

# УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫМ РАЗВИТИЕМ ОБЩЕСТВА И СФЕРОЙ УСЛУГ

УДК 338.46:(658 + 004)

**E.A. Aksyutic, E.N. Krolivetsky**

## **INNOVATION AND INFORMATION SUPPORT OF SOCIO- ECONOMIC DEVELOPMENT OF THE SERVICE SECTOR**

**Elena Aksyutic** – a senior lecturer at Management of Economic and Social Processes Department “Saint-Petersburg State University of Cinema and Television”, PhD in Economics, Saint-Petersburg; **e-mail: aks65@mail.ru.**

**Eduard Krolivetsky** – Professor at Management of Economic and Social Processes Department “Saint-Petersburg State University of Cinema and Television”, Doctor of Economics, Professor, Saint-Petersburg; **e-mail: regulim@mail.ru.**

*The relevance of the chosen topic is that the transition to the postindustrial structure of national economy should be based on improving socio-economic development information and innovation support within such sectors of service industries as education, health care and social services, culture, housing and communal complex. The structure of the article is formed with account to identification of factors that influence the information and innovation level of their development based on the results of their economic and innovation status analysis.*

*The proposed measurers aimed at improving technology and information support of the service industry branches will ensure effective functioning of education, health care and social welfare of citizens. The authors' contribution is in substantiation of the need for the formation and implementation of a range of information and innovation measures aimed ensuring economic growth based on the enhancement of competitive advantages of different branches of the service industry.*

**Keywords:** human and intellectual capital development; competitive and innovative environment; information and innovation support for management process.

**Е.А. Аксюттик, Э.Н. Кроливецкий**

## **ИННОВАЦИОННО-ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ**

**Елена Анатольевна Аксюттик** – старший преподаватель кафедры управления экономическими и социальными процессами ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет кино и телевидения», кандидат экономических наук, г. Санкт-Петербург; **e-mail: aks65@mail.ru.**

**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.**

*Актуальность избранной темы заключается в том, что переход на постиндустриальный уклад национальной экономики должен осуществляться на основе повышения уровня информационно-инновационного обеспечения социально-экономического развития таких отраслевых составляющих сферы услуг, как образование, здравоохранение и предоставление социальных услуг, культура, жилищно-коммунальный комплекс. Структура статьи сформирована с учетом определения факторов влияния на информационно-инновационный уровень развития отраслевых составляющих сферы услуг, исходя из результатов анализа*

*их экономического и инновационного состояния.*

*Предлагаемые меры по совершенствованию технологии и информационного обеспечения отраслевых составляющих сферы услуг позволят обеспечить эффективное функционирование систем образования, здравоохранения, социального обеспечения граждан. Вклад авторов статьи состоит в обосновании необходимости формирования и осуществления комплекса инновационных и информационных мер, определяющих экономический рост на основе расширения конкурентных преимуществ отраслевых составляющих сферы услуг.*

**Ключевые слова:** развитие человеческого и интеллектуального капитала; конкурентная и инновационная среда; информационное и инновационное обеспечение процесса управления.

Переход от экспортно-сырьевого к инновационному типу экономического роста связан с формированием нового механизма социального развития, сбалансированного с ресурсными возможностями экономики и ее инновационной эффективностью. Основой такого баланса является соединение предпринимательской свободы, социальной справедливости и национальной конкурентоспособности. Такой подход требует реализации комплексных, взаимосвязанных по ресурсам, срокам и этапам преобразований, направленных на развитие человеческого капитала в народном хозяйстве, в сфере услуг. С одной стороны, это обеспечение благоприятных условий для развития способностей каждого человека, улучшение условий жизни людей и качества социальной среды [3], с другой – повышение конкурентоспособности человеческого капитала и обеспечивающих его рост отраслевых составляющих сферы услуг как ключевого фактора инновационного развития [4]. Системное решение поставленных задач позволит существенно расширить конкурентный потенциал национальной экономики за счет наращивания ее сравнительных преимуществ в науке, образовании и высоких технологиях и использования на этой основе новых источников экономического роста и повышения благосостояния.

