

АНАЛИЗ ФАКТОРОВ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ, ФУНКЦИОНИРУЮЩИХ В СФЕРЕ УСЛУГ

Э. Г. Неофиту

Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова, Москва, Россия

Устойчивое развитие в сфере услуг – это концепция развития, которая предполагает создание эффективных условий для удовлетворения потребностей клиентов. Она включает в себя экономические, социальные, экологические, культурные, технологические аспекты, которые должны быть учтены при предоставлении услуг. В статье рассматриваются основные группы факторов, влияющих на устойчивое развитие организаций, функционирующих в сфере услуг. Социальная ответственность предполагает, что услуги должны учитывать социальные потребности и интересы, а также доступность для всех групп населения. Организационно-экономическая устойчивость подразумевает экономическую эффективность процессов оказания услуг для обеспечения продаж, прибыли компании, свободного денежного потока. Услуги должны быть экологически устойчивыми и не наносить ущерба окружающей среде. Также большое значение имеют культурные факторы, обеспечивающие поддержание ценностей и комфортных условий работы и взаимодействия с клиентами, партнерами, контрагентами. Компании должны стремиться к постоянному улучшению качества услуг и внедрению современных цифровых технологий и инноваций. Это позволит им оставаться конкурентоспособными и удовлетворять меняющиеся потребности клиентов. Автором предложено понятие динамической устойчивости организаций, функционирующих в сфере услуг.

Ключевые слова: услуга, потребитель услуги, факторы устойчивого развития в сфере услуг.

ANALYZING FACTORS OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONS WORKING IN SERVICE SECTOR

Elina G. Neofitu

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia

Sustainable development in the service sector means a concept of development, which assumes creation of adequate conditions for meeting customer needs. It embraces economic, social, ecological, cultural and technological aspects that should be taken into account for service rendering. The article studies key groups of factors affecting the sustainable development of the organization working in the service sector. Social responsibility implies that services shall take into due consideration social needs and interests, as well as accessibility for all groups of the population. Organizational and economic sustainability means economic efficiency of service rendering processes to ensure sales and profit of the company and free cash flow. Services shall be ecologically sustainable and be harmless for the environment. Cultural factors are also very important, as they support values and comfortable working conditions and interaction with customers, partners and counterparts. Companies should do their best to improve the quality of services and introduce advanced digital technologies and innovation. It will give them an opportunity to be competitive and meet changing needs of their customers. The notion of dynamic sustainability of the organization working in the service sector was put forward by the author.

Keywords: service, factors of sustainable development in service sector.

Сфера услуг является одной из ведущих отраслей экономики. Сегодня доля этого сектора в валовом внутреннем продукте и занятости составляет

более 70% в мировой экономике. Сфера услуг стала изучаться в XX в. как отдельная дисциплина и область. Поэтому теоретико-методологические основы этого направ-

ления еще не совершенны. В частности, большая часть исследований в области услуг на сегодняшний день сосредоточена на социально-экономических аспектах.

Вопросы устойчивого развития и поддержания экономической стабильности приобретают особую актуальность в связи с последствиями пандемии, которая крайне негативно отразилась на многих сферах социально-экономической деятельности, в том числе на сфере услуг [1]. В условиях глобальной цифровизации кардинально меняются технологии оказания многих услуг, которые приобретают онлайн-формат. Смена поколений приводит к появлению принципиально новой категории так называемых цифровых потребителей, для которых любая услуга связана прежде всего с ее информационно-коммуникационным обеспечением.

Устойчивое развитие основывается на трех основных столпах: социальном, организационно-экономическом и экологическом [9]. Устойчивое развитие требует, чтобы компания вносила свой вклад в экономический рост, социальный прогресс и способствовала экологической устойчивости. Три ключевые области устойчивого развития можно ранжировать в следующем порядке важности: сохранение окружающей среды, экономическое развитие и социальная устойчивость.

Социальная составляющая устойчивого развития компании относится к ценностям, которые способствуют равенству и уважению прав личности [11]. Затем в соответствии с этими вопросами, такими как гендерное равенство, оцениваются социальные последствия социальной деятельности компании.

