

## ИНФРАСТРУКТУРА РАЗВИТИЯ СЕКТОРА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ УСЛУГ

**В. Р. Пиримова**

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

В статье показано, что для эффективного развития сектора интеллектуальных деловых услуг требуются инфраструктура и стандартизация отношений. Дается анализ потерь по причине ошибочного восприятия предпринимателями своего участия в проектах с привлечением сторонних специалистов. Автором проведен анализ опыта дополнительного профессионального образования, а также специальных исследований для сферы инжиниринга. Отмечается, что одной из первоочередных мер является стандартизация сферы образования. Формирование востребованности деловых услуг идет через образование и через активизацию работы не только общественных организаций, но и рычаги государственного управления экономикой.

*Ключевые слова:* интеллектуальные деловые услуги, потери от непрофессионализма, использование консультантов, востребованность деловых услуг, инжиниринг, производители рынка интеллектуальных услуг, потребители рынка интеллектуальных услуг, стандартизация высшего образования, содержание дополнительного профессионального образования в инжиниринге.

## INFRASTRUCTURE OF DEVELOPING INTELLECTUAL SERVICE SECTOR

**Viktoriya R. Pirimova**

Plekhanov Russian University of Economics, Moscow, Russia

The article shows that for the effective development of intellectual business service sector infrastructure and relations standardization are required. It analyzes losses caused by entrepreneurs' mistaken perception of their participation in projects with outside experts' attraction. The author analyzes the experience of further professional education, as well as special research for engineering sphere. It was pointed out that one of the urgent steps is standardization of the education field. Shaping the demand for business services is promoted by education and activity of public organizations but at the same time by state governance of economy.

*Keywords:* intellectual business services, losses caused by lack of professionalism, use of consultants, demand for business services, engineering, producers of intellectual service market, customers of intellectual service market, standardization of higher education, content of further professional education in engineering.

**П**ереход на инновационный тип развития отечественной экономики помимо вопросов генерации новых знаний и их коммерциализации сдерживается неразвитостью инфраструктуры этого процесса. Одним из направлений инфраструктуры инновационного развития предприятий является сфера интеллектуальных деловых услуг (ИДУ). Не останавливаясь на вопросах классификации этого вида услуг, рассмотрим его особенности.

Характерной чертой современного развития являются высокие темпы обновления активов производственного назначения. Такое положение обуславливает объективную необходимость и востребованность этого вида услуг. В силу недостаточности уровня развитости инновационной экономики в нашей стране обратимся к исследованиям западных специалистов о необходимости ИДУ.

В работе [6] приведен обзор основных характеристик ИДУ. При этом выявлен

ряд особенностей этой сферы предпринимательской деятельности.

Во-первых, важным фактом работы организации на рынке ИДУ является высокая доля работников с высшим образованием. Такое состояние указывает на высокие требования к уровню профессиональных предметных знаний в компаниях – поставщиках интеллектуальных услуг. Известно, что необходимые для компетентного предоставления таких услуг специальные знания формируются не только в вузах, но и при работе в компаниях. Однако для многих организаций следует отметить формальное требование наличия соответствующего диплома у работников.

Во-вторых, в секторе интеллектуальных услуг прослеживается увеличенная доля малых и средних организаций по сравнению с промышленностью. Такое положение объясняется не только узкоспециализированными и локальными задачами. Главным обстоятельством распространения именно малого бизнеса в этой сфере является потребность в личном контакте и доверии между поставщиками услуг и потребителями. Во многих случаях вопросы доверия становятся главными в отношении как доступа к конфиденциальной информации, так и имиджа квалифицированного и профессионального поставщика услуг. Вместе с тем можно привести примеры, когда на этом рынке работают и крупные транснациональные компании. Они чаще всего взаимодействуют с транснациональными потребителями (заказчиками). Это особая рыночная ниша, в которой заключение только от такой компании сферы ИДУ принимается к рассмотрению как в суде, так и в профессиональных сообществах.

Основным содержанием работы поставщика интеллектуальных деловых услуг является решение конкретных проблем, порождаемых сложными и разнообразными производственными ситуациями. Именно сложность обуславливает потребность заказчика в профессиональной сторонней помощи. Держать собственных

специалистов по соответствующим ситуациям во многом невыгодно. Быстро меняющиеся потребности в специализированных консультациях, необходимость свежего профессионального подхода к проблеме, эффективное по отраслевым критериям ее решение делают предпочтительнее привлечение профессиональных консультантов.

