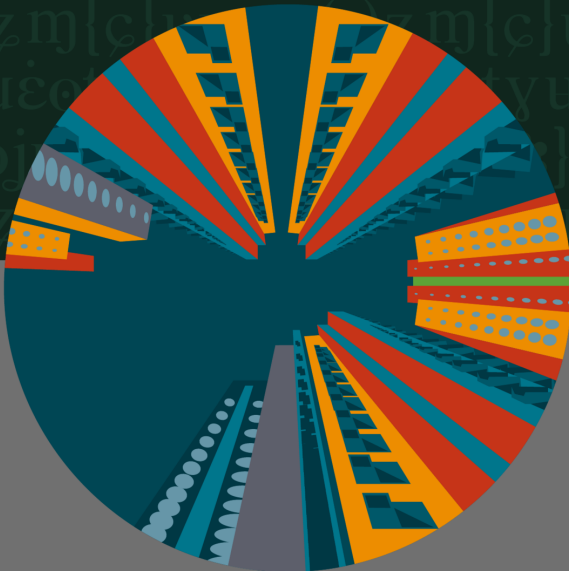




СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY



Ю.В. Гуняков, М.Ф. Воротынцева

СТРУКТУРНЫЙ МЕХАНИЗМ
САМООРГАНИЗАЦИИ
РЫНОЧНОЙ ФОРМЫ ТОРГОВЛИ
УСЛУГАМИ

**Мария Фёдоровна Воротынцева
Юрий Владимирович Гуняков
Структурный механизм
самоорганизации рыночной
формы торговли услугами**

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=40133584

*Структурный механизм самоорганизации рыночной формы торговли
услугами Монография:
ISBN 978-5-7638-3706-3*

Аннотация

Исследованы теоретические и методологические вопросы самоорганизации рыночной формы торговли услугами, организационно-экономический структурный механизм преобразования внутрифирменной системы управления. Предложены инновационные методы и инструменты самоорганизации платных медицинских услуг. Книга предназначена для всех, кого интересует развитие сферы услуг.

Содержание

Предисловие	4
Введение	7
Глава 1	13
1.1. Исходные теоретические и методологические положения самоорганизации торговли услугами	13
Конец ознакомительного фрагмента.	27

**Ю.В. Гуняков,
М.Ф. Воротынцева**
**Структурный механизм
самоорганизации
рыночной формы торговли
услугами Монография**

Предисловие

В динамичных условиях неопределённости и неустойчивости экономики стратегическим направлением экономического развития страны становится сфера услуг. Она, осваивая рыночные механизмы хозяйствования, способствует решению трёх важнейших задач: повышение жизненного уровня населения, эффективность предприятий и обеспечение всеобщей экономической взаимосвязи национального хозяйства. Это обусловило необходимость научного исследования структурных механизмов самоорганизации торговли услугами на основе свободного ценообразования и конкуренции.

Отличие данной монографии от существующих изданий состоит в теоретико-методологическом исследовании рыночной формы торговли услугами в аспекте её самоорганизации.

Цель книги – помочь читателю более полно понять изменения, происходящие в управлении и организации торговли услугами, открыть новые возможности их совершенствования.

Данный подход определил структуру книги.

В гл. 1 проведено теоретико-методологическое обоснование концепции самоорганизации рыночной формы торговли услугами. Рассмотрены исходные теоретические и методологические положения самоорганизации как управленческого инструмента рыночной формы торговли услугами. Аргументирован новый подход к определению принципов самоорганизации, основой которых являются требования экономических законов. Уточнено понятие «услуга как товар».

Гл. 2 содержит информационно-аналитическое обоснование эмпирического исследования рынка медицинских услуг. Центральным является вопрос метода познания самоорганизации рыночной формы торговли услугами. Использование субстанционализма в качестве методологической основы исследования позволило сфокусироваться на выявлении особенностей и закономерностей развития рынка медицинских услуг, анализе ограничений самоорганизации платных медицинских услуг.

В гл. 3 показаны инструментарий и методы практического освоения структурного механизма самоорганизации рыночной формы торговли услугами. Предложены способы совершенствования управления и оценки результатов его изменений.

Монография содержит дискуссионные положения, которые служат дальнейшему осмыслению управленческих проблем торговли услугами.

