

УДК 338.462

ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ СЕРВИСНОГО КЛАСТЕРА КАК СПОСОБА ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ АУТСОРСИНГОВЫХ КОМПАНИЙ

Балдин О.В.*ГОУ ВПО «Донской государственный технический университет», Ростов-на-Дону,
e-mail: o.baldin@yandex.ru*

Предметом рассмотрения статьи являются механизмы создания кластера сервисных предприятий, функционирующего на основе принципов внутреннего и внешнего аутсорсинга. Отражены объективные предпосылки, обусловившие необходимость трансформации системы функционирования предприятий сферы обслуживания и формирования новой формы их деятельности на рынке. Дано определение аутсорсингово-сервисного кластера. Выявлены конкурентные преимущества, приобретаемые партнерскими организациями при их вхождении в состав кластера. Показано, что если инициатором создания кластера выступают коммерческие структуры, его цели и основные задачи заключаются в формировании дополнительных рычагов, направленных на повышение конкурентоспособности и устойчивости каждого из составляющих его предприятий. Отражены основные проблемы, связанные с процессом формирования кластерной системы. Обоснован вывод о том, что изменения внешней инновационной среды создают импульс для соответствующих внутренних преобразований сервисных компаний. Это проявляется, в частности, в организации кластерных форм их совместной деятельности.

Ключевые слова: экономический кластер, аутсорсинг, коммерческое партнерство

FEATURES OF FORMING OF SERVICE CLUSTER AS A WAY OF INNOVATION DEVELOPMENT OF OUTSOURCING COMPANIES

Baldin O.V.*Don State Technical University, Rostov-on-Don, e-mail: o.baldin@yandex.ru*

The subject of consideration of the article are the mechanisms for creating a cluster of service enterprises operating in accordance with the simultaneous implementation of the principles of internal and external outsourcing. Were reflected the objective prerequisites, which necessitated the transformation of the system of functioning of service enterprises and the formation of a new form of their activity in the market. In the article was given the definition of an outsourcing – service cluster. Reflected the market advantages acquired by partner organizations when they join the cluster. It is shown that if the commercial cluster is the initiator of the cluster creation, its goals and objectives are to create additional levers aimed at increasing the competitiveness and stability of each of its constituent enterprises. The main problems associated with the process of cluster system formation, features of its management are reflected. As a result of the article, was made a conclusion, that changes in the external innovation environment give an impetus to the corresponding internal transformations of service companies, which is manifested, in particular, in the organization of cluster forms of their joint activities.

Keywords: economic cluster, outsourcing, commercial partnership

В последние годы проблематике развития кластерных систем в российской экономике уделяется все большее внимание как на правительственном уровне, так и в научных публикациях, что свидетельствует о высокой степени ее актуальности.

Под кластером обычно понимается взаимосвязанная система предприятий, осуществляющих совместную деятельность в определенной хозяйственной отрасли и локализованных по территориальному признаку. Основной целью создания кластерных систем является повышение эффективности региональной экономики. В этой связи многие авторы говорят о ведущей роли структур местного самоуправления как субъекта, организующего и управляющего системой функционирования кластерными образованиями [1, 4, 5].

Однако в качестве инициаторов создания кластера могут выступать и коммерческие структуры. При этом цели, ор-

ганизационно-управленческая система, финансово-инвестиционные возможности, а также векторы развития таких кластеров отличаются от тех, которые сформированы при наличии поддержки со стороны органов регионального управления.

В настоящее время в г. Ростове-на-Дону по инициативе автора сформирован и функционирует экономический кластер, состоящий из группы компаний, осуществляющих предпринимательскую деятельность в различных сферах сервисного обслуживания как юридических, так и физических лиц. Блок-схема данного кластера представлена на рис. 1.

