

Разработка системы по управлению факторами, влияющими на развитие организации сферы услуг с использованием универсальных электронных карт¹

Тюкавкин Н.М., доктор экономических наук, доцент, заведующий кафедрой экономики инноваций, Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева

Подборнова Е.С., кандидат экономических наук, старший преподаватель кафедры экономики инноваций, Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева

Аннотация. Развитие сферы услуг, особенно той, которая связана с предоставлением услуг пластиковых карт влияет на организацию системы управления компании в разрезе производства новой продукции и оказания новых услуг «пластиката».

В статье представлены основные положения по разработке системы управления факторами, влияющими на развитие организации сферы услуг с использованием универсальных электронных карт.

Представлены этапы организации системы управления, функциональная модель организации сферы услуг с использованием универсальных электронных карт. Приведены направления развития системы управления организациями сферы услуг с использованием универсальных пластиковых карт.

Ключевые слова: факторы, «пластикат», услуги, ресурсы, теория, рынок, инновации, система управления, сфера услуг, универсальные электронные карты, исследования, этапы, формирование, развитие, алгоритм, организации-производители.

¹ Статья публикуется при поддержке гранта РГНФ «Региональный конкурс "Волжские земли в истории и культуре России"». 2016 - Самарская область (проект № 16-12-63004). Тема проекта: «Актуальные вопросы интеграции, диверсификации и модернизации регионального промышленного комплекса». Номер государственной регистрации НИОКР: АААА-А16-116041310109-7.

**Development of the system for the management of the factors that influence
on the development of a service organization with
universal electronic cards**

Tyukavkin N.M., PhD, Head of the Department «Economics of innovation»,
Samara University

Podbornova E.S., PhD, Senior Lecturer, Department «Economics
of innovation», Samara University

Annotation. The development of the service sector, especially the one related to the provision of plastic cards services affects the organization of the company's management system in the context of the production of new products and new services «plastic».

The article presents the basic provisions on the development of management factors that affect the development of a service organization with universal electronic cards.

The stages of an organization's management system, functional model is a service organization with universal electronic cards. Results organizations management development directions of sphere of services with universal plastic cards.

Keywords: factors, «plasticized», services, resources, theory, market innovation, management system, services, universal electronic cards, research stages, formation, development, algorithm-producing organization.

Система управления факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт понимается в виде комплекса управленческих воздействий на возможные ресурсы этой организации (будь то собственные или привлеченные средства). Разработка такой системы воздействий требует учета большого числа факторов, в том числе маркетинговых возможностей, которые имеют конечной целью

улучшение финансово-хозяйственной деятельности, увеличение рыночной стоимости организации, обеспечение финансовой устойчивости и конкурентоспособности.

Создание системы управления факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт имеет несколько стадий[2]:

- маркетинговое изучение направлений, в которых возможны использование пластиковых карт;
- поиск потенциальных потребителей услуг с помощью использования пластиковых карт;
- разработка текущих планов по выпуску новых карт, с новыми услугами;
- заключение договоров с потребителями услуг, оказываемых с помощью пластиковых карт.

Оценка экономического и хозяйственного положения организации-производителя услуг с использованием пластиковых карт должна быть основой, на которой базируется процесс определения приоритетных направлений деятельности организации.

Таким образом, система управления факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт складывается из следующих элементов[3]:

1. Анализа текущей ситуации с обязательным определением целей будущего развития с пониманием того, что задача управления состоит, в первую очередь, в создании услуг, способных к конкуренции, которые были бы интересны потребителю, могли бы удовлетворять спрос потребителей на внутреннем и внешнем рынках.

2. Учета принципов, по которым формируется использование универсальных электронных карт.

3. Включения в систему элементов управления подразделений, которые стали бы обеспечением привлечения использования универсальных

электронных карт через создание организационной структуры управления такими ресурсами.

Для оценки эффективности перспективных и потенциальных вложений, руководство организации должно провести многофакторную оценку. Поскольку каждый фактор несет собственное значение и влияние на конечную эффективность, то ТОП-менеджмент должен уметь оценить совокупное влияние и результаты взаимного действия факторов. Таким образом, у руководства организации есть задача определения спроса на свои услуги не только для конкретной организации, но и для отрасли, экономики, государства в целом.

В связи с этим открывается острая потребность в количественном определении уровня применения универсальных электронных карт. Кроме того, важно учитывать, что для принятия решений инвестиционного характера необходим показатель, который имеет экономический смысл, позволяет сопоставить уровень инвестирования с ценой капитала [1].

