

На правах рукописи

ГОРОХОВА ПОЛИНА АНДРЕЕВНА

**СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКИМИ
СИСТЕМАМИ СФЕРЫ УСЛУГ**

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(менеджмент)

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Санкт-Петербург – 2022

Работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

Научный руководитель - кандидат экономических наук, доцент
Александров Андрей Владимирович

Официальные оппоненты: **Бабкин Александр Васильевич,**
доктор экономических наук, профессор
ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский
политехнический университет Петра
Великого», профессор Высшей инженерно-
экономической школы

Булатецкая Алёна Юрьевна
доктор экономических наук
ФГАОУ ВО «Пермский государственный
национальный исследовательский
университет», доцент кафедры социологии

Ведущая организация - Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего
образования **«Новгородский
государственный университет имени
Ярослава Мудрого»**

Защита состоится «___» _____ 2022 года в ___ часов на заседании диссертационного совета Д 212.354.23 при Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по адресу: 191023, Санкт-Петербург, наб.канала Грибоедова, д. 30/32, литер А, ауд. _____.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» и на сайте <http://www.unecon.ru/dis-sovety>

Автореферат разослан «___» _____ 2022 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета

М.И. Барабанова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Повышение финансово-экономической эффективности деятельности субъектов хозяйствования, обеспечения роста качества жизни населения непосредственно зависит от особенностей, темпов и пропорций сферы услуг. Необходимо отметить, что в Российской Федерации необходимость целенаправленной инновационной модернизации отраслей сферы услуг неоднократно поднималась на самом высоком уровне государственной власти и управления. В частности, в рамках Послания Президента РФ Федеральному Собранию РФ 2021 г. прямо указывается на необходимость комплексной цифровизации абсолютного большинства предоставляемых гражданам государственных и муниципальных услуг; кроме того, указывается, что в условиях пандемии финансовая помощь из средств федерального бюджета будет предоставляться регионам России в том числе по критерию процессов интенсивности инновационной модернизации отраслей сферы услуг.

Эффективность развития отраслей и компаний сферы услуг, в свою очередь, непосредственно зависит от качества, научной обоснованности стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения их деятельности. В данной области в сфере услуг современной экономики Российской Федерации имеет место ряд значимых проблем, основными из которых являются относительно низкий уровень организационных структур управления многими субъектами хозяйствования сферы услуг, существенный уровень бюрократизации управленческих процессов, недостаточная сбалансированность использования трудовых и материальных ресурсов компаний отдельных отраслей сферы услуг, не вполне рациональная организация интеграционных и кооперационных связей экономических субъектов сферы услуг с внешними контрагентами, в частности потенциальными инвесторами, коммерческими банками, маркетинговыми партнерами и т.п.

Особое значение стратегическое управление системой организационно-экономического обеспечения функционирования и развития отраслей сферы услуг РФ имеет в ситуации современного кризиса. Основными направлениями такого рода управления являются комплексная цифровизация предоставления услуг, внедрение новых подходов к управлению компаниями сферы услуг, совершенствование инструментария разработки и внедрения инновационных решений и технологий в рамках рассматриваемого сектора национальной экономики.

Степень разработанности проблемы. Теоретические аспекты развития экономических процессов и управленческие парадигмы в сфере услуг, определение сферы услуг как перспективного объекта управления со стороны отдельных участников рыночных отношений рассматриваются в работах зарубежных авторов: Р. Абрамса, И. Адизеса, И. Ансоффа, П. Самуэльсона,

Дж. Кардозо, Р. Коуза, А. Маршалла, К. Маркса, В. Нордхауса, Дж. Хикса, Х. Фромма, Дж. Чарча и других ученых.

Отдельные проблемы управления функционированием организационно-экономического обеспечения субъектов хозяйствования сферы услуг анализируются в исследованиях отечественных и зарубежных ученых: А. В. Александрова, Г.А. Ахтамовой, Д. Аши, А.Ю. Булатецкой, И.А. Ищенко, Г. Кавасаки, Л.Д. Капрановой, Г.Б. Клейнера, Д.А. Кузанкина, Ф. Лалу, Дж. Маллинса, В.Л. Макарова, М. Портера, М. Олсона, А. Остревальдера, Р.Р. Панфиловой и др.

Особенности развития сферы услуг в современной экономике Российской Федерации освещены в исследованиях О.Н. Балаевой, Г.А. Карповой, М.М. Омарова, В.А. Плотникова, Л.Л. Покровской, М.Д. Предводителевой, М.М. Романовой, Л.Б. Ситдиковой, О.Л. Чулановой, Л.В. Хоревой, О.В. Яшировского и других ученых.

Направления влияния цифровизации на управление развитием сферы услуг анализируются в работах Р. Акста, А.В. Бабкина, А.А. Гончарова, А.И. Гретченко, А.А. Григорьева, М. Джордана, Е.В. Камневой, Т.А. Лавровой, М. Пискорски, Э. Романса, А.Ф. Соколова, В.В. Титова, С.А. Уварова, Б. Фелда, Э. Файта, Р.И. Хикматова и др.

Вместе с тем, в научной литературе недостаточно системно рассмотрены вопросы комплексной оценки эффективности развития сферы услуг, определения наиболее значимых факторов ее функционирования, от чего непосредственно зависит корректность определения приоритетов стратегического управления данным сектором национальной экономики, а также развития организационно-экономических механизмов стратегического управления сферой услуг в кризисных условиях хозяйствования.