Целью создания кластера является обеспечение дополнительных рычагов, способствующих повышению конкурентоспособности и устойчивости на рынке составляющих его коммерческих организаций. Это обеспечивается посредством формирования многопрофильной диверсифицированной бизнес-структуры, способной реали-

зывать широкий спектр разнотипных задач сервисного обслуживания в рамках единого центра. Необходимо отметить, что кластер представляет собой кооперированную систему юридически и финансово независимых сервисных организаций, успешно работающих на рынке в течение нескольких лет. Составляющие его компании осуществляют свою деятельность как в различных видах, так и формах сервисного обслуживания (авторизованном, аутсорсинговом, частных заказчиках), что открывает возможности для наиболее полной ее реализации [3].

В основу создания и функционирования представленного кластера положен интегративный механизм, объединяющий принципы коммерческого партнерства и аутсорсингового взаимодействия, адаптированные к деятельности сервисных предприятий. Данные механизмы подробно освещены в [2]. Объективными предпосылками для его формирования на рынке послужили следующие факторы:

1. Возрастающий рыночный спрос на удовлетворение различных видов услуг, что соответственно ведет к необходимости реализации новых механизмов, позволяющих обеспечить расширение их предложения в рамках единой сервисной системы посредством кластерной формации.

2. Взаимный поиск новых форм и методов трансформации традиционных бизнес-моделей со стороны участников кластера, что предопределило преобразование существующих коммерческих систем отдельных

компаний в сторону нового витка их инновационного развития.

3. Относительно небольшой размер необходимых инвестиционных ресурсов.

4. Возможность снижения издержек и диверсификации рисков.

Процесс создания кластера сопряжен с перманентной необходимостью эффективного и оперативного решения ряда задач, что служит основой успеха вновь формируемой структуры на рынке. Среди них можно выделить следующие:

1. Реализация комплексной организационно-управленческой и функционально-управленческой систем.

2. Обеспечение механизмов взаимной ответственности.

3. Проведение совместной рекламной кампании.

4. Создание и развитие единой материально-технической и экономической базы.

Система управления кластером ориентирована на реализацию организационно-управленческой, юридической и экономической составляющих его деятельности, что проявляется, с одной стороны, в обеспечении эффективного взаимодействия составляющих его партнерских компаний, а с другой – в решении комплекса стратегических и тактических задач, которые непрерывно возникают под влиянием внешней среды. К последним можно отнести:

1. Эволюционирование кластера – реализуется путем привлечения в его состав новых партнерских компаний.



Рис. 1. Блок-схема аутсорсингово-сервисного кластера «Зенит – Сервис»