К принципам, на которых основан этот столп, относятся:

- *борьба с социальной изоляцией и дискриминацией*: помощь в реинтеграции, поддержка гендерного равенства, сокращение гендерного разрыва в оплате труда, содействие обучению, поощрение диалога и применение глобальных социальных прав;

- *содействие солидарности*: помощь в сокращении социального неравенства путем сотрудничества с местными и международными ассоциациями и проектами, а также уделение приоритетного внимания продуктам справедливой торговли;

- *обеспечение благополучия заинтересованных сторон*: развитие социального диалога, поощрение обмена информацией и прозрачности, адаптация рабочего времени в соответствии с профилем сотрудников и обеспечение доступности помещений для людей с ограниченной подвижностью.

В сфере услуг именно социальная опора может оказывать главенствующий характер. Сотрудничая с различными ассоциациями, компания может не только поднять свой доход (а также снизить налоги), но и завоевать уважение у своих клиентов, которые пользуются их услугами. Также настроив социальное взаимодействие внутри коллектива, можно повысить корпоративно-социальную ответственность (КСО) всей компании. Сотрудники будут быстрее обучаться, а также повысится их стрессоустойчивость, что в сфере услуг имеет большое значение. Говоря о КСО, важно отметить, что организации, предоставляющие населению страны различные услуги, намного эффективнее и быстрее развиваются, внедряя данную систему. Их сотрудники не только этичнее, но и грамотнее общаются с клиентами и налаживают полезные для компании связи. Организация внутреннего обучения и предоставление доступа к занятости людям, находящимся в социально незащищенном положении, является важным шагом к достижению устойчивого развития.

Организационно-экономический фактор основан на способности компаний вносить свой вклад в экономическое развитие и рост. Другими словами, они должны способствовать защите окружающей среды, ограничивая риски, связанные с производством [5]. Применение технологий замкнутого цикла, переработка продуктов и использование возобновляемых источников энергии являются фундамента-

ными аспектами развития экономической составляющей.

В таких сферах услуг, как жилищно-коммунальное хозяйство, водо- и газоснабжение, проведение оценки выбросов углерода в рамках их стратегии корпоративной социальной ответственности предоставит точные показатели энергопотребления компаний. Некоторым организациям следует отремонтировать свои здания или наладить отопление (либо поставить кондиционеры), поскольку это основной источник потерь энергии. Технический прогресс в области более эффективного оборудования может способствовать обеспечению устойчивости и преобразованию энергетических ресурсов. Вложение денег в капитальные затраты окажет положительное влияние на дальнейшее развитие компаний в целом, в том числе в сфере услуг [6].

На данный момент организации, не перерабатывающие свои отходы (если они имеются), могут не только заработать плохую репутацию, но и потерять клиентов, которых они обслуживают. Компании могут даже заработать на ограничении рисков, связанных с производством, получая льготы и снижая налоговую ставку.

Экологический компонент основан на обязательстве защищать окружающую среду путем снижения рисков и измерения воздействия деятельности компаний на окружающую среду. Перед компаниями в этой сфере стоят следующие задачи:

- экономия и сохранение природной энергии или сельскохозяйственных ресурсов;
- оценка углеродного следа и сокращение общих выбросов парниковых газов;
- предотвращение нехватки воды и сокращение общего объема отходов для нынешнего и будущих поколений.

Компании должны ставить перед собой цель – улучшить свои показатели по экологическим проблемам. Эта цель является неотъемлемой частью корпоративной социальной и экологической ответственности [7].

Многие компании в сфере услуг могут обеспечить более эффективное управление отходами, например, сортируя их и максимально продвигая «нулевую упаковку». Это также повысит поток клиентов, так как сейчас идет тенденция на осознанное потребление. Для некоторых отраслей можно внедрить экологичный план поездок, например, организовать корпоративный трансфер, чтобы сотрудники не использовали собственные автомобили. Это хороший способ борьбы с изменением климата.

