

СТРАТЕГИЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ С УЧЕТОМ ФАКТОРА ВРЕМЕНИ

Мийна А.Н.

научный руководитель канд. экон. наук, доц. Герасимова Е.А.

*Сибирский федеральный университет
Торгово-экономический институт*

Необходимым условием для устойчивого стратегического развития предприятия является его управленческая устойчивость, под которой понимается скорость реагирования системы управления предприятием на внешние и внутренние воздействия. В основу управления развитием предприятия по критерию устойчивости положен определенный алгоритм устойчивого развития предприятия, который представляет собой постоянно длящееся динамичное взаимодействие четырех краеугольных элементов такого развития, взаимодействующих друг с другом по принципу прямой и обратной связи, а именно:

Элемент 1 – инновационно-инвестиционное развитие предприятия в соответствии с динамикой его внешней среды;

Элемент 2 – накопление интегрированного потенциала развития;

Элемент 3 – инновационная цикличность развития (термин автора);

Элемент 4 – управление рисками на основе упреждающего реагирования.

На предприятиях в сфере услуг важно учитывать фактор времени, так как они связаны с постоянным потоком клиентов, и скорость обслуживания при заданном уровне качества является одной из характеристик, формирующих имидж предприятия. Поэтому в сфере услуг часто можно встретить временные стандарты обслуживания клиентов, которые направлены на преобразование индивидуального непродуктивного времени на индивидуальное продуктивное и функционально-однородное, которое возможно планировать и его совокупность отражает реальное коллективное время, направленное на удовлетворение потребностей покупателей услуг и достижение целей предприятия.

Таким образом, с целью рационального стратегического развития время необходимо использовать с помощью учета и проектирования. Учет времени указывает на его резервы и возможности экономии, благодаря которым обеспечивается производительность, эффективность и качество управления. А проектирование необходимо для дифференциации дел по критериям их срочности, важности, функциональности, сложности, проблематичности, потребности в дополнительном изучении, возможности делегирования, ценностной ориентации, формализации. Тем самым выстраивается приоритетность решаемых задач, и развитие предприятия становится ритмичным, динамичным, а главное эффективным. Из вышесказанного следует, что время в процессе жизнедеятельности организаций сферы услуг играет важную роль, оно отражает интенсивность развития предприятия.

Основным параметром устойчивости системы является область устойчивости – структурная группа показателей, выход за границы которой переводит систему в неустойчивое состояние. При этом переход из зоны устойчивости в неустойчивое положение определяется не линией границы, а какой-то областью, которую можно назвать областью перехода. В границы такой «области перехода» вписываются кризисное состояние предприятия и соответствующее управление, направленное на выход из данного состояния.

Эту область устойчивости наполняют динамические показатели системы управления и предприятия, по структурным элементам, позволяющие видеть

изменения в том подразделении, в котором они происходят, применять необходимые инструменты, адекватно и своевременно реагировать на кризисные и негативные явления. Этот механизм достаточно эффективен и прост на практике, позволяет предприятию иметь гибкую, а главное постоянно совершенствующуюся систему управления, видеть адекватность и реализацию стратегии. И при необходимости иметь резерв времени для внесения корректировки в стратегию и цели предприятия без ущерба для деятельности, тем самым предприятие в быстроменяющихся условиях рынка сферы услуг становится адаптивным, гибким и эффективным, а главное полноценно развивается.

Помимо этого, развитие можно представить в целой совокупности характеристик и параметров: масштабы управления, производительность и эффективность, человеческий капитал, состояние техники, организация процесса обслуживания, технология и ее соответствие современным достижениям, экономическое положение, инновационный потенциал. Развитие управления всегда опирается на определенный потенциал, который является источником и гарантом развития.

Для приобретения нового качества, а именно оно и определяет развитие, необходимы ресурсы. Но развитие определяется не только наличием ресурсов, но и их распределением, использованием и пополнением в бизнес-процессах. Результатом их использования становится услуга, которую приобретает покупатель, удовлетворяя тем самым свои потребности. Все эти процессы находятся в тесной взаимосвязи и существуют в поле постоянно действующих факторов внешнего окружения.

