

КИТАЙСКИЙ ВЗГЛЯД НА УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГАМИ В ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ. РЕЦЕНЗИЯ НА КНИГУ “THE ERA OF NEW SERVICES” (SPRINGER, CITIC PRESS, 2024)

Получено 21.10.2024

Доработано 07.11.2024

Принято 14.11.2024

УДК 338.24, 338.46

JEL O32

DOI <https://doi.org/10.26425/2658-3445-2024-7-4-80-84>

Рубан Дмитрий Александрович

Канд. геол.-минерал. наук, доц. каф. организации и технологий сервисной деятельности

Южный федеральный университет, г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация

ORCID: 0000-0003-2847-645X

E-mail: ruban-d@mail.ru

АННОТАЦИЯ

Сфера услуг постепенно начинает доминировать в современной экономике, при этом качественно меняясь в условиях цифровой трансформации. Настоящая статья представляет собой рецензию на монографию известного китайского специалиста, в которой отмечен оригинальный взгляд на вышеотмеченную проблему. Последняя концептуализируется и рассматривается на множестве примеров (из опыта как Китая, так и других стран). Книга состоит из четырех неравных частей, которые включают в совокупности 11 глав. Автор последовательно характеризует суть сервисной деятельности, выделяет основные перспективы сервисных инноваций, обозначает возможности разработки последних, а также обращает внимание на важность глубокого учета предпочтений современного человека. Значительное внимание уделено предлагаемой системе SERVINO, которая позволяет повысить эффективность управления инновационными процессами в сфере услуг. Монография позволяет считать, что цифровая трансформация не отодвинет на задний план личность человека (как клиента, так и работника), но, напротив, позволит учитывать его интересы наиболее тщательным образом. Книга написана простым языком, насыщена фактической информацией. Анализ ее содержания показывает, что она может рассматриваться как универсальный источник информации об управлении сервисной деятельностью в уже начавшуюся цифровую эпоху. Четко выраженное авторское отношение к проблеме не снижает, но, наоборот, повышает ценность этого источника. При этом данная монография знаменует собой несомненные успехи развития китайской экономической мысли.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Библиографический анализ, драйверы развития, искусственный интеллект, креативность, организационная культура, предпочтения клиентов, стратегическое управление, сфера услуг, управление инновациями, цифровая трансформация

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ:

Рубан Д.А. Китайский взгляд на управление услугами в цифровую эпоху. Рецензия на книгу “The Era of New Services” (Springer, Citic Press, 2024)//E-Management. 2024. Т. 7, № 4. С. 80–84.

© Рубан Д.А., 2024.

Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



SCIENTIFIC REVIEWS

A CHINESE VIEW OF SERVICE MANAGEMENT IN THE DIGITAL AGE. A REVIEW OF THE BOOK “THE ERA OF NEW SERVICES” (SPRINGER, CITIC PRESS, 2024)

Received 21.10.2024

Revised 07.11.2024

Accepted 14.11.2024

Dmitry A. Ruban

Cand. Sci. (Geol. and Mineral.), Assoc. Prof. at the Organization and Technologies of Service Activities Department

Southern Federal University, Rostov-on-Don, Russia

ORCID: 0000-0003-2847-645X

E-mail: ruban-d@mail.ru

ABSTRACT

The service sector is gradually beginning to dominate modern economy, while qualitatively changing in the context of digital transformation. The article is a review of a monograph by a well-known Chinese specialist, which notes an original view of the above-mentioned issue. The latter is conceptualized and considered on a variety of examples (from the experience of China and other countries). The book consists of four unequal parts, which include a total of 11 chapters. The author consistently characterizes service activities essence, highlights the main prospects for service innovations, identifies the possibilities of developing the latter, and also draws attention to the importance of considering a modern person's preferences in depth. Considerable attention has been paid to the proposed SERVINO system, which makes it possible to increase managing innovative processes efficiency in the service sector. The monograph suggests that digital transformation will not overshadow personality (both a client and an employee), but, on the contrary, will allow considering a person's interests in the most careful way. The book is written in simple language, it is full of factual information. Its content analysis shows that it can be considered as a universal source of information about service activities management in the digital age that has already begun. A clearly expressed author's attitude to the issue does not reduce, but, on the contrary, increases the value of this source. At the same time, the monograph marks the undoubted successes of the Chinese economic thought development.

KEYWORDS

Bibliographical analysis, development drivers, artificial intelligence, creativity, organizational culture, customer preferences, strategic management, service sphere, innovation management, digital transformation

FOR CITATION:

Ruban D.A. (2024) A Chinese view of service management in the digital age. A review of the book “The Era of New Services” (Springer, Citic Press, 2024). *E-Management*, vol. 7, no. 4, pp. 80–84. DOI: 10.26425/2658-3445-2024-7-4-80-84

© Ruban D.A., 2024.