Серьезные институциональные сдвиги должны произойти в отраслевых составляющих сферы услуг, обеспечивающих развитие человеческого и интеллектуального капитала. Повышение темпов экономического роста, качества предоставляемых услуг требует не только серьезных финансовых ресурсов, но и, прежде всего, существенного повышения эффек-

тивности функционирования отраслевых составляющих сферы услуг. Без глубоких институциональных реформ расширение инвестиций в человеческий капитал не даст необходимых результатов. Формирование современной системы экономических институтов предполагает меры по стимулированию конкуренции на рынках товаров и услуг, развитию рыночной инфраструктуры, решению многих других проблем, в целях обеспечения эффективного функционирования рыночной экономики [1].

Роль государства в процессе создания конкурентной среды в сфере услуг в значительной степени должна сводиться к формированию институциональной среды, стимулирующей предпринимательскую активность. Это предполагает решение следующих задач [2]: создание и развитие конкурентных рынков услуг, последовательная демонополизация сферы услуг; обеспечение равных условий конкуренции в тех отраслях сферы услуг, где, наряду с государственными, функционируют частные субъекты хозяйствования; снижение барьеров входа на рынки; поддержание макроэкономической стабильности и предсказуемости изменения основных макроэкономических параметров, последовательное снижение уровня инфляции; поддержка инициатив предпринимательских структур по участию в развитии сферы услуг и человеческого капитала.

Необходимо подчеркнуть, что, наряду с государственными, муниципальными учреждениями, на рынке услуг действуют учреждения с принципиально другим характером организационно-финансовой деятельности – негосударственные социально ориентированные учреждения сфе-

ры услуг. При этом основная задача тех и других учреждений – достижение финансово-экономической устойчивости и обеспечение их материальными, трудовыми ресурсами, позволяющими осуществлять деятельность на основе современных информационных и организационных технологий для оказания услуг обслуживаемому контингенту на современном уровне [5].

Обеспечение экономической устойчивости и эффективности требует определенных знаний и умений от руководителей учреждений, способности оценивать и прогнозировать формирование спроса на услуги населением исследуемой территории, выбирать, разрабатывать и применять различные методики оценки, управления деятельностью учреждения [2].

Особое значение при достижении устойчивости организационно-финансовой деятельности учреждения сферы услуг имеет информационное сопровождение процесса управления, создание системы маркетинга и информационного анализа предоставленных услуг. Процессы реформирования отраслевых составляющих сферы услуг привели к существенному увеличению объемов функциональных задач системы управления и, как следствие – к высокой информационной загруженности работников системы управления.

Как отмечают отдельные исследователи [3], во многих учреждениях образования, науки, здравоохранения разворачиваются и ведутся работы по информатизации. На уровне учреждений сферы услуг при использовании автоматизированных систем решаются задачи в достаточно узких рамках в инициативном порядке для обеспечения информационных потребностей соответствующих подразделений. При этом отсутствует техническая и организационно-технологическая координация выполняемых разработок и, как следствие, все они выполняются независимо друг от друга при полном отсутствии единой методологии, методических подходов и стандартов. Имеют место также многочисленные факты дублирования работ, нарушаются принятые в сфере информа-

тизации принципы строгого соблюдения этапности выполняемых разработок с полным их документированием в виде технических заданий, протоколов и актов приемо-сдаточных испытаний, выпуском соответствующей нормативной и эксплуатационной документации [3].

Существующая практика развития процесса информатизации в субъектах хозяйствования сферы услуг ведет к завышению затрат на создание средств информатизации отдельных объектов, на их последующее сопровождение и развитие, а также к полной несовместимости разрабатываемых средств и информационных ресурсов и, как следствие, к принципиальной неосуществимости комплексного информационного обеспечения органов управления различных уровней систем образования, науки, здравоохранения. В этих условиях совершенствование технологий и информационного обеспечения является одним из наиболее важных факторов эффективного функционирования систем образования, здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства, сферы социальной защиты и социального обслуживания, повышения качества оказываемых услуг.

