

УДК 338

С. В. Грицунова, Ю. А. Седых, Т. А. Высоцкая

Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)

ТРАНСФОРМАЦИЯ СИСТЕМЫ БИЗНЕС-АДМИНИСТРИРОВАНИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИХ СТРУКТУР В УСЛОВИЯХ ДИДЖИТАЛИЗАЦИИ ОБЩЕСТВА

Ключевые слова: цифровая услуга, диджитализация, блокчейн, цифровая экономика, предприниматель, предпринимательская структура, цифровые платформы, клиентоориентированность.

На сегодняшний день наблюдается значительный рост цифровых технологий, что не может не повлиять на возникшую необходимость интегративных изменений процессов бизнес-администрирования предпринимательских структур. В статье охарактеризовано понятие диджитализация и его место в процессе бизнес-администрирования предпринимательских структур. Проведен анализ активности использования информационно-телекоммуникационных технологий в организациях различных секторов экономики. Проведен анализ данных подтверждающих активное использование цифровых технологий предпринимателями. В контексте исследования системы бизнес-администрирования предпринимательской структуры затронуты вопросы управления маркетинговой, производственной, финансовой и другими видами бизнес-процессов, происходящими в предпринимательских структурах. Предложены рекомендации по совершенствованию процесса управления и бизнес-администрирования предпринимательских структур. Клиентоориентированность предпринимательской структурой должно стать одним из направлений совершенствования деятельности современных предпринимательских структур, функционирующих в условиях диджитализации общества. Проведен сравнительный анализ клиентоориентированности в традиционной экономике и в условиях цифровой экономики. Описана нарастающая тенденция к росту значимости компетентного подхода, даже в деятельности предпринимателя. С целью совершенствования управления предпринимательской структурой предложено применять передовой опыт работы и управления цифровой экономики: совершенствование традиционных структур управления, использование цифровых платформ в своей деятельности и т. д.

S. V. Gritsunova, Yu. A. Gray-haired, T. A. Vysotskaya

Rostov State Economic University (RINH)

TRANSFORMATION OF THE SYSTEM OF BUSINESS ADMINISTRATION OF ENTERPRISE STRUCTURES IN THE CONDITIONS OF DIDZHITALIZATION OF SOCIETY

Keywords: digital service, digitization, blockchain, digital economy, entrepreneur, entrepreneurial structure, digital platforms, client orientation.

Today significant increase in digital technologies is observed that cannot but affect the arisen need of integrative changes of processes of business administration of enterprise structures. In article the concept a didzhitalization and its place in the course of business administration of enterprise structures is characterized. The analysis of activity of use of information telecommunication technologies in the organizations of different sectors of economy is carried out. Data analysis of the digital technologies confirming active use by businessmen is carried out. In the context of a research of a system of business administration of enterprise structure the questions of management marketing, production, financial and other types of business processes happening in enterprise structures are raised. The recommendations about improvement of management process and business administration of enterprise structures are offered. Customer focus enterprise structure should become one of the directions of improvement of activity of the modern enterprise structures functioning in the conditions of a didzhitalization of society. Contrastive analysis of customer focus in traditional economy and in the conditions of digital economy is carried out. The accruing tendency to growth of the importance of competence-based approach, even in activity of the businessman is described. For the purpose of improvement of management of enterprise structure it is offered to apply the best practices of work and management of digital economy: improvement of traditional structures of management, use of digital platforms in the activity, etc.

Введение

В складывающихся современных условиях хозяйствования общества и в частности предпринимателей трудно представить без использования информационных и цифровых технологий. Их использова-

ние облегчило и даже изменило различные сферы предпринимательской деятельности и соответственно управленческие процессы в сфере бизнес-администрирования.

На сегодняшний день в научной литературе встречаются исследования,

касающиеся такого явления, как диджитализация. Эти исследования преимущественно носят описательный характер и касаются различных сфер деятельности современного общества. А именно последствий диджитализации для современного общества [1], непосредственно на уровне предприятий [2, 12, 6, 7], её влияние на предприятия различных сфер деятельности [7, 13], а также вопросы диджитализации различных секторов экономики [4, 14]. Исследованию же вопросов влияния диджитализации общества на необходимость изменения системы бизнес-администрирования предпринимательских структур в научной литературе внимания не было уделено.

