

СОДЕРЖАНИЕ

- 3 Совершенствование социально-экономического механизма управления региональным апк на основе развития сетевых взаимодействий
- 8 Технология искусственного интеллекта в контексте бизнес-среды
- 14 Особенности международного корпоративного управления
- 21 Модель удовлетворенности потребителя Н. Кано как основа развития концепции инновационного подхода к управлению в 1990-е годы
- 28 Обоснование государственной услуги и сервиса по предоставлению информации о выданных квалифицированных сертификатах ключей электронной подписи

О ПРОЕКТЕ

«Стратегии бизнеса» – электронный научно-экономический журнал, выходит с 2013 года. Номер свидетельства Эл № ФС 77–56252 от 28.11.2013 Номер ISSN: 2311–7184

ОСНОВНЫЕ ТЕМЫ ИЗДАНИЯ:

стратегическое управление, поиски конкурентных преимуществ; управление инновациями и предпринимательство; управление эффективностью и результативностью деятельности; человеческий капитал; власть и контроль в компании; стратегические альянсы, слияния и поглощения; динамика социально-экономических систем; управление информационными ресурсами компании; глобальный бизнес, менеджмент в мультикультурной среде; планирование и прогнозирование.

Периодичность обновления информации: еженедельно.

Журнал включен в систему Российского индекса научного цитирования (РИНЦ)

Планируется включение журнала в Перечень российских рецензируемых научных журналов, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученых степеней доктора и кандидата наук.

УЧРЕДИТЕЛЬ И ИЗДАТЕЛЬ –

ООО «Издательский дом «Реальная экономика».

АДРЕС РЕДАКЦИИ

Московский офис:
107078, Москва,
ул. Новая Басманная, д. 10,
строение 1, подъезд 6

Петербургский офис:
190020, Санкт-Петербург, Старо-Петергофский пр.,
43–45, лит. Б, оф. 4н
Факс: (812) 325–2099

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР ЖУРНАЛА – к.э.н., доцент кафедры «Стратегический и антикризисный менеджмент» Финансового университета при Правительстве РФ
Алексей Николаевич Кузнецов.
Приглашаем к сотрудничеству авторов научных материалов.

Публикация всех материалов осуществляется бесплатно после одобрения редколлегией.
e-mail: info@strategybusiness.ru

Совершенствование социально-экономического механизма управления региональным АПК на основе развития сетевых взаимодействий

Рябчикова Надежда Николаевна
ФГБУН «Институт аграрных проблем Российской академии наук», г. Саратов

Аннотация. Эффективное развитие агропродовольственного комплекса (АПК) невозможно без соответствующего социально-экономического механизма управления. В статье отражено исследование вопроса совершенствования механизма социально-экономического управления агропромышленным комплексом на основе развития сетевых взаимодействий в современных условиях. Представлено обоснование перспективности использования кластерно-сетевой подхода в экономике регионального АПК, поскольку исследование региональных сетевых взаимодействий в рамках формирования и развития агропромышленных кластеров в настоящее время заслуживает отдельного внимания.

Ключевые слова: агропромышленный комплекс, механизм, кластерно-сетевой подход, сетевые взаимодействия, продовольственная безопасность, управление.

IMPROVEMENT OF THE SOCIO-ECONOMIC MECHANISM OF MANAGEMENT OF THE REGIONAL AIC ON THE BASIS OF DEVELOPMENT OF NETWORK INTERACTIONS

Ryabchikova Nadezhda, N.
Institute of Agrarian Problems of the Russian Academy of Sciences, Saratov (Russia)

Abstract. Effective development of the agri-food complex is impossible without an appropriate socio-economic mechanism. The article reflects the study of the improvement of the mechanism of socio-economic development of the agro-industrial complex (AIC) on the basis of the development of network interactions in modern conditions. The rationale for the prospects of using the cluster-network approach in the economy of the regional agro-industrial complex is presented, since the study of regional network interactions within the framework of the formation and development of agro-industrial clusters currently deserves special attention.

Keywords: agriculture, mechanism, cluster-network approach, network interactions, food security, management.

Агропродовольственный комплекс является одним из важных секторов экономики, роль которого в экономической, социальной, экологической и политической жизни общества очень велика. Состояние АПК определяет уровень продовольственной безопасности (самообеспеченности) региона, его политическую и экономическую устойчивость [4, с. 5]. В России развитие аграрного сектора в настоящее время приобретает особую значимость, поскольку решение проблемы продовольственной безопасности связано непосредственно с эффективностью его функционирования.

Так как от эффективного развития АПК зависит обеспеченность населения качественным продовольствием и уровень продовольственной независимости страны, одной из приоритетных задач социально-экономического развития России является устойчивое развитие агропродовольственного комплекса. Решить задачу устойчивого развития агропродовольственного комплекса и многие вопросы, связанные с его реформированием, без разработки нового подхода к формированию социально-экономического механизма управления АПК в современных условиях невозможно. Однако данная проблема в настоящее время исследована не в полной мере, многие аспекты социально-экономического механизма управления АПК не нашли однозначного решения в отечественной научной литературе. Концептуальные положения реализации системного принципа исследования комплекса необходимых организационно-экономических мер функционирования социально-экономического механизма управления АПК требуют переосмысления в условиях перехода к постиндустриальной экономике.

В процессе перехода к постиндустриальной экономике происходит интенсивная смена форм организации производства и сотрудничества, в том числе и в АПК. Успешно зарекомендовал себя, например, кластерно-сетевой подход как эффективная модель социально-экономического развития агропродовольственного комплекса. Ключевые проблемы формирования и развития кластеров в агропродовольственной сфере находят свое решение, как в зарубежных исследованиях ученых, так и в отечественной школе теории кластерного развития. Исследователи все чаще признают, что глубину институциональных трансформаций, порождающих существенные организационные, технологические, а также социально-экономические изменения, определяет интенсивность сетевого взаимодействия между элементами региональных агропромышленных кластеров.

Формирование устойчиво развивающегося агропродовольственного комплекса, адаптированного к современным рыночным условиям, в настоящее время невозможно без действия механизма, направленного на обеспечение эффективных сетевых взаимодействий интеграционных структур. Экономическая наука и практика свидетельствуют о том, что в основе всех реформ, в том числе и аграрной, должна быть положена системность, обусловленная действием соответствующих механизмов [2, с 176]. В основе устойчивого социально-экономического развития регионального АПК находится организационно-экономический механизм управления, который включает учет таких особенностей территорий, как экономические, социальные, природные, исторические и другие. Особый вклад в исследование проблемы функционирования организационно-экономического механизма хозяйствования АПК внес ученый А. И. Алтухов [2]; организационно-экономического механизма функционирования интегрированных формирований в АПК – И. Г. Ушачев [5] и многие другие.

Учитывая главный тренд 2018 года о переориентации с импортозамещения на развитие экспорта (зафиксировано майским указом президента), а также современные тренды в пищевой промышленности России (рис. 1), пришли к выводу о том, что перспективным направлением в управлении АПК является совершенствование социально-экономического механизма на основе развития сетевых взаимодействий.

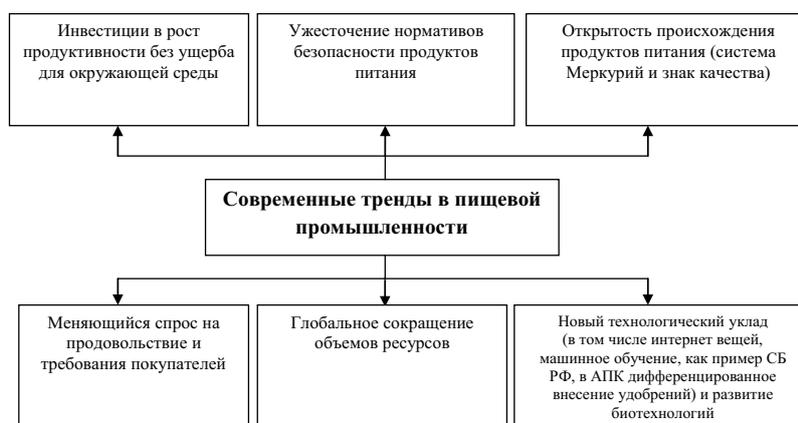


Рис. 1. Современные тренды в пищевой промышленности России

Источник: составлено по материалам сайта agrovesti.net¹

Поиск новых направлений роста конкурентоспособности субъектов агропродовольственной системы, основанных на совершенствовании взаимодействий между ними, является весомым организационным фактором повышения эффективности функционирования АПК. Возникновение устойчивых связей между представителями агробизнеса (малыми, средними и крупными предприятиями) в различных сетевых формах организации, таких, как кластер, является предпосылкой возникновения кластерно- сетевого пространства. Поэтому создание эффективного механизма управления региональным АПК на основе развития кластерно-сетевых взаимодействий представляется перспективным направлением.

В России в настоящее время насчитывается более 20 промышленных кластеров, из них есть структуры с уже высоким уровнем организационного развития. С каждым годом наблюдается положительная динамика роста числа участников промышленных кластеров (в 2019 году оно достигло 686 участников) (рис. 2), что определенно является посылом для развития сетевых взаимодействий, составляющих основу социально-экономического механизма управления в АПК.

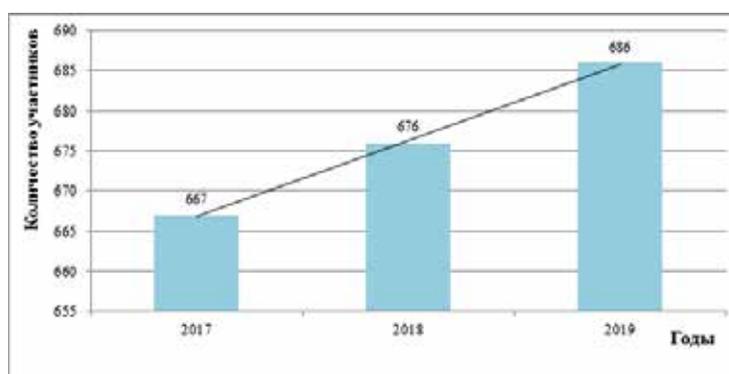


Рис. 2. Динамика количества участников промышленных кластеров в РФ в 2017–2019 гг.

Источник: сводная статистическая информация геоинформационной системы по кластерам Минпромторга России. www.gisip.ru

¹ <https://www.zootechnikoff.ru/selskoe-hoziaistvo-mojet-stat-draiverom-razvitiia-ekonomiki-esli-k-nemy-otnositsia-kak-k-biznesy/>

Структура социально-экономического механизма управления АПК включает в себя комплекс взаимодействий его институтов, а также инструментов их развития в рамках кластерно-сетевых структур, предусматривающих конкретные схемы, программы, условия и уровни взаимодействия на основе квазиинтеграции. Сформированный механизм позволит обеспечить социально-экономическую стабильность АПК, а также обеспечить институциональные и ресурсные условия для эффективного воспроизводственного цикла агропродовольственного комплекса в кластерно-сетевых структурах при одновременном сокращении трудовых, организационных и финансовых затрат.

Для развития сетевого взаимодействия между организациями АПК недостаточно инструментов только государственного регулирования, например в виде финансирования. Для запуска процессов сетевого взаимодействия в региональной агропродовольственной системе необходима трансформация деловой среды с целью придания ей сетевого характера: повышения роста уровня доверия между участниками кластерно-сетевых взаимоотношений, генерирования и обмена знаниями, связанности, открытости и др. Инструментами стимулирования данного процесса могут выступать развитая инновационная инфраструктура, государственная поддержка развития сетевых взаимодействий (кластеров), подготовка кадрового состава для кластерно-сетевых структур и т.д.

На уровень кластерно-сетевых взаимодействий (КСВ) в АПК влияет географическая связанность регионов. Для регионов с высоким уровнем географической связанности интенсивнее происходит стимулирование экономических взаимодействий. Распространение получает организационное взаимодействие без привязки к географическому расположению, а с использованием информационно-коммуникационных технологий. Для оценки состояния уровня взаимодействия между регионами в агропродовольственной системе необходимо проводить анализ внутренней и внешней среды, разрабатывать рекомендации по активизации взаимодействий. Оценка состояния кластерно-сетевых взаимодействий включает: определение кластерных групп в аграрной сфере региона; оценка интенсивности взаимодействий; определение потребностей целевых групп; оценка состояния КСВ в агропродовольственной системе; получение обратной связи от целевых групп.

Поскольку регионы России, имеют своеобразные природно-экономические, исторические, национальные особенности, которые требуют более рационального и обдуманного подхода к осмыслению механизма функционирования субъектов различных форм собственности, при дальнейшем решении задач реформирования аграрного сектора, политики его составляющих необходимо исследовать направления развития ведущих народнохозяйственных комплексов России, в том числе региональных агропродовольственных комплексов.

