

Модель кластера сферы услуг: применение процессного подхода

© 2015 Хорева Любовь Викторовна

доктор экономических наук, профессор

© 2015 Карпова Елена Геннадьевна

кандидат экономических наук

Санкт-Петербургский государственный экономический университет

191023, г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, д. 21

E-mail: luhor@inbox.ru, elenakarпова02@ya.ru

Рассмотрен генезис формирования кластерной концепции, выделены отличительные черты промышленно-территориальных комплексов и кластеров, показана возможность и необходимость использования кластерного подхода в сфере услуг, и предложена структурная модель кластера сферы услуг, базирующаяся на использовании принципов процессного подхода.

Ключевые слова: сфера услуг, кластерная концепция, процессный подход, бизнес-процессы.

Процесс кластеризации экономики выступает сегодня в качестве одного из инструментов повышения эффективности и конкурентоспособности различных субъектов хозяйственного процесса. Теоретические подходы к кластеризации как инструменту управления экономическими системами в мировой научной мысли стали наиболее активно развиваться в 1990-е гг. Считается, что первыми исследователями, которые проявили систематизированный интерес к кластерам как экономической категории, являются М. Портер и М. Энрайт. М. Портер рассмотрел кластер как группу географически связанных между собой компаний, взаимодействующих в определенной сфере деятельности при наличии общности интересов, а “географические масштабы кластера могут варьироваться от одного города или штата до страны или даже ряда соседствующих стран”¹.

М. Портер, проявив интерес к российской модели экономики, охарактеризовал отличия новой для России концепции развития, построенной на кластерном принципе, от плановой экономики и указал на то, что такая модель предполагает большую степень региональной автономии. М. Энрайт вслед за М. Портером сформулировал взгляд на кластеры как на географически очерченную агломерацию взаимодействующих компаний², где основой взаимосвязей выступают исторические предпосылки формирования отдельного региона как базового территориального образования. Следует отметить то, что, по мнению И.В. Пилипенко³, термин “кластер” в экономистскую науку ввели советские ученые А.П. Горкин и Л.В. Смирнягин, которые в 1970-е гг. использовали этот термин для обозначения скопления предприятий в пространстве⁴. Однако развернутую кластерную теорию они не

создали и М. Портер по праву считается ее основоположником.

Развитие теории региональных кластеров можно найти у С. Розенфельда, который подчеркивает необходимость не только территориальной концентрации, но и отмечает важность коммуникационной среды функционирования кластера. Подразумевается при этом, что нужны каналы для обмена информацией и осуществления транзакций в ходе функционирования кластера⁵. Отдельное внимание следует уделить подходу В. Прайса, который сделал акцент на организационно-экономической модели кластера и указал, что кластерная модель позволяет повысить уровень взаимодействия и взаимного доверия бизнеса и власти за счет активного использования государственно-частного партнерства⁶. Теоретические исследования кластеров и сегодня являются весьма популярным полем научных изысканий как зарубежных, так и российских авторов.

В нашей стране долгое время развивались подходы, которые концентрировали внимание на территориально-производственных или территориально-отраслевых комплексах, что, по сути, выступает аналогами кластеров, если рассматривать их в ретроспективном контексте. Внимание к “промышленно-производственной” составляющей территориального развития обуславливалось приоритетами плановой экономики страны, когда точками роста выбирались именно промышленные предприятия крупных размеров и производственно-отраслевые комплексы, расположенные на отдельных территориях. Как правило, это были разнообразные промышленные узлы, в том числе выпускающие продукцию ВПК; межотраслевые многофункциональные и территориально-производственные комплексы, отдельные эконо-

мические регионы, концентрирующиеся на производстве промышленных товаров.

В качестве основных стимулов создания территориально-промышленных образований (комплексов) обычно называют взаимозаменяемость продукции отраслей, входящих в территориальное локация, комплексное и взаимосвязанное использование территориальных ресурсов, применение для производства продукции сходных технологических решений⁷. В то же время укажем: использовавшийся подход к развитию промышленных территориально-отраслевых комплексов в целом лежит в русле современного видения сетевого взаимодействия между участниками экономической деятельности на уровне горизонтальных связей, что и является базовым элементом современной трактовки теории кластеров.

