

Научная статья
<https://doi.org/10.23672/SAE.2023.68.13.036>
УДК 338.012



ОБЗОР СУЩЕСТВУЮЩИХ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СФЕРЫ УСЛУГ

Петров С.В.

Владимирский юридический институт ФСИН России

Аннотация. В данной статье анализируются методы управления организациями сферы услуг. Определена важность и актуальность темы исследования. Даны определения услуги, сферы услуг и методов управления. Произведена классификация наиболее востребованных классических и современных методов управления организациями. Выделены основные отличия организаций сферы услуг и других направлений экономики. Определена важность тенденции внедрения методов цифровой трансформации как одного из самых перспективных и актуальных методов управления организациями сферы услуг. Предложен алгоритм рассмотрения и внедрения новых методов управления организациями сферы услуг с акцентом на целесообразность их применения. Рассмотрены и проанализированы работы других исследователей по теме статьи с учётом их актуальности и своевременности. Сформулированы рекомендации по применению методов управления организациями сферы услуг.

Ключевые слова: сфера услуг, услуга, организация, методы управления, социальные и экономические процессы.

Благодарности: Выражается благодарность руководству Владимирского юридического института ФСИН России за предоставление возможности участия в научной работе.

OVERVIEW OF EXISTING MANAGEMENT METHODS OF SERVICE SECTOR ORGANIZATIONS

Sergey. V. Petrov

Vladimir Law Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia

Abstract. This article analyzes the methods of management of organizations in the service sector. The importance and relevance of the research topic is determined. Definitions of service, service sector and management methods are given. Classification of the most demanded classical and modern methods of management of organizations is made. The main differences between organizations in the service sector and other areas of the economy are highlighted. The importance of the trend of the introduction of digital transformation methods as one of the most promising and relevant methods of management of organizations in the service sector is determined. The algorithm of consideration and introduction of new methods of management of organizations in the service sector with an emphasis on the feasibility of their application is proposed. The works of other researchers on the topic of the article are considered and analyzed, taking into account their relevance and timeliness. Recommendations on the application of management methods of organizations in the service sector are formulated.

Keywords: Service sector, service, organization, management methods, social and economic processes.

Acknowledgements: Thanks are expressed to the leadership of the Vladimir Law Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia for providing the opportunity to participate in scientific work.

Введение.

Одним из самых перспективных направлений развития экономики является сфера услуг как показатель устойчивости и разносторонности экономического потенциала государства. Для более полного раскрытия возможностей данного направления необходимо внедрять наиболее перспективные методы управления организациями сферы услуг как наиболее важный элемент менеджмента.

Под сферой услуг принято понимать область экономики, занимающуюся предоставлением услуг потребителям. Услуга – вид деятельности и результат непосредственного взаимодействия исполнителя услуги и её потребителя, направленный на удовлетворение потребностей клиентов.

Таким образом, под управлением организациями сферы услуг следует понимать целенаправленное воздействие руководства на бизнес-процессы с целью повысить эффективность оказываемых организацией услуг.

В зависимости от применяемых методов управления, будет изменяться и эффективность деятельности организаций сферы услуг. Выбор наиболее оптимального метода управления является важнейшей задачей руководителя такой организации.

Обсуждение.

Под методом управления организацией сферы услуг принято понимать инструмент управленческого воздействия, используемый для постановки и реализации целей организации. Базируясь на этих инструментах, определяется совокупность принципов и правил воздействия субъекта управления на объект.

Принято различать следующие классические методы управления организациями сферы услуг:

1. Организационные.
2. Научные.
3. Административные.
4. Экономические.
5. Социальные.

Данная группа методов зарекомендовала себя оптимальным образом в течении продолжительного промежутка времени, однако необходимо уточнить тот факт, что наука об управлении совершенствуется исходя из современных реалий экономического развития общества и таким образом очевидным становится тот факт, что и методы управления организациями сферы услуг также должны быть модернизированы в соответствии с текущими условиями.

Исходя из сказанного, следует обратить пристальное внимание на более современные методы управления организациями сферы услуг, сре-

ди которых хотелось бы выделить следующие:

1. Программно-целевой метод.
2. Программное управления по целям.
3. Бюджетирование.
4. Безбюджетное управление.
5. Метод ПДПК (метод Деминга).
6. Метод цифровой трансформации.

Указанные методы в более практичной манере отвечают потребностям организаций сферы услуг, особенно с учётом глобальных изменений, происходящих в экономических и социальных процессах в обществе.

Одним из самых актуальных методов управления организацией сферы услуг на данный момент является метод цифровой трансформации по причине активного повсеместного распространения цифровых технологий как на стадии оказания услуги, так и в процессе сопутствующих действий.

Важно понимать, что большинство из перечисленных методов управления являются в достаточной степени универсальными и применимы не только в организациях сферы услуг, но и на предприятиях другого экономического профиля. Однако важно учесть своеобразные особенности, как отрасли, так и конкретной организации. В этом и заключается одна из ключевых задач руководителя. Для сферы услуг такими особенностями являются: клиентоориенти-

рованность и нематериальное взаимодействие продавца и покупателя.

Обмен передовым опытом практических руководителей организаций сферы услуг является одним из самых действенных способов повысить эффективность управления предприятий. Вместо того, чтобы каждый раз методом проб и ошибок самому разрабатывать и внедрять новые методы управления организацией, руководителю такого предприятия необходимо исследовать, проанализировать и внедрить передовой успешный опыт подобных организаций с акцентом на оптимизацию на свои собственные специфические особенности. Таким образом будет сделан весьма ощутимый шаг к повышению эффективности как управления организацией, так и всей её деятельности.

Далее, рассмотрим некоторые примеры научных разработок методов управления организациями сферы услуг.