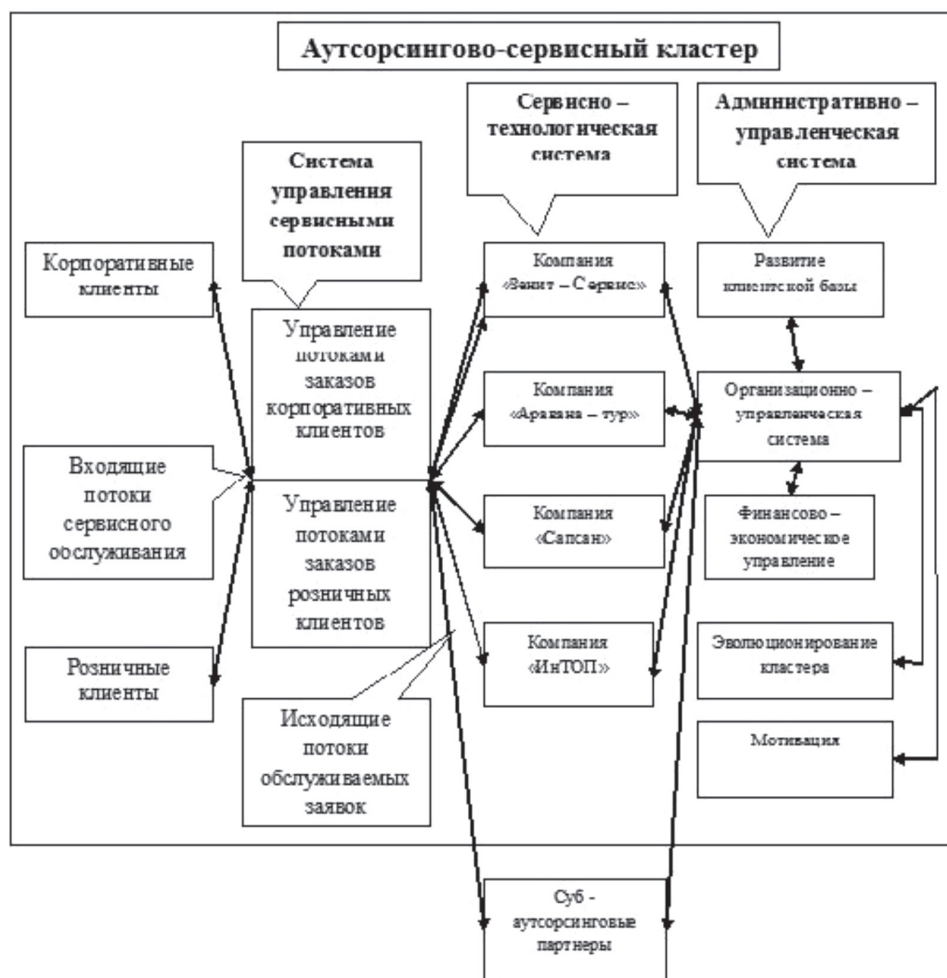


Рис. 2. Система функционального управления аутсорсингово-сервисным кластером «Зенит – Сервис»

2. Развитие клиентской базы – для решения данной задачи обеспечивается участие в тендерных закупках по направлениям деятельности кластера, совместная рекламная кампания и так далее.

3. Организационно-управленческие – осуществляются посредством обеспечения эффективных механизмов коммерческого партнерства.

4. Мотивационные – выполняется с помощью создания единых поощрительно-санкционных механизмов.

Система функционального управления аутсорсингово-сервисным кластером представлена на рис. 2.

Взаимодействие участников в кластере строится на основе внедрения принципов коммерческого партнерства и субаутсорсингового взаимодействия, направленных на оптимизацию внутренней среды системы. Это предполагает совместное использо-

вание конкурентных преимуществ оформленных в кластер компаний, расширение спектра оказываемых услуг не только по видам, но и по формам их функционирования на рынке.

При вхождении предприятия в состав кластера происходят определенные видоизменения способов и методов его деятельности, что можно рассматривать как с позиций обретения ряда преимуществ, так и определенных недостатков.

К основным достоинствам можно отнести: повышение конкурентоспособности, обеспечение структурной и динамической устойчивости предприятия, возможность консолидации внутренних инвестиционных ресурсов структурных подразделений кластера.

Среди недостатков следует выделить: повышенную интенсивность работы, возможность появления разночтений по поводу принятия отдельных управленческих решений.

Важно отметить такую особенность функционирования кластера, как возможность одновременно реализовать механизмы как внутреннего, так и внешнего аутсорсинга, обеспечивая при этом их согласованность и направленность в отношении соответствующей среды. Внешний вектор традиционно ориентирован на получение коммерческой прибыли от деятельности кластера на рынке. Внутренний – обращен в сторону повышения эффективности функционирования всей кластерной системы. При этом реализация принципов внутреннего аутсорсинга зачастую связана с приобретением определенных выгод, в том числе и финансового характера, от взаимодействия с партнерскими компаниями в кластере. Здесь, как правило, используются схемы взаимозачетов, льготных тарифов и так далее.