Интеграция научных знаний и практического опыта в этой области, нацеленная на использование внутрифирменных возможностей посредством формирования горизонтальных связей, приумножает конкурентный потенциал предприятий. Вследствие чего это направление является одним из наиболее важных для дальнейшего развития сферы услуг.

Введение

В экономической науке сфера услуг оценивается как нарастающий источник увеличения ВВП, создания рабочих мест и улучшения жизни населения. Ее потенциал возрастает, если хозяйствующими субъектами организована способствующая активному развитию рыночная форма торговли как система свободных товарно-денежных отношений, призванных обеспечить долгосрочную эффективность и конкурентоспособность предприятий. «Главные движущие силы в обществе следует искать не в классовой борьбе, а в области экономики и даже глубже – в коммерческой деятельности»¹. Познание сущности рыночной формы торговли, механизмов действия управленческих инструментов, в том числе самоорганизации торговых отношений, следует отнести к ряду актуальных проблем экономической науки и менеджмента предприятий.

Внимание к ней фокусируется вокруг поиска наиболее эффективных предложений, связанных с управлением организации услуг по целям, результатам, отклонениям, ситуациям, большинство из которых находится в рамках кибернетической парадигмы, четко разделяющей системы на управляющие и управляемые, чтобы за счет максимально полно-

¹ Ладюри Э. Застывшая история // THESIS. Теория и история экономических и социальных институтов. М.: Начала-Пресс, 1993. Т. 1. Вып. 2. С. 24.

го использования ресурсов достичь запланированных целей на рынке. Однако по-прежнему продолжают создаваться и функционировать предприятия с ограниченными степенями свободы и жёсткими управленческими связями. Как показывает собственный опыт работы и изучение рынка медицинских услуг, традиционные подходы начинают исчерпывать себя.

Многие вопросы методологии управления в сфере услуг ещё широко обсуждаются, вследствие чего существующий категориальный аппарат весьма разноречив в интерпретациях, что также повышает актуальность проведённого исследования.

В условиях рыночной нестабильности актуализируется задача преобразования управления рыночной формой торговли. Но у исследователей и практиков отсутствует единство в подходах к её организации, особенно с позиций создания самоорганизующихся систем.

Поскольку рыночный способ организации торговли, предполагая демократизацию экономических отношений, расширяет вероятность ситуационных решений и действий, возникает необходимость создания гибких структур, настроенных на использование скрытой управленческой, организационной и инновационной активности коллектива, превращения его в эффективную самоорганизующуюся систему корпоративного управления.

Особенно важна эта задача для предприятий, играющих

основную роль в расширенном воспроизводстве личного фактора производства и обеспечении здоровья населения и функционирующих на рынке платных медицинских услуг, в которых самоорганизующее начало ограничивается пределами иерархического управления и требуется открыть новые генерирующие факторы повышения их устойчивости, эффективности и конкурентоспособности. Решение данной малоизученной проблемы на микроуровне экономики станет существенным фактором повышения общественной производительности труда и качества жизни населения.

Таким образом, недостаточная разработанность теоретических и методологических основ, дискуссионность проблемы самоорганизации рыночной формы торговли услугами как управленческого инструмента, особая её практическая значимость актуализируют выбор темы данной работы в целях повышения эффективности внутрифирменной системы управления в условиях рыночной неопределённости.

В последние годы заметно активизируются теоретические и эмпирические исследования сферы услуг в различных аспектах. Повысился интерес к исследованию тенденции её развития, который наблюдается в работах Ю.Л. Александрова, В.В. Бакаевой, Дж. Бейтсона, Л. Бери, И.А. Бланка, Х. Ворачек, Г.П. Гвоздевой, В.Д. Марковой, А.С. Новосёлова, Б. Рендера, В. Сассера, А.Н. Чаплиной, М.В. Удальцовой и др. Внимание исследователей сосредоточено в основном на торговой отрасли. Реже рассматриваются проблемы торгов-

ли в других секторах экономики, в частности на рынке медицинских услуг.

По вопросам методологии изучения рынков услуг следует отметить труды В. Анурина, И.К. Белявского, А. Генри, В.Ф. Егоровой, К. Лаврюка, О.А. Лебедева, И. Паттерсона, Б. Рендера, Н.Н. Терещенко, Т. Хилла, по проблемам совершенствования управления и оценки качества услуг – Б.И. Герасимова, Е.И. Данилова, Н.В. В.Ф. Егоровой, Н.В. Злобина, Н.Е. Николайчук, Э. Ньюмена, В.В. Понюковой, О.В. Памбухчиянц, М.Д. Сушинской, С.В. Трусовой и др. Их работы интересны разными подходами к решению проблем и своими предложениями. Но они не касаются вопросов управления самоорганизацией платных медицинских услуг.