Как указывают исследователи, межотраслевые производственные и территориально-производственные комплексы могут считаться советским примером (аналогом) кластеров в промышленности⁸. Учитывая общее противостояние в предшествовавший перестройке период западной и советской науки, использование иной терминологии отечественными исследователями было связано не только и не столько с сугубо научными основаниями, сколько определялось идеологическими причинами, и терминологически предпочтение было отдано межотраслевому комплексу.

Отстраняясь же от идеологической составляющей, можно утверждать, что территориальные комплексы строились в рамках концепции промышленных или производственных кластеров. Они размещались в границах отдельного региона, использовали однотипные технологии и были нацелены на генерацию продукта на базе ресурсного потенциала территории. Производственные контакты между всеми участниками (субъектами хозяйственной деятельности) такого комплекса носили выраженный согласованный характер и формировались на принципах сетевого взаимодействия в обеспечении не только производственной, но и инфраструктурной составляющей развития территории присутствия соответствующего комплекса.

А.Г. Гранберг в одной из своих работ указывает, что территориально-производственный комплекс (ТПК) сочетает в себе различные технологически связанные производства, объединяет объекты производственной и социальной инфраструктуры, специализируется на конкретной производственной деятельности, имеющей межрегиональный, национальный и, в отдельных случаях, мировой масштабы. ТПК выступает пространственной формой хозяйственного освоения

новых территорий, богатых природными и производственными ресурсами⁹.

Отталкиваясь от анализа, проведенного И.В. Пилипенко, сформулируем отличие “теории комплексов” от “теории кластеров”, что нам кажется важным при исследовании кластеризации сферы услуг. Среди этих отличий назовем следующие¹⁰:

- теории разработаны и использовались в условиях функционирования абсолютно различных социально-экономических систем: плановой и рыночной. В первом случае происходило планирование и научное обоснование ТПК перед тем, как запускался механизм его создания (хотя данный тезис выглядит спорным); во втором случае под действием рыночных механизмов компаний объединяются с целью повышения эффективности собственной деятельности;

- территории размещения имеют различную специфику: кластеры тяготеют к густонаселенным и хорошо освоенным территориям, а ТПК создаются на новых территориях, в том числе с целью их развития (развитие ТПК позволило освоить многие территории Дальнего Востока в нашей стране);

- кластеры, как правило, концентрируются в одном отраслевом сегменте или тесно связанных сферах (например, туризм), а территориально-производственные комплексы представляют собой совокупность предприятий различных отраслей, объединенных общей целевой установкой выпуска продукции, определенной планом развития, и деятельность их регулируется отдельными отраслевыми министерствами.

В то же время следует обратить внимание на то, что использование термина “территориальный или производственный комплекс” в основном связывалось с производством промышленной продукции, но не с функционированием социальной сферы общественного развития. Отрасли социальной сферы и, шире, сферы услуг на этапе планового ведения хозяйства развивались по остаточному принципу, и подобных отраслевых комплексов не создавалось. В современной литературе можно уже встретить использование термина “территориально-отраслевой комплекс” применительно к сфере услуг. Так, Л.И. Фишман и М.Ю. Иванов отмечают, что целесообразным представляется использование термина “территориально-отраслевой комплекс социальных услуг”. Данную дефиницию авторы предлагают применять для описания комплексов социальных услуг (образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания), за предоставление

которых несет ответственность государство в лице своих учреждений, функционирующих на отдельных территориях¹¹. Хотя такой подход представляется несколько зауженным, поскольку речь идет только о государственных учреждениях сферы услуг, однако он позволяет “расширить поле” анализа “теории комплексов”.