Культурный фактор часто признается устойчивым столпом. Например, культура может относиться и к разнице в устойчивом образе жизни, и к выбросам углерода в атмосферу. Хотя культура часто не признается основной опорой для достижения устойчивого развития, она является важной его частью, поскольку включает в себя все три фундаментальных его аспекта, описанных выше. Необходимо развитие сектора культуры как такового и его экономического измерения (культурное наследие, творческие и культурные индустрии, ремесла, культурный туризм и т. д.).

Мир сталкивается не только с экономическими, социальными и экологическими проблемами. Творчество, знания и разнообразие являются ключевыми элементами для создания диалога, способствующего миру и социальному прогрессу. Эти ценности неразрывно связаны с идеалами человеческого развития и свободы.

Таким образом, культура является движущей силой социальных ценностей (сплоченность, солидарность, основные свободы, населенные пункты и т. д.), способствует глобальной экономической устойчивости и также важна для человечества, как и окружающая среда, из-за наследия, которое она представляет.

Кроме того, в компаниях часто упускают из виду культуру устойчивого развития (ее основы, историю, эволюцию). Что еще более важно, повышение осведомленности об этой культуре обеспечит лучшее понимание проблем, поставленных на кон при реализации политики управления (осо-

бенно с точки зрения корпоративной социальной ответственности), и поощрит более активное участие, например, искоренение бедности, обеспечение доступа к своим потребностям для молодых людей, а также предоставление слаборазвитым странам базовых услуг, которые могли бы помочь смягчить воздействие на окружающую среду.

Управление, передающее социальные ценности, способствует благополучию сотрудников и партнеров. Компания имеет больше шансов на процветание, если ее сотрудники чувствуют себя счастливыми в своей работе. Они, безусловно, останутся в команде дольше, и динамика работы будет лучше.

Для компании принятие этических мер означает внедрение эталонной модели передовой практики для более добродетельного общества. Таким образом, социальная составляющая играет решающую роль в достижении устойчивого развития.

Особо стоит подчеркнуть, что именно культурный фактор имеет значимое влияние на сферу услуг. Россия – многонациональная страна, даже в Москве мы можем наблюдать различие в культуре у разных людей. Компания, которая уважительно относится к различиям и принимает во внимание культурные особенности своих клиентов, высоко ценится на рынке. Интеграция культурной роли является важным компонентом компании. Как объединяющая сила культура помогает строить настоящие социальные связи, что приводит к более динамичному обмену, лучшей групповой работе и, следовательно, к повышению производительности сотрудников (что опять-таки идет на пользу всем организациям, предоставляющим услуги, так как они напрямую взаимодействуют с клиентом). Более того, культура повышает мотивацию и образование посредством интеллектуальной стимуляции.

Помимо перечисленных факторов, необходимо упомянуть коммуникационно-информационную составляющую [8]. Последствия пандемии оказали достаточно

сильное влияние на весь мир, также сильно они затронули сферу услуг. Многие организации перешли на частично удаленный формат работы. Так, например, во многих ресторанах и кафе появилась возможность удаленного заказа без помощи официанта. Возросло качество технологий, позволяющих обрабатывать большие базы данных, что также повлияло на сферу туризма. Развитие искусственного интеллекта позволило организациям намного быстрее исполнять услуги, например, прогнозировать желания клиента и строить подходящую модель поведения для общения с ним. Все это дает возможность с использованием коммуникационно-информационной составляющей создать благоприятную среду для устойчивого развития.

Устойчивое развитие помогает современным компаниям в сфере услуг улучшать свою деятельность и повышать эффективность. Сегодня новые организационные процессы и механизмы необходимы для работы с новыми продуктами. Например, развитие коммуникационных составляющих и добавление искусственного интеллекта для сбора и анализа данных по клиентам в сфере услуг не только стабилизируют положение организации в быстроизменяющемся мире, но и улучшают ключевые показатели деятельности. Современные компании должны быть направлены не на поддержание спокойной, статичной, стабильной ситуации, а на достижение динамической устойчивости – стабильности за счет корректировок.