В первую очередь стоит охарактеризовать понятие «диджитализация» (англ. digitalization) и его место в процессах бизнес-администрирования предпринимательских структур. Дословно термин диджитализация при переводе с английского на русский язык означает оцифрование. Но как показывает современная ситуация и развитие общества диджитализация касается не только цифровых устройств, но и людей, финансов, производства, логистики и т. д. Точнее участие цифровых технологий во всех этих процессах.

Материалы и методы исследования

Методы и приемы исследования базируются на анализе и обобщении изученного материала об исследованиях последствий цифровизации экономики на деятельность общества, а также на систематизации и группировке данных исследований.

Результаты и их обсуждения

На сегодняшний день наблюдается значительный рост цифровых техноло-

гий, что не может не повлиять на возникшую необходимость интегративных изменений процессов бизнес-администрирования предпринимательских структур. Активное использование Интернета, мобильных устройств и много другого приводит к необходимости глобальных модификаций тех или иных процессов и методов управления в различных векторах деятельности предпринимательских структур. О необходимости внедрения цифровых технологий в предпринимательскую деятельность говорится в утвержденной в 2017 году программе развития цифровых технологий РФ. Целью программы является – организовать системное развитие и внедрение цифровых технологий в различные области жизни и общества – и в экономике и предпринимательском секторе.[11] Об активном использовании цифровых технологий свидетельствуют данные табл. 1.

По данным на 2015 год около 90% предпринимательского сектора экономики используют персональный компьютер, 53,8% сервера, 85,3% интернет, 41,4 веб-сайт. В табл. 2 приведем данные об использовании ИКТ в предпринимательском секторе.

О необходимости трансформации системы бизнес-администрирования предпринимательских структур в условиях диджитализации общества говорит сравнительный анализ динамики цифровой экономики в РФ и зарубежных стран. В развитых странах доля цифровой экономики в их ВВП в 2010–2016 гг. составил 5,5%, в развивающихся странах 4,9%. Российская Федерация по данному показателю оказались ниже даже развивающихся стран, доля цифровой экономики в ВВП России составила 2,8% [8]

Таблица 1

Использование информационно-телекоммуникационных технологий (ИКТ) в организациях различных секторов в 2015 г. от общего числа организаций, % [9]

Сфера деятельности компании	Формы применения информационно-телекоммуникационных технологий			
	Компьютерная техника	Серверы	Интернет	Веб-сайт
Предпринимательский сектор	89,3	53,8	85,3	41,4
Финансовый сектор	94,3	63,0	92,0	61,8
Государственное управление	97,2	49,6	94,5	48,3
Социальная сфера	94,6	49,6	94,5	48,3
Экономика в целом	92,3	47,7	88,1	42,6

Таблица 2

Использование информационно-телекоммуникационных технологий в организациях различных секторов в 2014–2016 гг. от общего числа организаций, % [9]

Виды ИКТ	2014	2015	2016
Облачные сервисы	19,8	18,4	20,5
RFID- технологии	5,2	6,2	5,8
Системы электронного документооборота	–	–	62,3
Электронные справочные правовые системы	–	–	51,7
Для управления закупками и продажами	–	–	41,9
Для предоставления доступа к базам данных к глобальным информационным сетям	–	–	29,1
Обучающие игры	–	–	15,3

В программе развития цифровой экономики РФ серьезное внимание уделено развитию высоких технологий и цифровых платформ. Соответственно нарастающая необходимость внедрения технологических инноваций требует не только наличия новых компетенций у персонала, но и наличия способных к генерации и внедрению этих инноваций предпринимательских структур. Что требует внедрения отказа от организационной инерции и изменению подходов к бизнес-администрированию предпринимательских структур.

Вопросы диджитализации в обществе и цифровой трансформации затрагивают значительное число проекций в предпринимательских структурах. Изменения технологий, влекут за собой изменения в бизнес-процессах предпринимательских структур и затрагивают:

- персонал;
- финансы;
- маркетинг;
- логистику;
- производственный процесс и многие другие бизнес-процессы предпринимательской структуры.