Перечень вопросов, по которым необходима помощь сторонних профессионалов, включает [3]:

- административные правила и нормы (юридические и бухгалтерские услуги);
- рынки, брендинг, связи с общественностью (маркетинг, реклама, консалтинг);
- перевозки, отслеживание и складирование товаров, оборудования и материалов (управление цепочками поставок, логистические услуги, ремонт и техническое обслуживание);
- дизайн, безопасность, эффективность и смежные вопросы в области эстетики и регулирования условий строительства и создания инфраструктуры, товаров и услуг (архитектурные и инженеринговые услуги, дизайн и т. п.);
- измерение и корректировку свойств материалов, химикатов и устройств (тестирование);
- расширение необходимых знаний в области естественных и социальных наук и по техническим вопросам;
- конфигурацию, интеграцию, обслуживание и эксплуатацию аппаратного и программного обеспечения для обработки информации о бизнес-процессах;
- пробелы в профессиональных навыках, взаимоотношениях в коллективе и организационной структуре (консультационные, психологические, образовательные услуги, профессиональное обучение и т. п.).

Растущая востребованность ИДУ обусловлена рядом объективных факторов современного рынка, например, необходимостью реагирования на социально-экономические и экологические вызовы. Речь идет об изменении требований и новых норм закона. Вместе с тем новые тех-

нологии постоянно генерируют вызовы и возможности. Использование новых возможностей в современных условиях становится обязательным условием обеспечения конкурентоспособности. В этой связи своевременная реакция требует от компании уникальных компетенций. В условиях высокой динамики не только внешней среды (конкуренты, техническое обновление активов, сокращение сроков амортизации, расширение использования ИТ и т. п.), но и условий хозяйствования привлечение сторонних профессиональных помощников становится объективной потребностью.

В-третьих, расхождение темпов обновления хозяйственной практики и нормативной базы, отсутствие в законах по отдельным моментам прямых норм приводят к конфликтам не только между хозяйствующими субъектами, но и между фискальными органами и коммерческими организациями. Возникающие конфликты в применении правовых или неформальных норм также формируют потребность в привлечении незаинтересованных сторон.

В-четвертых, проявление тенденции повышения эффективности деятельности компании на базе специализации в основной деятельности. Параллельно расширяется практика передачи непрофильной деятельности на *аутсорсинг*. Это относится и к сфере ИДУ. Передача бизнес-услуг сторонней организации позволяет компании не только концентрировать внимание на профильных направлениях своей деятельности, но и сократить затраты, связанные с выполнением несвойственных задач.

Проведенный анализ современных условий хозяйствования и потребности в ИДУ предполагает организованные процедуры формирования правил и нормативов в этой сфере бизнеса. Речь прежде всего идет о выстраивании норм, регламентирующих отношения «заказчик – исполнитель», ответственность исполнителя, стандарты образования и повышения квалификации руководителей и специалистов организаций ИДУ, направления консалтинга, создание общественных самоор-

ганизуемых организаций и других обязательных участников цивилизованного рынка этого вида услуг.

Необходимость специальной инфраструктуры для сектора интеллектуальных деловых услуг и требования к ней рассмотрены в ряде работ специалистов и сводятся к следующему [4; 6].

Во-первых, особенностью сектора является увеличенная доля в ВВП по отношению к традиционным отраслям. Сектор этих услуг растет не только в России, но и в мире [2].

Во-вторых, спецификой работы этого сектора является особая форма взаимодействия консультанта и заказчика. В специальной литературе эта форма получила название «сопроизводство знаний». Под этим явлением понимаем обязательное активное участие в консалтинговом проекте не только консультанта, но и персонала заказчика проекта совершенствования управления. Для случаев, когда это условие не выполняется, характерно снижение эффективности проекта, неиспользование тех возможностей, которые заложены в проекте по повышению качества управления. Это диктует дополнительные требования к содержанию подготовки к консалтинговому проекту со стороны заказчика. Так, в частности, становится обязательным анализ процессов формирования компетентности среди своих сотрудников в вопросах привлечения предпринимателями консультантов. Баланс компетентности компаний консультанта и заказчика позволяет сократить долю неиспользуемого потенциала процесса консультирования. Другим вопросом и обязательной процедурой становится формирование договоров на консалтинговые услуги. Ключевым вопросом становится определение своеобразного технического задания на проект. По сути, такое задание является критерием исполнения проекта по заданным показателям. Для вопросов совершенствования управления формулирование подобных показателей представляет особую методическую сложность, не имеющую однознач-

ного решения. Неоднозначность предлагаемых решений еще в большей степени делает востребованность отношений доверия, порождающих сопроизводство знаний. С проблемой формулирования критериев исполнения проекта тесно связаны вопросы управления проектом, в частности, контроля за эффективностью проекта. Внесение изменений в проект становится постоянным процессом, который также должен быть регламентирован договором.