Таким образом, становится возможным формулирование основных требований к системе управления факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт:

1. Система управления должна учитывать все факторы, имеющиеся во внешней и внутренней среде организации и оказывающие влияние на ее развитие.
2. Управление должно отвечать ожиданиям доходности вложений.
3. Система должна характеризоваться мобильностью и интегрированностью в общей системе управления предприятием.

При учете вышеназванных требований, система управления факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт дает возможность сделать обоснованный выбор объекта, проводить контроль эффективности вложений, а также производить корректировки при реализации проектов инвестирования.

Для того чтобы найти наиболее значимые факторы, которые играют роль для потребителей услуг, необходимо проанализировать и дать характеристику

потенциала предприятия и его деловой активности. Потенциал управления организаций услуг в России можно охарактеризовать удовлетворительным уровнем развития потенциала производства, повышением стоимости акций, понижением эффективности показателей, характеризующих финансово-экономическое состояние данных организаций. В результате анализа стало очевидно, что активность потенциальных пользователей пластиковых карт в России снижена, а интерес иностранных пользователей постоянно увеличивается.

Управление факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт находится в зависимости от внешних и внутренних факторов, которые отражают уровни развития отрасли, региона, предприятия, деятельность самого субъекта хозяйствования.

Кроме вышеназванных общих факторов, на управление факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт оказывают влияние и частные факторы. Поэтому для эффективности системы управления факторами организаций сферы услуг необходимо выбрать единый показатель, в котором были бы объединены многие частные факторы, которые воздействуют на организацию и проект в частности [1].

Последние десять лет с точки зрения рыночных процессов протекают в условиях перехода стран от индустриального типа развития экономики к информационному. В соответствии с новыми веяниями, изменения затрагивают многие сферы – технологическую, социальную, идеологическую. Деятельность организаций услуг при этом характеризуется в нескольких понятиях – «время», «среда» и «пространство». Время имеет свойство «сжиматься», поскольку его становится все меньше для принятия решений. Пространство, наоборот, расширяется, что связано с глобализацией экономических процессов. Среда же деятельности организаций услуг становится результатом информационной, технологической деятельности.

Как показали исследования, компании, которые еще в конце прошлого века взяли курс на максимизацию прибыли в текущем периоде, были

недальновидны. Так, российская практика полна примеров, в которых организация с максимальной текущей прибылью не может отвечать по своим обязательствам. Таким образом, получение прибыли не является стратегической целью, а также показателем успешности деятельности компании.

В мировой практике есть альтернативное решение вопроса о едином показателе – рост благосостояния собственников (рост цены на бизнес) (рисунок 1). Если упрощать понимание этого вопроса, то рост может быть выражен разницей между стоимостью капитала, внесенного акционером, и стоимостью его же доли при продаже. Логика проста – если капитал увеличился, значит, управленцы справились с задачей.

В связи с этим приходим к выводу о том, что управленцы, которые трудятся для умножения благосостояния собственников, должны подвергать свои действия анализу с точки зрения того, насколько они меняют стоимость компании[2].

Управление инновациями в сфере пластиковых карт – это нахождение новых направлений использования универсальных пластиковых карт, их реклама и продажа потенциальному потребителю. Если существует заказ на формирование услуг с использованием пластиковых карт, то их выпуск организуется под данный заказ.

Полное понимание концепции стоимостного подхода к управлению факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт возможно при проведении сравнительного анализа организаций с интегрированной системой управления качеством и с интегрированной системой управления стоимостью.

В концепциях управления качеством нет критерия, который был бы образующим, что мешает использовать методики, основанные на ней для того, чтобы управлять факторами организаций сферы услуг.