Задачей совершенствования механизма управления АПК является социально-экономический эффект, обеспечивающий устойчивое развитие агропродовольственной сферы. Исходя из этого определены ключевые цели социально-экономического развития агропродовольственного комплекса (рис. 3).



Рис. 3. Ключевые цели социально-экономического развития АПК

Источник: составлено автором

Механизм управления агропродовольственным комплексом региона представляет собой систему упорядоченных взаимосвязей методов, инструментов, рычагов управления, организационно-экономических и нормативно-правовых элементов управления, систему управления, нацеленную на адаптацию регионального АПК к мировым условиям (рис. 4).

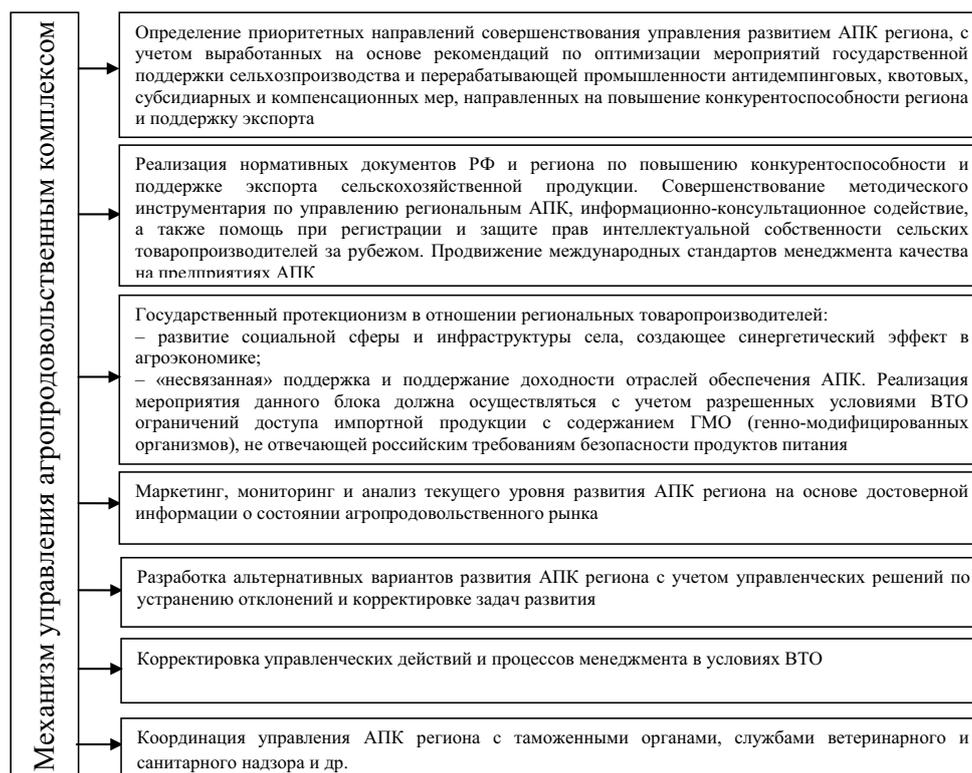


Рис. 4. Элементы механизма управления агропродовольственным комплексом

Источник: составлено по материалам исследования [3, с. 89]

Одним из условий эффективного функционирования отраслей АПК в перспективе является создание современной системы управления, включающей совершенствование организационно-управленческих механизмов на разных уровнях иерархии. По мнению ученого Усковой Т. В., применительно к Вологодской области целесообразно реализовать следующие направления этого процесса: совершенствование структуры и функций управления АПК на всех уровнях иерархии; создание вертикально интегрированных структур (преимущественно на основе кластерного подхода); формирование эффективного информационного поля [4, с. 98].

Практический результат исследования механизма социально-экономического управления АПК может заключаться в разработке и реализации комплекса системных мероприятий, нацеленных на оптимизацию и адаптацию деятельности элементов сетевых структур региональной агропродовольственной системы к реальным экономическим условиям.

Кластерно-сетевое управление на региональном уровне должно опираться на следующие методологические принципы: целевое управление развитием региональных агропромышленных кластеров и сетей; учет конкурентных преимуществ регионов, способствующих комплексному развитию региональной агропродовольственной системы и территории (природно-климатические и социально-экономические преимущества); эффективное взаимодействие всех элементов кластерно-сетевых структур; принцип саморегулирования и самофинансирования; принцип ответственности; принцип целевого управления. Так как цель управления ставится исходя из интересов, присущих его объектам, соответственно интересы кластерно-сетевых структур должны быть взаимосвязаны.

Говоря о развитии агропромышленного комплекса, важно затрагивать социально-экономические вопросы, поскольку от их решения зависит его устойчивое экономическое развитие. В настоящее время развитие отрасли сельского хозяйства для экспорта тормозит технологическое отставание и отсутствие достаточного количества инфраструктурных объектов, таких, как мелиоративные сооружения, современные системы хранения и т.д. Также необходимо реализовывать новые идеи, связанные с максимальным гуманным освоением природных ресурсов и преодолением технологического отставания. Актуальность применения кластерно- сетевого подхода как в России, так и за рубежом, по нашему мнению, должна найти отражение в вопросе совершенствования управления агропромышленным комплексом, особенно в условиях интенсификации процессов перехода к постиндустриальной экономике.

Реализуемые в настоящее время инициативы, современные тренды, а также внедрение новых механизмов развития агропромышленного производства позволят занять отрасли сельского хозяйства лидирующее положение в российской экономике и достичь поставленной новой стратегической задачи – к 2024 году удвоить экспорт и довести его до \$45 млрд.² Положительным моментом стало принятие в 2018 году закона об органическом сельском хозяйстве в России, который даст возможность вывода отечественной сельскохозяйственной продукции на внешний рынок.

² Проект «Германо-Российский аграрно-политический диалог». Кооперационный проект Федерального министерства продовольствия и сельского хозяйства Германии, www.agrardialog.ru

Вывод

В современных условиях смены модели экономического развития России, предусматривающей переход от экспортно-сырьевого к инновационному социально-ориентированному развитию, возникла необходимость в системной трансформации региональных агропродовольственных систем. Одним из ключевых факторов их развития в сложившихся условиях является активизация кластерно- сетевого взаимодействия с целью эффективного совместного использования ресурсов, расширения рынков сбыта, привлечения инвестиций и т.д. Формирование эффективного агропродовольственного комплекса невозможно без построения соответствующего социально-экономического механизма, обеспечивающего сбалансированное и стабильное его развитие. Также для эффективного функционирования региональной агропродовольственной системы, включающей взаимодействующие субъекты в рамках сетевой экономики, необходима сформированная соответствующая инфраструктура, которая выступит базисом для развития кластерно-сетевого пространства. Таким образом, эффективное управление развитием регионального АПК предполагает разработку адаптированного механизма социально-экономического управления им на основе развития сетевых взаимодействий.

Список литературы

1. Алтухов А. И. Продовольственная безопасность страны: вопросы теории, методологии и практики – М.: ВНИ-ИЭСХ, 2004. 168 с.
2. Аржанцев С. А. Писарев С. Л., Колязина Е. В., Фролова А. А. Теоретические аспекты формирования организационно-экономического механизма АПК: сущность и содержание // Молодой ученый. 2017. № 11. С. 176–178. – URL <https://moluch.ru/archive/145/40667/> (дата обращения: 04.05.2019).
3. Заглядова М. Х., Ионова И. Г. Механизм управления агропромышленным комплексом региона в условиях ВТО // Российское предпринимательство. 2014. Том 15. № 24. С. 87–92.
4. Ускова Т. В. Агропромышленный комплекс региона: состояние, тенденции, перспективы [Текст]: монография / Т. В. Ускова, Р. Ю. Селименков, А. Н. Чекавинский. – Вологда: ИСЭРТ РАН, 2013. 136 с.
5. Ушачев И. Г. Рекомендации по организационно-экономическому механизму функционирования интегрированных формирований в АПК – М.: АНО «Издательство МСХА», 2003. 174

Технология искусственного интеллекта в контексте бизнес-среды

Мустафина А. Ф., студ. ПМИИТ БИ2–2
Науч. руководитель к.т.н., доцент Точилкина Т. Е.
Финансовый университет при Правительстве РФ, Москва, Россия

Аннотация. В статье представлены основные результаты исследования, посвященного анализу эффективного применения методов и инструментов искусственного интеллекта в различных сферах деятельности, а также оценке потенциала внедрения технологии искусственного интеллекта в бизнес-сферу. Приведен подробный разбор и анализ основных понятий данной технологии и их содержание. Особое внимание уделено ходу развития истории искусственного интеллекта и объяснению складывания этого термина как важного элемента современной ИТ-инфраструктуры. Выделяются и описываются характерные особенности составляющих искусственного интеллекта. Определяются задачи, цели и области эффективного применения искусственного интеллекта. Производится подробный анализ результатов внедрения искусственного интеллекта на предприятиях и указывается зависимость успешности организации от степени доверия и внедрения технологий искусственного интеллекта. Описаны прогнозы экспертов о роли и степени влияния развития данной технологии в бизнес-сфере на краткосрочный и среднесрочный период.

Ключевые слова: искусственный интеллект, ИИ, машинное обучение, нейронные сети, глубокое обучение, глубинное обучение, сфера обслуживания клиентов, недвижимость, медиасреда, логистика, ритейл, прогнозы.

Artificial intelligence technology in the context of the business environment

Mustafina A. F., student. AMaIT BI2–2
science. head, Ph. D., Assoc., Tochilkina T. E.
Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia

Abstract. This article discusses the concept of artificial intelligence. The purpose of this research is to highlight the current state of the areas in which artificial intelligence can be implemented, as well as to assess the potential of the introduction of this technology in the business sphere. A detailed analysis and reviews of the basic concepts of this technology, and their content is shown. Particular attention is paid to the development of the history of artificial intelligence and the explanation of the folding of this term as an important element of modern IT- infrastructure. The characteristic features of artificial intelligence components are distinguished and described. Attention is also focused on the historical aspect of the formation of all-important characteristics for understanding. The tasks, goals and applications of artificial intelligence are defined. A detailed analysis of the results of the introduction of artificial intelligence in enterprises and indicates the dependence of the success of the organization on the degree of trust and the introduction of artificial intelligence technologies. Experts' forecasts on the role and extent of the impact of this technology in the business sector in the short and medium term are described.

Keywords: artificial intelligence, AI, machine learning, neural networks, deep learning, customer service, real estate, media environment, logistics, retail, forecasts.

Технология искусственного интеллекта (ИИ) исследуется на протяжении более полувека. В ходе развития данной области науки интерес к столь перспективному направлению ИТ-области варьировался в зависимости от научных достижений и развития прикладных областей применения ИИ. За последние 10 лет произошло много немаловажных достижений в совершенствовании составляющих данной технологии, а также рынок ИТ определил новые возможные варианты использования ИИ.

Целью данного исследования является анализ областей эффективного применения методов и инструментов ИИ, а также оценка потенциала внедрения ИИ в бизнес-сферу.

Для достижения поставленной цели были сформулированы и решены следующие задачи исследования:

- 1) определить понятие ИИ и разобрать принцип работы данной технологии;
- 2) привести краткий экскурс в историю становления ИИ как технологии;
- 3) определить прикладной путь использования ИИ в бизнесе;
- 4) осветить прогноз на будущую роль ИИ в бизнесе.

Искусственный интеллект – это набор технологий, способных выполнять задачи, которые обычно требуют участия человеческого интеллекта, как, например, распознавание речи, принятие решения или обучение. Искусственный интеллект быстрыми темпами внедряется в бизнес-реальность многих отраслей. В настоящее время данная технология выступает в качестве стратегической необходимости – ИИ позволяет повысить эффективность процессов, сформировать новый, усовершенствованный клиентский опыт и высвободить человеческие ресурсы для более креативных задач.

Современное понимание ИИ может звучать запутанно в связи с использованием в медиасреде по этой теме огромного множества сложных технических терминов и модных фраз. Но в реальности для понимания технологии ИИ необходимо разобрать два термина. В частности, это машинное обучение, которое является подмножеством ИИ, и нейронные сети глубокого обучения, которые являются подмножеством машинного обучения.

В то время как ИИ – это система или устройство, предназначенное для работы с интеллектом, машинное обучение – это более конкретный термин, который относится к системам, которые предназначены для приема информации, обычно в определенной области, и учиться на том, что им дано. Эти системы опираются на способность оценивать и классифицировать полученные данные, а затем делать из этого выводы. Результатом этого процесса является понимание, решение или заключение.