Таким образом, можно выделить пять групп факторов устойчивого развития организаций, функционирующих в сфере услуг:

1. *Социальные* – факторы, которые учитывают специфику работы сотрудников в организациях сферы услуг, взаимоотношений с клиентами в процессе оказания услуг и в рамках дальнейшего сопровождения, взаимоотношений с партнерами в процессе совместной реализации цепочек создания ценности.

2. *Организационно-экономические* – факторы, учитывающие в первую очередь финансовую устойчивость организаций сферы услуг. К таким факторам относятся изменение цен на ресурсы, условия взаимодействия с поставщиками, наличие технологий оказания услуг, уровень заработных плат и т. д.

3. *Экологические* – факторы, которые воздействуют на экологию в процессе оказания услуг, в том числе выбросы, загрязнения, а также использование экологически чистых упаковок и компонентов при оказании услуг.

4. *Культурные* – факторы, учитывающие специфику деятельности организации и портрет клиента, которому оказываются услуги. Учет данных факторов позволит создать позитивную атмосферу в коллективе организации, оказывающей услуги, и

более ответственно подойти к потребностям клиентов.

5. *Технологические* – факторы, учитывающие развитие современных цифровых технологий и инноваций, трансформирующих управленческие процессы организаций, функционирующих в сфере услуг.

Выделив основные группы факторов, можно сформулировать следующее определение понятия «динамическая устойчивость»: это оперативное реагирование на факторы среды функционирования с целью обеспечения постоянного положительного тренда прироста показателей устойчивости, определенных по группам факторов. Обеспечение динамической устойчивости позволит организациям эффективно развиваться и поддерживать свою конкурентоспособность в долгосрочной перспективе.

Список литературы

1. *Баринова В. А.* Пересмотр долгосрочных трендов развития малого и среднего предпринимательства в России и регионах в постсоветский период // *Экономическое развитие России.* – 2022. – Т. 29. – № 7. – С. 29–44.
2. *Вершило Н. Д.* Правовые основы устойчивого развития // *Вестник Саратовской государственной академии права.* – 2020. – № 4. – С. 56–57.
3. *Демидова К. В.* МСП в условиях антироссийских санкций: итоги первого полугодия 2022 г. и возможные направления поддержки // *Экономическое развитие России.* – 2022. – Т. 29. – № 11. – С. 46–58.
4. *Кузнецова Ю. А.* Этапы формирования и развития концепции устойчивого развития // *Молодой ученый.* – 2019. – № 5. – С. 337–339.
5. *Ляндау Ю. В.* Процессно-проектное управление организациями комплекса ЖКХ // *Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова.* – 2014. – № 4 (70). – С. 52–60.
6. *Ляндау Ю. В.* Стратегическое управление процессно-ориентированными организациями : монография. – М. : Русайнс, 2013.
7. *Ляндау Ю. В., Чигров А. С.* Формирование миссии, ценностей, видения, целей бизнеса // *Управление в России: проблемы и перспективы.* – 2016. – № 1. – С. 26–34.
8. *Урсул А. Д.* Концептуальные проблемы устойчивого развития // *Бюллетень РАН. Использование и охрана природных ресурсов в России.* – 2019. – № 1. – С. 30–38.
9. *Шумилов Ю. В., Шумилова М. Ю.* О концепции устойчивого развития в неустойчивом мире // *Евразийское научное объединение.* – 2017. – Т. 2. – № 2 (24). – С. 159–162.
10. *Akpan I. J., Udoh E. A. P., Adebisi B.* Small Business Awareness and Adoption of State-Of-The-Art Technologies in Emerging and Developing Markets, and Lessons from the COVID-19 Pandemic // *Journal of Small Business and Entrepreneurship.* – 2020. – Vol. 34 (2). – P. 18.
11. *Klassen M., Fox K., Vaidyanathan G., Sheehan N. T.* Making the Invisible Visible: Overcoming Barriers to ESG Performance with an ESG Mindset // *Business Horizons.* – 2022. – Vol. 66 (1).