Цель и задачи диссертационного исследования. Цель диссертационного исследования состоит в развитии теоретических положений и формировании научно-практических рекомендаций в области стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения развития комплекса предприятий различных отраслей сферы услуг в условиях кризисных явлений в российской экономике и интенсивного совершенствования социально-экономических процессов за счет внедрения цифровых технологий.

Для достижения заявленной цели в диссертационном исследовании были поставлены следующие задачи:

-уточнить определение стратегического управления развитием сферы услуг и структурировать финансово-экономические риски, вытекающие из интенсивных процессов цифровизации сферы услуг в контексте положений теории управления и системного подхода,

-разработать методические рекомендации по созданию цифровых кластеров услуг в контексте развития системы стратегического управления сферой услуг в РФ,

-оценить влияние внутренних и внешних финансово-экономических факторов на стратегическое управление развитием сферы услуг с целью адаптации данного сектора экономики к изменяющимся рыночным условиям и повышения резистентности к кризисным экономическим явлениям,

-предложить и обосновать организационно-экономический механизм повышения эффективности стратегического управления сферой услуг в РФ в контексте развития теории и практики цифровой экономики,

-разработать методические подходы, посредством которых стало бы возможно проведение комплексной оценки эффективности стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения развития сферы услуг в современных условиях.

Объектом исследования является комплекс предприятий различных отраслей сферы услуг в условиях необходимости внедрения цифровых технологий и негативного влияния кризисных явлений.

Предметом исследования является совершенствование стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения функционирования и развития экономических систем сферы услуг в современных условиях хозяйствования.

Теоретическую основу диссертационного исследования составили научные труды отечественных и зарубежных учёных и специалистов-практиков по проблемам развития организационно-экономического обеспечения сферы услуг, результаты фундаментальных и прикладных исследований в области оценки факторов, влияющих на функционирование сферы услуг, федеральные и региональные нормативно-правовые акты РФ и, официальные статистические данные и материалы периодической печати.

Методологическая основа. В процессе исследования были использованы диалектический метод, предопределяющий изучение явлений в их постоянном развитии и взаимосвязи. В работе применялись также методы ситуационного, динамического анализа, корреляционно-регрессионный анализ, метод построения нормативной системы показателей, метод трендовой экстраполяции, табличная и графическая интерпретация эмпирико-фактологической информации.

Информационной базой исследования явились нормативно-правовые акты различного характера (федеральная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», Прогноз долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2030 г., Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года и т.д.), определяющие перспективное развитие сферы услуг с точки зрения формирования устойчивой системы управления данным сектором на различных уровнях рыночных отношений, данные отечественной и иностранной статистической отчетности, материалы научных конференций и практических семинаров по вопросам стратегического управления сферой услуг, собственные разработки и исследования автора по изучаемой тематике.

Обоснованность результатов диссертационного исследования определяется тем, что они базируются на изучении и последующей апробации отечественного и зарубежного опыта в сфере повышения эффективности управленческих действий и решений относительно возможностей обеспечения роста инновационного потенциала сферы услуг, совершенствования существующих методических подходов к стратегическому управлению сферой услуг с учетом высокого уровня неопределенности воздействия факторов внешнего окружения.

Достоверность результатов диссертационного исследования обусловлена использованием существующих научных положений и прикладных разработок в области повышения эффективности управленческого процесса в сфере услуг в РФ и за рубежом, применением совокупности различных методов проведения и последующей апробации научного исследования на основе преимуществ современных информационных технологий, представлением полученных результатов исследования в профессиональной печати и докладах по теме стратегического управления сферой услуг и повышения уровня использования цифровых технологий, в том числе для интенсификации продвижения услуг в сети Интернет.

Соответствие диссертации Паспорту научной специальности. Область исследования и результаты соответствуют Паспорту специальности научных работников 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент), следующим его пунктам: 10.8. Управление экономическими системами, принципы, формы и методы его осуществления. Зависимость управления от характера и состояния экономической системы. Управление изменениями в экономических системах. Теория и практика управления интеграционными образованиями и процессами интеграции бизнеса, 10.28. Теория и практика антикризисного управления организацией. Развитие моделей антикризисного управления.

Научная новизна исследования состоит в уточнении теоретических положений и формировании научно-методических рекомендаций по вопросам совершенствования стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения развития сферы услуг в условиях цифровой экономики и современных кризисных явлений.

Наиболее существенными результатами, обладающими научной новизной и полученными лично автором, являются:

1. Уточнено определение стратегического управления развитием сферы услуг; что позволило сформировать комплексное представление о системе стратегического управления организационно-экономическим обеспечением функционирования и развития сферы услуг и охарактеризовать ее основные структурные элементы в контексте эволюционных преобразований в российской экономике.

2. Предложена концепция цифровых кластеров услуг, в контексте развития системы стратегического управления организационно-

экономическим обеспечением функционирования и развития сферы услуг, внедрение которого в практику хозяйствования позволит повысить уровень финансово-экономической эффективности субъектов кластерных отношений за счет использования унифицированного, производительного программного обеспечения, рационализации электронного документооборота, снижения угроз информационной безопасности, роста потенциальной эффективности взаимодействия кластера с современными виртуальными рынками информации, капитала, инноваций, рабочей силы, услуг, устойчивого повышения качества и результативности оказываемых в рамках кластера различных видов цифровых услуг.

3. Обоснована экономико-статистическая модель оценки влияния внутренних и внешних финансово-экономических факторов на стратегическое управление развитием сферы услуг, которая позволяет ранжировать такого рода факторы с точки зрения направления и степени их влияния на обеспечение рентабельности услуг и, на основании сопоставления фактических значений коэффициентов эластичности при факторных переменных с наиболее предпочтительными диапазонами их изменения, обосновывать наиболее значимые мероприятия по совершенствованию организационно-экономического обеспечения функционирования сферы услуг в условиях кризисной ситуации.