Глубокое обучение подходит к данной концепции машинного обучения более серьезно. Глубокое обучение – это непрерывное обучение; целью системы является обучение у реального мира и дальнейшая корректировка модели обучения, так как поступает новая информация и формируются новые идеи. Это тип системы, которая более полезна для решения проблем данных в реальном мире, именно поэтому системы глубокого обучения – это те, которые были направлены на чрезвычайно большие и быстро движущиеся наборы данных, обычно встречающиеся на платформах социальных сетей и в автономных транспортных средствах.

Глубокое обучение обычно проводится с помощью нейронных сетей. Нейронные сети – лучшая попытка человечества имитировать структуру и функцию человеческого мозга. По мере того как новые данные поступают в нейронную сеть, связи между узлами устанавливаются, укрепляются или уменьшаются аналогично тому, как связи между нейронами в человеческом мозге становятся сильнее с приобретением опыта [1].

ИИ – это совокупность взаимосвязанных технологических компонентов, которые могут использоваться в самых различных комбинациях в зависимости от решаемой проблемы. Как правило, технология ИИ состоит из компонентов зондирования, компонентов обработки и компонентов обучения. Для «распознавания» мира в ИИ должна поступать информация, которая может быть представлена в виде текстового сообщения, изображения, видео, звука, а также собирается информация о состоянии окружающей среды (температура воздуха, влажность и т.п.) при помощи сенсоров. После этого происходит обработка этой информации, в ходе которой применяется система обучения для получения информации. Данные агрегируются и координируются, и платформа машинного обучения обрабатывает данные. Как только данные обработаны, системы ИИ применяют контролируемое, неконтролируемое и подкрепляющее обучение, чтобы принимать и обрабатывать информацию о мире. Выявляются закономерности и тенденции, порождающие понимание, а затем система принимает различные действия, чтобы управлять полученным значением. Новое действие используется в качестве входных данных для улучшения самообучения системы [2].

Почему искусственный интеллект набирает обороты именно сейчас? Ведь ученые занимаются когнитивными технологиями уже более 70 лет. Ответ кроется в совпадении двух факторов: рост объемов данных («большие данные») и появление мощных процессоров, которые способны обрабатывать эти данные относительно быстро [3].

О идеи существования в мышлении основных принципов, с помощью которых при помощи логически дедуктивного метода можно получать знания, начали рассуждать еще философы – рационалисты Нового времени. В 1928 году немецкий математик Давид Гильберт формулирует концепцию «Проблемы разрешения», согласно которой необходимо найти алгоритм, который бы принимал в качестве входных данных описание любой проблемы разрешимости и после прохождения конечного числа шагов указывал на истинность или ложность проблемы. Свой вклад в развитие концепции ИИ внес и Алан Тьюринг, так как всякий интуитивный алгоритм может быть реализован с помощью некоторой машины Тьюринга. В 1943 году Уорен Мак-Каллох и Уолтер Питтс закладывают новое направление в науке об ИИ. Считая нейроны устройством, оперирующим двоичными числами, ученые вводят новое понятие – нейронные сети. В 1956 году в ходе Дартмутского семинара произошло утверждение основных положений ИИ. И начиная с этого момента ученые занялись усиленным изучением и развитием ИИ в двух областях – в математической логике и нейронных сетях [4].

Как и у любой инновации, у технологии ИИ были взлеты и падения, но интерес к данной науке не угасает до сих пор. Многие ученые полагают, что ИИ как такового не существует, что он разбит на отдельные самодостаточные области – машинное обучение, конечные автоматы и прочее. Однако существует и противоположное мнение, которое рассматривает ИИ как предмет с грандиозными интеллектуальными вызовами, предъявляемые самому себе. Он не ограничивается конкретными приложениями или определенными биологическими структурами – требуется комбинирование фундаментальных исследований в области познания, статистики, алгоритмов, лингвистики, нейробиологии и многого другого [5].

Хотя искусственный интеллект был центром исследований более пятидесяти лет, только в последнее десятилетие он стал популярным для использования предприятиями и потребителями. Снижение затрат на бэк-энд-технологии и капиталовложения от крупных брендов позволили ИИ проявить себя успешным в различных случаях использования, и эффективность и точность технологии продолжает привлекать внимание как исследователей, так и лидеров бизнеса [6].

Данная технология на сегодняшний день имеет немало областей применения, которые включают в себя бизнес-аналитику, диагностическое техническое обслуживание при помощи IoT, поисковые рекомендации, модели прогнозирования, чат-боты, голосовой интерфейс умных домов, создание новостного и медиаконтента.

В судебной системе характерно применение ИИ для определения наиболее достоверных доказательств. Роль кооперации машинного обучения и нейросетей в мониторинге и анализ социальных сетей поражают своей эффективностью. Примером может послужить подход китайского правительства к использованию данных в целях социального контроля и управления. За нарушения закона, за которыми следит система распознавания лиц, гражданам начисляются баллы, которые имеют влияние на социальный рейтинг. В результате работы системы 3,5 миллиона человек «добровольно выполнили свои законные обязательства» и, в частности, заплатили налоги и штрафы [7].

Что же касается бизнес-сферы, можно утверждать: внедрение ИИ способно повысить важные экономические показатели компаний. Рассмотрим сферу обслуживания клиентов. В начале 2018 года компания Forrester Consulting провела исследование использования искусственного интеллекта в области обслуживания клиентов, респондентами которого стали 429 руководителей в данной области. Ключевой позицией доклада стало утверждение, что объединение эффективной технологии и способности специалистов взаимодействовать с клиентами на эмоциональном уровне обеспечивает повышенную удовлетворенность и клиентов, и самих специалистов. Предприятия, которые объединили искусственный интеллект с работой специалистов, рассказывают, что их деятельность по обслуживанию клиентов стала более эффективной и привела к повышению удовлетворенности клиентов (61%) и специалистов (69%).

В сфере клиентского обслуживания искусственный интеллект развился до такой степени, что может решать задачи повышения эффективности операций, создания дифференцированного клиентского опыта и реализации новых источников дохода. Искусственный интеллект способен автоматизировать повторяющиеся задачи специалиста, что позволит ускорить обработку заявок. Помимо этого, данная технология оптимизирует фиксацию и обработку запросов, что позволяет специалистам строить более персонализированные взаимоотношения с клиентами. Искусственный интеллект можно использовать для прогнозирования потребностей с учетом контекста, предпочтений и предыдущих запросов, а также предоставления рекомендаций, решения проблем, отправки уведомлений и предложений. Также данная технология дает возможность обнаружения закономерности в крупных наборах данных и раскрытия новых аналитических сведений, которые компании могут использовать для предложения клиентам новых услуг и получения новых источников прибыли.

Примечательна роль ИИ в индустрии развлечений и СМИ. Во всемирном обзоре данной индустрии компанией PwC отмечается, что необходимость применения этой технологии обусловлена двумя факторами. Во-первых, это создание новых продуктов, сервисов и платформ: набор медиапродуктов, используемый потребителями контента, уже основывается на вводных от анализа данных компьютерными программами. К примеру, система рекомендаций на музыкальной платформе Spotify выстраивается с применением технологий искусственного интеллекта. Во-вторых, роль спроса: потребители ценят кастомизацию и персонализацию в процессе потребления контента, общения с компаниями и вовлечения в коммерческие отношения с ними. В рамках исследований, проводимых на территории Европейского Союза, более 55% респондентов «поколения миллениума» отмечают, что при выборе медиапродуктов они хотят ориентироваться на перечень, составленный с помощью технологий искусственного интеллекта или с помощью бота.

В бизнесе в сфере развлечений и СМИ не существует четкой стратегии внедрения технологий искусственного интеллекта. Ключ к пониманию того, в каких направлениях эта технология может помочь, поддержать, оптимизировать процессы и иногда заменить человеческий труд, лежит в изучении практик, применяемых другими компаниями [8].

Использование искусственного интеллекта в секторе недвижимости способно повысить эффективность выполнения операционных задач и изменить процессы принятия решений. Благодаря распознаванию взаимосвязей и закономерностей в больших массивах данных можно подробнее изучить последствия возможных сценариев будущего развития. Субъективная оценка заменяется выводами, основанными на фактических данных, согласно которым принимаются взвешенные решения с учетом специфики конкретного объекта недвижимости. Так называемые «умные контракты» позволяют извлекать из договоров и документов необходимую информацию и эффективно ее использовать, сокращая трудозатраты и время совершения сделки. Алгоритмы могут проверять полноту виртуальных информационных хранилищ или, в случае если база данных достаточно развита, выявлять подходящие цели инвестирования в соответствии с матрицей портфеля. В управлении активами области возможного применения искусственного интеллекта варьируются от персонализированных клиентских контрактов и управления договорами до интеллектуального управления строительными услугами. Возможные области применения искусственного интеллекта включают: упрощенное взаимодействие, транзакции между участниками, управление цепочкой поставок и управление данными [9].

В сфере ритейла наблюдаются значительные перемены в процессе совершения покупок. Многие производители используют ИИ для улучшения качества взаимодействия с большим количеством потребителей в мобильной среде. Благодаря алгоритмам, которые способны помочь покупателю в выборе продукта на основе прошлых взаимодействий, повышаются доходы ритейлеров. В 2018 году 35% всех доходов получено за счет рекомендации на основе ИИ, что на 25% больше, чем в 2017-м. Главное, что эти 35% доходов поступают от 6% покупателей в праздничные дни, то есть покупатели, которые получают правильные рекомендации, делают значительную долю покупок. Помимо этого, исследования Salesforce.com [10] показывают, что 82% клиентов готовы предоставить информацию о себе в обмен на объединение личного и онлайн-опыта [11].

Также в области ритейл редактор статей The Village представляет вниманию обзор на лабораторию инноваций «Пятерочки» от X5 Retail Group, где ИИ применяется на полную мощность. На входе покупателей встречает первая камера, которая способна распознавать и идентифицировать сотрудников, но в перспективе планируется создать базу данных клиентов, которая позволит направлять персональные предложения со скидками и акциями на телефон постоянных покупателей. Камеры в начале торгового зала определяют возрастную категорию покупателя, выводя при этом на экран персональные рекомендации. Видеосъемка товаров помогает определять свежесть товаров некоторых отделов и проверять правильность выкладки и наличие продуктов на полках. Электронные ценники также помогут контролировать сроки годности продуктов и увеличивать спрос с помощью акций и спецпредложений. Это поможет сократить убытки: уже сейчас ритейлеры теряют много денег из-за того, что не успевают продать товары до истечения срока годности, а в начале года в Госдуму внесли законопроект, запрещающий возвращать непроданное поставщикам [12].

В качестве примера использования ИИ в логистике стоит рассмотреть решение IBM Watson. Визуальный осмотр – еще одна область с высоким потенциалом для ИИ в логистической операционной среде. IBM Watson использует когнитивные возможности визуального распознавания для обслуживания физических активов с визуальным контролем, управляемым ИИ. Используя мост камеры для фотографирования вагонов грузовых поездов, IBM Watson недавно смогла успешно идентифицировать повреждение, классифицировать тип повреждения и определить соответствующие корректирующие действия для ремонта этих активов. Сначала вдоль железнодорожных путей были установлены камеры для сбора изображений проходящих мимо вагонов. Затем изображения автоматически загружались в хранилище изображений IBM Watson, где классификаторы изображений AI идентифицировали поврежденные компоненты вагона. Классификаторы ИИ были обучены тому, где искать компоненты вагона в данном изображении и как успешно распознавать части вагона, а затем классифицировать их на семь типов повреждений. По мере сбора и обработки большего количества данных возможности визуального распознавания Watson улучшились до уровня точности более 90% за короткий период времени. Аномалии и повреждения, обнаруженные Watson, были отправлены на рабочее место, которым управляли ремонтные бригады. Эта модель и процесс могут свободно применяться к другим видам логистических активов, включая, но не ограничиваясь, воздушные суда, транспортные средства и океанские суда [1].

В целом инвестиции и финансирование ИИ развиваются достаточно активно в последнее время. Только в 2017 году группа из 100 стартапов AI привлекла \$ 11,7 млрд в агрегированном финансировании по 367 сделкам, способствуя шестикратному увеличению инвестиций с 2000 года [13].

В ежегодном докладе «Индекс ИИ» за 2018 год были представлены итоги проводимого компанией McKinsey & Company опроса о заложенных возможностях использования ИИ в функциях компаний. На рис. 1 показаны результаты опроса, в котором приняли участие 2135 респондентов, каждый из которых ответил от имени своей организации. На графике показан процент респондентов, чьи организации внедрили возможности ИИ по крайней мере в одну функцию или подразделение. Респонденты могли выбрать несколько возможностей ИИ. В то время как некоторые регионы принимают определенные возможности в большей степени, чем другие, возможности ИИ принимаются относительно одинаково во всех регионах [14].

