

Н. В. МОРДОВЧЕНКОВ

## МОДЕЛЬ КОМПЛЕКСНОЙ СИСТЕМЫ ЭЛЕМЕНТОВ ИННОВАЦИОННОЙ СФЕРЫ УСЛУГ

**Ключевые слов:** инфраструктурные проблемы, мезоуровень, «человеческий капитал», предпринимательство, инновационная сфера, трансформация услуг.

**Аннотация.** Учитывая важность решения инфраструктурных проблем государства в сфере услуг с точки зрения экономических и социальных приоритетов, в статье рассмотрена необходимость создания реальных возможностей по формированию и функционированию концептуальной стратегической модели комплексной системы элементов инновационной сферы услуг, позволяющей учитывать воздействие рынка на воспроизводственный процесс на мезоуровне.

Учитывая важность решения инфраструктурных проблем государства в сфере услуг с точки зрения экономических и социальных приоритетов [7] необходимо создать реальные возможности по формированию и функционированию концептуальной стратегической модели комплексной системы элементов инновационной сферы услуг (рис. 1), позволяющей учитывать воздействие рынка на воспроизводственный процесс на мезоуровне.

Глобальные процессы в сфере услуг формируют «кольца» конвергенции, образуя органическое строение человеческого капитала в социальной инфраструктуре, обеспечивающего комплексную систему «опорных точек» государственного регулирования, экономическую и социальную безопасность региона и национальную безопасность государства в целом.

Графическая модель комплексной системы элементов инновационной сферы услуг состоит из 3 модулей и 13 блоков.

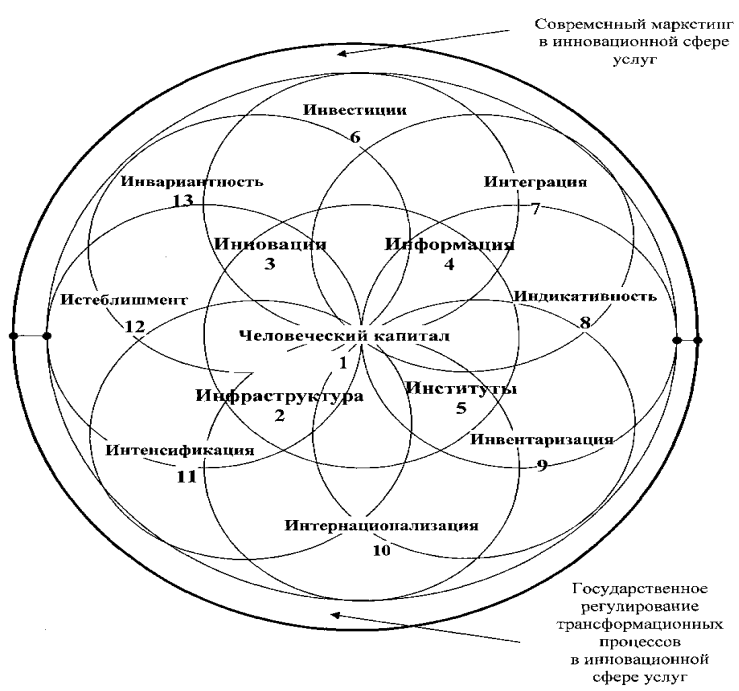
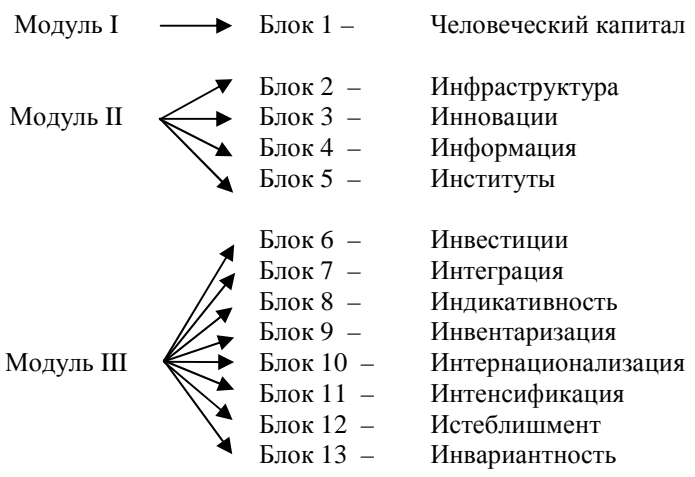


Рис. 1. Графическая модель комплексной системы элементов инновационной сферы услуг

**1. Человеческий капитал.** Категория «человеческий капитал», отражая экономическую сущность в условиях рынка, является неотъемлемой частью и компонентом новой экономики и социальной сферы и характеризует общий объем знаний (экономику знаний).