С другой стороны, кластеризация экономики означает, что на смену традиционной отраслевой форме организации хозяйственной деятельности приходит принципиально новая – инновационная система, основанная на использовании преимуществ специализации и кооперации. Изменение роли сферы услуг в современном хозяйстве и осознание масштаба ее вклада в экономку определяют направления исследования этого сектора и в контексте кластерной концепции. Сегодня практика уже подтвердила целесообразность и эффективность применения кластерного подхода и в сфере услуг, как одной из наиболее динамичных областей экономики. Как мы уже отмечали, в целом для экономики страны кластеры выступают в качестве точек роста внутреннего рынка, а на международной арене они способствуют повышению конкурентоспособности страны¹².

Использование кластерного подхода в качестве эффективного инструмента роста и развития сферы услуг невозможно без понимания базовой модели такого кластера, которая определяет круг участников деятельности и направления их взаимодействия. Анализ теоретических исследований¹³, посвященных структуре и составу участников кластеров, позволяет сделать вывод о том, что кластеры являются сложными самоорганизующимися нелинейными системами, объединение элементов которых осуществляется благодаря координации материальных, кадровых, информационных и финансовых ресурсов. Если рассматривать кластер с точки зрения системного подхода, он представляет собой сложное системное образование, включающее различные элементы и подсистемы, находящиеся во взаимодействии и взаимосвязи друг с другом. При этом подобные кластерные системы достаточно производительны, устойчивы к внешним воздействиям, могут легко модернизироваться и адаптироваться к новым условиям, а также проявляют значительную инновационную активность.

При формировании моделей экономических кластеров главным образом применяется структурный и функциональный подходы. Основная задача структурного подхода – определить базовые элементы кластера и взаимосвязи между ними. Однако при применении кластерного подхода в сфере услуг необходимо учитывать ее спе-

цифику и, прежде всего, комплексный характер услуги. Комплексный характер услуги определяет то, что ее производство может быть разбито на множество этапов, за реализацию каждого из которых отвечают различные структурные элементы кластера. Исходя из этого, можно предположить, что система накопления стоимости производства комплексной услуги может быть описана лишь фрагментарно при применении структурного подхода.

Функциональный подход базируется на определении функциональных областей для разработки модели кластера. При применении этого подхода определяются и детализируются базовые функции кластера и выделяется привязка их к конкретным участникам. Функциональный подход позволяет выделить основные функции кластера – повышение эффективности функционирования сферы услуг путем использования преимуществ концентрации усилий различных акторов в производстве и оказании комплексных услуг. Однако при использовании этого подхода происходит бюрократизация методов закрепления функций за отдельными элементами и субъектами кластера.

Принимая во внимание то, что кластер выступает комплексной системой и в его рамках реализуется принцип сетевого взаимодействия, ряд авторов предлагает использовать процессный подход для анализа и определения структуры кластеров путем выделения взаимосвязанных бизнес-процессов¹⁴. Такой подход, в отличие от структурного и функционального, направлен не просто на определение взаимосвязи элементов кластера, не только на выявление основных его функций, но и предполагает установление бизнес-процессов, нацеленных на создание комплексной услуги, тем самым позволяет повысить эффективность управления кластером.

В общем случае под бизнес-процессом понимается “устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя”¹⁵. В.И. Фомичев указывает на важность рассмотрения бизнес-процесса как последовательных действий в рамках цепочки создания стоимости. Автор указывает, что бизнес-процесс должен рассматриваться как логично взаимосвязанный набор действий (мероприятий), который потребляет ресурсы, создает добавленную ценность (стоимость) и выдает ожидаемый результат внешнему или внутреннему потребителю¹⁶. В сфере услуг основной целью бизнес-процессов, рассматриваемых как совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, выс-

тупает создание комплексной услуги для потребителей.