Изучению проблем самоорганизации экономики посвящены работы А. Богданова, Л. Евстигнеева, С.М. Гурнова, Р. Евстигнеева, С.Г. Кординой, М. Мочёрного, Н.Н. Моисеева, И.Г. Пригожина, Г. Хайека, Д. Чистилина. На микроуровне они изучалась И. Богомоловым, В. Баутиным, С.М. Гоз, Л. Колесниковым, А. Паниным, Э. Петтигрю и др. При этом авторами поставлены и решены разнообразные задачи по данной тематике преимущественно для предприятий традиционных отраслей материального производства.

Стали активнее проводиться исследования в области формирования экономики, менеджмента и маркетинга здравоохранения. Известны работы А.В. Бичиловой, П.В. Богаченко, Д.Д. Венедиктова, Э.В. Зиминной, О.М. Комарова, Ю.П.

Лисицина, Е.В. Рожковой, С.А. Столярова, И.А. Тогунова, И.М. Шеймана и др.

Признав значимость исследований сферы услуг, подчеркнём правомерность рассмотрения её развития как динамичного процесса постоянных организационных преобразований. Вместе с тем по мере трансформации товарно-денежных отношений сферы услуг, основанных на свободном ценообразовании и конкуренции, возрастает необходимость осмысления этих процессов под нестандартным углом зрения – со стороны самоорганизации рыночной формы торговли – коммерческой деятельности, разработка которой означает раскрытие её сущностных признаков и поиск механизмов использования экономических законов в практике рыночного хозяйствования. Однако нередко они носят фрагментарный и описательный характер. Ощущается острая необходимость разработки механизма самоорганизации рыночной формы торговли услугами на основе использования петли обратной связи как инструмента управления, предполагающего оценку изменения содержания последнего и его методическое обеспечение.

На практике это означает, что внутренние возможности торговли услугами, обусловленные способностью личного фактора производства к самоорганизации эффективной деятельности, используются не в полной мере.

Поэтому для решения задачи повышения роли горизонтальных связей в самоорганизации рыночной формы торгов-

ли услугами важно:

- обосновать сущность рыночной формы торговли как системы отношений платных услуг и принципы их самоорганизации;
- уточнить понимание категории «услуга как товар»;
- обосновать имитационную модель структурного механизма самоорганизации рыночной формы торговли услугами как управленческого инструмента;
- провести эмпирический анализ рынка медицинских услуг;
- разработать и апробировать методический подход к совершенствованию механизма продажи медицинских услуг.

Авторами выдвинуто предположение о том, что структурный механизм самоорганизации рыночной формы торговли услугами как инструмент повышения управленческой роли функциональных подразделений предприятия, сочетания горизонтального и вертикального управления является необходимым условием обеспечения своевременной и гибкой адаптации торговли к изменениям рыночной конъюнктуры для повышения взаимовыгодности коммерческих отношений.

Глава 1

Теоретико-методологическое обоснование концепции структурного механизма самоорганизации рыночной формы торговли услугами

1.1. Исходные теоретические и методологические положения самоорганизации торговли услугами

Теоретическая интерпретация. Рыночная конкуренция обостряет необходимость адаптации деятельности предприятий сферы услуг к изменениям внутренней и внешней среды, предпочтениям покупателей посредством управленческих преобразований, включающих совершенствование самоорганизации (self-organization). Как показывает опыт успешных компаний, важную роль здесь играет формирование внутрифирменных горизонтальных связей, основанных на инициативном развитии путём согласования и координа-

ции взаимодействия всех подсистем управления с целью повышения эффективности организации торговли. Поэтому не ослабевают интерес к исследованиям в данном аспекте. По мнению академика Н.Н. Моисеева, нет даже интерпретаций, имеющих смысл эмпирических обобщений. И предлагаемую работу следует воспринимать не как истину в последней инстанции, а как стремление объяснить механизм самоорганизации в торговле услугами.