Проведенный анализ состояния и динамики развития отраслевых составляющих сферы услуг позволил выявить такие проблемы, как существенное изменение содержания функций управления отраслями сферы услуг на различных уровнях, нескоординированность разработки и отсутствие комплексности проектирования их информационного обеспечения. При этом изменение содержания функций управления связано, прежде всего, с необходимостью учета требований рынка, ростом конкуренции на рынке услуг, применением программно-целевых и проектных методов в организации деятельности учреждений сферы услуг, развитием нормативно-правового обеспечения, межведомственного взаимодействия организаций, внедрением современных методов управления знаниями и мотивациями.

Регулирование информационного обеспечения повышения конкурентоспособности локальных и отраслевых состав-

ляющих сферы услуг является, на наш взгляд, основой для принятия действенных управленческих решений. Сущность информатизации процессов создания конкурентных преимуществ хозяйствующих субъектов сферы услуг можно определить как изучение структуры целей и задач системы в пространстве и во времени, выявление соответствия организационной структуры управления, функций управления, их распределения по элементам структуры, характеристик элементов, методов и сроков решения управленческих задач, соответствия целям и задачами системы управления.

Таким образом, разрабатывая план информационного и инновационного обеспечения повышения конкурентоспособности предприятий сферы, услуг необходимо учитывать: социальную ситуацию; возможности и ограничения в системе; организационно-экономические условия; временные рамки.

Основными характеристиками, влияющими на развитие информационного и инновационного обеспечения, направленного на повышение конкурентоспособности предприятий, в настоящее время можно считать большую неформализованность внутренних процессов формирования услуг; вариативность социальной практики; быстрое изменение сферы услуг, методов, структуры системы управления; недостаточное и нестабильное финансирование и, соответственно, отсутствие адекватного финансирования за счет бюджетных средств; трудоёмкость коммуникаций и процессов аналитической переработки информации; низкий уровень информационно-технологической культуры работников системы управления, боязнь применять новые информационные технологии. При этом процесс создания системы информационного и инновационного обеспечения существенно затруднен из-за слабой формализации характера и процедур деятельности различных подразделений системы управления, отсутствия качественного менеджмента [6].

В настоящее время основными потребностями менеджеров системы управ-

ления отраслевыми составляющими сферы услуг являются оснащение компьютерной техникой; разработка и внедрение единой коммуникационной сети; внедрение различных информационных, телекоммуникационных и компьютерных технологий; повышение уровня информационной культуры и обученности информационно-коммуникационным технологиям.

Следовательно, основные потребности менеджеров системы управления сферой услуг сводятся, в первую очередь, к обеспечению информационной поддержки их профессиональной деятельности.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

2. *Аксютин Е.А.* Инновационные направления перспективного развития отраслевых составляющих сферы услуг: автореф. дис. ... канд. экон. наук. СПб., 2012.

3. *Кабановский Д.Н.* Регулирование интеграционных процессов в сфере высшего профессионального образования: дис. ... канд. экон. наук. СПб., 2006.

4. *Панарин А.А.* Управление экономическими инновационными изменениями в деятельности учреждений профессионального образования: теоретические и концептуальные положения: монография. СПб.: Студия «НП-Принт», 2013.

5. *Лебедев В.В.* Создание и эффективность функционирования механизма совершенствования управления учреждениями дополнительного образования: монография. М.: МИИР, 2013.

6. *Угаслов Н.Ф.* Развитие концепций факторов производства в инновационной экономике. СПб.: Студия «НП-Принт», 2013.

7. *Филиппов М.В.* Перспективы использования новых информационных технологий в сфере сервиса // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2014. № 2 (27). С. 195–199.