Целесообразность использования процессного подхода в кластерной теории обусловлена рядом факторов, среди которых следующие: кластеры рассматриваются как система, позволяющая объединить различные бизнес-процессы по созданию конечного продукта; кластеры включают совокупность отдельных цепочек создания стоимости, которые могут быть дифференцированы по связанным процессам; производство комплексной услуги включает как основные, так и вспомогательные процессы, формирующие условия для максимального удовлетворения запросов потребителей. Например, основными бизнес-процессами для сферы туризма будут производство и реализация транспортных услуг, услуг размещения, питания, экскурсионного обслуживания, информационных услуг и т.п. К вспомогательным бизнес-процессам можно отнести оказание сопутствующих и дополнительных услуг туристам: финансовых и страховых услуг, услуг розничной торговли, безопасности, аренды автомобилей и т.п. Рассматривая работу кластера с точки зрения совокупности бизнес-процессов, протекающих в нем, можно установить взаимосвязи процессов, а также более детально рассмотреть систему накопления стоимости (производственную цепочку создания стоимости в сфере услуг) в кластере.

Принято выделять следующие типы бизнес-процессов в зависимости от их предназначения:

- основные/базовые/операционные бизнес-процессы, в результате которых происходит выпуск готовой продукции или оказание услуг;
- обеспечивающие/поддерживающие/вспомогательные бизнес-процессы, основной целью которых является создание необходимых условий для осуществления основных процессов;
- бизнес-процессы управления, которые направлены на повышение результативности и эффективности процессов двух предыдущих типов процессов (основных и обеспечивающих).

Применительно к сфере услуг туризма основные бизнес-процессы можно представить в виде системы накопления стоимости, в которую входят цепочки добавленной стоимости каналов реализации туристских услуг, поставщиков транспортных услуг, средств размещения, предприятий питания, поставщиков экскурсионных услуг и пр. Исходя из вышесказанного, можно рассматривать процесс производства и реализации туристских услуг в качестве комплексной системы, которая состоит из различных бизнес-процессов.

Хорошо известно, что эффективное функционирование любой системы возможно при наличии координации и управления, а также правильной организации движения информационных потоков. Входными информационными потоками для такой системы выступают ожидания и требования потребителей услуг, а выходными - уровень их удовлетворенности от потребления комплексной туристской услуги. Если рассматривать полный контур информационных потоков, то информация на входе определяет набор бизнес-процессов создания комплексной туристской услуги, а информация на выходе в качестве обратной связи определяет процессы управления и координации.

Основное преимущество процессного подхода - возможность непрерывного управления процессами по отдельности, а также во взаимодействии. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования "входов" в "выходы" системы, может рассматриваться в качестве процесса. Обычно выход одного процесса образует вход следующего. Специфика услуг, в том числе туристских, определяет целесообразность применения процессного подхода при построении модели кластера. Кроме того, процессный подход дает возможность детально проанализировать все бизнес-процессы кластера.

Следует указать, что кластерный и процессный подходы обладают общими чертами. Бизнес-процесс можно рассматривать в качестве цепочки функций, в результате которых создается продукт или услуга. Функционирование кластера также направлено на создание продукта или услуги путем согласованной деятельности предприятий и организаций, входящих в его состав. Следовательно, принимая во внимание системные свойства кластера, его деятельность можно описать как совокупность бизнес-процессов акторов, участвующих в его деятельности.

Считаем возможным и целесообразным применение процессного подхода при построении модели кластера сферы туристских услуг. Как было указано в одной из наших предыдущих работ, туристский кластер определяется как "группа сконцентрированных в рамках ограниченной географической территории, обладающей значительными туристскими ресурсами и туристской инфраструктурой, взаимодействующих и взаимосвязанных компаний и организаций, участвующих в системе накопления стоимости, результатом которой является создание и реализация качественных туристских услуг, конкурентоспособных на внешнем и внутреннем рынках"¹⁷. При этом туристский кластер представляет собой групп-