Рис. 3. Внешняя и внутренняя направленность аутсорсинговой деятельности в кластере

Признаки внутреннего аутсорсингового взаимодействия между компаниями, входящими в состав кластера, проявляются в следующем:

1. Постоянный характер отношений.
2. Частичная интеграция бизнес-процессов.
3. Наличие внутреннего контракта, имеющего SLA-структуру.
4. Необходимость детальной разработки механизмов взаимной ответственности партнеров.

Характерно, что в ряде случаев механизмы субаутсорсингового и субподрядового партнерства используются и при взаимодействии со сторонними организациями, не входящими в структуру кластера, что также способствует увеличению объемов и видов предоставляемых услуг.

Обобщая вышеизложенное, можно дать следующее определение: аутсорсингово-сервисный кластер – это система сервисных предприятий, функционирующих на основе реализации принципов как внутреннего, так и внешнего аутсорсингового взаимодействия составляющих его партнерских организаций.

Поскольку деятельность кластера направлена одновременно на работу с различными категориями заказчиков и использование разных видов обслуживания, его функционирование связано с необходимостью учета и выполнения норм, закрепленных в различных законодательных актах, таких как Закон РФ «О защите прав потребителя», «Правила бытового обслуживания населения в РФ», Гражданский кодекс РФ, Закон РФ «О частной детективной и охранной деятельности», Закон «Об основах туристской деятельности» в РФ», Федеральный закон «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (ФЗ № 44). Кроме того, необходимо соблюдать SLA-параметры, закрепленные в соответствующих внешних аутсорсинговых контрактах. Это сопряжено с необходимостью обеспечения дополнительного юридического сопровождения. Последнее осуществляется юристами компании «Сапан» и является одной из форм реализации внутреннего аутсорсинга.

Административное управление кластером осуществляется в соответствии с коллегиальным принципом, что предполагает совместное принятие ключевых решений советом директоров и их реализацию председателем. В сферу компетенции последнего также входит разрешение текущих оперативных задач, формирование и вынесение на обсуждение членов совета наиболее значимых проблем и путей их преодоления.

Юридической основой функционирования кластера является коллективный договор, в котором закреплены основные положения совместной деятельности его участников.

Поскольку организация кластера в данном случае не предполагает создания единого юридического лица, налоговые и другие бюджетные платежи, а также различные виды фискальной отчетности его участниками осуществляются самостоятельно. В отдельных случаях, по решению совета директоров, в отношении участников кластера реализуются механизмы финансовой взаимопомощи на условиях, определенных коллективным договором.

На рис. 4 представлена модель аутсорсингово-сервисного кластера [3].

