УДК 621.396.6:658.1

# E.N. Krolivetsky, N.A. Morshchagina FORMING SYSTEM OF STRATEGIC MANAGEMENT OF TELECOMMUNICATION COMPANIES DEVELOPMENT

**Eduard Krolivetsky** – professor of the Department of Management of Economic and Social Processes of St. Petersburg State University of Cinema and Television, Doctor of Economics, professor, St. Petersburg; **e-mail: regulim@mail.ru**.

Nina Morshchagina – senior lecturer of the Department of Management of Economic and Social Processes of St. Petersburg State University of Cinema and Television, PhD in Economics, St. Petersburg; e-mail: ninoosha@mail.ru.

The relevance of the topic is based on the fact that forming a system of strategic management of the development of telecommunication companies is to ensure rational interaction of its resource and technological elements contributing to achieving the goals set.

The structure of the article is determined by the logic of revealing the essence, the role and the orientation of strategic management of the development of telecommunication companies and the consequence of developing relevant method approaches.

Developing and using system approaches to effectiveness in the technology of strategic management of telecommunication companies contribute to economic growth, achieving intended economic and social results. Our own contribution to the research consists in substantiating the system of strategic management of rendering telecommunication services as an organizational innovation conducive to transforming a company into a universal operator providing a whole range of telecommunication services.

**Keywords:** strategic management; telecommunication services; information and communication technologies; information environment; development strategy.

# Э.Н. Кроливецкий, Н.А. Морщагина ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Эдуард Николаевич Кроливецкий – профессор кафедры управления экономическими и социальными процессами ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет кино и телевидения», доктор экономических наук, профессор, г. Санкт-Петербург; e-mail: regulim@mail.ru.

**Нина Александровна Морщагина** – доцент кафедры управления экономическими и социальными процессами ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет кино и телевидения», кандидат экономических наук, г. Санкт-Петербург; **e-mail: ninoosha@mail.ru**.

Актуальность темы статьи обусловлена тем, что формирование системы стратегического управления развитием телекоммуникационных предприятий должно обеспечить рационального взаимодействия её ресурсных и технологических элементов, способствующих достижению поставленной цели.

Структура статьи определяется логикой раскрытия сущности, роли и направленности стратегического управления развитием предприятий сферы телекоммуникационных услуг и последовательностью разработки соответствующих методических подходов.

Создание и использование системных подходов к эффективности деятельности в технологии стратегического управления телекоммуникационными предприятиями способствуют экономическому росту, достижению планируемых экономических и социальных результатов телекоммуникационных предприятий. Вклад автора в развитие темы статьи состоит в обосновании создания и использования системы стратегического управления процессом оказания телекоммуникационных услуг как организационного новшества,

## ЖУРНАЛ ПРАВОВЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

способствующего трансформации предприятий в универсального оператора, оказывающего широкий комплекс телекоммуникационных услуг.

**Ключевые слова:** стратегическое управление; телекоммуникационные услуги; информационно-коммуникационные технологии; информационная среда; стратегии развития.

Стратегическое управление представляет собой комплекс мероприятий принятия и осуществления решений по переводу стратегических целей в систему сбалансированных показателей, понятных исполнителям на уровне операционного менеджмента. При этом следует учесть вклад показателей деятельности в оценку уровня достижения стратегических целей и реализации программы, определяющей последовательность действий, основанных на сопоставлении имеющегося потенциала с возможностями и угрозами внешнего окружения [3].

Операционное управление заключается в постановке краткосрочных целей и показателей в соответствии с разработанной системой стратегического управления, организации и управлении текущей деятельностью в рамках стратегических целей.

Формируемая система стратегического управления предоставляет возможность менеджерам хозяйствующих субъектов сферы телекоммуникационных услуг определять стратегический потенциал хозяйствующего субъекта, приоритеты и динамику экономического развития, приобоснованные управленческие решения, обеспечивать рост уровней эффективности использования ресурсов предприятия, контролировать динамику изменения влияния факторов внешней среды, осуществлять на практике стратегические планы и программы.