Базовая структура туристской услуги в кластере

Компонент туристской услуги	Тип участника кластера	Составляющие компонентов туристской услуги
1. Объекты туристского интереса, туристские аттракции	Ядро	Туристские ресурсы Туристские аттракции Практики потребления туристских благ туристами
2. Основные туристские услуги	Родственные отрасли/прямые поставщики	Услуги средств размещения Транспортные услуги Услуги предприятий питания Экскурсионные услуги Туристско-информационные услуги
3. Сопутствующие/дополнительные услуги	Поставщики специализированных услуг	Услуги связи Информационные услуги Посреднические услуги (бронирование отелей, заказ билетов) Бизнес-услуги (перевод, страхование, банковские услуги и пр.) Услуги проката и аренды (автомобилей, аудиогидов и пр.) Фотоуслуги (печать снимков, запись дисков и пр.) Бытовые услуги (ремонт фото- и видеоаппаратуры, ремонт одежды, химчистка и пр.) и т.д.
4. Туристские и сопутствующие товары	Вспомогательные и поддерживающие отрасли и сферы деятельности	Производство и реализация сувенирной и печатной продукции Продажа товаров туристского ассортимента Продажа потребительских товаров, одежды Продажа продуктов питания, напитков Производство и продажа текстильной продукции Продажа бытовой и фототехники и др.

пу взаимосвязанных предприятий по обслуживанию туристов в отдельной дестинации¹⁸.

Общая базовая структура (алгоритм) производства комплексной услуги может быть положена в основу формирования кластера. От специфики той или иной услуги будет зависеть количество и специализация ее элементов и участников. Общий контур предлагаем рассмотреть на примере туристской услуги (см. таблицу).

На основе изучения схем мировых туристских кластеров и с использованием принципа процессного подхода сформирована структурная модель туристского кластера (см. рисунок).

Структурная модель кластера включает следующие процессы:

- производство комплексных туристских услуг;
- оказание основных туристских услуг: сбыт туристских услуг, оказание транспортных услуг, услуг размещения, питания, развлечения;
- предоставление сопутствующих и дополнительных услуг туристам;
- оказание услуг или проведение работ, обеспечивающих основной процесс;
- производство и реализация туристских и сопутствующих товаров;
- выпуск средств производства и обеспечения объектов туристской инфраструктуры;
- целевая подготовка кадров и реализация программ повышения квалификации;

- координация и стратегическое управление.

При формировании модели туристского кластера с помощью процессного подхода необходимо также учитывать наличие в нем системы накопления стоимости. В представленной модели система накопления стоимости в туризме показана в качестве процесса производства комплексных туристских услуг. Этот процесс является входным по отношению к основному. Основные бизнес-процессы (на рисунке - рамки со сплошной линией) можно рассматривать в качестве системы создания и накопления стоимости туристского кластера. Она включает цепочки каналов сбыта, поставщиков транспортных услуг, средств размещения, предприятий питания, средств развлечения и аттракций. Потребление комплексных туристских услуг, с точки зрения процессного подхода, является выходным процессом относительно основного. В качестве оценки выходного процесса предлагается использовать степень удовлетворенности потребителя уровнем оказанных услуг. Именно такая оценка посредством обратной связи определяет направление управленческих воздействий на все процессы предложенной модели.

Обеспечивающие бизнес-процессы (на рисунке - рамки с пунктирной линией) не включены в систему формирования цепочки создания стоимости туристского кластера, но оказывают