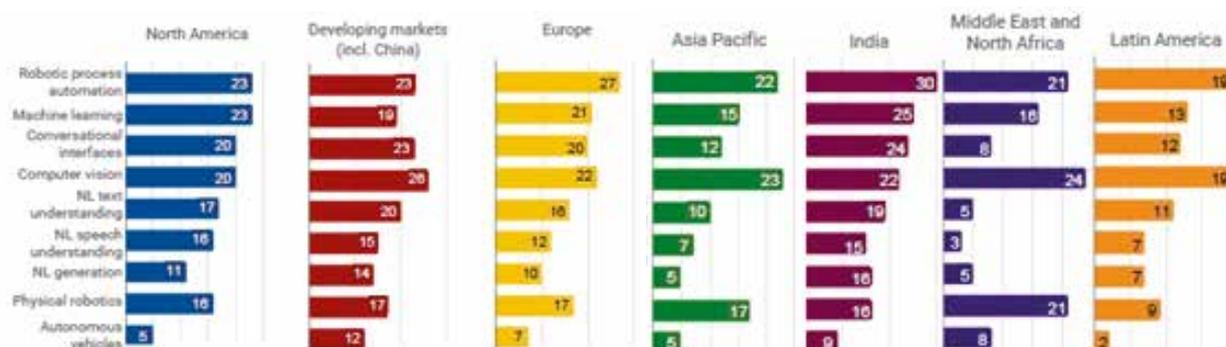


Рис. 1 Заложенные возможности использования ИИ

Большинство развитых и развивающихся стран содействуют достижению прогресса в этой ИТ-области посредством разработки законопроектов со стратегией исследования, изучения и привнесения инноваций в ИИ. Китайское правительство было первым, кто представил набор ключевых законодательных инициатив в области ИИ с целью национального развития этого направления в 2014 году, образуя рынок ИИ, оцениваемый в 14,7 млрд долларов к 2018 году. США в 2016 году усиленно занялись научно-исследовательской деятельностью в сфере ИИ и опубликовали первый политический доклад о ИИ «Подготовка к будущему с ИИ», а в 2018-м Агентство оборонных перспективных исследовательских разработок опубликовало план инвестирования 2 млрд долларов для преодоления ограничений на технологии ИИ [14].

По прогнозам The Wall Street Journal, преимущества технологии ИИ увеличат мировой ВВП до 14% в период с настоящего времени до 2030 года, что равняется приросту в мировой экономике на 15,7 трлн долларов. PwC предсказывает, что новички на этом рынке столкнутся с высокой конкуренцией уже через несколько лет. Сете-

вой эффект в скором времени усилит покупательские потребности. Ожидается, что Китай при помощи использования ИИ получит наибольший прирост в экономике в 7 трлн долларов, или 26%-ным ростом ВВП. Одной из причин этого становится то, что большая часть ВВП Китая формируется за счет промышленности, именно в этой области ожидается значительное влияние ИИ в период с настоящего времени и до 2030 года. Северная Америка также будет ожидать увеличения ВВП на 14,5% к 2030 году. При этом у Северной Америки будет наблюдаться преимущество в готовности рынка к развитию ИИ. Но Китай, вероятнее всего, достигнет того же темпа развития к середине 2020-х годов [15]. Ожидается, что Северная Америка и Китай получат поразительный прирост ВВП за счет повышения продуктивности с помощью ИИ, но данные страны имеют отличающиеся области воздействия – Северная Америка быстрее реализует большинство преимуществ в технологии ИИ, в то время как Китай, скорее всего, будет медленнее осваивать технологию ИИ, но сможет увидеть большее влияние на ВВП к 2030 году [16].

Говоря непосредственно о бизнес-сфере, стоит обратиться к исследованиям, проведенным PwC, которые отражены в статье «Прогноз развития ИИ в 2019 году». Компания провела опрос среди 1000 американских исполнительных директоров компаний и дает следующий обзор на поведение бизнеса в 2019 году в зависимости от развития ИИ. ИИ на данном этапе способен оказать влияние на структуру компаний.

В настоящее время необходимо иметь прочную основу для развития ИИ. Организации нацелены на повышение коэффициента окупаемости инвестиций и оптимизацию бизнес-процессов. В данной сфере важную роль играют специалисты по ИИ, которой порой не уделяют много внимания. Однако, когда они приходят со стороны бизнеса, проекты могут иметь ограниченную направленность, и преимущества технологии не используются в полной мере. Для предотвращения неэффективного использования ИИ в бизнесе необходимо интегрировать разные отделы организации для получения полного видения процесса. При этом создаются «Центры передового опыта» либо к существующим аналитическим или автоматизированным группам добавляются обязанности развития технологий ИИ.

Помимо этого, преобразования коснутся трудовых ресурсов. Потребуется систематическое определение новых навыков работы и бизнес-ролей. Как правило, ИИ используется в качестве решения в одной из четырех областей: минимизации ошибок, минимизации вариантов исполнения, повышения производительности и достижения прорывов [17]. Работодатели, которые готовы сработать с ИИ и встретить вызов инновации сферы HR, прибегают к следующим способам создания подготовленных кадров:

- 60% внедряют инициативу непрерывного обучения при использовании ИИ;
- 56% развивают план работы с кадрами, который определяет новые навыки и роли как результат ИИ;
- 47% изменяют производительность и векторы развития руководящих принципов для внедрения ИИ;
- 44% расширяют каналы взаимодействия для развития талантов в ИИ при помощи стажировок и партнерства с высшими учебными заведениями.

Стоит также отметить, что ИИ имеет более перспективное развитие при взаимодействии с другими набирающими популярность в 2019 году технологиями. Успешная интеграция ИИ с другими технологиями начинается с данных. Организации, которые инвестировали в идентификацию, агрегирование, стандартизацию и маркировку данных, будут иметь хорошие возможности для объединения ИИ с аналитикой, IoT и другими технологиями. Для успешного объединения и организации работы команд могут быть использованы методы DevOps, которые помещают команды разработки и операционные группы в цикл обратной связи для постоянного сотрудничества и интерактивных изменений новых продуктов. При этом необходимо создание новых ролей для сотрудников в качестве переводчиков и связей между различными группами. Модели также нуждаются в регулярном тестировании, обновлении и замене.

Список литературы

1. ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN LOGISTICS. A collaborative report by DHL and IBM on implications and use cases for the logistics industry, 2018
2. IBM/DHL (2018). A full AI learning cycle
3. THE STATE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE Recent advances, startup landscape, the road ahead, CB Insights
4. Марголин И. Д., Дубовская Н. П. Основные этапы развития искусственного интеллекта // Молодой ученый. 2018. № 20. С. 23–26.
5. The History of Artificial Intelligence History of Computing CSEP 590A University of Washington December 2006, Chris Smith
6. AT&T Foundry, The Future of Artificial Intelligence in Consumer Experience, 2017, URL: <https://www.rocket.space.com/hubfs/accelerator/the-future-of-artificial-intelligence.pdf?hsLang=en-us>
7. Meduza – «Жителям Китая запрещают покупать билеты на самолеты и поезда из-за низкого «социального рейтинга» URL: <https://meduza.io/feature/2019/03/02/zhitelyam-kitaya-zapreschayut-pokupat-bilety-na-samolety-i-poezda-iz-za-nizkogo-sotsialnogo-reytinga-uzhe-izvestno-o-24-millionah-takih-sluchaev>
8. PwC Media outlook – Всемирный обзор индустрии развлечений и СМИ: прогноз на 2018–2022 годы
9. PwC, Искусственный интеллект в секторе недвижимости, URL: <https://www.pwc.ru/ru/industries/real-estate/digital-real-estate/artificial-intelligence-in-real-estate.html>
10. Salesforce – State of the Connected Customer Research, URL: https://www.salesforce.com/form/pdf/state-of-the-connected-customer-2nd-edition/?utm_source=zdnet&utm_medium=byline&utm_campaign=vala%20afshar
11. Vala Afshar, How AI-powered commerce will change shopping, 2018, URL: <https://www.zdnet.com/article/how-ai-powered-commerce-will-change-shopping/>
12. Ольга Карасева, Кибермаркет: Как устроен магазин-лаборатория «Пятерочка», URL: <https://www.the-village.ru/village/business/management/330341-innovatsionnaya-pyaterochka>
13. Alindex – Chart Artificial Intelligence Index, 2017, URL: <https://www.weforum.org/agenda/2017/12/charts-artificial-intelligenceai-index/>
14. Yoav Shoham, Raymond Perrault, Erik Brynjolfsson, Jack Clark, «The AI Index 2018 Annual Report», AI Index Steering Committee, Human-Centered AI Initiative, Stanford University, Stanford, CA, December 2018.
15. The Wall Street Journal, The Economic Value of AI Irving Wladawsky-Berger
16. Sizing the prize What's the real value of AI for your business and how can you capitalise? PwC Dr. Anand S. Rao and Gerard Verweij
17. PwC 2019 AI predictions: *Six AI priorities you can't afford to ignore*, URL: <https://www.pwc.com/AI2019/>

Особенности международного корпоративного управления

Яценко Евгений Алексеевич

ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет им. В. И. Вернадского»

Аннотация. В рассматриваемой статье проведено исследование современных особенностей международного корпоративного управления: проанализированы основы международного корпоративного управления, представлены основные модели международного корпоративного управления, а также проведена оценка соответствия корпоративного управления в российских компаниях международным практикам и стандартам, представлен механизм международного корпоративного управления и сделаны соответствующие выводы.

Ключевые слова: международное корпоративное управление, международный менеджмент, корпорация, модели управления, руководство организацией.

The features of international corporate management

Yashchenko Evgeniy Alekseevich

Annotation. In the article the study of modern features of international corporate governance: the basics of international corporate governance are analyzed, the main models of international corporate governance are presented, as well as the assessment of compliance of corporate governance in Russian companies with international practices and standards, the mechanism of international corporate governance is presented and appropriate conclusions are drawn.

Keywords: international corporate management, international management, corporation governance models, leadership of the organization.

Актуальность работы обусловлена тем, что в наши дни как российские, так и зарубежные инвесторы уделяют большое внимание тому, как осуществляется управление компаниями и как компании откликаются на их запросы и требования. В настоящее время наиболее значимой с экономической точки зрения формой организации компании является корпорация. Корпорация определяется российским законодательством как коллективная форма собственности, высшим органом управления которой является общее собрание участников. Общее собрание формирует исполнительные органы корпорации, принимает решения о создании других юридических лиц, коллективно утверждает и изменяет устав корпорации и т.д. Коллективное управление несет с собой не только преимущества в виде объединения сил и средств участников корпорации, необходимых для достижения уставных целей. Оно подразумевает разброс интересов участников корпорации, не только согласие, но и противодействие в процессе выработки управленческих решений. Для разрешения возникающих противоречий между различными собственниками, между собственниками и управляющими вводятся специальные законодательные нормы, позволяющие избежать корпоративных конфликтов. Например, для акционерных обществ, являющихся наиболее ярким примером корпорации, действуют нормы специального права, зафиксированные Законом «Об акционерных обществах». Вместе с тем, сколь бы ни были подробны эти нормы, они не могут описать всего разнообразия интересов участников корпорации. Это делает необходимым разработку, введение и соблюдение внутрикорпоративных норм поведения, регулирующих взаимодействие участников управления. Практика международного корпоративного управления предполагает, таким образом, не только выполнение законодательных требований, но и обязательств, добровольно принятых на себя участниками процесса управления.

Наилучшие практики международного корпоративного управления обобщаются в форме стандартов международных, государственных, и/или саморегулируемых организаций. В отличие от законодательных установок, эти стандарты являются лишь рекомендациями. Вместе с тем, предполагается, что добровольное выполнение (или даже перевыполнение) стандартов делает корпорацию более устойчивой, привлекательной для новых инвесторов и в конечном счете способствует ее развитию.

Улучшение практики международного корпоративного управления может способствовать повышению качества решений в компании, тем самым повышая эффективность ее финансово-хозяйственных операций. Улучшается система отчетности, снижается риск мошенничества и злоупотреблений со стороны должностных лиц компании. Эффективная система управления должна способствовать выполнению компанией всех требований законодательства, что позволяет существенно снизить судебные издержки.