Особой стороной отношений сопроизводства знаний в современных условиях становится формирование доверия партнеров. При этом объединяются усилия обеих сторон договора для получения системных эффектов, в которых большей заинтересованной стороной является заказчик. Эффективное сопроизводство знаний ускоряет также процессы, связанные с трансфером исследовательских технологий и обменом знаниями между участниками [1]. Помимо положительного эффекта возникают сложности, связанные не только с координацией и различием корпоративных культур участников, но и с оппортунистическим поведением. Теоретические вопросы совместной деятельности компаний на уровне индивидов рассмотрены О. Уильямсон в теории «отношенческой» контракции [5]. Ее суть сводится к наличию в совместной деятельности индивидов с оппортунистическим поведением в консалтинговом проекте. Такой вид поведения негативно влияет на качество управления и результативность совместной деятельности. На уровне взаимодействий организаций эта проблема для заказчика решается через введение процессного подхода с обязательной прозрачностью операций; на уровне индивидов – участников проекта – через систему договоренностей по достижению консенсуса на базе достижения целей проекта.

Профессиональное поведение современного предпринимателя, состоящее в привлечении всех ресурсов для обеспечения конкурентоспособности своего бизнеса, предполагает определенные знания и

навыки для эффективного использования результатов консалтингового проекта. Формирование групп предпринимателей с подобным поведением в сфере ИДУ решается по многим направлениям. Одним из них является подготовка и повышение квалификации предпринимателей для формирования поведения востребованности и эффективного восприятия интеллектуальных деловых услуг как по форме, так и по содержанию. Вместе с общими принципами организации обучения большое значение имеют специфика отрасли ИДУ: консалтинг, инжиниринг, юридическое сопровождение, бухгалтерское сопровождение, рекламная поддержка и т. п.

Рассмотрим направленность и эффективность работы образовательного учреждения подготовки и повышения квалификации специалистов на примере сферы инжиниринга. Одним из ключевых игроков образовательного рынка в сфере инжиниринга является Московская высшая школа инжиниринга (МВШИ).

Профессиональный подход, реализуемый МВШИ к формированию проекта создания нового объекта, позволяет решить три взаимосвязанные задачи:

- гибкость в подходе и реализации требований заказчика. С одной стороны, это индивидуализация проекта по специфическим требованиям заказчика, а также учет региональных особенностей, диктуемый не только природными условиями, но и сложившейся инфраструктурой в регионе. С другой стороны, индивидуальные и специальные требования обуславливают необходимость дополнительных исследований, которые предполагают наличие информационной базы и компетенций персонала исполнителя;

- минимизацию риска, в том числе по отклонениям в запланированном бюджете и продолжительности проекта;

- гарантию качества. Отметим, что одним из показателей качества инжинирингового проекта является учет последних достижений и методов в технологии про-

ектирования, а также в оснащаемом оборудовании.

С потребностями в инжиниринге в целом (без разделения его на промышленный и строительный) связано большое количество отраслей. Если проектирование нового ресторана представляет относительно малый объем профессиональных работ, то создание такого объекта, как новая теплоэлектростанция, многократно увеличивает сложность подготовки и реализации проекта.

Помимо технологических сложностей достижение высокого качества проекта предполагает решение ряда проблем организации всех процессов проектирования сложного объекта. Проектирование нового объекта представляет собой совместную работу большого количества проектировщиков. Например, инструкция по проектированию энергообъектов генерации предусматривает создание 9 взаимосвязанных специальных систем. Учет постоянно возникающих новаций в отдельных системах требует не только пересмотра всех других систем, но и их согласования для получения улучшенных показателей проекта в целом. Такое положение показывает уровень сложности создания проекта, соответствующего современным требованиям качества инжиниринга. В этой связи гарантия качества, заявляемая инжиниринговой компанией, косвенно указывает на высокий уровень управления процессами разработки проекта, а также на наличие высокого уровня ресурсов: кадровых, информационных и материально-технических (для строительной организации).

Вместе с тем уровень компетенций персонала как консультанта (поставщика услуг), так и предпринимательской коммерческой организации (заказчика) остается важным вопросом в достижении высокой эффективности проекта. Форсайт-исследования по заказу Минпромторга России показали направления повышения качества подготовки специалистов в этом виде компетенций. Системная реализация полученных результатов предполагает измене-

ния по многим направлениям: в государственных образовательных стандартах, в методике разработки профессиональных стандартов, в инициации процедуры обновления ФГОС. Предусмотрена также организационная часть повышения качества и содержания подготовки. Речь идет о постепенной передаче инициативы по разработке профстандартов профессиональному сообществу. В этом направлении работает и названная выше МВШИ, которая действует на коммерческой основе. Эта школа имеет широкую связь с западноевропейскими и отечественными инжиниринговыми компаниями и вузами, подготавливающими специалистов этого профиля. Достаточно сказать, что число программ, реализуемых школой, насчитывает более 30. При этом программы предназначены для разных категорий (руководители и специалисты) и разработаны для разных уровней подготовленности слушателей.