Один из авторов предлагает интеграцию процессных методов управления на предприятиях розничной торговли как инструментов ценностно-ориентированного управления устойчивым развитием [1].

Другая группа авторов рассматривает метод сетевого планирования и управления как элемент повышения эффективности торгового предприятия [2].

Следующий исследователь определяет управление проектами как эффективный метод управления на предприятии [3].

Другие авторы рассматривают процессный подход и agile-технологии как методы управления в условиях неопределённости [4].

В последнее время появляется всё больше исследований на тему внедрения методов цифровой трансформации в организациях сферы услуг [5, 6, 7]. Такие работы сигнализируют о том, что цифровые технологии оказывают наибольшее влияние, как на деятельность самих компаний, так и на методы управления организациями.

Данные примеры являются достаточно актуальными как минимум для их рассмотрения и анализа для существующих предприятий сферы услуг.

Результаты.

Полагаем, что для повышения результативности деятельности организаций сферы услуг необходимо с заданной регулярностью проводить анализ существующих методов управления компанией, отбирать наиболее перспективные из них, просчитывать эффективность их реали-

зации и внедрять наиболее перспективные из них с учётом специфических особенностей каждой отдельной организации.

Заключение.

Таким образом, следует сделать следующие выводы. Существует значительное количество методов управления организациями сферы услуг. Среди них можно выделить как классические зарекомендовавшие себя с наилучшей стороны в течение длительного промежутка времени, так и те, которые были разработаны и реализованы в последнее время, как наиболее актуальные для постоянно изменяющихся социальных и экономических процессов, в том числе, в сфере услуг. Все указанные методы необходимо рассмотреть, проанализировать и после учёта специфических особенностей каждой конкретной организации спланировать их внедрение. Целью таких действий должно быть – повышение эффективности деятельности организации сферы услуг.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование в формате double-blind peer review (рецензенту неизвестны имя и должность автора, автору неизвестны имя и должность рецензента). Рецензия может быть предоставлена заинтересованным лицам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are reviewed in the double-blind peer review format (the reviewer does not know the name and position of the author, the author does not know the name and position of the reviewer). The review can be provided to interested persons upon request.

Литература:

1. Сапрыкина Л.Н. *Ценностно-ориентированное управления устойчивым развитием предприятия розничной торговли на основе интеграции методов процессного управления // Стратегия предприятия в контексте повышения его конкурентоспособности. 2022. № 11. С. 194-198.*
2. Моисеева В.Г., Сонко Умар *Разработка мероприятий программы повышения эффективности маркетингового управления торгового предприятия с использованием*

метода сетевого планирования и управления // Балтийский экономический журнал. 2021. № 2 (34). С. 88-95.

3. Крюкова А.Д. Управление проектами – эффективный метод управления на предприятии // Научно-практические исследования. 2021. № 1-5 (36). С. 22-24.

4. Мешков С.А., Толстошеин М.А. Интеграция процессного подхода и agile-технологии как метод управления в условиях неопределённости // Kazakhstan Science Journal. 2022. Т. 5. № 4 (38). С. 13-23.

5. Малашикина О.Ф. Методы и механизмы стратегического управления развитием высокотехнологичных компаний в условиях глобальной цифровизации / Beneficium. 2021. № 1 (38). С. 28-33.

6. Фадеева Н.В. Цифровизация бизнес-процессов транспортной инфраструктуры: современные методы управления // Экономика строительства. 2022. № 12. С. 33-40.

7. Бонюшко Н.А., Семченко А.А. Структурные вопросы управления в контексте цифровой экономики // Научное обозрение: теория и практика. 2022. Т. 12. № 6 (94). С. 888-896.

References:

1. Saprykina L.N. Value-oriented management of sustainable development of a retail company based on the integration of process management methods // The strategy of the enterprise in the context of increasing its competitiveness. 2022. No. 11. pp. 194-198.

2. Moiseeva V.G., Sonko Umar Development of measures for improving the effectiveness of marketing management of a trading enterprise using the method of network planning and management // Baltic Economic Journal. 2021. No. 2 (34). pp. 88-95.

3. Kryukova A.D. Project management – an effective method of management at the enterprise // Scientific and practical research. 2021. No. 1-5 (36). pp. 22-24.

4. Meshkov S.A., Tolstoshein M.A. Integration of the process approach and agile technology as a management method under uncertainty // Kazakhstan Science Journal. 2022. Vol. 5. No. 4 (38). pp. 13-23.

5. Malashkina O.F. Methods and mechanisms of strategic management of the development of high-tech companies in the context of global digitalization / Beneficium. 2021. No. 1 (38). pp. 28-33.

6. Fadeeva N.V. Digitalization of business processes of transport infrastructure: modern management methods // Economics of construction. 2022. No. 12. pp. 33-40.

7. Bonyushko N.A., Semchenko A.A. Structural issues of management in the context of the digital economy // Scientific review: theory and practice. 2022. Vol. 12. No. 6 (94). pp. 888-896.

Информация об авторе

Петров Сергей Валерьевич, кандидат экономических наук, доцент кафедры управления и информационных технологий факультета права и управления, Владимирский юридический институт Федеральной службы исполнения наказаний России, г. Владимир, Россия, 600020, г. Владимир, ул. Большая Нижегородская, д. 67Е, номер телефона +7(4922)32-23-74, e-mail: psv01@yandex.ru, ORCID 0000-0002-9207-4976

Sergey V. Petrov, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Management and Information Technologies of the Faculty of Law and

Management, Vladimir Law Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia,
Vladimir, Russia, 600020, Vladimir, Bolshaya Nizhegorodskaya str., 67E, phone
number +7(4922)32-23-74, ORCID 0000-0002-9207-4976