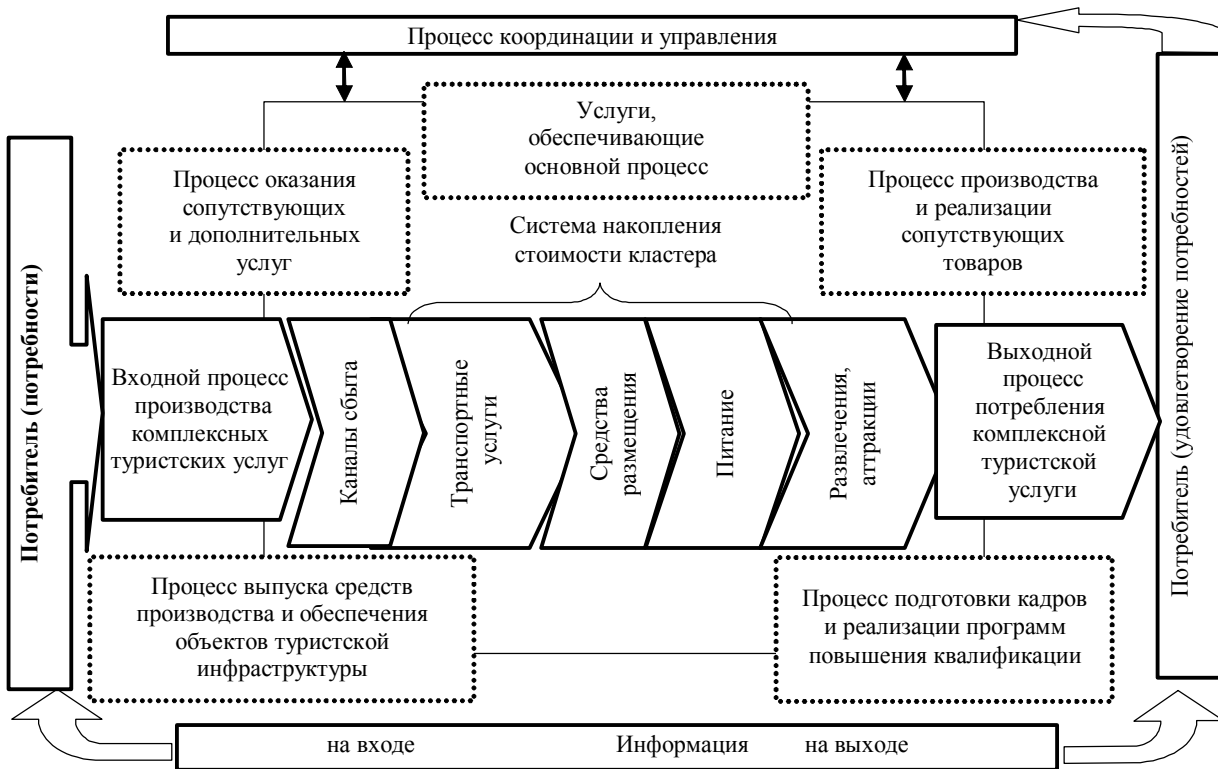


Рис. Структурная модель туристского кластера на основе процессного подхода

существенное влияние на его функционирование. К ним относятся процессы оказания дополнительных и сопутствующих услуг туристам, а также оказания услуг или выполнения работ, которые обеспечивают основной процесс. Процессы производства и реализации туристских и сопутствующих товаров и продуктов также входит в сферу ответственности субъектов туристского кластера. Предприятия и организации, участвующие в этих процессах, можно отнести к категории вспомогательных и поддерживающих участников кластера.

Наличие современной материальной и инфраструктурной базы играет одну из главных ролей в обеспечении конкурентоспособности кластера. Исходя из этого в кластере нами выделен отдельный процесс, а именно: строительство и обслуживание объектов туристской инфраструктуры. При потреблении комплексной услуги каждому туристу по умолчанию требуются дороги, транспортные узлы, инженерные сети и прочие инфраструктурные объекты для доступа к целям туристского интереса и потребления соответствующих услуг. Кроме того, необходимо обеспечить комфортные бытовые условия в дестинации (инженерные сети, средства связи, общественный транспорт, финансовые институты, информационные порталы и пр.). Все эти процессы, которые реализуются в туризме, с учетом отраслевой специфики воспроизводятся и в дру-

гих областях сферы услуг. В модели кластера целесообразно выделить в качестве отдельного бизнес-процесса деятельность по подготовке кадров и реализации программ повышения квалификации. Хорошо известно, что кадровый ресурс является определяющим в сфере услуг, непосредственное влияние человеческого фактора на качество услуг и уровень сервиса очевидно. Тем самым формирование требуемых кластеру компетенций может также обеспечиваться внутри кластера.