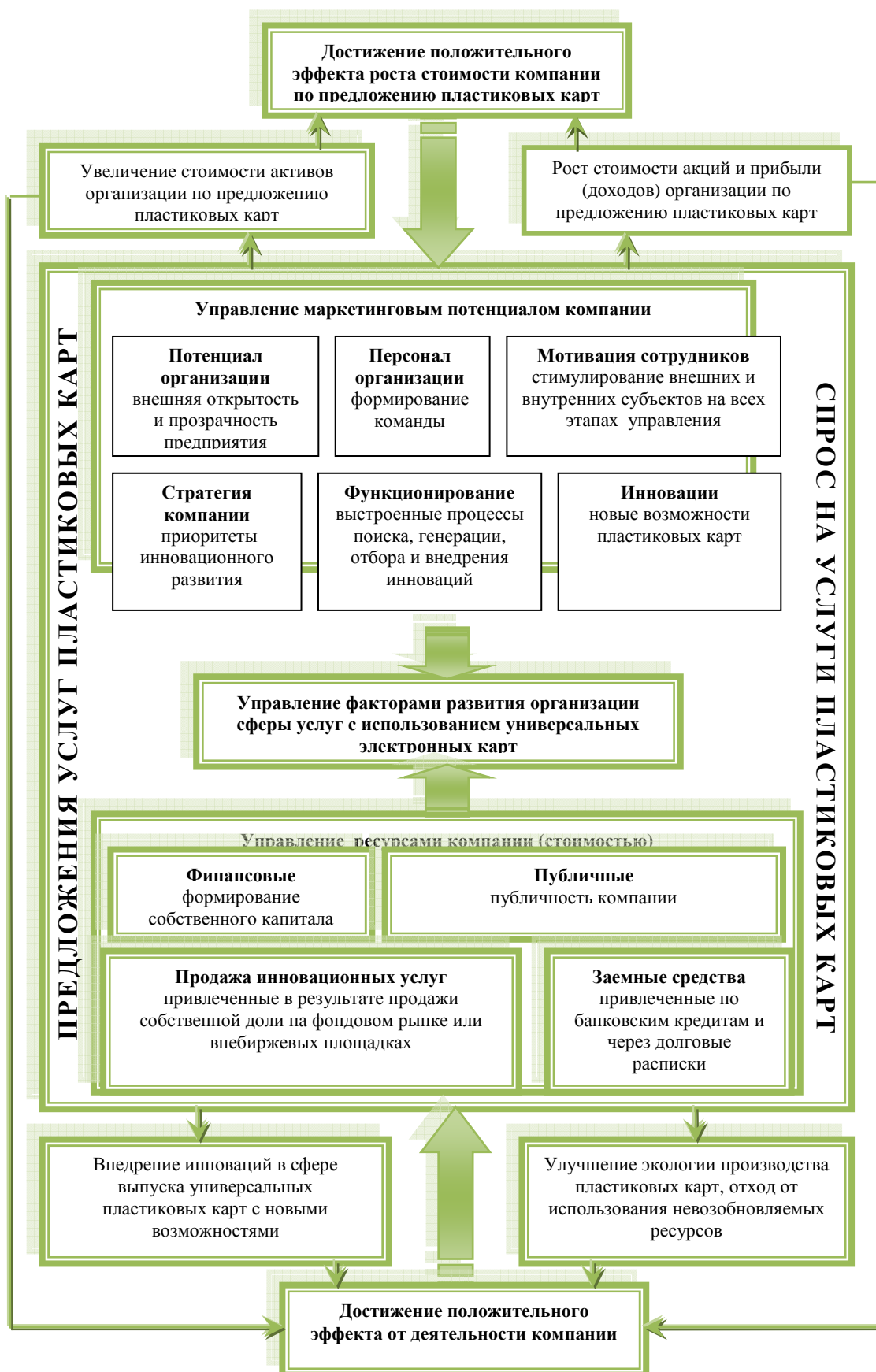


Рис. 1 – Модель системы управления факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт

В концепции управления качеством, кроме того, не рассматриваются риски, цена привлеченного капитала, а также интересы кредиторов при управлении.

Различные методики управления и разрешения проблем используются менеджментом предприятия на пути его роста и развития. В данном исследовании большое внимание уделяется анализу задач менеджмента и выявлению характеристик управления факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт.

Первая и главная задача компании, которая работает на рынке универсальных электронных карт – это обеспечение платежеспособности. Решение данной задачи состоит в принятии мер по реализации предоставляемых услуг.

Вторая задача – достижение прибыльности. Решение данной задачи достигается через экономические и организационно-технологические меры.

Далее перед менеджментом встает задача нового уровня – стратегичность управления[3]. Средоточие усилий менеджмента на долгосрочных целях. На этом этапе разрабатывается стратегическая концепция.

Затем необходимо решить задачи структурирования и адаптивности системы управления факторами организаций сферы услуг с использованием универсальных электронных карт. Адаптивность в данном случае понимается как соответствие оргструктуры организации, принципов тем целям, которые были поставлены. Система управления должна быть инструментом на пути реализации стратегической концепции.

Еще одна актуальная задача предприятия – обеспечение прозрачности на финансовом и управленческом уровне. Она определяется наличием у организации финансовой структуры, учетной политики, которые соответствуют международным требованиям. Инструменты для обеспечения прозрачности:

- Финансовый анализ;
- Бюджетирование;
- Привлечение заемных средств;

- Размещение свободных средств;
- Управление инвестиционным портфелем;
- Антикризисное управление.