Понятие «самоорганизующаяся система» впервые в научный оборот ввёл в 1947 году У.Р. Эшби. Позднее Г. Хакен предложил для формирующейся теории самоорганизующихся систем название «синергетика», используя понятие, встречающееся в работах английского физиолога Ч.С. Шеррингтона.

Разработка концепции самоорганизации – одно из важных направлений широкого комплекса естественных и социальных наук. И хотя она изучается с разных позиций, тем не менее наблюдается сближение в системном подходе к проводимым изысканиям. При этом в качестве основного языка для описания этого явления нередко избирается дарвиновская триада: изменчивость, наследственность и отбор.

Вопросы самоорганизации широко представлены в кибернетике и менеджменте, в которых исследования ведутся в контексте управления и организации, в том числе и в экономике. Так, Н. Врайенд, показав зависимость самоорганизации рынка от затрат на трансфер информации, предложил

модель заявок на покупку товаров².

При группировке существующих теорий нами отдано предпочтение тем, которые в большей степени отвечают цели исследования (рис. 1).

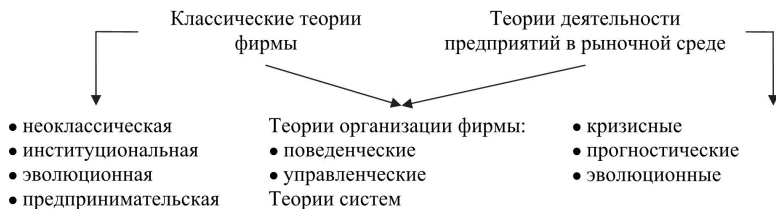


Рис. 1. Группировка теорий организации предприятий в условиях рынка

Изучение классических теорий менеджмента показало их направленность на решение проблем повышения эффективности в условиях редистрибутивной экономики (термин К. Поланьи), основанной на принципах и методах иерархического управления. Её представители (Ф. Тейлор, Ф. Гильбрет, А. Файоль, Г. Эмерсон) в своих трудах сосредоточились на поиске универсальных подходов к организации управления с жёсткими связями³. Проблема самоорганизации на предприятиях ещё чётко не обозначилась.

Интерес к ней возрос в теориях человеческих отноше-

² Vriend Nicoleas J. Self-organization of markets: An example of a computational approach. Computational economic. 8: 205 – 231, 1995.

³ Файоль А. Управление – это наука и искусство. М.: Республика, 1992. 349 с.

ний. Например, Э. Мэйо, Г. Гант считали, что силы, возникающие при взаимодействии персонала, часто превосходят усилия руководителя, поскольку чётко разработанные операции и системы заработной платы не всегда ведут к повышению производительности труда⁴. Поэтому задача менеджмента заключается в формировании гибких связей при организации работ.

Поведенческие теории (К. Аджирис, Д. Мак Грегори, Ф. Гернцберг и др.) изучали социально-экономическое взаимодействие при различных структурах и коммуникациях организаций, изменение содержания трудовой деятельности⁵. Обширность научных интересов обусловила подобающие подходы к изысканиям. Количественный, например, связан с использованием теории исследования операций, изучением управления как процесса взаимодействия целеполагания, планирования, организации, мотивации и контроля. В ситуационном центральное место занимает конкретный набор обстоятельств, влияющих на функционирование предприятий. В теориях систем изучаются сущностные свойства предприятия как целостности и его частей, обеспечивающих организацию устойчивости объекта.

Цель подобных исследований сформулирована, как правило, в виде разработки модернизированных или чаще инно-

⁴ Гант Г. Промышленное руководство. 1916.

⁵ Аджирис К. Губительные советы и ловушки менеджмента; Грегори Д. Человеческая сторона предприятия, 1960.

вационных механизмов использования человеческих ресурсов для повышения эффективности предприятий. Развитие эти вопросы получили в дискуссиях по поводу нового мэйн-стрима современной концепции менеджмента⁶ (рис. 2).



Рис. 2. Современная концепция менеджмента

С помощью теории игр предприятия получили возможность предусматривать рациональные действия партнёров, конкурентов и в соответствии с ними проводить анализ собственных стратегических шагов, изменения в управлении и организационной структуре, повышающие эффективность деятельности. Ключевыми в теории являются понятия «стратегическое поведение», «конкуренция», «кооперация», «риск», «неопределённость».