Относительно разработки проблем международного корпоративного управления следует отметить исследования Р. Дафта [1], А.М. Жемчугова [2], А.Д. Зарецкого [3], А.С. Кодировой [4], М.В. Крюковой [5] и др. Отдельные аспекты указанных направлений исследования, с нашей точки зрения, требуют дополнительной проработки.

Цель статьи – исследование особенности международного корпоративного управления.

В процессе исследования были использованы общенаучные методы исследования: исторического и логического анализа, синтеза и абстракции. Информационной базой исследования послужили работы отечественных и зарубежных ученых по проблемам теории международного менеджмента, международного корпоративного управления международного бизнеса, международных экономических отношений.

Рассмотрим виды моделей международного корпоративного управления более подробно.

Англо-американская модель международного корпоративного управления

Государства, для которых характерна англо-американская модель международного корпоративного управления (например, США, Новая Зеландия, Великобритания, Австралия, Канада), имеют сформировавшуюся систему институциональных инвесторов, которая оказывает существенное влияние на управленческие процессы корпораций [1]. Главным руководящим органом в организациях, использующих англо-американскую модель международного корпоративного управления, является ежегодное собрание акционеров, на котором формируется состав директоров и принимаются наиболее важные решения для компании. Особое внимание в данной модели уделяется ответственности сотрудников перед советом директоров, который, в свою очередь, полностью подотчетен совету акционеров.

Для данной модели международного корпоративного управления характерно наличие в советах директоров постоянно действующих комитетов, задача которых состоит в разработке рекомендаций по основным решениям, принимаемым советом.

Из положительных сторон американской модели корпоративного управления можно выделить [2]:

- Высокий уровень привлечения частных накоплений, который обеспечивает фондовый рынок;
- Направленность акционеров на поиск отраслей с высокой доходностью;
- Задача корпорации состоит в обеспечении роста стоимости бизнеса;
- Открытость корпораций.

Из отрицательных сторон американской модели международного корпоративного управления можно выделить [3]:

- Дороговизна привлеченного капитала (высокие дивиденды);
- Деятельность фондового рынка приводит к существенным искажениям реальной цены активов;
- Нет строгого разделения управленческих и контролирующих функций.

Интересы акционеров корпораций чаще всего представляет большое количество отдельных мелких инвесторов, что усиливает контролируемую функцию фондового рынка.

Немецкая (германская) модель международного корпоративного управления

Немецкая модель международного корпоративного управления в большей мере представлена в государствах, расположенных в центральной части Европы и Скандинавии (в меньшей степени данная модель выражена во Франции и в Бельгии). Германская модель международного корпоративного управления базируется на социальных взаимодействиях. В решении хозяйственных и управленческих вопросов корпоративных предприятий участвуют все заинтересованные объекты (общественные организации, банковские учреждения, инвесторы, собственники, сотрудники и т.д.) [4].

Важная характеристика моделей международного корпоративного управления немецкого типа – это ее закрытость, в отличие от англо-американской модели международного корпоративного управления.

Еще одно отличие немецкой модели от американской состоит в том, что совет директоров имеет двухуровневую конструкцию, включающую непосредственно правление, а также наблюдательный совет, который определяет состав правления, контролирует деятельность правления и работу всей корпорации.

В своей работе члены правления полностью подотчетны совету, и является недопустимым факт участия одного представителя в двух структурах одновременно. Представители правления не имеют права заниматься какой-либо коммерческой деятельностью помимо работы в этом корпоративном органе. Состав правления обычно включает от 5 до 15 человек, работающих по основным направлениям деятельности корпорации [5]. Основная задача членов правления – это руководство хозяйственно-экономической деятельностью корпорации с полной личной ответственностью за результат.

В круг основных задач наблюдательного совета входит подбор менеджмента и контроль его работы. Кроме того, члены этого органа осуществляют выработку стратегии международного корпоративного управления.

Из положительных сторон немецкой модели международного корпоративного управления можно выделить [6]:

- Низкая цена привлечения капитала;
- Направленность на решение долгосрочных задач;
- Высокая финансовая устойчивость;
- Четкая грань между управлением и контролем.

Из отрицательных сторон немецкой модели международного корпоративного управления можно выделить [7]:

- Несущественное влияние такого внешнего фактора, как фондовый рынок;
- Высокий уровень концентрированности капитала;
- Слабое внимание к миноритарным акционерам;
- Низкая степень прозрачности, что создает препятствия для инвестиций.

Сравнительно с американской германская модель международного корпоративного управления отличается низкой ориентированностью на фондовые рынки и стоимость акций, так как она предусматривает самостоятельный контроль конкурентоспособности и результатов деятельности. Следует отметить, что законы Евросоюза дают возможность корпорациям использовать как одноуровневые, так и двухуровневые модели управления (американские/немецкие).

Японская модель международного корпоративного управления

Формирование данной модели управления корпорациями происходило под влиянием японской культуры и политико-экономических условий Японии в послевоенный период. Данная модель базируется на принципах взаимозависимости и социального единства. Экономическая программа развития Японии, реализованная ее правительством, способствовала распределению финансовых ресурсов между наиболее крупными банками.

Корпоративное управление в японской модели отличается такими факторами [8]:

- Концентрация собственности у акционеров крупного и среднего уровня;
- Перекрестное владение акциями, распространенными среди компаний, входящих в одну финансово-промышленную группу (кейрецу);
- Центральная роль банков в функционировании промышленной группы;
- Основная задача промышленных групп Японии – расширение рынка сбыта.

Из положительных сторон японской модели международного корпоративного управления можно выделить:

- Невысокая стоимость привлекаемого капитала;
- Долгосрочная направленность;
- Ориентированность корпораций на высокую конкурентоспособность;
- Финансовая устойчивость корпораций.

Из отрицательных сторон японской модели международного корпоративного управления можно выделить [9]:

- Низкое внимание к прибыльности инвестирования;
- Полное преобладание банковского финансирования;
- Низкая открытость корпораций;
- Невнимательное отношение к миноритарным акционерам.

Данная модель управления корпорациями отличается закрытой системой, базирующейся на жестком контроле со стороны финансовых организаций. Это дает возможность решить проблему контроля деятельности менеджмента, характерную для американской модели.

Семейная модель международного корпоративного управления, или семейный капитализм и семейные бизнес-группы, получила распространение практически во всех странах мира. Такая система международного корпоративного управления часто встречается в странах Азии и Латинской Америки, в Канаде, а также в европейских странах (Швеция, Италия и Франция) [10].

Управление крупнейшими корпорациями осуществляется членами одной семьи. Капитал концентрируется и распределяется по семейным каналам, и контроль над бизнесом полностью принадлежит семье.

Можно сказать, что модель семейного международного корпоративного управления является противоположностью рыночной модели. Контроль над компаниями в семейной бизнес-группе устанавливается с помощью пирамидального построения самой группы, выпуска двойного класса акций и перекрестного владения акциями. Как правило, семейная управляющая компания контролирует целый ряд фирм, которые в свою очередь контролируют следующую группу компаний и т.д.

Инвесторы могут привлекаться при необходимости получения дополнительного капитала, но они не получают большинства голосов ни в одной из компаний семейной группы.

Часто в сочетании с пирамидальной (вертикальной) структурой построения бизнес-группы используется горизонтальная структура перекрестного владения акциями. Все эти инструменты контроля используются семейной компанией для того, чтобы переводить прибыли компаний, которые входят в группу, на верхний уровень пирамиды, где головная компания имеет все права на капитал и полный контроль. Перераспределение денежных потоков осуществляется методами трансфертного ценообразования, взаимного страхования и перекрестного финансирования.

Семейные группы для сохранения контроля над другими фирмами часто выпускают акции с неравными правами голосования. Для обращения на бирже размещаются акции с меньшим количеством голосов на акцию, а семейная фирма владеет акциями с большим количеством голосов. Если все акции компании имеют по одному голосу, то акции, принадлежащие семье, получают дополнительные преимущества (исключительное право при выборе членов совета директоров). Данный инструмент позволяет контролировать деятельность компании, не имея крупного пакета акций. Выпуск двойного класса акций часто сочетается с пирамидальным построением бизнес-группы, что позволяет усиливать систему контроля [11].

Оценка современного состояния международного корпоративного управления в российских компаниях осуществляется на примере нескольких крупнейших публичных акционерных обществ (ПАО) в разных отраслях.

В качестве объекта наблюдения были выбраны несколько крупнейших российских компаний: ПАО «Сбербанк», ПАО «ВТБ», ПАО «Лукойл», ПАО «Газпром», ПАО «Аэрофлот», ПАО «Авиакомпания Сибирь», ПАО «Магнит», ПАО «ИКС 5 Финанс».

Для выявления несоответствий между международными стандартами и практикой международного корпоративного управления были проанализированы следующие источники информации:

- уставы компаний;
- кодексы международного корпоративного управления;
- положения о наблюдательном совете;
- положения о департаменте международного корпоративного управления;
- положения о внутреннем аудите;
- положения об общем собрании акционеров;
- решения собраний собственников;
- годовые отчеты компаний;
- сообщения об итогах голосования на собраниях собственников;
- сообщения пресс-центров компаний;
- сообщения средств массовой информации о корпоративных событиях.

В случае, если наблюдалось расхождение в источниках, проводилось сопоставление информации из годовых отчетов и уставов компании с финансовыми показателями, отчетами, а также аудиторскими заключениями.

Для анализа была принята во внимание отчетность и иная информация за период с 2016 по 2018 год. Вопросы динамики степени соблюдения норм международного корпоративного управления в предшествующие годы не рассматривались. Заявленные компаниями планы по изменению системы международного корпоративного управления в будущем не принимались во внимание.

Результаты исследования представлены в табл. 1.

Таблица 1.
Приверженность компаний принципам международного корпоративного управления

Критерий	ПАО «Сбербанк»	ПАО «ВТБ»	ПАО «Газпром»	ПАО «Лукойл»	ПАО «Аэрофлот»	ПАО «Авиакомпания «Сибирь»	ПАО «Магнит»	ПАО «ИКС 5 Финанс»
В обществе принят устав, составленный в соответствии с российским законодательством. Устав содержит положения о защите прав акционеров и равном отношении к акционерам, которые владеют одинаковым числом акций одного типа, о распределении полномочий между общим собранием акционеров, советом директоров и исполнительными органами, о раскрытии информации и о прозрачности деятельности. Общество следует положениям устава	+	+	+	+	+	+	+	+
В обществе сформирован совет директоров в соответствии с законодательством. Совет директоров проводит заседания не реже одного раза в год	+	+	+	+	+	+	+	+
Члены правления составляют не более 25% от общего числа членов совета директоров	+	+	+	+	+	+	+	-
Общество назначает генерального директора и (или) формирует правление в соответствии с требованиями российского законодательства	+	+	+	+	+	+	+	+
Общество выполняет основные требования, касающиеся отчетности эмитента: регулярно готовит ежеквартальные отчеты, публикует сообщения о существенных фактах, публикует список аффилированных лиц, годовые отчеты и др. По требованию акционеров им предоставляется информация (документы), предусмотренная законом	+	+	+	+	+	+	+	+
В обществе создана ревизионная комиссия. Ревизионная комиссия проводит заседания не реже одного раза в год	+	+	+	+	+	+	+	-
Общество ведет бухгалтерский учет и готовит финансовую отчетность по российским стандартам бухгалтерской отчетности	+	+	+	+	+	+	+	+
Годовая финансовая отчетность общества подтверждается аудитором общества	+	+	+	+	+	+	+	+
Устав общества предоставляет одинаковый объем прав акционерам — владельцам акций одного типа (категории) в отношении голосования, приобретения и распоряжения акциями	+	+	+	+	+	+	+	+
Повестка дня общего собрания акционеров не меняется после ее утверждения советом директоров. Акционеры заблаговременно получают извещение о проведении общего собрания и существенную информацию к собранию. Место проведения общего собрания доступно большинству акционеров. Решения, принятые общим собранием акционеров, и итоги голосования доводятся до сведения акционеров в соответствии с законодательством	+	+	+	+	+	+	+	+

Источник: составлено автором на основе [7]

Большинство компаний, представленных в таблице, выполняют в полном объеме требования первого уровня. Для данной выборки это естественно, так как рассматриваемые корпорации являются крупными компаниями и отличаются от других компаний более сложной организацией и значительным количеством участников (акционеров). Такие компании в большей степени заинтересованы в соблюдении стандартов (как международных, так и отечественных) для привлечения новых участников (акционеров), что подразумевает раскрытие всей необходимой информации о корпоративных действиях. У всех исследуемых компаний, занимающих значительную долю рынка в той или иной сфере деятельности, вся требуемая отчетность находится в открытом доступе, что говорит об их ответственном подходе к корпоративному управлению.

