

сы в организации — начиная с обеспечения безопасности рабочих на производстве (например, применение автоматических систем блокировки) и проверки качества исходных материалов и заканчивая Программой управления спецификациями, направленной на повышение одновременно стабильности и гибкости производства, путем совершенствования отдельных бизнес-процессов и задействованных в них программных продуктов.

Итак, обзор практики контроллинга в крупнейших зарубежных компаниях приводит нас к следующему заключению: во-первых, система контроллинга — это не просто модное веяние в бизнесе. Это важнейший фактор успешной деятельности компании, особенно в периоды спада экономики или в условиях высокой конкуренции; во-вторых, не существует универсальной системы контроллинга, в идеале для каждой организации необходима индивидуальная разработка полного комплекса элементов системы, в том числе и организационной структуры, и программного обеспечения, и модели бизнес-процессов. На практике организации могут формировать более формализованную систему критериев деятельности (система *Samsung*, к примеру), либо ориентироваться на группу менеджеров, оценивающих ключевые параметры деятельности компании (такой путь выбрал английский ритейлер *TESCO*). Так или иначе, система контроллинга в том или ином виде помогает любой организации в достижении ее стратегических целей с максимальной эффективностью.

ЭВОЛЮЦИЯ СОДЕРЖАНИЯ ОТНОШЕНИЙ СОБСТВЕННОСТИ КАК РЕЗУЛЬТАТ ТЕРЦИАРИЗАЦИИ

Перепёлкин В. А., Самарский государственный экономический университет

Практика показывает два пути терциаризации (сервизации) промышленного производства. При первом происходит передача на сторону ряда трудоемких и низкорентабельных этапов процесса производства продукции на основе применения аутсорсинга, при сосредоточении усилий на оказании более перспективных с точки зрения увеличения дохода сопровождающих услуг, таких как НИОКР, послепродажное техническое обслуживание, инжиниринг, маркетинг, лизинг, кредитование продаж. Сегодня некоторые индустриальные гиганты, подобно компании *General electric*, до 40 % своих доходов получают от предоставления различных услуг. Порой развитие по данному пути завершается превращением промышленной фирмы в сервисную, что и произошло со всемирно известным производителем кроссовок *Nike*, переставшем изготавливать обувь и переклотившимся исключительно на ее разработку, распространение и сбыт. Второй путь предполагает размывание границы между выпуском продукции и услуг, поскольку клиентам продается продукт гибридного типа, в котором услуги играют ведущую роль. Во всяком случае, хотя главным результатом процесса производства как такового по-прежнему остается промышленная продукция, основу товарного предложения фирмы на рынке составляют услуги. Например, производитель двигателей и компонентов для гражданской и военной авиации компания *Rolls-Royce* достаточно давно перешла к продаже конечного результата функционирования своих технических устройств, а именно — выполнения работы двигателем. Согласно системе «*power-by-the-hour*» компания обязуется поддерживать двигатель в работоспособном состоянии и клиентам не приходится оплачивать время бездействия, ремонты и запасные части. У производителя возникает прямой интерес улучшать эксплуатационные характеристики выпускаемых изделий по показателям ремонтпригодности, стоимости ремонта, продолжительности безопасного функционирования без него, производительности, мощности, энергоэффективности.

Наилучшими же выглядят перспективы развития потребления без обладания правом собственности в применении к рынку невещественных благ. Объекты интеллектуальной собственности на вполне законной основе могут поступать в пользование в виде услуги, каковой по своей природе многие из них и являются. Такие возможности сегодня наглядно демонстрирует производство программного обеспечения, в наибольшей мере отвечающее требуемой для этого совокупности свойств. Выступающая альтернативой приобретению программных продуктов система *SaaS (software as a service* или программное обеспечение как услуга) позволяет без лицензии иметь доступ к компьютерным программам, внося плату только по факту пользования ими (по месячному или поминутному тарифу). Здесь, в отличие от покупки в собственность, незначительны как первоначальные инвестиции, поскольку отсутствуют или малы издержки выбора, приобретения, приспособления, инсталляции, так и совокупные капиталовложения, в связи с отказом от собственного дорогостоящего оборудования для баз данных, АТС, почтовых серверов, сетей охлаждения, систем межсетевой защиты в условиях, когда пользователь нуждается лишь в устройстве, на котором применяется поступающее с сервера услугодателя программное обеспечение. «Облачные технологии» минимизируют затраты на текущее техническое обслуживание, перенастройку и ремонт оборудования. Возрастает гибкость пользователя в выборе программного продукта при лучшем сервисе: поставщики вынуждены ответственнее относиться к пожеланиям клиентов ввиду простоты и малой затратности для многих из них перехода на обслуживание к конкурентам. Вместе с тем, важное значение в системе SaaS приобретает установление доверительных отношений с клиентами, подвергающимися в отсутствие собственного полного материально-технического и программного обеспечения деятельности в IT-сфере риску попадания в зависимость от фирмы-поставщика услуг, а также опасаящихся кражи размещенных ими данных на чужих серверах.

Если связанная с собственностью практика потребления выражается в действиях рассматриваемых по отдельности индивидов, то получение замещающих собственностью услуг предполагает в той или иной мере согласованное с другими лицами совместное пользование ими. Привычные с давних пор посещения библиотек, поездки в поездах, стирки в прачечных самообслуживания сегодня получают продолжение в новых коллективных формах потребления, базирующихся на приобретении права пользования. Институционально главным условием широкого внедрения практики совместного потребления вещественных благ, доступ к которым предоставляется в виде услуг, выступает образование социальных сообществ, обладающих компетенциями по корректному и понятному объяснению связанных с переходом на использование заменяющих услуг социокультурных кодов и учреждающих соответствующие образцы потребления. Чтобы получить массовый характер, принятие заменяющих собственностью услуг должно перестать быть индивидуальным решением возникших проблем, превратившись в моделируемое социальное явление, положительно оцениваемое и поддерживаемое многочисленными самоорганизующимися группами потребителей. Лишь тогда обмен права собственности на право пользования станет привлекательным для основной части хозяйствующих субъектов, в настоящее время отдающей предпочтение беспрепятственному доступу к благу в любое время и статусно престижному обладанию им перед обращением к потенциально выгодным, но непривычным заменяющим услугам.