Успешное осуществление стратегии долгосрочного социально-экономического развития в существенной степени зависит от особенностей её целеполагания, так как стратегия является уникальным планом действий и предпринимаемых мер, интегрирующим главные цели хозяйствующего субъекта. В этой связи важно отметить и то, что реализация стратегии посредством организационно-экономических мер должна быть сбалансирована с экономи-

ческим и инновационным состоянием внешней рыночной среды, выступая при этом как инструмент эффективного и оперативного осуществления стратегических целей в долгосрочном периоде развития. Поэтому система стратегического управления предприятиями сферы телекоммуникационных услуг в условиях конкурентной экономики должна учитывать наметившиеся перспективы на рынке телекоммуникационных услуг. При этом от услуг фиксированной связи клиентам трудно отказаться, новые услуги других операторов обладают большими возможностями, и клиенты обращаются к тем хозяйствующим субъектам, у которых качество предоставляемых услуг доминирует над ценой. Такие процессы в настоящее время являются наиболее распространенными для предпринимательских структур и национальных операторов мирового хозяйства.

С позиции стратегического управления субъекту хозяйствования сферы телекоммуникационных услуг для эффективного функционирования в условиях конкуренции требуется новое качество хозяйствования, долгосрочного развития. Процесс развития предприятий сферы телекоммуникационных услуг предполагает большую эффективность, масштабы и разнообразие деятельности. Данный процесс реализуется путем создания информационной системы учета потребителей или развития персонала; с помощью стратегического анализа спроса на услуги, ориентацией подразделений на персонифицированное обслуживание; благодаря расширению географии деятельности, выработке стратегии защиты собственной рыночной ниши, реализации нетрадиционных схем доведения услуги до пользователя. Стратегическое управление, приоритетом которого является будущее функционирование хозяйствующего субъекта, невозможно без развития, последо-

#### РЫНОК И УПРАВЛЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКИМ РАЗВИТИЕМ

вательного и целенаправленного процесса изменения свойств хозяйствующих субъектов сферы телекоммуникационных услуг [2].

С учетом сетевого характера телекоммуникационного комплекса можно утверждать, что существует единая стратегия его развития, поскольку стратегические цели и задачи комплекса реализуются в результате совместных усилий всех операторов. Одна из основных задач стратегии развития телекоммуникационного комплекса состоит в построении национальной сети, обеспечивающей рост телефонизации как по регионам, так и в целом по народному хозяйству. Для этого стратегия развития сферы телекоммуникационных услуг должна обладать высоким уровнем инвестиционного обеспечения, определяющего обновление и модернизацию телекоммуникационной сети, внедрение технологических и продуктовых новшеств.

Вместе с этим, в процессе реализации стратегии развития телекоммуникационного комплекса, позволяющей устранить высокий уровень несоответствия в получении доходов различными экономическими видами деятельности телекоммуникационного комплекса, целесообразно решить проблему рационализации структуры оказываемых видов услуг телекоммуникации. Так, например, в промышленно развитых странах доминирующий объприбыли телекоммуникационные субъекты хозяйствования получают от местной связи. Основной объём прибыли, получаемый предприятиями телекоммуникационного комплекса развивающих стран, приходится на международную связь в целях расширения деятельности операторов международной связи и приведения её объёмов до уровня промышленно развитых стран. При этом основным приоритетом в осуществлении стратегии телекоммуникационного развития в этих странах остаётся инновационное обновление и повышение качества услуг национальной связи.

Формирование системы стратегиче-

ского управления развитием телекоммуникационных предприятий должно включать осуществление конкретных мер по обеспечению доступа к средствам связи, способствующим общению и осуществлению предпринимательской деятельности.

