширения межгосударственных экономических отношений. В стремлении отразить «вторжение» на отечественный рынок транснациональных лидеров и принять вызов про-

* Работа выполнена при финансовой поддержке Минобрнауки России в рамках выполнения НИР «Институциональные изменения в сфере социально значимых услуг и их влияние на устойчивое развитие Прибайкальского региона» по госзаданию Байкальского государственного университета экономики и права (Номер госрегистрации в ЦИТиС 01201256018).

изготовителей высокотехнологичных изделий и услуг они не имеют иной альтернативы, как овладеть риск-менеджментом. В результате влияния как благоприятствующих, так деструктивных факторов, поведение сервисных организаций теряет стационарность и становится динамичным с заметно отличающимися режимами функционирования.

Существенно и то, что с течением времени нынешняя экономическая система становится сложнее и прогрессирует: наряду с традиционными производственными операциями она занимается и преобразованием неосязаемого конечного продукта из сферы услуг (консультирование, хирургия, парикмахерские и др.). Деятельность ряда таких систем содержит совмещение осязаемого и неосязаемого предоставляемых продуктов, и потому системы становятся гибридными, например, рестораны.

В подтверждение этого тезиса сошлемся на то, что производственные системы нередко выполняют сервисные функции, а последние — производственные. Действительно, у таких производственных систем, как машиностроительное предприятие, есть свои обслуживающие подразделения: ремонтные, транспортные, складские. Даже, непосредственно, в обрабатывающих цехах наладчики занимаются обслуживанием завок, настраивая оборудование на технологические операции.

Кроме того, мы знаем, что с обострением конкуренции возрастающее значение приобретает не только выпуск наукоемкой продукции, но и ее фирменное обслуживание, которое становится стратегическим фактором успеха промышленных предприятий. Оказание таких услуг (подготовка и переподготовка персонала, консультационные, инжиниринговые и другие услуги) уже рассматривается неременной сферой деятельности товаропроизводителей электронной, информационной, телекоммуникационной и иной сложной техники. При этом, и сами услуги в большой мере носят интеллектуальный характер, поскольку связаны с сопровождением эксплуатации инновационных изделий. В частности, на фирмах «IBM» и «Digital Equipment Corporation» в сфере обслуживания занято 10 и 25% соответственно от общей численности сотрудников, причем от реализации технических услуг фирмы получают 20 и 30% соответственно от общего объема прибыли [1].

С другой стороны, сервисные организации, например, предприятия питания, обладают собственным производством первых, вторых блюд и т.д. В медицинских учреждениях существует своя технология лечения: диагностика, терапия, операция, реабилитация и т.д.

Резонно отметить и то обстоятельство, что своеобразные черты сервисных организаций специфицируют и накладывают особенности на обеспечение устойчивости их деятельности [2]:

1. Широкое разнообразие и персонифицированность услуг на фоне усиления рыночной борьбы предъявляют жесткие требования к конкурентоспособности предоставляемых услуг и, тем самым, к их оригинальности и новизне, достигаемой профессиональной реализацией нововведений (технологической информации).

2. Неоднородность услуг, подразумевающая довольно частое применение в процессе их оказания ручного труда, который становится все более искусным и заключающим передовые знания и умения персонала. Наряду с этим увеличивается вариативность показателей стабильности и эффективности деятельности предприятий, побуждающая насыщать сервисную организацию производственной и управляющей информацией.

3. Весьма высокая скорость процессов спроса и предложения услуг диктует быстрый темп изменения экономических показателей и может

привести к тревожным сдвигам в структуре ресурсов сервисной организации. В виду этого нельзя исключать углубления кризиса организации и утрачивание ее устойчивости, в предотвращении чего возрастает роль прогностической и плановой информации.

4. Повышенная чувствительность деятельности сервисной организации к изменению потребительских предпочтений, качеству услуг и ценам на них может стать причиной как аритмии, так и налаживания производственно-финансовых процессов организации. Важно учитывать действие этого «обоюдоострого» фактора на устойчивость сервисной организации и необходимость располагать соответствующим объемом релевантной информации о рыночной ситуации.

5. Сравнительно малая продолжительность производственного цикла услуг обуславливает высокую оборачиваемость вложенных средств и способствует эффективной работе предприятия. В отсутствие внешней финансовой поддержки это обстоятельство может сыграть решающую роль в восстановлении и повышении его устойчивости посредством использования динамично обновляемой внешней и внутренней информации.