4. Сформирован методический подход к стратегическому управлению развитием сферы услуг, который дает возможность обеспечить рост эффективности последней за счет комплексной проработки и системного внедрения организационно-экономического механизма повышения эффективности стратегического управления сферой услуг в РФ, а также обеспечения устойчивой, долгосрочной синергии факторов производства, источников финансирования, проектов, групп персонала и иных групп субъектов и объектов, имеющих отношение к рассматриваемой экономической системе.

5. Разработана методика комплексной оценки эффективности стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения развития сферы услуг, которая позволяет объективно, на основании оценки соответствия фактических и эталонных темпов роста показателей, характеризующих различные аспекты инвестиционного, финансового, кадрового, цифрового развития сферы услуг определить эффективность ее функционирования и обосновать, по критерию максимизации инверсии рангов, наиболее приоритетные мероприятия по ее повышению.

Теоретическая значимость результатов диссертационного исследования заключается в расширении и углублении научных знаний в области повышения эффективности механизмов стратегического управления функционированием и развитием сферы услуг, совершенствовании понятийного аппарата и классификационных признаков стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения сферы

услуг в условиях цифровой экономики, обосновании усовершенствованного методического инструментария комплексной оценки эффективности стратегического управления сферой услуг и выявлении наиболее значимых факторов и резервов ее устойчивого роста.

Практическая значимость результатов исследования состоит в возможности использования полученных результатов организациями сферы услуг различного масштаба и форм собственности в контексте развития стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения предпринимательской деятельности, а также в процессе государственного регулирования функционирования национальной сферы услуг в ситуации современного кризиса. Полученные результаты могут быть использованы при преподавании таких дисциплин, как «Стратегический менеджмент», «Менеджмент в сфере услуг», "Экономика предприятия", "Экономика сферы услуг", "Государственное регулирование сферы услуг" и т.д.

Апробация и реализация результатов исследования. Основные положения и результаты диссертационного исследования апробированы на международных и региональных научно-практических конференциях и методических семинарах, в том числе на базе Санкт-Петербургского государственного технологического института (Технического университета), а также в рамках реализуемых автором курсов по направлению подготовки бакалавриата «Менеджмент», «Бизнес-информатика» и «Экономика».

Публикации результатов исследования. Основные положения и выводы диссертации изложены в 12 научных работах, в том числе в 8 статьях в научных изданиях, определенных перечнем ВАК. Общий объем публикаций автора по теме диссертации составил 4,8 п. л. (вклад автора 4,4 п. л.).

Структура и содержание диссертации определены исходя из целей и задач исследования. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы.

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Уточнено определение стратегического управления развитием сферы услуг; что позволило сформировать комплексное представление о системе стратегического управления организационно-экономическим обеспечением функционирования и развития сферы услуг и охарактеризовать ее основные структурные элементы в контексте эволюционных преобразований в российской экономике.

На основе критического анализа методических подходов отечественных и зарубежных авторов, в диссертационном исследовании уточнено определение стратегического управления развитием сферы услуг применительно к современным условиям хозяйствования в контексте повышения устойчивости системы управления социально-экономическими процессами и адаптации к изменениям факторов внешней среды.

По мнению автора, стратегическое управление развитием сферы услуг представляет собой комплексную, адаптивную и многоуровневую систему долгосрочных приоритетов, реализация которых предполагает формирование оптимальной государственной политики и расширение практики внутриотраслевого взаимодействия между отдельными субъектами предпринимательской деятельности на макро-, мезо- и микроуровнях управления данным сегментом рыночной экономики на основе использования инновационных организационно-экономических механизмов их достижения, ориентированных на обеспечение высокой и устойчивой эффективности организаций сферы услуг на любых стадиях экономического цикла на основе комплексного повышения качества реализуемых услуг, оптимизации операционных и транзакционных издержек, формируемых на основании системного учета институциональных возможностей и ограничений в условиях высокого уровня неопределенности внешней среды и появления новых системных вызовов и рисков.

Отличительные особенности уточненного автором определения стратегического управления развитием сферы услуг заключаются в следующем:

1. Предлагается рассматривать стратегию развития сферы услуг на различных уровнях управления современными социально-экономическими системами, а не только на микроуровне, как это характерно для некоторых методических подходов к трактовке исследуемого понятия.

2. Акцентируется внимание не только на финансово-экономической, но и на социальной и экологической эффективности управления развитием сферы услуг. При этом социальная эффективность функционирования данного сектора современной экономики состоит как в обеспечении высокого уровня оплаты труда сотрудников компаний сферы услуг, например в сравнении со средней заработной платой по экономике в целом или конкретному региону, а также в полноте и своевременности удовлетворения организациями данного сектора экономики налоговых и прочих аналогичных обязательств, от чего, в свою очередь, непосредственно зависит результативность решений социальных задач государственного управления в целом.

3. В состав элементов стратегии развития сферы услуг включается не только оптимизация операционных затрат, что достаточно типично для ряда методических подходов к оценке сущности и содержания стратегического управления функционированием компаний сферы услуг, но и транзакционных издержек в данном секторе экономики.

4. В рамках предлагаемого определения акцентируется внимание на необходимости обязательного, системного учета направлений влияния формальных и неформальных социально-экономических институтов при разработке и реализации стратегического управления развитием сферы услуг в современных условиях.

