

УДК:005.3:338.46
DOI 10.24411/2409-3203-2019-12085

СПЕЦИФИКА УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

Омурбекова Марина Олеговна

кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента,
Кыргызский государственный технический университет им. И. Раззакова
Кыргызстан, г. Бишкек

Аннотация: В статье обсуждению подлежит современное состояние и перспективы развития менеджмента в сфере услуг с учетом тенденций развития этой сферы и национальных особенностей применяемой модели управления. Автором представлены модели управления предприятиями в сфере услуг и рекомендации по совершенствованию менеджмента с учетом имеющейся специфики.

Ключевые слова: сфера услуг, потребители, модели управления, сервис, собственность, стиль управления.

SPECIFICS OF MANAGEMENT IN THE SERVICE SECTOR

Omurbekova Marina Olegovna

Ph.D., associate Professor of management Department
Kyrgyz state technical University. I. Razzakova,
Kyrgyzstan, Bishkek

Annotation: The current state and prospects of the development of management in the service sector are subject to discussion in the article, taking into account the development trends in this area and the national characteristics of the applied management model. The author presents models of enterprise management in the service sector and recommendations for improving management, taking into account the specifics.

Key words: service sector, consumers, management models, service, property, management style.

В современных условиях состояние и развитие менеджмента сферы услуг во многом определяет эффективность экономики, поскольку функционирование этой сферы создает условия для высвобождения времени работников и благоприятствует высокопроизводительному труду. Необходимость изучения особенностей, принципов и возможностей менеджмента в сфере услуг обусловлена динамичностью развития третичного сектора экономики, его кардинальным отличием от других отраслей.

Сфера услуг является важнейшей отраслью экономики любого государства, поскольку удовлетворяет потребности населения и предприятий в услугах самого широкого спектра. Кроме того, услуги сами являются специфическим потребительским товаром, имеющим особую ценность и потребительские свойства. Услуги выполняют как экономические, так и социальные функции (рис. 1).

Рисунок 1 – Функции услуг



К экономическим функциям относят:

- 1) обслуживание процесса производства как материальных, так и нематериальных благ (услуг) путем предоставления услуг предприятиям;
- 2) воспроизводство рабочей силы путем предоставления услуг населению;
- 3) создание дополнительных материальных благ путем производства на заказ или восстановления утраченных потребительских свойств товаров личного пользования.

К социальным функциям относят:

- 1) удовлетворение потребностей населения в различных видах обслуживания в связи с действием разнообразных социальных рисков, таких как утрата здоровья, потеря родителей в детском возрасте, угроза безопасности;
- 2) снижение затрат и улучшение условий труда в домашних хозяйствах;
- 3) организация использования свободного времени;
- 4) обеспечение общественной безопасности и нормального функционирования государства, охрана общественного порядка.

Чтобы выяснить особенности менеджмента сферы услуг, необходимо определить специфику этой сферы деятельности и ее отличия от сферы материального производства. Система оказания услуг имеет ряд специфических особенностей (табл. 1).

Таблица 1 - Основные характеристики услуг

Характеристики услуг	Проблемы менеджмента
Неосвязаемость	Отсутствие товара; услуга является действием или опытом. Трудности в предоставлении стандартных образцов: приобретение услуг связано с риском для клиента. Услугу нельзя продемонстрировать: затруднена дифференциация предложений. Отсутствие патентной системы: свободный вход на рынок для конкурентов.
Нераздельность предоставления услуг и их потребления	Потребители участвуют в процессе предоставления услуг. Вовлечение в процесс обслуживания групп потребителей: проблема контроля. Компанию, оказывающую услуги, представляет ее персонал: восприятие поставщика определяется отношением клиента к ее сотрудникам. Условия обслуживания — отличительная черта поставщика. Трудности с расширением компаний, предоставляющих услуги: необходимость создания сетей.
Гетерогенность	Стандартизация услуг затруднена, поскольку их характеристики во многом определяются потребителями. Проблема контроля качества услуг: разнородность условий обслуживания.
Несохраняемость	Услуги нельзя хранить: товарные запасы отсутствуют. Проблемы, связанные с пиковой нагрузкой: низкая эффективность труда. Трудности с установлением цен на услуги: проблемы с ценообразованием.
Отсутствие прав собственности на услуги	Клиенты не могут владеть услугой; обслуживание аналогично аренде.

В настоящее время оказываются разнообразные услуги, и так же разнообразны организации, которые их оказывают. К ним относятся государственные учреждения в сфере образования, здравоохранения, транспорта, информации, коммерческие организации типа

банков, страховых и рекламных организаций, некоммерческие организации, оказывающие благотворительные, развлекательные, образовательные и другие услуги.