6. Свойство несохраняемости услуг (в отличие от складированности промышленной продукции) лишает предприятие возможности нивелировать перепады в своем производственно-сбытовом цикле. Неравномерность поступления выручки и прибыли от реализации услуг вызывает колебания в пополнении текущих активов и может ухудшить их соотношение с заемными средствами предприятия, а, значит, и его финансовое состояние. Тем самым, повышается ценность информации о прогнозе рыночной конъюнктуры, будущих покупательских предпочтениях, знание которых позволит ослабить неопределенность потребительского поведения и избежать роковых «провалов» в продажах и поступающих денежных потоках.

Такая специфика процессов оказания услуг примечательна в том отношении, что она может содействовать как укреплению устойчивости организации, так и ослаблению ее. Позитивное или негативное значение своеобразия услуг определяется ситуативными факторами, характером и интенсивностью проявления этих нюансов в работе организаций.

Но не меньше угроз таит в себе и коренная трансформация российской экономики и, порожденный ею, сильно возмущенный фон переходных процессов. Игнорирование институциональной природы нашего хозяйственного комплекса отозвалось опасными сдвигами в структуре ресурсов российских предприятий. Охвативший их системный кризис повлек за собой резкий спад объемов производства и истощение ресурсов предприятий, что для многих из них обернулось нарушением устойчивости и деградацией. В такой турбулентной ситуации немало предприятий испытало шок производственно-финансовой деятельности и оказалось на грани банкротства.

Не приходится сомневаться и в том, что среда трансформируемой экономики изобилует интенсивными динамичными процессами, вследствие чего, неизбежно возникающие в ней колебания ресурсных потоков не могут сглаживаться лишь стихийными рыночными регуляторами и требуют сопровождения превентивными мерами государственного управления. В то же время нарушение ритма процессов движения ресурсов по плотной сети каналов и обусловленный этим их дисбаланс подрывали устойчивость продуктивной работы отечественных предприятий, лишь в последние годы преодолевших депрессивную динамику.

Вывод их на траекторию ускоренного развития до сих пор сдерживается ограниченностью и качеством ресурсного потенциала и, прежде всего, материально-технического оснащения предприятий. Окруженные и «пропитанные» информационным пространством, они потребляют, накапливают и преобразуют поступающую информацию. Причем, вводимая информация представляет собой как непосредственно данные об окружении (спросе, платежах, инфляции, конкурентах и др.), так и в превращенной форме — профессиональные умения и навыки персонала и знания, воплощенные в виде ноу-хау, изобретений и т.д. в технических средствах (оборудовании, аппаратуре и т.п.)¹, комплектующих, узлах и других поставляемых ресурсах. Аналогично и передаваемая во внешнюю среду информация — есть разного рода сведения о предприятии (бухгалтерские документы, реклама, бизнес-проекты и др.) и материализованные в изготовленных им продуктах и оказанных услугах конструктивно-технологические новшества, патенты и другие инновации.

Генерируемая и направляемая по каналам коммуникаций управляющая информация координирует деятельность структурных звеньев предприятия и благодаря этому уменьшает неупорядоченность их поведения и повышает эффективность функционирования предприятия. Энтропийный подход к оценке эффекта работы этих звеньев дает возможность обосновать его зависимость (экспоненциальную) от количества накопленной в системе информации и условие устойчивости показателя эффекта. Оно подтверждает, что при склонности к достижению максимальных величин эффекта наступает убывающая отдача информационного ресурса при постоянстве прочих факторов деятельности звеньев, поэтому констатируем, с одной стороны, экономическое значение всемерного насыщения производственных и управленческих процессов полезной информацией, а, с другой стороны, — цикличность в соотношении порядка и хаоса в эволюционирующих экономических системах и необходимость в их инновационном развитии [3; 4].

Обеспечение устойчивости эффекта работы предприятия, таким образом, имеет своей предпосылкой располагаемый информационный ресурс, использованный при его создании и воплощенный в методах и средствах управления, квалификации и умении персонала. Они образуют факторы уровня знаний, который находит выражение в показателях структуры и эффективности использования ресурсов и системы управления предприятия.

