

*Экономические науки*

**ФОРМИРОВАНИЕ КЛАСТЕРНОЙ  
МОДЕЛИ ПРЕДПРИЯТИЙ  
СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК  
ИНСТРУМЕНТА ПОВЫШЕНИЯ  
ИХ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ  
НА РЫНКЕ УСЛУГ**

Балдин О.В.

*Донской государственный технический  
университет, Ростов-на-Дону,  
e-mail: o.baldin@yandex.ru*

Развитие сервисных структур получает все больший размах в современный период экономического становления России. В значительной степени это обусловлено тем, что зачастую подобные предприятия создают специалисты, имеющие собственный практический опыт в соответствующей профессиональной области. Кроме того, организация таких компаний, как правило, не сопряжена с необходимостью существенных инвестиционных вложений. В свою очередь, бурный рост количества предприятий сферы обслуживания позволяет говорить о высокой степени конкуренции в данной отрасли, что диктует жесткие условия, требующие формирования системы мер, направленных на обеспечение устойчивости компаний на рынке услуг. Основной из них является развитие клиентской базы, что способствует увеличению рыночной доли компании. Реализация данной задачи сопряжена с рядом трудностей, обусловленных разрастающейся конкурентной средой. В этой связи, одним из эффективных способов, позволяющих существенно снизить зависимость сервисной организации от последней, является перевод ее бизнес – модели к многопорофильной системе обслуживания, основанной на оказании широкого спектра принципиально различных услуг. Это дает возможность, с одной стороны, реализовать механизмы диверсификации сервисных процессов, а с другой – обеспечить удовлетворение разнотипных потребностей заказчиков по принципу «одного окна». Однако такая трансформация сопряжена со следующими сложностями:

1. Освоением новых рынков профессиональных услуг.
2. Необходимостью рискованных инвестиционных вложений, направленных на развитие материально-технического оснащения сервисной системы.
3. Расширением штата сотрудников.
4. Увеличением занимаемых компанией площадей.
5. Расширением рекламной деятельности.
6. Усложнением реализации эффективной системы управления предприятием.
7. Трудностями межколлегияльного взаимодействия.

В качестве одного из способов, позволяющих обеспечить существенное увеличение спек-

тра оказываемых услуг и при этом в значительной степени снизить необходимость разрешения обозначенных выше проблем, является формирование кластера, основанного на частичной интеграции технологических и бизнес – процессов группы сервисных предприятий. Хотя данный подход широко используется в промышленном производстве, его реализация в сфере услуг носит эпизодический и несистемный характер.