Однако не во всех компаниях наблюдается выполнение всех требований, предусмотренных российским законодательством. Одно из таких требований – «Члены правления должны составлять не более 25% от общего числа членов совета директоров» – не было соблюдено в компании ПАО «ИКС 5 Финанс». Данное требование подразумевает, что члены правления должны составлять не более 25% от общего числа членов совета директоров компании, но исходя из годового отчета по этой компании можно отметить, что состав совета директоров состоит из 3 человек, что в свою очередь превышает установленную законом планку в 25%. Данное число определено нормами законодательства не случайно, ведь состав совета директоров определяется таким образом, чтобы обеспечить представительство различных групп акционеров, включая миноритарных акционеров. Состав совета директоров, в который входят компетентные и опытные лица, обеспечивает надлежащее исполнение обязанностей по осуществлению контроля и определению стратегии и основных направлений развития общества, но в данном случае это ставит под сомнение компетентность руководства в данной организации.

Еще одним требованием, которое не было соблюдено в компании ПАО «ИКС 5 Финанс», является необходимость проведения внутреннего аудита, для чего «в обществе должна быть создана ревизионная комиссия», а также «ревизионная комиссия должна проводить заседания не реже одного раза в год». Как известно, ревизионная комиссия осуществляет проверку финансово-хозяйственной деятельности общества, по результатам которой подтверждает достоверность данных, содержащихся в отчетности, а также обнаруживает информацию о выявленных нарушениях порядка ведения бухгалтерского учета и предоставления финансовой отчетности. В сообщениях данной компании отсутствует информация о проведении заседаний ревизионной комиссии и результатах ее работы, и это заставляет усомниться в достоверности предоставляемых данных о финансовых показателях компании.

Укажем на возможные причины несоблюдения корпоративных норм. К наиболее типичным рискам международного корпоративного управления в России следует отнести ситуации, при которых:

- акционеры не в состоянии контролировать менеджмент;
- совет директоров работает неэффективно или не является полностью независимым органом;
- системы внутреннего контроля или риск-менеджмента присутствуют в компании лишь номинально;
- менеджеры получают необоснованно высокое вознаграждение;
- менеджеры скрывают или искажают подлежащую раскрытию информацию от акционеров, общества и государства.

Как видно из таблицы, основная часть компаний соблюдает все предусмотренные стандарты международного корпоративного управления. Исключением в данной выборке является только одна компания, в которой были отмечены несоблюдения по двум требованиям. В свою очередь соблюдение всех норм и стандартов привело бы к улучшению показателей качества международного корпоративного управления в данной компании. Как видим, требование соблюдения элементарных норм корпоративного права (достижение первого уровня международного корпоративного управления) наблюдается не везде даже в крупных компаниях. А для получения полной картины состояния международного корпоративного управления в России целесообразно в дальнейшем проанализировать степень достижения компаниями более высоких уровней международного корпоративного управления.

В результате проведенного анализа можем представить механизм международного корпоративного управления (рис. 1).



Рис. 1 Механизм международного корпоративного управления [12]

Анализ международного корпоративного управления проводится проверкой достижения компанией первого, второго, третьего и четвертого уровней международного корпоративного управления.

Первый уровень предполагает соблюдение всех требований закона, а именно – соответствует ли устав компании действующему российскому законодательству, как именно сформирован совет директоров, выполняет ли компания основные обязанности эмитента, создана ли в компании ревизионная комиссия и т.д. Приводятся 10 норм, которым должна соответствовать компания. Необходимо отметить, что соблюдение требований законодательства, рекомендуемых Кодексом международного корпоративного управления, – это важная часть управленческой работы в публичной компании.

Второй уровень предполагает, что в компании предпринимаются начальные шаги по улучшению международного корпоративного управления, данный уровень представлен 24 нормами, которым должны соответствовать компании.

Третий уровень показывает уровень развития системы международного корпоративного управления – уровень включает 25 норм, необходимых для выполнения правил.

По третьему уровню матрицы международного корпоративного управления для российских обществ, каждое отобранное для исследования ПАО удовлетворяет, по меньшей мере, нескольким критериям из указанных. Критерии отражают взаимосвязь уровня международного корпоративного управления (через его влияние на деятельность компании и ее восприятие инвесторами) с факторами экономического развития, характеристиками, обуславливающими конкурентоспособность и инвестиционную привлекательность российского финансового рынка, а также позицией основного акционера по вопросам повышения качества международного корпоративного управления.

Четвертый уровень показывает, насколько компания является лидером в области международного корпоративного управления, для этого анализируются 24 нормы соответствия [13].

По четвертому уровню матрицы уровней международного корпоративного управления определяется соответствие внутреннему кодексу корпоративного поведения и общепризнанным международным принципам международного корпоративного управления. Международная корпоративная культура является одним из важных факторов достижения стратегических целей компаний. В соответствии со стратегией развития компания развивает корпоративную культуру, ориентирующую сотрудников на достижение высоких результатов и базирующуюся на миссии и ценностях. В число значимых элементов развития корпоративной культуры входят система управления по целям, создание внутреннего экономического соревнования, управление через присутствие, каскадная коммуникация ценностей (от вышестоящего сотрудника к нижестоящему) и личное участие членов правления в их трансляции, стимулирование инициативы снизу, развитие системы обратной связи.

Таким образом, на сегодняшний день международное корпоративное управление быстро меняется и обретает новые формы – компании, которые не придерживаются старых принципов управления, становятся неконкурентоспособными и вытесняются из высокоэффективного ядра рынка. Современные возможности развития имеют высокий темп и стремительно меняют условия рынка, поэтому компаниям необходимо уметь адаптироваться к таким условиям. Но в свою очередь, они могут развиваться неадекватно рыночным условиям. В результате чего можно наблюдать, как некоторые предприятия отстают от рыночных условий. Это происходит тогда, когда высший менеджмент имеет недостаточно компетенций и не способен эффективно управлять стратегическим развитием компании.

Список литературы

1. *Дафт Р.* Менеджмент: пер. с англ. 10-е изд. СПб.: Питер, 2013. С. 25.
2. *Жемчугов А.М., Жемчугов М.К.* Развитие организации // Проблемы экономики и менеджмента, 2015. №11. С. 3–29.
3. *Зарецкий А.Д.* Менеджмент: учебник / А. Д. Зарецкий, Т. Е. Иванова. – М.: КНОРУС, 2015. С. 268.
4. *Кодирова А.С.* Корпоративное управление и корпоративный менеджмент: эволюция, модели, сходства и различия. – М., 2016. С. 55–60.
5. *Крюкова М.В.* Корпоративное управление в России / Сборник научных трудов / «НОУ «Вектор науки» / Изд.: «Перо» Москва, 2016. С. 134–138.
6. *Магданов П.В.* Система стратегического планирования в корпорации // Вестник Пермского университета. Серия: Экономика, 2016. № 1. С. 77–89.
7. *Меликян К.А.* Особенности российской модели международного корпоративного управления // Экономика и менеджмент инновационных технологий, 2015. № 11. С. 45–96.
8. *Масленникова И.А.* Сущность и значение стратегического управления // Актуальные вопросы экономических наук, 2015. № 18. С. 462–466.
9. *Райзберг Б.А.* Современный экономический словарь / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева, 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2015. С. 479.
10. *Рогозин А.Р.* Проблемы корпоративного менеджмента в России // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы III Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 г.). – СПб.: Заневская площадь, 2017. С. 205–208.
11. *Филипишин И.В., Омельченко С.Н.* Рациональная модель планирования развития предприятия // Экономика промышленности, 2017. № 2 (50). С. 98–105.
12. *Шихвердиев, А.П.* Корпоративное управление: учебное пособие / А.П. Шихвердиев. – Сыктывкар: Изд-во СГУ им. Питирима Сорокина, 2015. С. 241.
13. *Franks, J. and C. Mayer.* Ownership and control in Europe. 2015. 412 p.
14. Важность показателя корпоративного менеджмента [Электронный ресурс] // business.damotvet.ru URL: <http://business.damotvet.ru/management/352959.htm> (дата обращения 05.05.2019 г.)

© Е. А. Яценко, 2019

Модель удовлетворенности потребителя Н. Кано как основа развития концепции инновационного подхода к управлению в 1990-е годы

Тебекин А. В.,

доктор технических наук, доктор экономических наук, профессор, почетный работник науки и техники Российской Федерации, профессор кафедры менеджмента Московского государственного института международных отношений (Университета) МИД России

Аннотация. Рассмотрены основные характеристики модели удовлетворенности потребителя Н. Кано с позиций необходимости стратегического инновационного развития управляемой социально-экономической системы. Показано, что модель динамики рынка Н. Кано, лежащая в основе концепции инновационного подхода к управлению в 1990-е годы, может быть эффективно использована при ожидающемся в 2020-е годы переходе от V технологического уклада к VI.

Ключевые слова: модель Н. Кано, концепция, инновационный подход, управление.

Consumer Satisfaction Model N. Kano as the basis for the development of the concept of an innovative approach to management in the 1990s

Tebekin A. V.,

Doctor of Technical Sciences, Doctor of Economics, Professor, Honorary Worker of Science and Technology of the Russian Federation, Professor of the Management Department of the Moscow State Institute of International Relations (University) of the Ministry of Foreign Affairs of Russia

Abstract. The main characteristics of the model of customer satisfaction N. Kano are considered from the standpoint of the need for strategic innovative development of a controlled socio-economic system. It is shown that the N. Kano model of market dynamics underlying the concept of an innovative approach to management in the 1990s can be effectively used in the transition from the Vth technological mode to the VIth stage expected in the 2020s.

Keywords: N. Kano's model, concept, innovative approach, management.

Учитывая ожидающуюся в 2020-е годы смену V технологического уклада VI [1], характеризующуюся возникновением сгустка качественно новых технологий, возрастает актуальность рассмотрения известных подходов к управлению стратегическим инновационным развитием.

В этой связи представляет интерес рассмотрение процессов динамики рыночного развития в период интенсивного роста экономической активности, наблюдавшегося в 1990-е годы, неуклонно требовавшего от любой организации движения вперед, заключающегося не просто в изменениях, а в изменениях инновационного характера [2].

При этом концепция инновационного подхода к управлению, доминировавшая в 1990-е годы, на взгляд автора, неразрывно связана с моделью Н. Кано.

Модель Н. Кано чаще всего трактуется как инструмент, используемый для оценки эмоциональной реакции потребителей на отдельные характеристики продукции.

В этой связи описание модели Н. Кано чаще всего встречается применительно к вопросам управления качеством продукции с учетом оценок потребителей, что нашло отражение в трудах таких авторов, как Д. Б. Ривелл [3], Зонина Л. Н., Михайлова Л. В., Власова Е. Н. [4], Курочкина А. Ю. [5], Ламбен Ж.-Ж. [6], Милова В. М. [7] и др.

Целью данного рассмотрения является исследование возможностей, обеспечиваемых моделью Н. Кано, при решении задач стратегического инновационного развития сложных социально-экономических систем – предприятий, отраслей и комплексов.

Результаты обобщения характеристик модели удовлетворенности потребителя Нориакэ Кано (рис. 1), наглядно демонстрирующие необходимость инновационного развития любой компании в рыночных условиях, представлены в табл. 1.