Теория хаоса – учение о динамичных нелинейных сложных системах, основанное на математических концепциях рекурсии, моделирующих их физическую систему.

Кибернетика исследует проблемы формирования и передачи управляющего воздействия другим звеньям, когда, в частности, выход смыкается со входом и система переходит

⁶ Ансофф И. Стратегия управления. 1989.

в режим саморазвития.

Синергетическая теория продолжает развитие системного подхода к сложным открытым образованиям, фокусируя внимание на свойствах неустойчивости, неравновесности, бифуркации, самоорганизации. Причём содержанием последней является самосохранение и самосовершенствование функциональной организационной структуры.

Таким образом, эволюция взглядов отражает развитие идеи классической экономической школы о рынке и торгующих предприятиях как саморегулирующихся системах (табл. 1).

Таблица 1

Сравнительная характеристика менеджмента

Модель классического менеджмента	Модель нового менеджмента
<p>Преобладает функциональный подход к организации деятельности.</p> <p>Многоуровневая функциональная иерархия организации.</p> <p>Ограничение управленческой инициативы.</p> <p>Цели и задачи доводятся до сотрудников на этапе выполнения стратегического и тактического планов.</p> <p>Постулат мотивации – рациональность поведения.</p> <p>Методы мотивации обуславливаются внешними факторами.</p> <p>Мотивация должна обеспечивать выполнение плановых заданий</p>	<p>Структуры организации более гибкие и адаптивные.</p> <p>Кросс-функциональная структура.</p> <p>Делегирование функций управления.</p> <p>Ориентация на межфункциональное взаимодействие, в котором должны быть лидеры.</p> <p>Перераспределение субъектности управления.</p> <p>Источник развития внутренний: инициатива.</p> <p>Замещение жёсткого планирования формированием вектора развития и созданием «поля напряжённости» целевых ориентиров.</p> <p>Анализ инициатив управления.</p> <p>Воздействие на внутренние факторы мотивации и самомотивацию.</p> <p>Постулат мотивации – инициатива и творчество.</p> <p>Методы мотивации обуславливаются внутренними и внешними факторами.</p> <p>Мотивация должна обеспечивать повышение эффективности самоорганизации</p>

Общим для всех теорий является признание самоорганизации (самосовершенствования) деятельности, обусловленной неравновесием рынка как открытой и динамичной системы, способной адаптироваться к изменяющимся условиям, преобразующей при необходимости управленческую структуру предприятия. Признание самостоятельного существования коммуникативной деятельности дифференцированных и относительно автономных функциональных структур предприятия ориентировано на достижение стратегических целей. При этом назначение самоорганизации деятельности заключается в максимизации внутрифирменных воз-

возможностей (экономической и организационной активности), расширении внешних границ торговли посредством инициативного развития взаимосвязей.

Постоянные изменения внешней и внутренней среды, неустойчивость и неопределённость рынка повышают в этом процессе роль личного фактора производства и обуславливают объективную необходимость изменения подходов к управлению деятельностью, проявляющегося, в частности, в форме самоорганизации производственной и управленческой инициативы персонала как особого способа упорядоченности рыночного функционирования.

Современная самоорганизация рыночной деятельности предполагает сочетание творческой управленческой и организационной активности личного фактора производства с административным воздействием на повышение эффективности функционирования предприятия. В этом аспекте она выступает инструментом обеспечения хозяйственного порядка в условиях хаоса, в котором внешнее рыночное воздействие становится фактором внутреннего развития самоорганизующихся систем на микроуровне экономики.

Поэтому концепция самоорганизации деятельности на основе внутренних возможностей и механизмов выходит в ряд перспективных инструментов «нового менеджмента», фокусирующего внимание на необходимости его совершенствования для повышения инициативных начал в адаптивном развитии предприятий, предполагающих перераспределение

субъектности управления, сочетание традиционной вертикальной иерархии и горизонтальной, в которой место и роль определяются вкладом в цепочку создания ценности.

Сущностью перехода к самоорганизующейся системе в сфере услуг является перераспределение субъектности в управлении (рис. 3).

На рис. 3 указаны функции деятельности: финансовое, материально-техническое, информационное и трудовое обеспечение, продажа услуг.