Одним из условий повышения экономических результатов развития комплекса телекоммуникационных услуг выступает транспарентность управления деятельностью операторов связи. Обеспечение прозрачности процесса управления субъектов хозяйствования сферы телекоммуникационных слуг связано с социальным, экономическим и военно-политическим значением телекоммуникации, её ролью в таких отраслевых составляющих национальной экономики, как образование, здравоохранение, оптовая и розничная торговля, государственное управление и обеспечение военной безопасности на уровне региональных хозяйств и народного хозяйства в целом.

В российской экономике роль информационно-коммуникационных технологий в обеспечении конкурентоспособности продукции и организации производства имеет прогрессивную тенденцию. Развитие информационно-коммуникационных технологий и информатизация деятельности предприятий комплекса телекоммуникационных услуг позволяют использовать автоматизированные системы управления производством, логистикой, проектами, финансами, качеством, сервисным обслуживанием и человеческими ресурсами хозяйствующих субъектов.

Система стратегического управления с применением автоматизированных систем представляет собой состав таких технологических элементов, как влияния факторов внешней среды, использования и распределения ресурсного потенциала; составление экспертно-сценарного прогноза экономического, социального и инновационного состояния телекоммуникационного комплекса, субъектов хозяйствования на долгосрочный период (стратегическое видение); определение функционального предназначе-

## ЖУРНАЛ ПРАВОВЫХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

ния телекоммуникационного комплекса (миссия); формулирование стратегической цели с её количественными и качественными параметрами для достижения в планируемом периоде; формирование базовой (обобщающей) и частных стратегий развития телекоммуникационной системы, реализуемых как в состоянии экономической и инновационной устойчивости внешней среды, так и существенного влияния её негативных факторов на инновационное и социально-экономическое развитие телекоммуникационного комплекса. В результате технологическая последовательность стратегического автоматизированного управления средне и долгосрочным развитием телекоммуникационных предприятий, обеспечивая непрерывность процесса управления, предоставляет возможность достигать экономических и социальных результатов как в наступающих условиях последствий влияния негативных факторов макросреды в установленных менеджментом интервалах, так и в неопределённом времени.

Система стратегического управления предприятием на основе использования информационно-коммуникационных технологий направлена на формирование его информационной стратегии, которая является одним из способов и важнейшим условием достижения стратегической цели.

На современной (информационной) стадии общественного развития создание корпоративной информационной среды зачастую является необходимым условием для функционирования хозяйствующих субъектов сферы телекоммуникационных услуг. Это связано с тем, что руководство хозяйствующих субъектов вынуждено координировать стратегии. В то же время этому стремлению препятствует ряд факторов, связанных с состоянием экономики, ситуацией на предприятиях и рынке информационно-коммуникационных тех-

нологий.

Несмотря на влияние значительного числа внешних и внутренних факторов, субъект управления предприятием обязан обеспечить требуемый объем материальных затрат на создание, техническое обеспечение корпоративной информационной среды и на обучение персонала – с целью повышения эффективности системы стратегического управления комплекса телекоммуникационных услуг, обеспечивающего его конкурентоспособность и долгосрочное функционирование [1].

В целом формирование и внедрение технологии стратегического управления хозяйствующими субъектами сферы телекоммуникационных услуг заключается в принятии и соблюдении комплекса мер различной направленности с учетом разноуровневых целей и функций предприятий по оказанию потребителям телекоммуникационных услуг, а также в разработке мероприятий по реализации стратегий экономического и инновационного развития, в применении методов и способов, процедур реального достижения планируемых результатов и повышения эффективности сферы телекоммуникационных услуг [2].

#### ЛИТЕРАТУРА

- 1. Журавлёв Д.А. Системные представления о взаимодействии показателей эффективности предпринимательской деятельности // Вестник Российской академии естественных наук (Санкт-Петербург). 2013. № 2. С. 31–33.
- 2. Солодихина М.В. Основы взаимодействия инновационной и инвестиционной деятельности социально-экономической системы // Вестник Российской академии естественных наук (Санкт-Петербург). 2014. № 1. С. 56–58.
- 3. Шлёнскова Е.С. Система стратегического управления развитием сферы услуг. СПб.: Студия «НП-Принт», 2012.