Ввиду комплексной структуры кластера сферы услуг большое значение придается координации и стратегическому управлению процессами, в нем происходящими. Важную роль играет и правовая обеспеченность функционирования кластера. Например, для туристского кластера особое значение придается сохранению туристских ресурсов и аттракций, развитию событийной деятельности и тому подобных ивентов, так как именно они являются стимулом, побуждающим туристов к совершению поездки, формируют туристскую привлекательность дестинации. Обеспечение сохранности и эффективного использования объектов культурного наследия является прерогативой органов государственной власти, так как они представляют в большинстве случаев государственную собственность.

Завершая данную статью, еще раз подчеркнем, что применение процессного подхода при

построении модели кластера дает возможность максимально полно проанализировать все бизнес-процессы, протекающие на отдельных предприятиях и организациях, а также в кластере в целом. Предложенная модель позволяет систематизировать закономерности создания, функционирования и эволюции кластеров, развивает теоретические основы кластеризации за счет включения в данную концепцию сферы услуг.

¹ Портер М. Конкуренция: пер. с англ. Москва, 2010. С. 207.

² Enrig M.J. Why Clusters are the Way to Win the Game? // World Link. 1995. July-August (□ 5). P. 24-25.

³ Пилипенко И.В. Конкурентоспособность стран и регионов в мировом хозяйстве: теория, опыт малых стран Западной и Северной Европы. Москва ; Смоленск, 2005.

⁴ Gorkin A.P., Smirnyagin L.V. A structural approach to industrial systems in different social and economic environments // Spatial analysis, industry and the industrial environment. Industrial systems. 1979. Vol. I. P. 25-36.

⁵ Rosenfeld S.A. Bringing Business Clusters into the Mainstream of Economic Development // European Planning Studies. 1997. □ 5. P. 9.

⁶ Прайс В. Человеческое поведение: фактор в прикладной экономике // Перспективные исследования. 1999. □ 2. С. 3-16.

⁷ Энергетический комплекс СССР / под ред. Л.А. Мелентьева, А.А. Макарова. Москва, 1983.

⁸ Доржиева Е.В. Формирование и развитие конкурентоспособных агропромышленных кластеров на мезоуровне экономики. Санкт-Петербург, 2012.

⁹ Гранберг А.Г. Основы региональной экономики. Москва, 2004.

¹⁰ Пилипенко И.В. Конкурентоспособность регионов и кластерная политика в России // Модернизация экономики и глобализация. Москва, 2009. С. 285-293.

¹¹ Фишман Л.И., Иванов М.Ю. Экономика и управление в сфере услуг // Проблемы современной экономики. 2013. □ 2 (46). URL: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=4587>.

¹² Хорева Л.В., Латыпова Е.В. Кластеры компетенций в системе инновационного развития сферы услуг // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. 2014. □ 2 (20). С. 59-66.

¹³ Агафонов В.А. Кластерная стратегия: системный подход // Экономическая наука современной России. 2010. □ 3. С. 77-91.

¹⁴ См.: Сиразетдинов Р.Т., Бражкина А.А. Универсальная структурная модель типового экономического кластера // Управление большими системами. Москва, 2010. Вып. 29. С. 152-166.

¹⁵ Репин В.В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. Москва, 2006. С. 17.

¹⁶ Фомичев В.И. Эффективный менеджмент. Процессный подход к управлению. Чебоксары, 2005. С. 27.

¹⁷ Карпова Е.Г. Развитие сферы услуг крупного туристского центра: проблематика кластерной организации // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. 2012. □ 151. С. 51-56.

¹⁸ Хорева Л.В., Латыпова Е.В. Кластеры в инновационном развитии туристской дестинации // Актуальные проблемы экономики, управления и образования в сфере рекреации и туризма. Санкт-Петербург ; Москва, 2015. С. 139-147.

Поступила в редакцию 05.10.2015 г.