В условиях быстрорастущих информационных технологий предпринимательские структуры вынуждены внедрять современные технологии в свою деятельность. Применение компьютеров и смежной техники, интернета, мобильной связи на современном этапе развития общества в рамках деятельности предпринимательских структур является совершенно естественным

и просто необходимым условием их функционирования. Кроме этого, возникает необходимость внедрения в работу предпринимательских структур блокчейнов, оболочных вычислений, нейронных сетей и многих других технологий. Все это ведет к необходимости в высококвалифицированном персонале. В некоторых видах предпринимательской деятельности технологически высоко подготовленные кадры играют особую роль в интернет-маркетинге, цифровом бизнесе и т. д.

С другой стороны в 21 веке изменились сами люди. Для многих молодых людей свойственно отторжение бесполезной работы, им больше свойственно стремление к работе в мультидисциплинарных командах. Они стремятся к максимально гибкому графику работы, использованию гибких и мобильных методов работы, в том числе на удалении непосредственно от сервиса, что вполне позволяет современная техника и средства связи. Всё это требует изменения подходов к управлению персоналом организации.

К 2020 году ожидается серьезный дефицит кадров по всему миру и РФ в том числе. К этому периоду времени 30% технических рабочих мест будут вакантны в связи с нехваткой квалифицированных высокообразованных кадров – согласно исследованию Gartner. Озвучиваются также серьезные проблемы с кибербезопасностью, объемом инвестиций, однако самой серьезной проблемой в соответствии с исследованиями VCG будет нехватка высококвалифицированных работников [8].

Еще один бизнес-процесс предпринимательских структур, который затронула диджитализация является маркетинговая деятельность. Маркетинговая среда ведения предпринимательской деятельности претерпела серьезные изменения, в связи с активным использованием информационных технологий, новых средств связи. О необходимости изменения подходов к процессу бизнес-администрирования маркетинговой деятельности свидетельствуют данные Ассоциации компаний интернет торговли: 84 млн жителей РФ являются активными пользователями Интернета, 46,6% – пользуются мобильным интернетом. Увеличился объем Интернет-торговли в России, в 2017 году он составил около 1,1 трлн руб. [8].

Кроме того, активное распространение информационно-вычислительных систем и доступ в интернет не могло не оказать влияния на необходимость изменения традиционных подходов и инструментов управления спросом и взаимодействия с потребителем. На современном этапе развития цифровой среды происходит изменения поведенческих аспектов потребителей, изменения затрагивают и мотивы и предпочтения потребителей. На сегодняшний день изменения в информационно-коммуникационной среде происходят весьма ускоренными темпами, что не может не оказывать влияния на необходимость применения новых, а для некоторых предпринимательских структур абсолютно инновационных методов управления маркетинговой деятельностью.

Значительная часть предпринимателей привыкла оказывать традиционные услуги: при условии очного контакта с потребителем, физической доступности и при условии социального взаимодействия, в конкретные часы работы компании. Однако, на сегодняшний день, активное распространение получает цифровой вид услуг. Козе и Фассанхт предлагают следующую классификацию цифровых услуг: самостоятельные услуги, функционально-законченные, услуги поддержки, сопутствующие, торговые площадки, онлайн-бронирование. Ус-

луги электронной оплаты могут быть оказаны через интерфейс сайта, другие без вовлечения потребителя – в фоновом режиме. Но самой главной чертой цифровой услуги является то, что она оказывается через онлайн средства коммуникации [10].

Цифровая услуга имеет ряд особенностей:

- метод обслуживания в случае цифровых услуг дистанционный;
- услуга доступна в любой момент времени;
- удаленный доступ;
- цифровая среда предоставления услуга;
- абсолютная конфиденциальность предоставления услуги;
- более низкие операционные издержки;
- большая гибкость для потребительского сектора.

Продвижение продукции и услуги в современных условиях развития цифровой экономики должно осуществляться предпринимательскими структурами не только традиционными методами, но и с использованием «цифровых» методов продвижения продукции. В таком случае бизнес-единица ощутит на себе все плюсы от распространения традиционных услуг, а также расширит сегмент, занимаемый предпринимательской структурой на рынке, и позволит завоевать внимание новых потребителей.