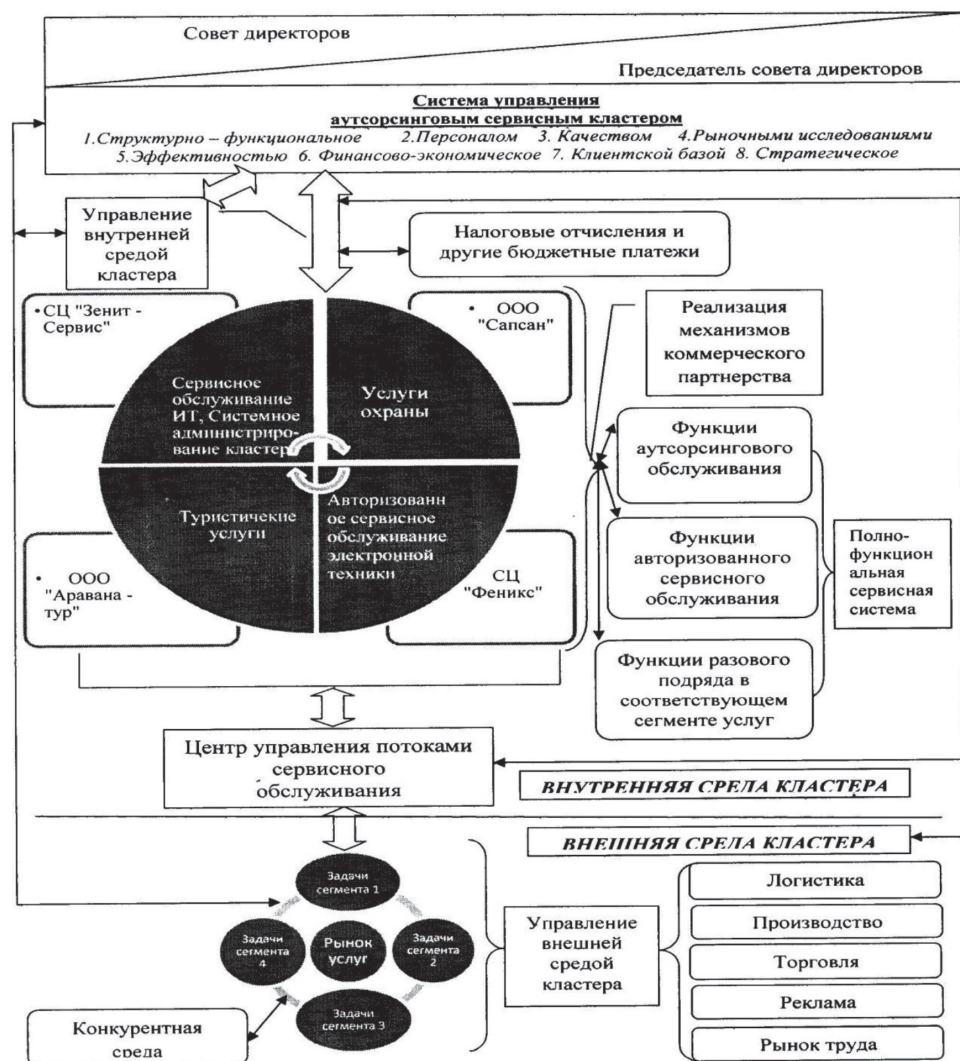


Рис. 4. Модель аутсорсингово-сервисного кластера

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод о том, что изменения внешней инновационной среды создают импульс для соответствующих внутренних преобразований сервисных компаний. Это проявляется, в частности, в создании предпосылок для организации новых форм функционирования предприятий данного типа на рынке. К их числу следует отнести создание и развитие кластерной системы, ориентированной на количественное и качественное удовлетворение широкого диапазона потребностей заказчиков, что в свою очередь способствует повышению конкурентоспособности и устойчивости на рынке каждого их входящих в нее партнеров. В настоящее время данный подход реализуется автором в г. Ростове-на-Дону путем создания аутсорсингово-сервисного кластера, ядром которого является компания «Сервисный центр Зенит – Сервис».

Список литературы

1. Анисова Н.А. Развитие теории кластеров: типовая модель и примеры применения: Монография / Н.А. Анисова. – М.: БИБЛИО-ГЛОБУС, 2014. – 84 с.
2. Балдин О.В. Реализация механизмов коммерческого партнерства при развитии сервисных предприятий / О.В. Балдин, Н.А. Ситников // сб. материалов XI Междунар. науч.-практ. конф. 10 янв. «Экономика и современный менеджмент». – М.: Chronos, 2017. – № 1(9). – С. 26–30.
3. Балдин О.В. Формирование кластерной модели предприятий сферы обслуживания как инструмента повышения их конкурентоспособности на рынке услуг / О.В. Балдин // Международный журнал экспериментального образования – 2017. – № 4–1. – С. 36–37.
4. Портер М. Конкуренция. – М., 2005. – 608 с.
5. Прохорова В.В. Функции и инструменты развития кластеров в региональной экономике современной России [Электронный ресурс]: научное электронное издание (монография) / В.В. Прохорова, М.С. Хачатурова – Майкоп: ЭлИТ, 2015. – Режим доступа: <http://ljournal.ru/wp-content/uploads/2015/11/9785990738027.pdf>.