Особенностью современной и высокорейтинговой с точки зрения внедряемых инноваций интеллектуальной компании является ее рыночная капитализация, которая превосходит консолидацию стоимости основных фондов, приведенных затрат и финансовых средств капитала. Это связано с элементами новизны конкурентных преимуществ на рынке услуг, их диверсификации, реальной и возможной прибыли и ее прироста в инфраструктуре малого и среднего бизнеса, координации взаимодействия с потребителями услуг, форс-мажорных обстоятельств и т. д. По нашему мнению, активное воздействие человеческого капитала над статическим сценарием рынка услуг должно носить многократный и стабильный характер, не подверженный возможным рискам и неопределенностям.

Критерием уровня интеллектуализации инновационной фирмы является объем инвестиций в НИОКР. Так при превышении объема инвестиций в социальную сферу, необходимо рассчитать относительный показатель, характеризующий рейтинг интеллектуальности компании с учетом собственного и/или заимствованного IQ.

Эффективный маркетинг в социальной инфраструктуре предполагает значительный приоритет в плане получения возможной прибыли от инвестиций в интеллектуальный капитал по сравнению с возможностью получения прибыли от инвестиций в технико-технологическую инфраструктуру социальной сферы.

Важнейшей составляющей системы капитализации является потребительский капитал компании, который представляет собой взаимоотношения компании с потребителями услуг. При этом критерием глубины (степени) проникновения может быть гарантия «эффекта масштаба», стабильности и надежности предприятия сферы услуг, что позволит потребителям отдавать предпочтение данному субъекту хозяйствования. В этом случае потребительский капитал – это своего рода согласие (акцепт) на оплату продукта труда за надежную репутацию в инфраструктуре малого и среднего бизнеса и предпринимательства.

По нашему мнению, трансформация инновационной сферы услуг происходит в зависимости от эффективности функционирования человеческого капитала.

**2. Инфраструктура.** Главный приоритет при формировании конкурентных преимуществ отдельного предприятия сферы услуг и региона в целом связан с развитием инновационной инфраструктуры.

В задачи инфраструктуры входит обеспечение совокупности коммуникаций различного рода. Так, рыночная инфраструктура характеризуется тем, что конечным результатом деятельности по развитию инфраструктуры является не что иное, как услуга. При этом в качестве объекта коммуникаций может быть продукт труда (услуга), капитал, информация и т. д. Различают «широкую» и «узкую» инфраструктуру. Инфраструктура в широком смысле – система институтов закольцованных локальных рынков. В узком смысле инфраструктура – материальные объекты, «товары общественного потребления», производство и использование которых обеспечивается, как правило, государством (городские транспортные системы, муниципальные системы водоснабжения, инженерная инфраструктура) [3].

Если представить в качестве рабочей гипотезы многокритериальный характер инфраструктуры, то функция материального производства заключается в удовлетворении потребностей человека в натурально-вещественных продуктах, а функция социальной сферы – в удовлетворении подсистемы культурных, образовательных, социально-бытовых и духовных потребностей. По отношению к человеку можно предположить, что все отрасли являются оказывающими «услуги» материального и нематериального характера, т. е. инфраструктурой [5].

**3. Инновации.** В передовой экономической мысли иногда отождествляют рынок интеллектуальной собственности с рынком инноваций [6].

Переход к инновационной экономике предусматривает эффективные формы развития инновационной сферы услуг (рис. 2).

**4. Информация.** Для формирования современной инновационной сферы услуг важнейшим элементом является информация. Информация коррелирует с категорией «человеческий капитал», они неразрывны и взаимно развивают и дополняют друг друга. Информация представляет собой прогрессивный продукт человеческого капитала, источник возможных знаний, способных формировать инновации и необходимый ресурс для корректных «шагов», выбора правильного вектора и приоритетов на этапе принятия управленческих решений. Важной характеристикой информации является ее ценность, с точки зрения функций полезности для потребителя услуг при достижении поставленных им целей и задач.