Таким образом, для эффективного развития сектора интеллектуальных деловых услуг и опосредованно повышения эффективности отечественной экономики в целом требуются усилия государства по трем направлениям: во-первых, создание инфраструктуры этой сферы деятельности; во-вторых, стандартизация отношений; в-третьих, реформирование нормативной базы подготовки специалистов с высшим образованием. Недостаточный уровень развития компетенций работников организаций – заказчиков интеллектуальных деловых услуг не только сокращает востребованность профессиональных знаний и компетенций в вопросах совершенствования управления, но и формирует низкую эффективность этого вида услуг. Изменение положения предполагает усилия государства по совершенствованию системы подготовки специалистов в области интеллектуальных деловых услуг, а также общественных организаций. На примере инжиниринговых услуг показано, что одной из первоочередных мер является стандартизация сферы образования и подготовки кадров высшей квалификации.

Список литературы

1. Баринов В. А., Жмуров Д. А. Развитие сетевых формирований в инновационной экономике // Менеджмент в России и за рубежом. – 2007. – № 1. – С. 20–31.
2. Белоусова В., Зудин Н. Сектор интеллектуальных услуг в России: последствия кризиса 2014–2015 гг. // Форсайт. – 2016. – Т. 10. – № 4. – С. 46–58.
3. Дорошенко М. Е., Майлс Й., Виноградов Д. В. Интеллектуальные деловые услуги: российский опыт // Форсайт. – 2014. – Т. 8. – № 4. – С. 24–38.
4. Ключко Е. Н., Романов А. А., Мешкова Ю. Исследование необходимости в специальной инфраструктуре развития сектора интеллектуальных услуг // Экономика и предпринимательство. – 2013. – № 11-2 (40-2). – С. 271–274.
5. Уильямсон О. Экономические институты капитализма. Рынки, фирмы, «отношенческая» контракция. – СПб., 1996.
6. Miles I. KIBS and Knowledge Dynamics in Client-Supplier Interaction // Exploring Knowledge-Intensive Business Services Knowledge Management Strategie / eds. E. di Maria, R. Grandinetti, B. di Bernardo. – London : Palgrave, 2012.

References

1. Barinov V. A., Zhmurov D. A. Razvitie setevykh formirovaniy v innovatsionnoy ekonomike [The Development of Network Structures in Innovation Economy]. *Menedzhment v Rossii i za rubezhom* [Management in Russia and Abroad], 2007, No. 1, pp. 20–31. (In Russ.).
2. Belousova V., Zudin N. Sektor intellektual'nykh uslug v Rossii: posledstviya krizisa 2014–2015 gg. [Intellectual Service Sector in Russia: Aftereffects of Crisis 2014–2015]. *Forsayt*, 2016, Vol. 10, No. 4, pp. 46–58. (In Russ.).
3. Doroshenko M. E., Mayls Y., Vinogradov D. V. Intellektual'nye delovye uslugi: rossiyskiy opyt [Intellectual Business Services: Russian Experience]. *Forsayt*, 2014, Vol. 8, No. 4, pp. 24–38. (In Russ.).
4. Klochko E. N., Romanov A. A., Meshkova Yu. Issledovanie neobkhodimosti v spetsial'noy infrastrukture razvitiya sektora intellektual'nykh uslug [Researching the Necessity in Special Infrastructure for the Development of Intellectual Service Sector]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo* [Economics and Entrepreneurship], 2013, No. 11-2 (40-2), pp. 271–274. (In Russ.).
5. Williamson O. Ekonomicheskie instituty kapitalizma. Rynki, firmy, «otnoshencheskaya» kontraktsiya [Economic Institutions of Capitalism. Markets, Firms, 'Relations' Contraction]. Saint Petersburg, 1996. (In Russ.).
6. Miles I. KIBS and Knowledge Dynamics in Client-Supplier Interaction. *Exploring Knowledge-Intensive Business Services Knowledge Management Strategie*, eds. E. di Maria, R. Grandinetti, B. di Bernardo. London, Palgrave, 2012.

**Сведения об авторе**

**Виктория Рамиддиновна Пиримова**  
аспирантка кафедры организационно-управленческих инноваций  
РЭУ им. Г. В. Плеханова.  
Адрес: ФГБОУ ВО «Российский  
экономический университет имени  
Г. В. Плеханова», 117997, Москва,  
Стремянный пер., д. 36.  
E-mail: cmc3000@mail.ru

**Information about the author**

**Viktoriya R. Pirimova**  
Post-Graduate Student of the Department  
for Organizational and Managerial Innovations  
of the PRUE.  
Address: Plekhanov Russian University  
of Economics, 36 Stremyanny Lane,  
Moscow, 117997,  
Russian Federation.  
E-mail: cmc3000@mail.ru