Система управления организационно-экономическим обеспечением развития сферы услуг включает в себя организационные структуры

управления данным сектором экономики, инструменты рационального использования факторов производства и механизмы цифровизации деятельности субъектов хозяйствования в контексте принятия эффективных и экономически обоснованных управленческих решений (рисунок 1).

2. Предложена концепция цифровых кластеров услуг, в контексте развития системы стратегического управления организационно-экономическим обеспечением функционирования и развития сферы услуг, внедрение которого в практику хозяйствования позволит повысить уровень финансово-экономической эффективности субъектов кластерных отношений за счет использования унифицированного, производительного программного обеспечения, рационализации электронного документооборота, снижения угроз информационной безопасности, устойчивого повышения качества и результативности оказываемых в рамках кластера различных видов цифровых услуг.

С целью совершенствования организационно-экономического обеспечения сферы услуг в условиях интенсивного развития цифровой экономики автором предлагается концепция цифровых кластеров услуг. В наиболее общем виде цифровой кластер представляет собой стадии эволюции территориального экономического кластера, характеризующуюся интенсивным и разноплановым использованием субъектами кластерных отношений единых цифровых платформ, цифровых агрегаторов, а также активной совместной интеграцией субъектов кластера в структуру виртуальных рынков капитала, товаров, услуг, информации, инноваций и рабочей силы.

Таким образом, предлагаемая концепция цифровых кластеров услуг методологически взаимосвязана с общей теорией кластерного развития, которая, в свою очередь является формой эволюции теории территориальных промышленных комплексов, современной теории цифровой экономики и цифровизации деятельности субъектов хозяйствования. Основные элементы цифрового кластера приведены на рисунке 2.

Таким образом, значимыми элементами цифрового кластера услуг, в соответствии с предлагаемой концепцией, являются единые, используемые всеми субъектами кластерных отношений программные продукты, формируемые на их основе цифровые платформы, цифровые агрегаторы, а также унифицированные программы повышения квалификации персонала организаций кластера в области функционирования цифровых технологий и систем, повышения эффективности использования их экономического потенциала в хозяйственной, финансовой, коммерческой и иной деятельности.

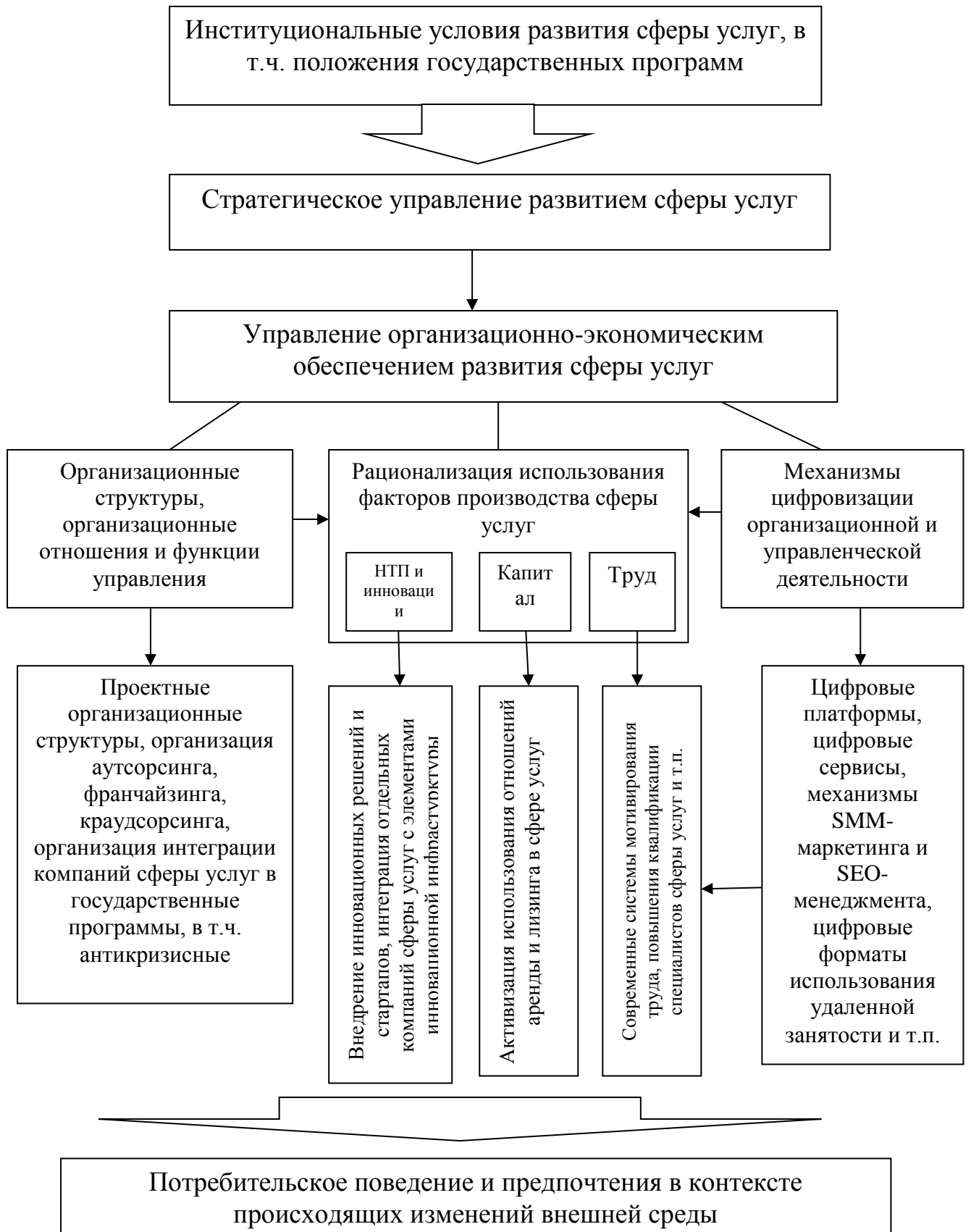


Рисунок 1 - Основные элементы системы стратегического управления организационно-экономическим обеспечением сферы услуг в современных условиях хозяйствования