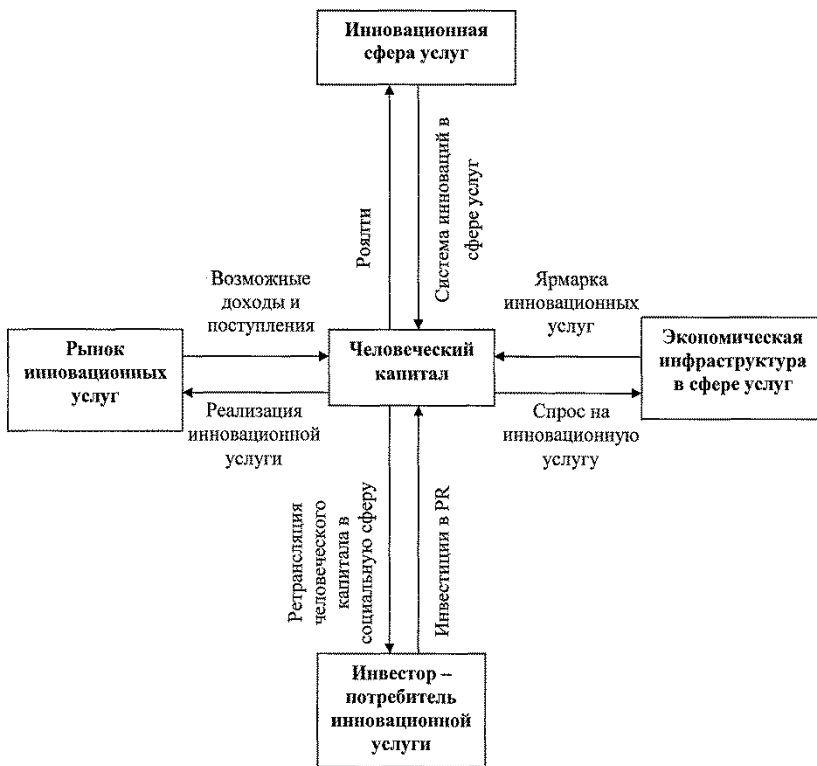


Рис. 2. Развитие иновационной сферы услуг

Мы солидарны с мнением ряда ученых в том, что человеческий капитал, социальный маркетинг и информационные технологии являются доминирующей триадой роста производительности и конкурентоспособности в иновационной сфере услуг.

По нашему мнению, информация является преамбулой по созданию электронного маркетинга в сфере услуг, позволяющего увеличить производительность труда человеческого капитала.

**5. Институты.** На каждом этапе функционирования социума существует система институтов, выполняющих важнейшие жизненные потребности общества. Эта система обеспечивает его регуляцию

и независимость. При этом деятельность социальных институтов регламентирована устоявшимися традициями, правовыми нормами, менталитетом в пределах правовой инфраструктуры.

Характерной особенностью социальных институтов является невозможность их конвергенции как социальной системы.

Подсистема экономических институтов включает в себя следующие категории: собственность, производство, рынок, распределение, обмен, торговлю, услуги, деньги, как относительно стабильные и регулярные формы совместного функционирования людей в сфере экономики.

Однако в современной экономической мысли нет точной интерпретации институциональной инфраструктуры в сфере услуг. По нашему мнению, под институциональной инфраструктурой в сфере услуг необходимо понимать систему нормативно-правовых актов, позволяющих обеспечивать успешное формирование и функционирование сферы услуг в условиях государственного регулирования и государственно-частного партнерства.

Современный процесс формирования институтов при формировании инновационной сферы услуг традиционно характеризуется как институционализация. Например, индустрия туризма направлена на удовлетворение растущих потребностей в туристских поездках, маршрутах, походах. Так институт туристского дела функционирует в связи с взаимодействием двух групп: туристов и туроператоров, турагентов в полном соответствии с отраслевой и региональной инфраструктурой и результатом проведенных маркетинговых исследований.

**6. Инвестиции.** Для эффективного функционирования инновационной сферы услуг необходима инвестиционная инфраструктура, позволяющая с экономически обоснованных позиций включать рациональную инвестиционную программу развития перспективных схем формирования и развития сферы услуг для физических и юридических лиц.

Современная категория «инвестиции» включает в себя:

- инвестиционную деятельность;
- инвестиции в человеческий капитал;
- финансовые инвестиции и др.

**7. Интеграция.** Интеграция как процесс в инновационной сфере услуг, как правило, наблюдается в международных отношениях – это конвергенция национальных (региональных) ресурсов, их функционирование в единый воспроизводственный процесс в условиях интернационализации экономики и человеческого капитала.