Рис. 1. Модель удовлетворенности потребителя Нориаки Кано

Таблица 1
Определение эмоциональной реакции потребителей
на характеристики продукции с помощью модели Н. Кано

№	Тип эмоциональной реакции	Характеристика типа
1	Привлекательные характеристики продукции	Их наличие у продукции вызывает у потребителя не только чувство удовлетворения, но и восторга. При отсутствии у продукции этих характеристик потребители не испытывают неудовлетворения от использования продукции. Привлекательные характеристики являются неожиданными, удовлетворяя еще неосознанные потребности, настоятельность которых еще неочевидна. Эти характеристики способны обеспечить наибольшие положительные эмоции у потребителя. При этом рост удовлетворенности и восторга потребителя растет по мере увеличения возможностей, предоставляемых продукцией, растет нелинейным образом – с ускорением (рис. 2)
2	Одномерные характеристики продукции	Их наличие у продукции вызывают у потребителя чувство удовлетворения. При отсутствии у продукции этих характеристик потребители испытывают неудовлетворение от использования продукции. Зависимость между уровнем предоставляемых характеристик и эмоциональной реакцией носит линейный характер (рис. 3) и верна для таких базовых характеристик продукции, как простота использования продукции, надежность в эксплуатации, приемлемая стоимость, безопасность и т.д.
3	Обязательные характеристики продукции	Потребители считают, что для минимальной удовлетворенности потребителей эти характеристики обязательно должны присутствовать в продукции. В противном случае такая продукция не интересует потребителей. При этом рост удовлетворенности потребителей, проявляемой в их эмоциональной реакции, по мере роста функциональности обязательных характеристик растет с замедлением (рис. 4)
4	Неважные характеристики продукции	Такие характеристики, несмотря на неоднозначную эмоциональную реакцию на них у отдельных пользователей, интегрально вызывают у потребителей равнодушие. То есть им все равно – обладает продукция такими характеристиками или нет (рис. 5). Не случайно при поиске путей удешевления продукции в рамках функционально-стоимостного анализа производители в первую очередь стремятся к выявлению таких характеристик, поскольку отдача от вложений в них либо крайне низкая, либо вообще отсутствует
5	Нежелательные характеристики продукции	Наличие в продукте нежелательных характеристик приводит не только к неудовлетворенности ими потребителей, но и сводит на нет положительное влияние привлекательных и одномерных характеристик (рис. 6). То есть приводит к неудовлетворенности потребителем продукции в целом



Рис. 2. Графическое описание типа эмоциональной реакции потребителей на привлекательные характеристики продукции



Рис. 3. Графическое описание типа эмоциональной реакции потребителей на одномерные характеристики продукции



Рис. 4. Графическое описание типа эмоциональной реакции потребителей на обязательные характеристики продукции



Рис. 5. Графическое описание типа эмоциональной реакции потребителей на неважные характеристики продукции



Рис. 6. Графическое описание типа эмоциональной реакции потребителей на нежелательные характеристики продукции

Если анализировать модель Н. Кано как динамическую (рис. 7) [8], то есть с учетом вектора времени, то можно убедиться, что с течением времени:

- 1) продукция, обладающая привлекательными (неосознанными) характеристиками, переходит в разряд продукции с одномерными (обнаруженными) характеристиками;
- 2) продукция, обладающая одномерными (обнаруженными) характеристиками, переходит в разряд продукции с обязательными (подразумеваемыми) характеристиками;
- 3) продукция, обладающая обязательными (подразумеваемыми) характеристиками, постепенно уходит с рынка.

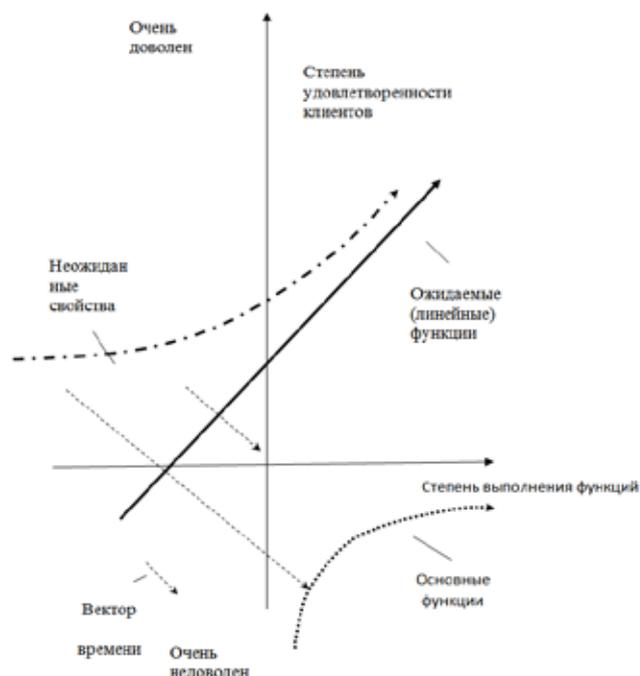


Рис. 7. Модель динамики рынка Н. Кано.

При этом надо иметь в виду, что:

А) переход во времени продукции, обладающей привлекательными (неосознанными) характеристиками, в разряд продукции с одномерными (обнаруженными) характеристиками носит условный (вероятностный) характер, означающий, что не каждую инновационную продукцию примет рынок;

Б) переход во времени продукции, обладающей одномерными (обнаруженными) характеристиками, в разряд продукции, обладающей обязательными (подразумеваемыми) характеристиками носит безусловный (обязательный) характер, означающий, что требование инновационного обновления в деятельности предприятия носит неизбежный характер.

Таким образом, модель эмоциональной реакции потребителей на характеристики продукции Нориаки Кано наглядно демонстрирует, что:

1) учет компанией динамики рынка, выражающейся в необходимости осуществления инновационного развития (рис. 7), обеспечивает перспективы реализации ее конкурентных преимуществ на рынке;

2) игнорирование хозяйствующим субъектом факта смены во временной динамике статусов характеристик продукции («неосознанные обнаруженные обязательные») (рис. 8) является одним из главных внутренних источников возникновения кризиса в организации.



Рис. 8. Модель Нориаки Кано, демонстрирующая факт смены во временной динамике статусов характеристик продукции как один из главных внутренних источников возникновения кризиса в организации

Таким образом, модель Н. Кано позволяет не только определить эмоциональную реакцию потребителей на характеристики продукции (табл. 1), но и описывает динамику рынка как такового, демонстрируя, что ее учет обеспечивает перспективы реализации инновационных конкурентных преимуществ предприятия на рынке, а игнорирование субъектом хозяйствования динамики рынка способно привести его не только к кризису, но и к банкротству.

Рассматривая инновацию как результат изменения, направленного на повышающие эффективность деятельности компании, необходимо учитывать, что это не стихийно возникающие преобразования, а запланированные и управляемые на всех этапах продуктивные изменения, направленные в том числе на предотвращение кризисных ситуаций.

Поскольку инновации представляют собой нововведения, улучшающие как процессы деятельности, так и их результаты, современный менеджмент должен быть менеджментом инновационного типа, т.е. обладать необходимым инновационным потенциалом, обеспечивающим в том числе избежание возникновения кризисных ситуаций в деятельности организации.

Инновационный потенциал менеджмента в общем случае следует рассматривать как способность и возможность менеджеров видеть необходимость осуществления нововведений, реализации изменений инновационного типа, планировать процессы создания инноваций и успешного их внедрения в практику управления.

Безусловно, различные предприятия обладают различным инновационным потенциалом. При этом низкий инновационный потенциал характеризует не только консерватизм управления, страх руководства осуществлять изменения, проводить модернизацию и реализовывать реформы, но и являются индикатором потенциальной близости предприятия к кризису.

При высоком инновационном потенциале менеджмента в процессах управления также существует вероятность риска, связанная с принятием и реализацией инновационных решений. Но поощрение инициативы организационных преобразований, когда функции исследования перспектив отдается явный приоритет, а в коллективе царит атмосфера творчества, поиска новых направлений развития, то в сочетании с регулярно ведущейся оценкой эффективности управления, проводимой на основе мониторинга текущих процессов, оценки качества реализации решений, такой подход минимизирует возможное возникновение кризисных явлений в организации, обусловленных ее хозяйственной деятельностью.

Наращивание инновационного потенциала является одной из важнейших тенденций развития современного менеджмента, которая одновременно локализует вероятность возникновения кризисов. Необходимость наращивания инновационного потенциала отражает реальные и объективные потребности реализации современного управления.

Важность наращивания инновационного потенциала в современном менеджменте, включая антикризисное управление, заключается в том, что и в научно-технической, и в социально-экономической сфере наблюдаются следующие устойчивые тенденции:

- ускорение процессов рыночного развития;
- сокращение жизненного цикла продукции и технологий;
- увеличение количества технологий, и отраслей, в которых они реализуются;
- расширение ассортимента продукции;
- рост разнообразия изменений, характеризующих условия функционирования хозяйствующих субъектов и т.д.

Таким образом, в условиях ускорения научно-технического прогресса система управления предприятиями должна не только успевать за происходящими рыночными изменениями, но и по возможности опережать их, предлагая продукцию с так называемыми «неожиданными» свойствами (рис. 7).

Решающим фактором в обеспечении желаемого компанией результата на рынке является реализация концепции инновационного подхода к управлению, получившего развитие в 1990-е годы.

Увеличение экономической активности в 1990-е годы, рост насыщения рынка товарами и услугами, развитие научно-технического прогресса привели к тому, что продолжительность присутствия товаров на рынке, определяемая их качеством и ценой, стала сокращаться под натиском инноваций.

Для новых товаров выделяют следующие инновационные признаки [8]:

- создание нового товара;
- использование нового сырья (более дешевого или более качественного);
- применение новых технологий;
- формирование новых (более рациональных) организационных структур;
- освоение (либо создание) новых рынков (сбыта продукции, капитала, более дешевой или более квалифицированной рабочей силы и т.д.).

Именно в этот период в мире стали активно развиваться транснациональные корпорации (ТНК), сочетающие в себе все вышеперечисленные инновационные преимущества, что позволило им уже в начале XXI века обеспечить создание более четверти мирового валового продукта (МВП) [2], а по состоянию на 2019 год – более 50% (по различным оценкам от 52% до 54%) МВП.

Список литературы

1. *Серяков Г.Н. Тебекин А.В.* Анализ эволюции технологических укладов. В сборнике: Тенденции и перспективы развития социотехнической среды. Материалы международной научно-практической конференции. Негосударственное образовательное учреждение высшего образования «Институт мировой экономики и информатизации»; Широкова Л.Н. (ответственный редактор). 2015. С. 206–212.
2. *Тебекин А.В.* Динамика развития инновационного менеджмента как составляющей менеджмента организации. // Транспортное дело России. 2011. № 6. С. 202–206.
3. *Джек Б. Ривелл.* Главное о качестве. Справочник от А до Я. – М.: Стандарты и качество, 2006. 232 с.
4. Теоретические основы товароведения и экспертизы. Зонова Л.Н., Михайлова Л.В., Власова Е.Н. – М.: Дашков и К, 2018. 192 с.
5. *Курочкина, А. Ю.* Управление качеством услуг. – М.: Юрайт, 2018. 172 с.
6. *Ламбен Ж.-Ж.* Стратегический маркетинг. Европейская перспектива. Пер. с французского. – СПб.: Наука, 1996. 589 с.
7. *Милова В.М.* Всеобщее управление качеством. – СПб.: Санкт-Петербургский Государственный университет аэрокосмического приборостроения, 2010. 114с.
8. *Тебекин А.В.* Инновационный менеджмент. Учебник для бакалавров/Москва, 2017. Сер. 58 Бакалавр. Академический курс (2-е изд., пер. и доп.).

Literature

1. *Seryakov G. N. Tebekin A. V.* Analysis of the evolution of technological structures. In the collection: Tendencies and prospects of development of the sociotechnical environment Materials of the international scientific and practical conference. Non-state educational institution of higher education «Institute of World Economy and Informatization»; Shirokova L. N. (executive editor). 2015. p. 206–212.
2. *Tebekin A. V.* Dynamics of development of innovation management as a component of organization management. // Transport of Russia. 2011. No. 6. P. 202–206.
3. *Jack B. Rivell.* The main thing about quality. Handbook from A to Z. – M.: Standards and Quality, 2006. 232 p.
4. Theoretical foundations of commodity science and expertise. Zonova L. N., Mikhailova L. V., Vlasova E. N. – M.: Dashkov and K, 2018. 192 p.
5. *Kurochkina, A. Yu.* Quality management services. – M.: Yurayt, 2018. 172 p.
6. *J. Lambin.* Strategic marketing. European perspective. Per. from french. – SPb.: Science, 1996. 589 p.
7. *Milova V.M.* Total quality management. – SPb.: St. Petersburg State University of Aerospace Instrumentation, 2010. 114s.
8. *Tebekin A. V.* Innovative management. Textbook for bachelors/Moscow, 2017. Ser. 58 Bachelor. Academic course (2nd ed., Translated. And ext.).

Обоснование государственной услуги и сервиса по предоставлению информации о выданных квалифицированных сертификатах ключей электронной подписи

Колмаков Сергей Владимирович,
студент, «Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова», Республика Хакасия, г. Абакан.

e-mail: kolmakov_sergei_2019@mail.ru

Аннотация. В средствах массовой информации стали появляться сообщения о новом виде правонарушения, связанного с использованием электронной подписи, выпущенной по поддельным документам. Законодательство и сформированная инфраструктура применения электронной подписи предоставляют возможность оперативного информирования лиц о выпущенных на их имя сертификатах ключей проверки электронной подписи путем внедрения соответствующей государственной услуги и сервиса. Это позволит своевременно предпринять необходимые меры по предотвращению мошенничества.

Ключевые слова: государственные услуги, электронная подпись, усиленная квалифицированная электронная подпись, аккредитованный удостоверяющий центр, мошенническое использование электронной подписи, информирование о выданных сертификатах электронной подписи.