Рисунок 2 - Элементы цифрового экономического кластера услуг

Внедрение в практику хозяйствования предлагаемой структуры цифрового кластера услуг позволит повысить уровень финансово-экономической эффективности субъектов кластерных отношений за счет использования унифицированного, производительного программного

обеспечения, рационализации электронного документооборота, устойчивого повышения качества и результативности оказываемых в рамках кластера различных видов цифровых услуг.

3. Обоснована экономико-статистическая модель оценки влияния внутренних и внешних финансово-экономических факторов на стратегическое управление развитием сферы услуг, которая позволяет ранжировать такого рода факторы с точки зрения направления и степени их влияния на обеспечение рентабельности услуг и, на основании сопоставления фактических значений коэффициентов эластичности при факторных переменных с наиболее предпочтительными диапазонами их изменения, обосновывать наиболее значимые мероприятия по совершенствованию организационно-экономического обеспечения функционирования сферы услуг в условиях кризисной ситуации.

Автором предлагается следующая модель оценки влияния внутренних и внешних финансово-экономических факторов на развитие сферы услуг, которая может быть использована для анализа особенностей воздействия кризисной ситуации на рентабельность услуг. Предлагаемая модель имеет следующий общий вид:

$$P = KI^{a1} * T^{a2} * In^{a3} * CE^{a4} * If^{a5} * S^{a6} * K^{a7} \quad (1)$$

где P – средний уровень рентабельности услуг в национальной экономике по валовой прибыли, %;

KI – средний коэффициент износа основных фондов сферы услуг;

T – средний уровень текучести кадров персонала сферы услуг, %;

In – инвестиции в инновации в сфере услуг, % от общих инвестиционных расходов;

CE – доля цифровой экономики в структуре валового внутреннего продукта, %;

If – темп инфляции в сфере услуг, % к пред. периоду;

S – средняя процентная ставка по кредитам для субъектов предпринимательства на национальном финансово-кредитном рынке, %;

K – среднегодовое значение валютного курса рубля относительно американского доллара, руб.;

$a1, a2 \dots a7$ – коэффициенты эластичности при факторных переменных предлагаемой модели.

Таким образом, в состав факторных переменных предлагаемой модели включены как основные внутренние факторы обеспечения эффективности (капитал, труд, инновации), так и значимые внешние факторы, отражающие влияние на динамику рентабельности услуг количественных характеристик основных сегментов финансового рынка, а также интенсивности процесса цифровизации национальной экономики.

Отличительными особенностями предлагаемой модели оценки влияния внутренних и внешних финансово-экономических факторов на развитие сферы услуг от производственной функции Кобба-Дугласа и содержательно близких ей моделей экономико-статистического анализа являются:

1. В качестве результирующей переменной предлагаемой модели используется показатель средней рентабельности услуг (продукции или работ, если модель будет применена в иной сфере экономики) в отрасли. Данный показатель более репрезентативно отражает эффективность развития любой отрасли современной экономики, в том числе сферы услуг, по сравнению с используемым в рамках функции Кобба-Дугласа показателем объема производства (Y).

2. В предлагаемой модели, в отличие от производственной функции Кобба-Дугласа и ряда иных, представленных в специальной литературе подходов к экономико-статистическому анализу, используются не количественные показатели факторов производства (стоимость ОПФ и численность занятых в отрасли), а экономические критерии, отражающие эффективность развития указанных факторов (коэффициенты износа и текучести кадров, соответственно).

3. В состав внутренних финансово-экономических факторов, оказывающих влияние на развитие сферы услуг по критерию средней рентабельности деятельности, включен показатель инвестиций в инновации.

4. В качестве значимого внешнего фактора в состав предлагаемой модели включен параметр интенсивности развития национального сегмента цифровой экономики (CE). Подобный параметр естественным образом отсутствовал как в производственной функции Кобба-Дугласа, так и в иных неоклассических экономико-статистических моделях (функции Солоу, CES и др. В современных же условиях хозяйствования учет фактора цифровизации, который в системе координат предлагаемой модели представлен в форме влияния цифровой экономики в государстве в целом, представляется неотъемлемым элементом корректного, комплексного анализа особенностей и проблем обеспечения эффективности функционирования сферы услуг.

5. Наконец, в состав факторных переменных предлагаемой модели включены основные характеристики базовых сегментов национального финансового рынка.

На основании сравнения фактических значений коэффициентов эластичности модели и аргументированных наиболее предпочтительных диапазонов их изменения автором определены основные направления трансформации системы стратегического управления организационно-экономическим обеспечением функционирования и развития сферы услуг в период современного кризиса.

4. Сформирован методический подход к стратегическому управлению развитием сферы услуг, который дает возможность обеспечить рост эффективности последней за счет комплексной проработки и системного внедрения организационно-экономического механизма повышения эффективности стратегического управления сферой услуг в РФ, а также обеспечения устойчивой, долгосрочной синергии факторов производства, источников финансирования, проектов, групп персонала и иных групп

субъектов и объектов, имеющих отношение к рассматриваемой экономической системе.

В развитие общей теории и методологии управления сферой услуг автором предлагается инновационно-синергетический подход к ее развитию. Элементы предлагаемого подхода и направления их взаимосвязи приведены на следующем рисунке 3.