Современный процесс международной интеграции в инновационной сфере услуг – это новый и наиболее сложный уровень интернационализации инфраструктурного потенциала стран в мировой системе глобальных рынков инноваций в индустрии сферы услуг.

При этом происходит не только конвергенция отраслей национальных экономик различных стран, но и возникает эффект синергии и «эффект масштаба» экономической трансформации стран. Создавая при этом глобальную правовую инфраструктуру, регламентируемую мировыми финансово-правовыми инфраструктурами, а также наблюдается унификация организационно-экономических механизмов (в т. ч. лизинг, контроллинг, консалтинг, инжиниринг, реинжиниринг, аудит, аутсорсинг и др.).

**8. Индикативность.** Индикативность характеризуется как наблюдение в плане фиксирования базовых показателей с использованием экономически обоснованных методов, механизмов и форм управления на альтернативной основе, позволяющей формировать конкурентоспособную инновационную сферу услуг. Индикативность целесообразно применять в бизнес-планировании предприятий социальной сферы и регионов, что является эффективным средством, с помощью которого разрабатывается оптимальный бизнес-план по элементам и в целом по всей системе [4].

**9. Инвентаризация.** Современная теория человеческого капитала в сфере услуг нуждается в разработке мобильных и комплексных методов количественной и качественной интерпретации ресурса кадрового потенциала.

В информационном ресурсе затраты на формирование и становление человека, воспроизводство человеческого капитала формируются как фонд потребления, а не аккумуляирования и тем более как инфра-отдача. Вместе с тем при создании оценки человеческого капитала в социальной сфере имеется ряд эконометрических методов и моделей, теоретико-методических подходов. Основатель одного из них американский экономист Дж. Кендрик предложил при инвестировании в человеческий капитал использовать метод «непрерывной инвентаризации» [1].

Этот алгоритм основан на принципе суммирования свода затрат за фиксированный период времени процесса подготовки рабочей силы. Например, известно, что дети находятся на иждивении родителей до достижения ими трудоспособного возраста и получения определенной специальности.

В дальнейшем происходит переподготовка и повышение квалификации; миграция и воспроизводство рабочей силы, и, наконец, возникает потребность в инновационных технологиях.

Предусматривается также использование индекса-дефлятора для того, чтобы все затраты с учетом коэффициента дисконтирования соотносились по лагу времени со стоимостью человеческого капитала. Откликом является оценка капитала экономической категорией «восстановительная стоимость». Этот подход важен не только с точки зрения мотивации, но и с точки зрения стимулирования труда работников в сфере услуг. Поэтому методология мониторинга «чистой стоимости» человеческого капитала на современном этапе нуждается в экономически обоснованных исследованиях и обоснованиях с учетом сопоставимых методов оценки моральной и физической усталости износа накопленных человеческих знаний, компетенции, психодиагностики и возможной трансформации личных качеств и профессиональных навыков и т. д.

**10. Интернационализация.** Интернационализация в инновационной сфере услуг – это координация взаимодействия социальных, институциональных, технологических, рыночных сегментов в мировой экономике в плане участия стран в мировом хозяйстве и международном бизнесе в глобальной инфраструктуре инновационных идей в социальной сфере.

При этом необходимо затрагивать и учитывать интерес стран, «встраиваемых» в орбиту сотрудничества глобального социального маркетинга в инновационной сфере услуг для того, чтобы на основе интер-маркетинга обеспечивать необходимый уровень инновационного потенциала в регионах и стране в целом.

**11. Интенсификация.** Интенсификация в современной экономике и социальной сфере соотносится с методами обучения, ретранслируемыми достижениями научно-технического прогресса при решении инфраструктурных проблем для подготовки высококвалифицированных специалистов при формировании конкурентоспособной инновационной сферы услуг.

Вместе с тем интенсивные методики направлены на интенсивную преподавательскую деятельность, которые негативно отражаются на психическом состоянии кадровой инфраструктуры, в т. ч. в подготовке инноваторов в сфере услуг на международном рынке труда.



По нашему мнению, интенсификация инновационного процесса в сфере услуг – это комплексная система специальных приемов, которые задействуют резервный инновационный потенциал при одновременной трансформации возможного сценария функционирования инновационной сферы услуг.

**12. Истеблишмент.** Истеблишмент в инновационной сфере услуг имеет достаточно элитарное значение, являясь своего рода генератором, ретранслятором инновационной идеи на рынке услуг, от которой зависит эффективность в социальной инфраструктуре, обеспеченной усилиями бизнеса и предпринимательства. Истеблишмент не только затрагивает глобальные проблемы и с помощью сбалансированной «команды» их решает, но и формирует социально-психологический климат, трансформируя личностные и профессиональные характеристики инноватора в сфере услуг на достижение ожидаемого результата в целом.