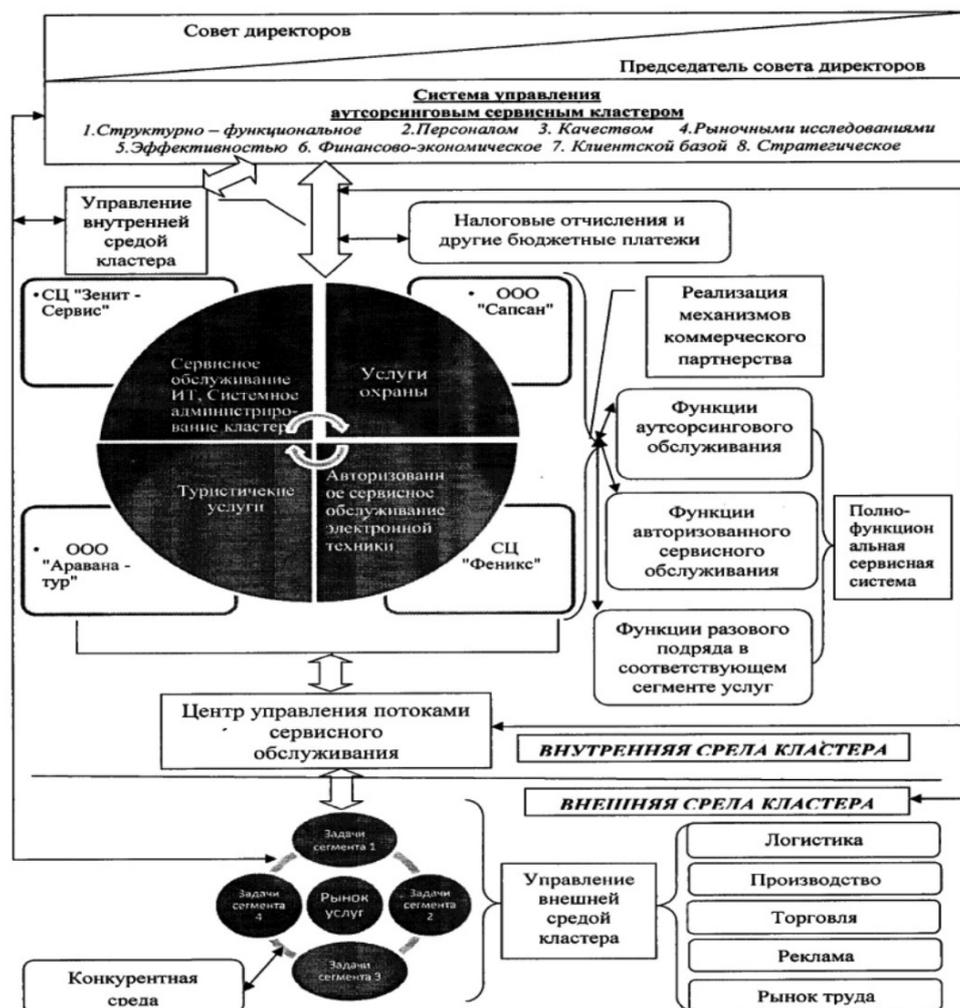
В настоящее время автором реализуется модель аутсорсингово – сервисного кластера, функционирующая на базе внедрения механизмов коммерческого партнерства. Целью ее создания является формирование многопрофильной диверсифицированной бизнес – структуры, способной реализовать широкий спектр разнотипных задач сервисного обслуживания посредством удовлетворения разнородных потребностей заказчиков в рамках единого центра. Данная модель представляет собой кооперированную систему юридически и финансово независимых сервисных организаций, успешно работающих на рынке в течение нескольких лет.

Модель функционального управления аутсорсингово-сервисным центром, реализуемая автором в г. Ростов-на-Дону, представлена на рисунке.

Реализация данного подхода сопряжена с рядом задач, от эффективности решения которых во многом зависит общий успех вновь создаваемой на рынке конструкции. Среди них можно выделить следующие:

1. Взаимная ответственность – предполагает, что качественные, скоростные и иные характеристики оказываемых услуг определяют имидж не только собственной компании, но и бизнес-партнеров;
2. Механизмы финансовых взаиморасчетов – определяются коллективным договором и четко сформулированными правилами межколлегияльного взаимодействия;
3. Общая рекламная кампания – направлена на создание и развитие общего информационно – рекламного пространства;
4. Совместное ведение коммерческой деятельности на основе консолидации общих материальных ресурсов партнерских организаций, что способствует развитию кластера в целом.

Несмотря на то, что в настоящее время процесс реализации представленной модели находится на стадии становления и первоначального развития, можно констатировать его первые результаты. Они заключаются в увеличении рыночной доли каждой из партнерских компаний. Это проявляется в привлечении ряда новых корпоративных и частных клиентов, ориентированных на решение комплекса собственных задач посредством использования комплекса механизмов, позволяющих в полной мере реализовать потенциал всей бизнес – структуры.



Организационно-функциональная модель управления аутсорсингово-сервисным кластером

Следовательно, можно говорить об обеспечении дополнительных механизмов, способствующих решению задачи повышения конкурентоспособности для каждой из партнерских организаций, составляющих кластер, а также об эффективности предложенного пути создания комплексной системы сервисного обслуживания в регионе.

**Список литературы**

1. Балдин О.В. Основные направления повышения эффективности в деятельности ИТ-аутсорсинговых пред-

приятий // Современные проблемы науки и образования [Электронный ресурс]: электрон. науч. журн. – 2015. – №2, ч.1. – Режим доступа: <http://www.science-education.ru/article/view?id=20239>.

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» / Chronos: М, 2017. – № 1(9). – С. 26–30.

3. Балдин О.В. Особенности формирования и развития предприятий, предоставляющих услуги ИТ-аутсорсинга / О.В. Балдин, В.Б. Воржев // Современные проблемы развития фундаментальных и прикладных наук: материалы II междунар. науч.-практ. конф., 25 февр. – Praha, Czech Republic, 2016. – С. 135–144.