Направления инновационности и синергии разработанных организационно-экономических механизмов в рамках предлагаемого авторского методического подхода приведены в таблице 1.

Таблица 1

Направления инновационности и синергии разработанных организационно-экономических механизмов в рамках предлагаемого подхода к стратегическому управлению развитием сферы услуг

Организационно-экономический механизм в рамках инновационно-синергетического подхода к развитию сферы услуг	Инновационность механизма	Направления синергии в рамках механизма
Механизм обеспечения интенсификации потребления пенсионерами и иными гражданами РФ с примитивными моделями мобильных устройств цифровых услуг, в первую очередь мобильной доставки	Обеспечение пенсионеров и иных заинтересованных, в первую очередь малообеспеченных граждан РФ, специальными приставками к мобильным устройствам (технологические инновации), новые формы цифровых услуг покупки через маркетплейсы	Синергия разработчика приставки к примитивным мобильным устройствам и маркетплейса, синергия маркетплейса и систем волонтерской доставки
Механизм синтеза модифицированного проектного кредитования организаций и проектов сферы услуг и их последующего выхода на процедуру ICO	Новые для сферы услуг РФ модифицированная форма проектного кредитования и ее интеграция с технологией ICO (финансовые инновации сферы услуг)	Синергия кредитных организаций и компаний сферы услуг, синергия проектов и стартапов сферы услуг и виртуальных рынков капитала
Механизм активизации участия компаний сферы услуг экономики РФ в формировании и развитии коалиционных программ потребительской лояльности	Относительно новым для компаний сферы услуг РФ, особенно малых и средних по масштабу деятельности, является использование коалиционных программ лояльности	Синергия всех субъектов коалиционной программы потребительской лояльности, обеспечиваемая на основании эффективного оперирования последней.

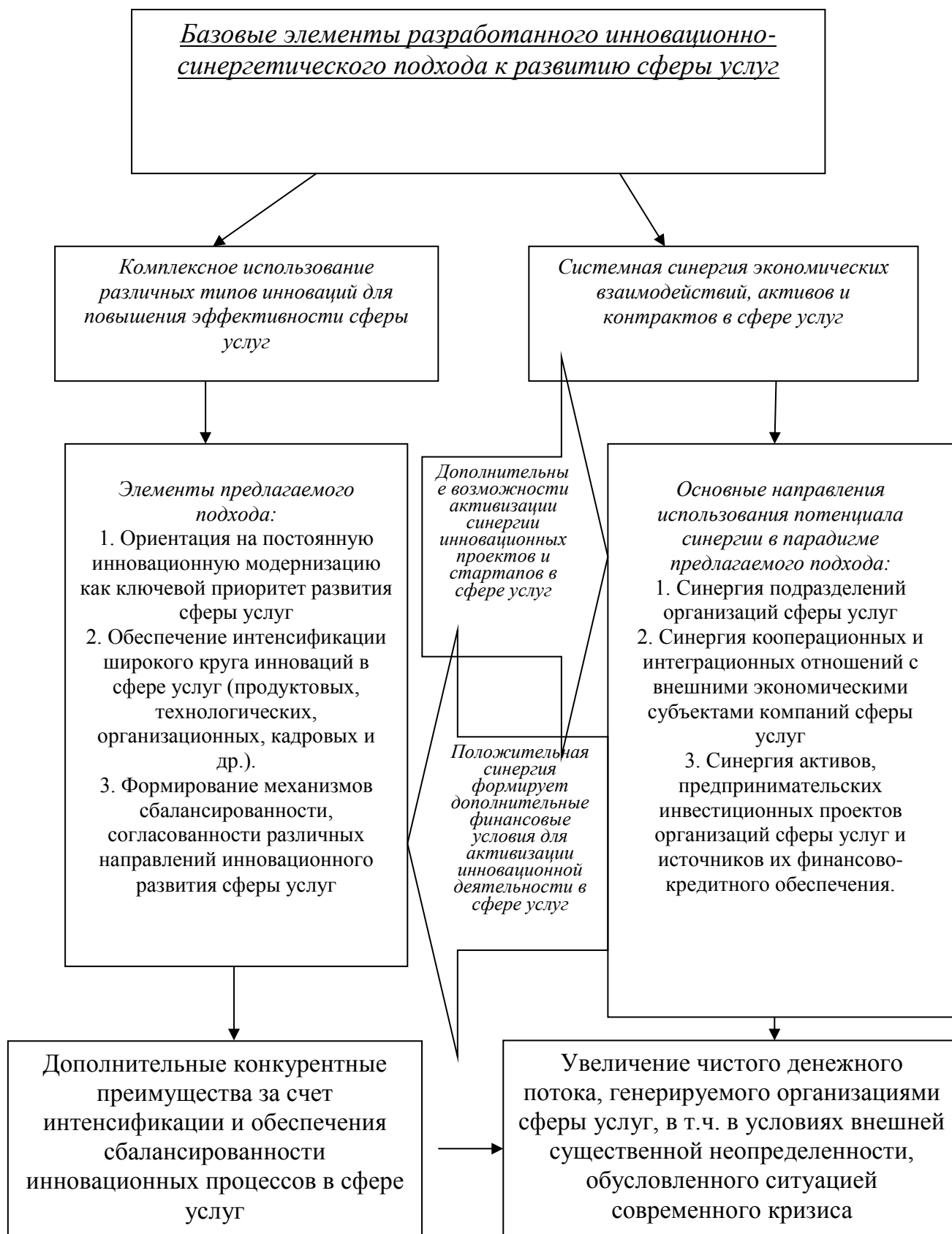


Рисунок 3 - Графическое отображение инновационно-синергетического подхода к развитию сферы услуг в условиях современного кризиса

Предлагаемый автором инновационно-синергетический подход к развитию сферы услуг позволяет обеспечить рост эффективности последней

за счет комплексной проработки и системного внедрения разноплановых организационно-экономических механизмов инновационного развития, а также обеспечения устойчивой, долгосрочной синергии факторов производства, источников финансирования, проектов и т.д., имеющих отношение к рассматриваемой экономической системе.