Justification of the state services and services for the provision of information on the issued qualified certificates of keys of electronic signature

Kolmakov Sergey Vladimirovich,
student, «Khakass State University named after N. F. Katanov», the Republic of Khakassia, Abakan

Annotation. The new form of the offense associated with the use of electronic signatures, released on forged documents, began to appear in the media. The legislation and the generated infrastructure for the use of electronic signatures provide an opportunity for prompt informing individuals about the certificates of electronic signature verification keys issued in their name by introducing the relevant state services. This will allow timely take the necessary measures to prevent fraud.

Keywords: the state services, electronic signatures, the qualified electronic signature, accredited certification center, fraudulent use of electronic signatures, information on issued electronic signature certificates.

Информатизация общества несет не только благо, например в виде безбумажного, юридически значимого документооборота или дистанционного получения государственных услуг, но также является поводом для нового типа правонарушений. Хакерские атаки, компьютерные преступления, вирусные заражения уже прочно обосновались в новостных лентах и несут в том числе значительный материальный ущерб как гражданам, так и государству. Каждое новшество в сфере информационных технологий порождает дополнительную или совершенствует имеющуюся схему преступлений. Очевидно, что принимаемые меры предупреждения, защиты и ликвидации последствий со стороны государственных органов не должны отставать. В данной статье рассматривается обоснование государственной услуги и сервиса, которые позволят предупредить новый вид правонарушений, связанный с использованием электронной подписи, выпущенной по поддельным документам.

В соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Информация в электронной форме, подписанная квалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, и может применяться в любых правоотношениях в соответствии с законодательством Российской Федерации, кроме случая, если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе»¹. Данная норма позволяет использовать преимущества электронного документооборота при сохранении юридической значимости электронных документов.

В соответствии с Федеральным законом «Об электронной подписи» квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи (далее – КС ЭП, сертификат ЭП) создается аккредитованным удостоверяющим центром (УЦ) либо федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в сфере использования электронной подписи. Аккредитованные УЦ обязаны вести реестры выданных и аннулированных этим удостоверяющим центром сертификатов ключей проверки электронных подписей и обеспечить доступ граждан к нему с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

¹ Об электронной подписи: Федер. Закон от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 25 марта 2011 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 30 марта 2011 г.: в ред. Федер. Закона от 23 июня 2016 г. № 220-ФЗ // Рос. газ. – 2011. – 08 апреля; www.pravo.gov.ru – 2019. – 01 апреля.

Выдача сертификатов ЭП осуществляется по заявлению и сопровождается идентификацией личности заявителя (представителя юридического лица). Также заявителю может быть выдан сертификат дистанционно в электронном виде, по заявлению, подписанному действующим сертификатом ЭП.

Существует угроза выдачи сертификата ключа по подложным документам, и такой случай имел место². Теперь от имени лица, на которого был получен сертификат ключа, можно совершать юридически значимые сделки в электронном виде. Данный случай состоялся в результате эксперимента, и никто не пострадал, однако в мае этого года появилось сообщение о том, что реальные мошенники смогли украсть квартиру с помощью ЭП. Житель Москвы «случайно обнаружил, что без его ведома кто-то переписал квартиру на другого человека. Оказалось, что мошенники использовали его электронную подпись»³. Если бы потерпевший вовремя узнал о том, что является «владельцем» ЭП, которую не получал, он мог вовремя принять соответствующие меры.

По данным Портала уполномоченного федерального органа в области использования электронной подписи⁴ в РФ по состоянию на 18.06.2019 г. зарегистрировано 444 действующих аккредитованных УЦ. Если после очередного мошенничества граждане проявят бдительность и попытаются выяснить, не зарегистрированы ли на их имя сертификаты ключей, сделать это будет затруднительно. При этом можно причинить значительный ущерб как физическим, так и юридическим лицам использованием сертификатов ключей ЭП, выпущенных по поддельным документам.

Для профилактики подобных случаев предлагается разработка сервиса по автоматизированному информированию и государственной услуги по предоставлению информации о выданных квалифицированных сертификатах ключей проверки электронной подписи аккредитованными УЦ.

Цель данной статьи – обосновать необходимость по созданию такого сервиса и услуги.

Анализ портала государственных услуг⁵ и официального сайта Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации⁶, являющегося федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в сфере использования электронной подписи, показал отсутствие данной услуги. На другом портале данного органа есть сервис «Сертификаты ЭП, выданные аккредитованными УЦ»⁷, с помощью которого, как предполагается, можно получить информацию о конкретном выданном сертификате ЭП, указав серийный номер, кому и кем выдан сертификат, срок действия. Проверка данного сервиса показала его неработоспособность.

Другие сервисы, такие, как «Реестр аккредитованных УЦ», «Сертификаты «УФО», были работоспособны. Предварительно исследуемый действительный квалифицированный сертификат проверялся сервисом на старой версии ЕПГУ⁸ и сайте коммерческого УЦ «КриптоПро»⁹, при этом требовалась загрузка самого сертификата. На обоих сервисах сертификат был распознан, но сервис УЦ «КриптоПро» показал недействительность сертификата. Таким образом, на сервисе проверки «Сертификаты ЭП, выданные аккредитованными УЦ» вносились реальные данные как при заполнении части полей (например «кому выдан сертификат»), так и при заполнении всех необходимых полей. Результат проверок во всех случаях «Полное число сертификатов: 0».

Суть предлагаемого сервиса заключается в автоматизированном информировании лиц в случае выпуска нового КС ЭП по контактам (телефон, электронная почта и др.), указанным при регистрации на портале государственных услуг. С учетом того, что по данным ПАО «Ростелеком» на 08.02.2018 г. «...почти половина населения России – более 66 миллионов граждан – имеют учетную запись в Единой системе идентификации и аутентификации»¹⁰, данный сервис может охватить значительную долю дееспособного населения. В сообщении может содержаться следующая информация: уникальный номер КС ЭП, фамилия, имя, отчество обладателя (представителя юридического лица) выпущенного КС ЭП, срок действия КС ЭП, наименование, реквизиты и контактные данные УЦ, выпустившего сертификат. Информирование должно происходить за максимально короткий срок после выпуска КС ЭП. Если лицо не обращалось в УЦ для получения сертификата, данное сообщение будет являться поводом для разбирательства. Также необходимо проинформировать о порядке действий для принятия мер оперативного отзыва (аннулирования) КС ЭП. Данный сервис должен иметь беззаявительный характер, но при необходимости лицо, зарегистрированное в ЕСИА, должно иметь возможность отключить или возобновить такое оповещение.

Смысл государственной услуги заключается в предоставлении заявителям информации о выданных квалифицированных сертификатах ключей проверки электронной подписи аккредитованными УЦ. Получателю услуги по запросу должна быть представлена информация обо всех выданных ему аккредитованными УЦ КС ЭП за все

² Продаём под электронный ключ правительство, коммерсантов, квартиры. Быстро, легко, дешево [Эл. ресурс] URL: <http://47news.ru/articles/156549> (дата обращения 03.06.2019).

³ Портал mail.ru [Эл. ресурс] URL: <https://hi-tech.mail.ru/news/perepisali-kvartiru-podpis/> (дата обращения 03.06.2019).

⁴ Портал уполномоченного федерального органа в области использования электронной подписи [Эл. ресурс] URL: [http:// https://e-trust.gosuslugi.ru](http://https://e-trust.gosuslugi.ru) (дата обращения 03.06.2019).

⁵ Единый портал государственных услуг [Эл. ресурс] URL: <http://gosuslugi.ru> (дата обращения 03.06.2019).

⁶ Официальный сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций [Эл. ресурс] URL: <https://digital.gov.ru> (дата обращения 03.06.2019).

⁷ Портал уполномоченного федерального органа в области использования электронной подписи [Эл. ресурс] URL: [http:// https://e-trust.gosuslugi.ru/Certificates](http://https://e-trust.gosuslugi.ru/Certificates) (дата обращения 03.06.2019).

⁸ Сервис подтверждения подлинности ЭП сертификата на старой версии Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) [Эл. ресурс] URL: <https://www.gosuslugi.ru/pgu/eds> (дата обращения 10.05.2019).

⁹ Сервис проверки электронной подписи документов коммерческого аккредитованного Удостоверяющего центра компании КриптоПро [Эл. ресурс] URL: <https://www.cryptopro.ru/news/2015/08/servis-proverki-ep> (дата обращения 15.06.2019).

¹⁰ Официальный сайт ПАО «Ростелеком» [Эл. ресурс] URL: https://www.company.rt.ru/press/news/d442846/?sphrase_id=1528964 (дата обращения 15.06.2019).

время или за определенный период. Результатом услуги должна быть следующая информация: уникальный номер КС ЭП, фамилия, имя, отчество обладателя (представителя юридического лица) выпущенного КС ЭП, срок действия КС ЭП, наименование, реквизиты и контактные данные УЦ, выпустившего сертификат. Данная услуга должна быть оказана дистанционно, полностью в электронной форме, в режиме реального времени.

Представляется, что на текущий момент созданы условия для технической реализации сервиса и услуги. Основой может стать информационный ресурс – «реестр квалифицированных сертификатов в информационной системе головного удостоверяющего центра, являющейся составной частью инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»¹¹. Механизм технической реализации услуги на ЕПГУ не должен вызвать трудностей, благодаря накопленному опыту при реализации подобных и, возможно, более сложных проектов.

В качестве организационных мероприятий реализации услуги будет являться разработка административного регламента по оказанию данной услуги и внесение поправок в соответствующие нормативные правовые акты в области использования электронной подписи и предоставления государственных услуг.

Реализация данных проектов позволит снизить количество случаев мошеннического использования сертификатов ключей проверки ЭП и объем принесенного ущерба вследствие этого. Также можно предполагать увеличение числа зарегистрированных лиц в ЕСИА, так как это является необходимым условием для использования сервиса и услуги.

Список литературы

1. Об электронной подписи: Федер. закон от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 25 марта 2011 г.: одобр. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 30 марта 2011 г.: в ред. Федер. Закона от 23 июня 2016 г. № 220-ФЗ // Рос. газ. 2011. 08 апреля; www.pravo.gov.ru 2019. 01 апреля.
2. Об утверждении Порядка формирования и ведения реестров выданных аккредитованными удостоверяющими центрами квалифицированных сертификатов ключей проверки электронной подписи, а также предоставления информации из таких реестров: Приказ Минкомсвязи России от 22 авг. 2017 г. № 436 // www.pravo.gov.ru 2017. 22 сен.
3. Мошенники впервые смогли украсть квартиру с помощью электронной подписи [Эл. ресурс] URL: <https://hi-tech.mail.ru/news/perepisali-kvartiru-podpis/> (дата обращения 03.06.2019).
4. Портал уполномоченного федерального органа в области использования электронной подписи [Эл. ресурс] URL: [http:// https://e-trust.gosuslugi.ru](http://https://e-trust.gosuslugi.ru) (дата обращения 03.06.2019).
5. Единый портал государственных услуг [Эл. ресурс] URL: <http://gosuslugi.ru> (дата обращения 03.06.2019).
6. Официальный сайт Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций [Эл. ресурс] URL: <https://digital.gov.ru> (дата обращения 03.06.2019).
7. Портал уполномоченного федерального органа в области использования электронной подписи [Эл. ресурс] URL: [http:// https://e-trust.gosuslugi.ru/Certificates](http://https://e-trust.gosuslugi.ru/Certificates) (дата обращения 03.06.2019).
8. Сервис подтверждения подлинности ЭП сертификата на старой версии Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) [Эл. ресурс] URL: <https://www.gosuslugi.ru/pgu/eds> (дата обращения 10.05.2019).
9. Сервис проверки электронной подписи документов коммерческого аккредитованного Удостоверяющего центра компании КриптоПро [Эл. ресурс] URL: <https://www.cryptopro.ru/news/2015/08/servis-proverki-ep> (дата обращения 15.06.2019)
10. Официальный сайт ПАО «Ростелеком» [Эл. ресурс] URL: https://www.company.rt.ru/press/news/d442846/?sphrase_id=1528964 (дата обращения 15.06.2019).
11. Продаем под электронный ключ правительство, коммерсантов, квартиры. Быстро, легко, дешево [Эл. ресурс] URL: <http://47news.ru/articles/156549> (дата обращения 03.06.2019).

¹¹ Об утверждении Порядка формирования и ведения реестров выданных аккредитованными удостоверяющими центрами квалифицированных сертификатов ключей проверки электронной подписи, а также предоставления информации из таких реестров: Приказ Минкомсвязи России от 22 авг. 2017 г. № 436 // www.pravo.gov.ru 2017. 22 сен.