Современность предполагает использование новейших технологий в производстве и управлении организаций. Кроме того, отмечается всеобщая мировая конкуренция, глобализация экономики в принципе, а также имманентная среда функционирования организаций сферы услуг. В рамках всего этого окружающего мира, организация сталкивается с проблемами, которые влияют на привлекательность для потребителей. Проблемы на этом уровне могут проявляться в виде ухудшения финансового состояния, сбоев в основных процессах предоставления услуг с помощью универсальных пластиковых карт. Здесь возникает новая задача и характеристика – управляемость привлекательностью организации для потенциальных потребителей [4].

На современном этапе развитие появление таких проблем говорит о необходимости использования управленческих методик, которые нередко предлагались и отечественными, и западными исследователями. Здесь наиболее распространены решения в рамках использования современных информационных технологий и бизнес-консультантов. Важным фактором является согласованность всех подразделений, систем, которые внедрены на предприятии. Таким образом, формируется «генетическая память» компании.

Выполнение условий прозрачности даст возможность к запуску сложных процессов, которые в результате дают самоорганизацию и адаптацию бизнеса. В итоге это дает новые преимущества на конкурентном рынке, повышает уровень управляемости факторами компанией.

Наиболее важная проблема менеджера – выбор ресурса финансирования и источников инвестирования. Нередко для решения этих задач приходится выходить на международный рынок.

Важно выделять также направления, которые играют роль при принятии инвестором решения об инвестировании в компанию-производителя услуг,

оказываемых при помощи пластиковых карт. Последние исследования экономистов в этой области позволили выделить следующие направления[5]:

- Мобильность оказания услуг;
- Позиционирование организации на рынке;
- Система управления предоставлением услуг;
- Осознание менеджментом сложностей бизнес-процессов.

Таким образом, появляются следующие области управления:

- Финансовыми, реальными инвестициями;
- Источниками формирования финансов;
- Процессом предоставления услуг «пластиката»;
- Воздействие на систему «пластиката»;
- Управление рисками при оказании услуг.

Экономическая наука все эти области выделяет в самостоятельные, а их разработка является частью изучения тактических аспектов менеджмента сферы услуг, стратегически же аспекты эти связаны с исследованием проблем управления.

Основа управления – финансовые инвестиционные ресурсы, которые позволяют развивать научно-исследовательские разработки «пластиката», финансировать инвестиционные проекты, развивать финансово-хозяйственную деятельность. Финансирование этих направлений позволит в значительной мере повысить показатели производства пластиковых карт и управляемости организацией, которые требуются при оказании услуг.

Завершающий этап развития системы управления факторами, влияющими на «пластикат» – это корпоративный аудит, которые заключается в исследовании среды корпоративного взаимодействия и ресурсной базы организации. Цель такого аудита – выявление параметров привлекательности инвестиций, рисков и возможностей [1]. Риски в данном случае означают риски каждого конкретного частного или группы, которые обусловлены особенностями компании.

Обобщая, можно говорить о том, что эффективность системы управления факторами, влияющими на «пластикат» находится в зависимости от следующих критериев:

- Общая эффективность деятельности компании;
- Финансовая устойчивость;
- Соответствие технико-экономического потенциала требованиям современности;
- Достижение мирового уровня качества услуг «пластиката».

В завершение хочется отметить, что по мере развития сферы услуг с применением универсальных пластиковых карт, увеличивается и количество факторов, влияющих на их качество, своевременность, доступность и т.д.

Список используемой литературы:

1. Гоман И.В. Экономическая теория 3: макроэкономика / Курносова Е.А., Тюкавкин Н.М. // Самара, 2015.

2. Надеин Н.В. Услуги делового характера сервисных организаций / Н.В. Надеин, Н.М. Тюкавкин // Вестник Самарского государственного университета. 2015. № 5 (127). С. 117-122.

3. Скорниченко Н.Н. Развитие сферы услуг в современной экономической системе: монография / Агаева Л.К., Арисова М.Б., Башкан Е.А., Безлепкина Н.В., Васильчук О.И., Гарькина Н.Г., Голдобина М.В., Гоман И.В., Каширина М.В., Ковтуненко А.В., Кононова Е.Н., Курносова Е.А., Манукян М.М., Медведева Е.В., Мельников М.А., Мокина Л.С., Насакина Л.А., Оруч Т.А., Прыткова Н.И., Скорниченко Н.Н. и др. // Самара, 2016.

4. Подборнова Е.С. Развитие методических подходов оценки конкурентоспособности / Е.С. Подборнова, Н.М. Тюкавкин // Общественные науки. 2011. № 6. С. 386-393

5. Тюкавкин Н.М. Зарплата как элемент экономики / Н.М. Тюкавкин // Журнал экономической теории. 2008. №3. С.140-144.