Развитие предприятия отражается в построении системы управления, которое должно опираться в первую очередь на область устойчивости в соответствии с фазой развития предприятия, а так как это динамический показатель, то, следовательно, и на фактор времени. Правильное определение области устойчивости дает возможность предприятию эффективно функционировать и развиваться, быстро реагировать на изменения, успешно и своевременно реализовывать управленческие решения. А фактор времени должен найти свое отражение в используемых методах, применяемых в процессе разработки стратегии, которые должны быть ориентированы на единицу времени, начиная с этапа анализа внешней и внутренней среды до этапа разработки целей и планирования.

В результате данного процесса начинают формироваться такие важные для функционирования и развития величины, как конкурентоспособность, эффективность и устойчивость управления, благодаря которым идет достижение целей и миссии предприятия и увеличивается его потенциал.

Рассматривая более подробно полученные характеристики управления, следует отметить, что конкурентоспособность управления формируется на промежутке «потребитель-цена», так как на рынке та или иная услуга, продукция для потребителя является конкурентоспособной, если он не только имеет желание, но и возможность по данной цене ее приобрести. В дальнейшем идет достижение эффективности управления, основой которой является промежуток «бизнес-процессы – цена».

В цене заключена прибыль предприятия, которая учитывает ресурсы, которые необходимо было произвести для обеспечения нужных бизнес-процессов, результатом чего и является эффективность управления. Эффективность и конкурентоспособность управления обеспечивают устойчивость управления, следовательно, эти показатели являются основными «китами» успешного развития в долгосрочной перспективе, формирующиеся в процессе функционирования и развития предприятия сферы услуг.

Помимо этого, современный ритм жизни и динамизм внешнего окружения ставит перед предприятием сферы услуг определенные приоритетные задачи, которые оно должно решать, обеспечивая тем самым себе толчок для дальнейшего развития.

Так как результат данных решений должен увеличивать конкурентоспособность предприятия и обеспечивать устойчивость его развития, то самым адекватным инструментарием здесь становятся введение различного рода и степени новизны инноваций, позволяющих в короткие временные промежутки добиваться успеха даже в быстроменяющихся условиях.

Система управления должна опираться и на инновационную деятельность, ее совершенствование должно идти в соответствии с современными тенденциями развития сферы услуг. Правильно выстроенная система управления, по нашему мнению, позволяет добиваться эффективности и конкурентоспособности управления, обеспечивая предприятию устойчивое развитие.

Основным инструментом достижения этих результатов становится стратегия устойчивого развития, в которой применена область устойчивости предприятия, есть определенная доля инноваций и новаций, и учтены факторы экономии времени. Это расчет времени, его исследование, контроль, измерение, приобретение через повышение уровня образования, квалификации и качества. А также планирование времени, распределение его резервов, высвобождение времени с помощью делегирования функций и полномочий.

Результаты исследования были адаптированы в ООО УК «Жилкоммунхоз». ООО УК «Жилкоммунхоз» работает на рынке жилищно-коммунальных услуг с марта 2008 года. Профессиональное управление многоквартирными домами, с прилегающей к ним территорией – основное направление компании. В целях постоянного повышения качества, для сохранения конкурентной позиции и снижения социальной напряженности в районе предлагаем применение 10-ти мероприятий.

1. Внедрение Философии TQM в организации, внедрение процессного подхода в управлении, обучении, работе, создании положительного имиджа компании, при проведении сезонных мероприятий, и прочих процессах в жизни компании.

2. Внедрение/ использование Энергоэффективных Технологий, и передовых технологий в производстве в первую очередь там, где это дает самую ощутимую экономию и устранение рисков.

3. Создание Учебно-Курсового Отделения для быстрого обучения своих и сотрудников подрядных организаций, а так же гастрбайтеров основным навыкам труда в ЖКХ.

4. Обучение процессным подходам не только своих сотрудников, но и сотрудников подрядных организаций.

5. Привлечение гастрбайтеров из отдаленных регионов страны, в первую очередь в рабочей среде.

6. Создание электронного документооборота как внутри УК так и между УК и подрядчиками.

7. Использование IT (веб - камеры в подъездах например) для борьбы с вандализмом.

8. Создание прецедентов в судебной практике по привлечению к ответственности лиц причастных к порче имущества общего пользования.

9. Социальная ответственность: поддержка/шефство над социальным объектом.

10. Положительное освещение деятельности УК в СМИ (местное ТВ) на регулярной основе.

В рамках ООО УК «Жилкоммунхоз» мы видим перспективный путь, примеру которого в случае успеха должна следовать составляющая стратегия.