Трансформация системы бизнес-администрирования предпринимательских структур в условиях активного развития цифровой экономики затрагивает и производственный процесс, в случае ведения бизнеса в сфере производства. Нарастает необходимость кардинального изменения процесса управления производством в связи с нарастающей зависимостью производства от использования цифровых технологий. Внедрение цифровых технологий в производственный процесс дает производственным предпринимательским структурам ряд преимуществ:

- происходит повышение гибкости производства, динамичное изменение основных характеристик производственного процесса. За счет роста

оперативности управления производством появляется возможность иметь более высокие конкурентные преимущества, что соответственно может вести у повышению эффективности деятельности предпринимательской структурой;

– оперативность управления производственным процессом позволят получить и информационную интеграцию всех этапов процесса производства. Все это положительно влияет на весь процесс производства. Он становится более оперативным, а также на качество, появление новых производственных и бизнес-возможностей, на экологическую безопасность и т. д.

На сегодняшний день цифровизация производства нашла отражение в применяемых методах и технологиях управления этим бизнес-процессом. Осуществлены попытки унификации и стандартизации в области промышленной цифровизации. Это нашло отражение в «промышленном интернете вещей». Реализация данной методологии подразумевает оснащение производства специальными измерительными устройствами, которые подключаются к сети обмена данными. Во всем этом процессе задействовано все используемое в компании производственное оборудование. Использование «промышленного интернета вещей» подразумевает компьютеризацию рабочих мест на управленческом уровне, на уровне производства, на уровне сервисного обслуживания, управления персоналом и т. д. Итак, происходит практически полная автоматизация обработки собираемых данных о производственном и управленческом процессе – создается единая информационная сеть. Как показывает мировая практика использование «промышленного интернета вещей» ведут к достижению ряда положительных моментов для производственных предпринимательских структур:

- сокращение сроков подготовки производства;
- сокращение продолжительности производственного цикла;
- рост энергоэффективности и сокращение расходов на эксплуатацию;

– сокращение узких мест на производстве, рост загруженности производства;

– повышение качества конечной продукции [13].

Также имеет место опыт создания гибких производств.

Развитие информационных технологий, цифровых технологий оказывает серьезное влияние на такой бизнес-процесс предпринимательской структуры, как управление финансами. В 2017 году В.В. Путин утвердил ряд получений, касающихся использования цифровых технологий в финансовой сфере. К примеру, планируется на законодательном уровне утвердить и урегулировать такие понятия, как «цифровой аккредитив», «технология распределения реестров», «смарт-контракт», установить требования к «майнингу» и т. п. Активное распространение цифровых финансовых технологий не может не коснуться не только предпринимательских структур, функционирующих в сфере цифровой экономики, но и предпринимательских структур, задействованных в традиционных видах деятельности. Финансовые технологии это любые инновации в сфере финансов.

Выводы

Управление и бизнес-администрирование предпринимательской структурой в условиях диджитализации общества должны иметь ряд специфических особенностей. Во-первых, предприниматель должен, с учетом современных технологий, стать полностью клиентоориентированной предпринимательской структурой. При этом клиентоориентированность при традиционной экономике и цифровой экономике носит разный характер:

– в традиционной экономике происходит управление потребности клиентов компании в целом, а при цифровой экономике – запросов конкретного потребителя;

– в качестве каналов продвижения при традиционной экономике выступают преимущественно офлайн-коммуникаций, а при цифровой экономике – интернет-реклама, мобильное приложение и т. п.;

– в качестве основных показателей клиентоориентированности в традиционной экономике выступают уровень сервиса, цена, качество, представить продукт в местах продаж, представить продукт в местах продаж, а при цифровой экономике – время ответа на запросы, полнота информации в каналах коммуникации с потребителем, время доставки, уровень качества;

– особенностью предложения в традиционной экономике является то, что ассортимент компании ориентирован на целевую группу, а при цифровой экономике – высококастелизованное предложение. То есть создание у потребителя ощущения, что услуга или товар выполняется лично, для конкретного потребителя;

– в качестве основных источников информации, используемой предпринимательской структурой в традиционной экономике являются опросы, традиционные и компьютерные интервью, и т. п., а в цифровой экономике – используемые цифровые технологии: BI-системы, Big Data, и т. п.; и другие особенности [8].

Переход к клиентоориентированности в условиях цифровой экономики является важным управленческим процессом, требующим изменений не только в отдельных бизнес-процессах предпринимательских структурах, но и в целом в работе всей организации. То есть должны быть внесены определенные, вышеуказанные коррективы, в бизнес-администрирование предпринимательской структуры.