5. Разработана методика комплексной оценки эффективности стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения развития сферы услуг.

Одной из актуальных проблем теории и практики стратегического управления развитием современной сферы услуг является формирование методического инструментария комплексной, учитывающей широкий круг разноплановых показателей методики оценки эффективности организационно-экономического обеспечения ее функционирования.

Автором предлагается методика комплексной оценки эффективности организационно-экономического обеспечения функционирования и развития сферы услуг, основанная на адаптации инструментария сбалансированной системы показателей Сыроежина-Гендлера. Эталонная последовательность темпов изменения социально-экономических показателей, характеризующих различные аспекты функционирования сферы услуг в рамках разработанной методики, имеет следующий вид:

$$1/ПК > ДЦУ > И > ЧП > ВП > В > А > УЗ > З > Р \quad (2)$$

где ПК – темп роста количества претензий по качеству услуг, раз к пред. периоду;

ДЦУ – темп роста доли цифровых услуг в общем объеме реализованных услуг;

И – темп роста инвестиций в развитие сферы услуг;

ЧП – темп роста чистой прибыли сферы услуг;

ВП – темп роста валовой прибыли сферы услуг;

В – темп роста выручки в сфере услуг;

А – темп роста остаточной стоимости активов в сфере услуг;

УЗ – темп роста удаленной занятости, используемой в рамках сферы услуг;

З – темп роста суммарной занятости в сфере услуг;

Р – темп роста численности операционных работников сферы услуг (производственные рабочие, торговый персонал и другие группы сотрудников, либо занимающиеся трудом в рамках рабочих специализацией, либо непосредственно взаимодействующие с реальными или потенциальными потребителями услуг).

Таким образом, в рамках предлагаемой методики в явной или косвенной форме, в единой системе координат отражены показатели качества услуг, их цифровизации, инвестиционной активности, рентабельности,

оборачиваемости и производительности труда, а также рационализации структуры персонала рассматриваемого сектора экономики.

Разработанная автором методика включает следующие этапы:

1. Расчет фактических темпов изменения показателей, включенных в состав методики, по сфере услуг национальной экономики в целом, отдельной ее отрасли или конкретной компании сферы услуг.

2. Для расчета комплексной эффективности развития сферы услуг необходимо предварительно рассчитать промежуточные коэффициенты ранговой статистики, а именно:

$$K_{sp} = 1 - 6 * \sum O^2 / (n * (n^2 - 1)) \quad (3)$$

$$K_{kn} = 1 - 4 * \sum I / (n * (n - 1)) \quad (4)$$

где K_{sp} – коэффициент ранговой статистики Спирмена;

K_{kn} – коэффициент ранговой статистики Кендалла;

O – отклонение фактического ранга показателя методики от эталонного ранга;

I – инверсия рангов, которая равна положительному отклонению, а в случае отрицательного отклонения инверсия принимается равной нулю;

n – общее количество показателей методики ($n=10$).

3. Оценка комплексной эффективности организационно-экономического обеспечения развития сферы услуг, которая может быть определена по следующей формуле:

$$E_s = (1 + K_{sp}) * (1 + K_{kn}) * 100\% / 4 \quad (5)$$

где E_s – комплексная эффективность стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения развития сферы услуг, измеряемая по унифицированной шкале от 0% до 100%.

4. Определение наиболее значимых факторов повышения эффективности стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения развития сферы услуг по критерию максимизации инверсии рангов показателей методики.

5. Разработка организационно-экономических механизмов совершенствования стратегического управления развитием сферы услуг в соответствии с определенными приоритетами.

Разработанная методика апробирована на материалах сферы услуг экономики РФ в целом за 2019 – 2020 г. г. (таблица 2).

Предложенная методика позволяет объективно, на основании оценки соответствия фактических и эталонных темпов роста рейтинговых рядов, характеризующих различные аспекты инвестиционного, финансового, кадрового, цифрового развития сферы услуг определить эффективность ее функционирования и обосновать, по критерию максимизации инверсии рангов, наиболее приоритетные мероприятия по ее повышению в рамках стратегического управления данным сегментом национальной экономики.

Таблица 2

Исходные данные для разработанной методики на материалах сферы услуг экономики РФ, 2020 г.¹

Показатели методики	Обозначение	Эталонный ранговый ряд	Темп роста, 2020 г. к 2019 г., раз	Фактический ранговый ряд	Отклонение рангов (O)	O ²	Инверсия рангов (I)
1. 1/Претензии по качеству услуг ²	1/ПК	1	1,24	3	2	4	2
2. Доля цифровых услуг в структуре реализованных услуг	ДЦУ	2	2,31	1	-1	1	0
3. Инвестиции в развитие сферы услуг	И	3	0,72	10	7	49	7
4. Чистая прибыль сферы услуг	ЧП	4	0,74	9	5	25	5
5. Валовая прибыль сферы услуг	ВП	5	0,79	8	3	9	3
6. Выручка сферы услуг	В	6	0,85	7	1	1	1
7. Активы эк. субъектов сферы услуг	А	7	0,99	4	-3	9	0
8. Удаленная занятость в сфере услуг	УЗ	8	2,11	2	-6	36	0
9. Общая занятость сферы услуг	З	9	0,95	6	-3	9	0
10. Операционные работники сферы услуг	Р	10	0,96	5	-5	25	0
Сумма	х	х	х	х	х	158	18

¹ Рассчитано на основании информации, содержащейся в: Российская экономика: проблемы и перспективы. – М.: Изд-во Института экономической политики, 2021; Российский статистический ежегодник. – М.: Изд-во Федеральные службы государственной статистики, 2021.