Кроме того, услуги предоставляются производственными предприятиями, для которых они не являются видом их основной деятельности (ремонт, сервисное обслуживание, консультирование), а также фирмами, специализирующимися на предоставлении указанных услуг.

Производство услуг может быть ориентировано на отдельных потребителей, чаще всего на медицинские учреждения, организации питания, бытового обслуживания, или на удовлетворение потребностей организаций, например, оказание деловых услуг - технических, бухгалтерских, аудиторских, юридических и др.

Необходимо подчеркнуть, что существует прямая зависимость между ростом доходов населения и ростом спроса на услуги, которые позволяют избавиться от рутинных обязанностей или разнообразить досуг. Последние тенденции в экономическом развитии стран, разных по уровню доходов, подтверждают усиление этой зависимости.

Указанные особенности позволяют выделить следующие специфические черты рынка в сфере услуг:

— во-первых, наличие специфических рыночных механизмов в сфере услуг (аутсорсинг, предоставление пользователям услуг возможности выбора не только самой услуги, но и варианта ее послепродажного сервиса, стимулирующие предпочтения для постоянных потребителей);

— децентрализованный и фрагментарный характер ценностей, производимых в сфере услуг, что отражается в управлении организациями, функционирующими в сфере услуг.

Современное состояние менеджмента в сфере услуг государств постсоветского пространства также имеет свои особенности. Главной из них является одновременное функционирование трех различных моделей управления, которые условно можно классифицировать следующим образом:

- 1) западная модель, представленная в основном зарубежными фирмами;
- 2) советская модель, представленная многочисленными фирмами, работающими на основе советской практики;
- 3) адаптивная модель, представленная в основном малыми и средними предприятиями.

В некоторых случаях можно также говорить о национальных моделях. В частности, для кыргызской модели управления в сфере услуг характерно следующее:

— собственность не отделена от менеджмента. Это находит свое выражение в том, что во главе компаний обычно находятся основатели или их родственники;

— используется преимущественно авторитарный стиль управления и централизованный подход к принятию решений. Особенно ярко это проявляется в сфере управления финансами, персоналом и связях с общественностью.

Недостатки описанной модели сталкиваются с требованиями, предъявляемыми к управлению в сфере услуг в настоящее время. Так, сервисный менеджмент должен базироваться на основе командной работы, межфункционального сотрудничества, межорганизационного партнерства и долгосрочных перспектив. Обязательной должна быть ориентация на клиента, что означает, что клиент находится в центре внимания организации, которая стремиться понять наилучшим образом тенденции развития системы клиентских предпочтений. Сущность сервисного менеджмента определяет ориентация на качество, которая также имеет решающее значение. Фокусировка на клиенте в исследовании услуг оказала решающее влияние на общий подход к управлению качеством и стала центральным аспектом программ тотального управления качеством (TQM).

На основании вышеизложенного можно утверждать, что эффективное управление в сфере услуг должно строиться на изменении подходов к управлению организациями в этой

сфере, изменении мышления руководителей, их отношения, оценок и восприятия ситуации в бизнесе и внешней среде, внедрении системы менеджмента во взаимосвязи с системными и рисковыми изменениями. В совокупности они приводят к эффекту синергии - система менеджмента запускает механизм последовательного улучшения в организации, способствуя повышению устойчивости, результативности и эффективности компании в целом.

Литература:

1. Джылкычиева Ж. Проблемы и особенности развития менеджмента на современном этапе. Б., 2009 – с. 28
2. Экономические науки. Высшая школа, №21 / 2016.



УДК 330.3

DOI 10.24411/2409-3203-2019-12086

ОЦЕНКА ДОХОДОВ И РАСХОДОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Рахматуллин Юлай Ялкинович

к.э.н., доцент кафедры экономико-правового обеспечения безопасности
ФГБОУ ВО «Башкирский государственный университет»
Россия, г. Уфа

Юсупова Лиана Темуровна

экономист по специальности «Экономическая безопасность»
ФГБОУ ВО «Башкирский государственный университет»
Россия, г. Уфа

Аннотация: в данной статье проанализированы показатели доходов и расходов организации и выявлено, что залогом успешного функционирования и экономического развития организации является улучшение их деятельности в области экономической безопасности.

Ключевые слова: экономическая безопасность, доходы, расходы, финансовые результаты, контроль.

EVALUATION OF INCOME AND EXPENDITURE IN THE ORGANIZATION

Rakhmatullin Yulai Ya.

Ph.D., Associate Professor, Department of Economic and Legal Security
Bashkir State University
Russia, Ufa

Yusupova Liana T.

economist majoring in Economic Security
Bashkir State University
Russia, Ufa

Abstract: this article analyzes the indicators of income and expenses of the organization and revealed that the key to the successful functioning and economic development of the organization depends on the improvement of their activities in the field of economic security.