References

1. Barinova V. A. Peresmotr dolgosrochnykh trendov razvitiya malogo i srednego predprinimatelstva v Rossii i regionakh v postsovetский period [Revising Long-Term Trends of Small and Medium Business Development in Russia and its Regions in Post-Soviet Period]. *Economic Development in Russia*, 2022, Vol. 29, No. 7, pp. 29–44. (In Russ.).
2. Vershilo N. D. Pravovye osnovy ustoychivogo razvitiya [Legal Foundations of Sustainable Development]. *Vestnik Saratovskoy gosudarstvennoy akademii prava* [Bulletin of the Saratov State Academy of Law], 2020, No. 4, pp. 56–57. (In Russ.).
3. Demidova K. V. MSP v usloviyakh antirossiyskikh sanktsiy: itogi pervogo polugodiya 2022 g. i vozmozhnye napravleniya podderzhki [Small and Medium Entrepreneurship in Conditions of Anti-Russian Sanctions: Results of 1st Half of the Year 2020 and Possible Lines of Support]. *Economic Development in Russia*, 2022, Vol. 29, No. 11, pp. 46–58. (In Russ.).
4. Kuznetsova Yu. A. Etapy formirovaniya i razvitiya kontseptsii ustoychivogo razvitiya [Stages of Shaping and Developing the Conception of Sustainable Development]. *Molodoy uchenyy* [Young Scientist], 2019, No. 5, pp. 337–339. (In Russ.).
5. Lyandau Yu. V. Protsessno-proektnoe upravlenie organizatsiyami kompleksa ZhKKh [Process and Project Management of Organizations in Municipal Utilities Complex]. *Vestnik of the Plekhanov Russian University of Economics*, 2014, No. 4 (70), pp. 52–60. (In Russ.).
6. Lyandau Yu. V. Strategicheskoe upravlenie protsessno-orientirovannymi organizatsiyami: monografiya [Strategic Management of Process-Oriented Organizations: monograph]. Moscow, Rusayns, 2013. (In Russ.).
7. Lyandau Yu. V., Chigrov A. S. Formirovanie missii, tsennostey, videniya, tseley biznesa [Shaping Mission, Values, Vision and Goals of Business]. *Management in Russia: Challenges and Prospects*, 2016, No. 1, pp. 26–34. (In Russ.).
8. Ursul A. D. Kontseptualnye problemy ustoychivogo razvitiya [Conceptual Problems of Sustainable Development]. *RAN Bulletin. Use and Protection of Natural Resources in Russia*, 2019, No. 1, pp. 30–38. (In Russ.).
9. Shumilov Yu. V., Shumilova M. Yu. O kontseptsii ustoychivogo razvitiya v neustoychivom mire [Concerning the Concept of Sustainable Development in Unstable World]. *Eurasian Scientific Association*, 2017, Vol. 2, No. 2 (24), pp. 159–162. (In Russ.).
10. Akpan I. J., Udoh E. A. P., Adebisi B. Small Business Awareness and Adoption of State-of-the-Art Technologies in Emerging and Developing Markets, and Lessons from the COVID-19 Pandemic. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 2020, Vol. 34 (2), p. 18.
11. Klassen M., Fox K., Vaidyanathan G., Sheehan N. T. Making the Invisible Visible: Overcoming Barriers to ESG Performance with an ESG Mindset. *Business Horizons*, 2022, Vol. 66 (1).

Сведения об авторе

Элина Геннадьевна Неофиту

старший преподаватель базовой кафедры
Благотворительного фонда поддержки
образовательных программ «КАПИТАНЫ»
«Инновационный менеджмент
и социальное предпринимательство»
РЭУ им. Г. В. Плеханова.
Адрес: ФГБОУ ВО «Российский экономический
университет имени Г. В. Плеханова»,
109992, Москва, Стремянный пер., д. 36.
E-mail: Neofitu.EG@rea.ru

Information about the author

Elina G. Neofitu

Senior Lecturer of Basic Department
of Charity fund for support of educational
programs "Captains" "Innovative
Management and Social
Entrepreneurship" of the PRUE.
Address: Plekhanov Russian University
of Economics, 36 Stremyanny Lane,
Moscow, 109992,
Russian Federation.
E-mail: Neofitu.EG@rea.ru