Вместе с тем, присущее институциональным изменениям экономики информационное разряжение окружения предприятий затрудняет поиск равновесия в рыночной нише, ухудшает их возможности адаптивного управления и воспроизводства потребляемых ресурсов. В этой связи, приоритетной задачей становится наращивание информационного ресурса предприятий, подстегиваемое усилением конкуренции и инновационным развитием зарубежной и национальной экономики.

Эволюция экономических систем от неустойчивого равновесия к устойчивому неравновесию с позиций нелинейной динамики и синергетики протекает под воздействием хаотических процессов при снижении информационного содержания систем, что порождает бифуркации и вно-

¹ Достаточно упомянуть о том, что продвижение возможностей высокотехнологичных услуг обязано современной наукоемкой технике: по предоставлению мобильной телефонной связи, благодаря базовым станциям третьего поколения, которые поддерживают новую 3G-сеть по технологии UMTS/HSPA, а по проведению медицинской биорезонансной диагностики ИМАГО — специально разработанному аппаратно-программному комплексу.

сит неопределенность в перспективе функционирования предприятий. Внедрение инноваций влечет за собой смену характера работы предприятий и неравновесный режим их поведения с примечательными синергетическими явлениями. Прибегая к трактовке процесса потери устойчивости состояния равновесия предприятий в рамках теории катастроф, можно провести углубленный анализ их эволюции и перестроек.

Подведем итог. Стремительное ускорение институциональных перемен и потока инноваций создает стимулы и угрозы сервисным организациям и тем самым служит причиной их динамичной деятельности, дестабилизации ресурсного обеспечения и неравновесного функционирования. В такой возмущенной среде сохранение устойчивости и жизнеспособности предприятий сферы услуг зависит от освоения ими наукоемкой информации и диктуется соображениями обеспечения их эффективности и конкурентных преимуществ при глобализации экономики и расширении мирохозяйственных отношений со странами ВТО.

Список использованной литературы

1. Немчин А.М. Услуги как стратегический фактор успеха промышленно-го предприятия / А.М. Немчин, В.В. Кулибанова // Вестник ИНЖЭКОНА. Сер. Экономика. — 2005. — Вып. 4 (9). — С. 150–154.

2. Чупров С.В. О влиянии хаотических и информационных процессов на устойчивость производственной системы в сфере услуг / С.В. Чупров // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права) (электронный журнал). — 2010. — № 5. — URL: <http://eizvestia.isea.ru/reader/article.aspx?id=13893>. (Идентификац. номер статьи в НТЦ «Информрегистр» 0421000101\0182).

3. Трапезников В.А. Управление и научно-технический прогресс / В.А. Трапезников. — М.: Наука, 1983. — 223 с.

4. Чупров С.В. Управление устойчивостью производственных систем: теория, методология, практика / С.В. Чупров. — 2-е изд., испр. и доп. — Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2012. — 354 с.

References

1. Nemchin A.M. Uslugi kak strategicheskii faktor uspekha promyshlennogo predpriyatiya / A.M. Nemchin, V.V. Kulibanova // Vestnik INZhEKONA. Ser. Ekonomika. — 2005. — Vyp. 4 (9). — S. 150–154.

2. Chuprov S.V. O vliyani khaoticheskikh i informatsionnykh protsessov na ustoichivost' proizvodstvennoi sistemy v sfere uslug / S.V. Chuprov // Izvestiya Irkutskoi gosudarstvennoi ekonomicheskoi akademii (Baikal'skii gosudarstvennyi universitet ekonomiki i prava) (elektronnyi zhurnal). — 2010. — № 5. — URL: <http://eizvestia.isea.ru/reader/article.aspx?id=13893>. (Identifikats. nomer stat'i v NTTs «Informregistr» 0421000101\0182).

3. Trapeznikov V.A. Upravlenie i nauchno-tekhnicheskii progress / V.A. Trapeznikov. — M.: Nauka, 1983. — 223 s.

4. Chuprov S.V. Upravlenie ustoichivost'yu proizvodstvennykh sistem: teoriya, metodologiya, praktika / S.V. Chuprov. — 2-e izd., ispr. i dop. — Irkutsk: Izd-vo BGUEP, 2012. — 354 s.

Информация об авторе

Чупров Сергей Витальевич — доктор экономических наук, профессор, ученый секретарь университета, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, e-mail: chuprov@isea.ru.

Author

Chuprov Sergey Vitaliyevich — Doctor of Economics, Professor, Academic Secretary, Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk, e-mail: chuprov@isea.ru.