² Зафиксированные органами государственного надзора

III. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ (ЗАКЛЮЧЕНИЕ)

Стратегическое управление развитием сферы услуг позволяет эффективно использовать ограниченные финансовые, кадровые, организационные и иные ресурсы на различных уровнях управления процессами развития данного сегмента современной экономики, в максимальной степени учитывать потенциал и вероятные направления содержания базовых экономических и специальных институтов для обеспечения долгосрочного устойчивого роста результативности деятельности субъектов хозяйствования.

В современных условиях хозяйствования одной из наиболее значимых тенденций развития системы управления сферой услуг является цифровизация. При этом экономический потенциал цифровизации используется как производителями традиционных видов услуг, в частности, для ускорения операционной и сбытовой деятельности, повышения продаж услуг через сайт компании или мобильное приложение, улучшения качества коммуникаций с реальными или потенциальными потребителями услуг, так и производителями такого инновационного типа услуг, как собственно цифровые услуги.

В рамках сформированного инновационно-синергетического подхода к развитию сферы услуг, с учетом специфики данного сектора современной экономики РФ, аргументированы организационно-экономические механизмы совершенствования функционирования сферы услуг, такие как механизм обеспечения интенсификации потребления пенсионерами и иными гражданами РФ с примитивными моделями мобильных устройств цифровых услуг, в первую очередь мобильной доставки; механизм синтеза модифицированного проектного кредитования организаций и проектов сферы услуг и их последующего выхода на процедуру ИСО; механизм активизации участия компаний сферы услуг экономики РФ в формировании и развитии коалиционных программ потребительской лояльности.

Наиболее значимые резервы повышения эффективности организационно-экономического обеспечения развития сферы услуг РФ в условиях современного кризиса в соответствии с последовательностью разработанной методики таковы: максимизация, даже в кризисных условиях хозяйствования, уровня инвестиционной активности в сфере услуг; формирование и внедрение организационно-экономических механизмов увеличения чистой прибыли в сфере; обеспечение роста валовой прибыли в сфере услуг экономики РФ.

IV. СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

1. **Горохова, П.А. Формирование модели оценки влияния внутренних и внешних факторов на систему стратегического управления организационно-экономическим обеспечением сферы услуг / П.А. Горохова // Экономика и предпринимательство. - 2022. - №1. – 0,5 п.л.**

2. Горохова, П.А. Анализ моделей управления формированием и реализацией экономического потенциала сферы услуг в условиях стратегического развития / П.А. Горохова // **Финансовая экономика. - 2022. - №3. – 0,4 п.л.**

3. Горохова, П.А. Тенденции и сдвиги в потребительском поведении в условиях цифровизации общества / П.А. Горохова // **Наука и бизнес: пути развития. - 2021. - №4. – 0,4 п.л.**

4. Горохова, П.А. Анализ основных проблем стратегического управления организационно-экономическим обеспечением сферы услуг в условиях современного кризиса // **Актуальные проблемы труда и развития человеческого потенциала. Вузовско-академический сборник научных трудов. / П.А. Горохова. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 0,3 п.л.**

5. Горохова, П.А. Оценка основных направлений влияния современного кризиса на динамику социальной эффективности кадрового обеспечения организаций сферы услуг // **Актуальные проблемы труда и развития человеческого потенциала. Вузовско-академический сборник научных трудов. / П.А. Горохова, А.В. Александров. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 0,4/0,2 п.л.**

6. Горохова, П.А. Моделирование рациональных управленческих стратегий экономического поведения предприятий сферы услуг в период кризиса // **Актуальные проблемы развития сферы услуг. сборник научных трудов/ П.А. Горохова. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 0,2 п.л.**

7. Горохова, П.А. Характеристика этапов организационно-экономического обеспечения процесса стратегического управления сферой услуг в Российской Федерации // **Актуальные проблемы развития сферы услуг. сборник научных трудов / П.А. Горохова, А.В. Александров. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 0,4/0,2 п.л.**

8. Горохова, П.А. Особенности и методы мобильного маркетинга / П.А. Горохова // **Наука и бизнес: пути развития. - 2020. - № 2 (104). – 0,5 п.л.**

9. Горохова, П.А. Методологические положения управления сайтом организации как ключевым инструментом продвижения продукта/ П.А. Горохова // **Глобальный научный потенциал. - 2020. - № 2 (107). – 0,4 п.л.**

10. Горохова, П.А. Особенности поисковой оптимизации (SEO) как техники продвижения сайта организации / П.А. Горохова // **Kant. - 2019. - № 4 (33). – 0,3 п.л.**

11. Горохова, П.А. Методы планирования бюджета на рекламные кампании в сети интернет / П.А. Горохова // **Инновации и инвестиции. - 2019. - № 11. – 0,5 п.л.**

12. Горохова, П.А. Показатели экономической и коммуникационной эффективности рекламы в сети Интернет / П.А. Горохова // **Финансовая экономика. - 2019. - №10. – 0,5 п.л.**