ВНЕШНЯЯ СРЕДА

Управляющая система:

планирование, организация, мотивация,
контроль

- управляющее воздействие

самоорганизация:

планирование, организация, мотивация,
контроль

Производство услуг

(ресурсы, себестоимость, объем услуг)

Коммерческая деятельность

(ФО, МТО, ИО ТрО, Пр)

Управляемая система

ВНУТРЕННЯЯ СРЕДА

Рис. 3. Перераспределение субъектности в системе управления

С развитием атрибутивных свойств рынка – неустойчивости и неопределённости, гиперконкуренции, усложняющих организацию хозяйственных связей, усиливается ограниченность традиционного разделения системы управления на управляющие и управляемые звенья. Вследствие чего

менеджмент предприятий вынужден передавать часть задач управления процессами и организационной структурой функциональным звеньям как объективированным структурам, осуществляющим бизнес-процессы, переключаться на повышение их самоорганизующей активности и в итоге на формирование горизонтальной системы управления⁷. Сотрудники как фактор производства трансформируются не только как исполнители, но и как субъект управления, играя конструктивную роль в адаптации и развитии коммерческой деятельности предприятия, каждая функция которой должна быть ментальной моделью, связанной с процессами их рыночной рефлексии.

Это приводит к изменению содержания связей в коммерческой деятельности. При существующих различиях в восприятии управления на микроуровне экономики в данном случае оно представляет собой взаимодействие традиционного управления (планирования, организации, мотивации, координации, контроля), направленное на обеспечение устойчивого и конкурентоспособного развития и функциональной самоорганизации деятельности торговли услугами и на соответствующую максимизацию взаимовыгоды её участников. При этом важно, чтобы образование рыночной формы торговли не подстраивалось под привычную существующую систему управления и организации.

В связи с чем задача менеджмента трансформируется

⁷ Ostroff F. The horizontal organization. N.Y. Oxford University Press, 1999.

в расширение возможностей для раскрытия инициативы, творчества, сотрудничества и инноваций, когда формирование стратегического видения происходит на принципах вариативности и выбора. Новая парадигма менеджмента в этих условиях ориентируется на личностный капитал. По мнению А.В. Молодчика, предприятия, материализующие это направление в своей деятельности, называются саморазвивающимися, источник развития которых находится внутри хозяйствующего субъекта⁸.

Идея самоорганизация не является результатом академических умозаключений. Она проявляется в хозрасчёте при децентрализации управления, в бригадной форме организации труда, кружках качества, системе «точно вовремя». Позитивную роль в этом случае может сыграть организация более гибких матричных (при решении краткосрочных задач) и кросс-функциональных (при решении проблем длительного характера) структур, которые обеспечивают по сравнению с иерархическим управлением большую адаптивность. Здесь важно уже то, что в них при сохранении преимуществ функционального подхода наблюдается развитие внутрифирменных интеграционных процессов: повышение управленческой роли подразделений и расширение их возможностей в самоорганизации рыночной деятельности. По-

⁸ Молодчик А.В. Теоретико-методологические основы и механизмы формирования саморазвивающейся организации: дис. д-ра экон. наук. Екатеринбург, 2002.

добная система самоорганизации менее поддаётся формализации и регламентации. Поэтому основой модифицирующегося иерархического управления должно быть понимание необходимости и готовности создания условий для активизации самоорганизации торговли, формирования внутрифирменных связей, обеспечивающих её гибкость и эффективность соответственно изменениям внешней и внутренней среды.

Важно соотнести понятия «управление», «организация» и «самоорганизация», поскольку они органически связаны (рис. 4).



Рис. 4. Самоорганизация в системе управления

Любой элемент системы управления нуждается в соответствующей организации. Этот аспект остаётся за скобками исследования, мы фокусируем внимание на характеристике организации как отдельном элементе, определяющем целостность всей системы. Понятие «организация» при различных его толкованиях нами рассматривается в аспекте единства структуры и функций как организывание – целенаправленная деятельность по созданию и упорядочиванию взаимосвязи факторов производства, внутри и между функциональными звеньями предприятия, внешних рыночных связей.

Вследствие полисемического характера понятия организации содержание самоорганизации в литературе интерпретируется в различных смыслах. Отличия в трактовках, которые объясняются многообразием её проявлений, можно свести к трём характеристикам – как структуры, процесса и организационной системы⁹

⁹ Решетов И.В. Денисенко В.И. Социально-экономическая система: определение уровня самоорганизации // Проблемы теории и практики управления. 2010. № 13. С. 76–87.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.