Современная философия истеблишмента сферы услуг характеризуется формированием эффективных управленческих решений на основе имеющегося у инноватора информационного ресурса, IQ и возможностью моделирования и прогнозирования в процессе функционирования конкурентоспособного бизнеса. На стадии принятия решения используют мозговой штурм (метод Дельфи), сбалансированную организационную структуру и позитивную харизму лидера в социальной сфере.

В ходе использования ресурса истеблишмента необходим не только человеческий капитал, но и социальный маркетинг, синергический эффект [2]. От уровня развития института истеблишмента в значительной степени зависит успех в развитии инновационной сферы услуг.

**13. Инвариантность.** Инвариантность может применяться в государственном регулировании инновационной сферы услуг и зависит от комплексного воздействия системы инструментария маркетингового исследования в социальной сфере. При этом следует выделить понятие «полиинвариантность» в инновационной сфере услуг, когда сложившаяся конкурентоспособность соответствующего предприятия не подвергается существенным изменениям (например, уровень эффективности предприятия социальной сферы существенно не влияет на конъюнктурные изменения в выборе «вектора» сферы услуг).

Таким образом, предлагаемые графические «кольца» государственного регулирования элементов инновационной сферы услуг, несмотря на то, что имеют иногда диаметрально противоположную

экономическую и социальную сущность и «вектор полезности», между ними наблюдается синергический эффект, который необходимо формировать и развивать в направлении создания эффективного (конкурентоспособного) человеческого капитала как базового элемента инновационной сферы услуг на мезоуровне в целях повышения рейтинга региона.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Кендрик Дж. Совокупный капитал США и его формирование / Дж. Кендрик. М.: Прогресс, 1978. 275 с.
2. Коровкин С. Ю. Политический истеблишмент и чувство «Мы» в сфере международной политики / С. Ю. Коровкин // Научный поиск: Сб. научных работ студентов, аспирантов и преподавателей / под ред. А. В. Карпова. Яросл. гос. ун-т. Ярославль, 2005. С. 164 – 169.
3. Мордовченков Н. В. Методология комплексного исследования инфраструктурных проблем в условиях глобализации экономики и финансов / Н. В. Мордовченков. Н. Новгород: ВГИПА, 2003. 359 с.
4. Петров Ю. Н. Инновационная школа комплексной системы управления региональной инфраструктурой в условиях рынка / Ю. Н. Петров, Н. В. Мордовченков // Менеджмент и государственное регулирование экономики: Сборник трудов I Международной НПК. Н. Новгород: ВГИПА, 2004. 215 с.
5. Регионоведение / под ред. проф. Т. Г. Морозовой. М.: Банки и биржи «ЮНИТИ», 1999. 419 с.
6. Скоблякова И. В. Воспроизводство индивидуального и общественного человеческого капитала в постиндустриальной экономике. Автореф. дис. д.э.н. / И. В. Скоблякова. Орел, 2008. 48 с.
7. Четыре красноярских «И» Дмитрия Медведева [Электронный ресурс] / Красноярский рабочий. [2008]. февраль. Режим доступа: <http://www.krasrab.com/archive/> 2008/02/16/02/view\_article.

## THE MODEL OF THE COMPLEX SYSTEM OF ELEMENTS OF INNOVATIVE SERVICE SHPERE

**Keywords:** *infrastructural problems, mezolevel, «human capital», enterprising, innovative shpere, service transformation.*

**The summary.** *Considering importance of the decision of infrastructural problems of the state in area of services from the point of view of economic and social priorities, in article the indispensability of creation of actual possibilities on formation and functioning of conceptual strategic model of complex system of elements of innovative area of the services is considered, allowing to consider influence of the market on creating process on mezolevel.*

---

**МОРДОВЧЕНКОВ НИКОЛАЙ ВАСИЛЬЕВИЧ** – д.э.н., профессор кафедры «Организация и менеджмент», Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Россия, Княгинино, (kafedraom@mail.ru).

**MORDOVCHENKOV NIKOLAI VASILEVICH** – the doctor of economic sciences, the professor of the chair of «Organization and management», the Nizhniy Novgorod state engineering-economic institute, Russia, Knyaginino, (kafedraom@mail.ru).

---