Во-вторых, происходит рост значимости компетентного подхода и необходимости регулярного обучения кадров и непосредственно предпринимателя. Для того, чтобы иметь

высококвалифицированные кадры, предприниматель должен не только их найти, но и удержать, регулярно обучать. Показать его значимость в компании. Повышения квалификации, тренинги, мастер-классы, онлайн-обучение и многие другие практик являются неотъемлемыми элементами цифровой экономики.

В-третьих, современный предприниматель, ведущий деятельность, в условиях цифровой экономики ориентируясь на конечного потребителя должен активно использовать цифровые платформы, то есть, площадки на которых продавец и покупатель находят друг друга. Предпринимательской структура не представленным на подобных цифровых платформах грозят упущенные возможности по эксплуатации их активов. В качестве примера цифровых платформ приведем Booking.com – в туризме, Деливери Клуб – общественное питание, ресторанный бизнес, Uber – такси, и многие другие. Использование в своей работе подобных платформ приводит к необходимости к активному встраиванию такой деятельности в процессы менеджмента компании. Более того, предприниматель становится более мобильным, имеет доступ к конечному потребителю, и быстро реагировать на изменяющуюся ситуацию на рынке.

В-четвертых, не стоит недооценивать имеющийся передовой опыт работы в условиях цифровой экономики. В частности переход от традиционных структур управления к процессным структурам, применение опыта бирюзовых организаций, самообучающихся организаций, эдохратии, холакратии и т. п.

Библиографический список

1. Моисеева А.А. Условия и последствия диджитализации современного общества: социально-экономический анализ // Вестник Томского государственного университета Философия. Социология. Политология. 2017. №39. С. 216–226.
2. Аренков И.А., Смирнов С.А., Шарафутдинов Д.Р., Ябурова Д.В. Трансформация системы управления предприятием при переходе к цифровой экономике // Российское предпринимательство. 2018. Т. 19, №5 май.
3. Бабкин А.В., Чистякова О.В. Цифровая экономика и ее влияние на конкурентоспособность предпринимательских структур // Российское предпринимательство. 2017. Т. 18. №24. декабрь. С. 4087–4102.

4. Безмертная Е.Р. Диджитализация финансового сектора экономики: кто получит цифровые дивиденды? // Экономика. Налоги. Право. 2018. №2. С. 75–83.
5. Грицунова С.В., Михнева А.А., Кречетова Л.В. Интерактивные методы обучения как элемент современной системы образования // Идеи В.А. Сухомлинского в теории и практике (к 100-летию со дня рождения выдающегося педагога-гуманиста В.А. Сухомлинского): материалы Международной научно-практической конференции (Чебоксары, 10 сент. 2018 г. / ред кол: Л.А. Абрамова [и др.]. Чебоксары: ИД «Среда», 2018.
6. Грицунова С.В., Михнева А.А., Кречетова Л.В. Современная концепция бережливого производства // Современные тенденции развития образования, науки и технологий: сборник по материалам VI международной научно-практической конференции, (30 ноября 2018 г.) / Под общ. ред. А.В. Туголукова. М.: ИП Туголуков А.В., 2018.
7. Истомина Е.И. Оценка трендов цифровизации в промышленности // Вестник Челябинского государственного университета. 2018. № 12. Вып. 63. С. 108–116.
8. Аренков И.А., Крылова Ю.В., Ценжарик М.К. Клиентоориентированный подход к управлению бизнес-процессами в цифровой экономике // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки. Т. 10. №6. 2017. С. 18–30.
9. Индикаторы цифровой экономики 2016, 2017: статистический сборник [Электронный ресурс]. URL: <https://www.hse.ru/mirror/pubs/share/222291432>.
10. Манжосов А.Е. Диджитализация рынков услуг и потребительская лояльность // Творчество молодых ученых. 2018.
11. Медведев утвердил программу «Цифровая экономика» [Электронный ресурс]. URL: <https://tass.ru/ekonomika/4451565> (дата обращения 30.08.2019).
12. Долганова О.И., Деева Е.А. Готовность компании к цифровым преобразованиям: проблемы диагностики // Бизнес-информатика. 2019. Т. 13. №2. С. 59–72.
13. Плотников В.А. Цифровизация производства: теоретическая сущность и перспективы развития в Российской экономике // Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2018. С. 16–24.
14. Полтева Т.В., Быкова Н.Н. Современное состояние рынка цифровых финансовых технологий в России // Карельский научный журнал. 2017. Т. 6. №4 (21). С. 263–266.