This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



ВВЕДЕНИЕ / INTRODUCTION

Продолжающаяся цифровая трансформация формирует новые условия для управления услугами, сфера которых сама по себе выступает значимым триггером этой трансформации. Соответствующая научная проблематика отличается заметной разноплановостью. В частности, объектами изучения служат принципы управления инновациями в сфере услуг, знаниями для цифровых услуг, цифровыми стартапами [Eckert, Hüsiger, 2022; Talukder, 2023; de Amorim Lana Dib et al., 2024]. Ученые анализируют инновационный менеджмент для повышения эффективности услуг, связанных с цифровой трансформацией, а также аспекты стратегического управления в связи с цифровизацией финансовых услуг [Wang et al., 2024; Elliot et al., 2022]. Отмеченная проблематика нередко рассматривается в национальном или макрорегиональном аспектах, в связи с чем для ее лучшего понимания требуется изучить взгляды специалистов из разных стран мира, особенно таких активно продвигающихся в русле цифровой трансформации, как Китай [Haji, 2021; Jiang, Qin, 2024; Mishra, Valencia, 2023].

Новая книга крупного китайского специалиста из Университета Циньхуа (Пекин) д-ра Ли Лифея предлагает новый, во многом оригинальный взгляд на понимание сути сервисной деятельности и управления ей в условиях цифровой трансформации [Li, 2024]. В ней содержится хорошо систематизированная теоретическая информация, дополненная многочисленными примерами, которые вдобавок иллюстрируются яркими фотографиями. Следует подчеркнуть, что рецензируемая работа обобщает общемировой опыт управления услугами при цифровой трансформации, не фокусируясь на собственно китайской специфике соответствующих процессов и личных трактовках автора, хотя таковые в книге присутствуют в большом объеме. Иными словами, эта монография носит универсальный характер. При этом широта и глубина, разносторонность авторского видения, мастерское умение системно и просто изложить сложный и новый материал делают ее исключительным источником знаний об управлении сервисной деятельностью в условиях цифровизации общества, экономики, механизмов управления и самой сферы услуг.

АНАЛИЗ СОДЕРЖАНИЯ / CONTENT ANALYSIS

Рецензируемая монография состоит из 11 основных глав, объединенных в четыре раздела, а также нескольких небольших по размеру вводных («приветственных») и одного заключительного раздела. Стоит отметить, что структура логична и подчинена общему замыслу автора, который состоит в рассмотрении управления услугами в цифровую эпоху через призму деятельности в сфере сервисных инноваций. Нельзя не согласиться с автором, который в самом начале своей работы подчеркивает исключительную важность сервисного сектора в современной экономике при дефиците системных представлений о его функционировании.

Первый раздел книги является вводным и состоит только из двух глав. Первая акцентирует внимание на широком распространении и всеобщем значении сервисной деятельности, а вторая – на присущей ей сложности. Говоря о роли искусственного интеллекта, автор обращает внимание на важную задачу, которую он может успешно решить и с которой не справляются традиционные подходы к сервисной деятельности, – учет всего огромного массива личных предпочтений клиентов при оказании услуг. Возникает вопрос – означает ли это большую персонификацию в условиях цифрового общества вместо ожидаемой обезличенности. Общая логика рассуждений автора в этом и последующих разделах позволяет дать утвердительный ответ.

Во втором разделе рассматриваются четыре перспективы сервисных инноваций, каждой из которых посвящена отдельная глава. К таковым относятся связи (сети), ресурсы (прежде всего информационные), потребности и культура. Сетевые взаимодействия проявляются гораздо шире, чем можно было бы предположить. К ним относятся, в частности, специфические и сами по себе инновационные структуры, снижающие затраты (например, логистические) и повышающие эффективность. Характеризуя культуру, автор подробно рассматривает работу с клиентами (особенно интерактивность) и организационную культуру. При этом последняя в большей мере интерпретируется в свете эффективности организационных процессов, чем собственно корпоративной культуры.

Третий раздел, объединяющий четыре главы, посвящен процессам разработки сервисных инноваций. Ответствующие принципы связаны с оригинальным опытом, редизайном и увеличением разнообразия. После рассмотрения классических приемов сервисной инноватики (например, стратегии конкуренции на основе дифференциации) автор подробно характеризует методическую систему SERVINO. Она предполагает

учет предпочтений клиентов и вообще особенностей спроса на услуги, а также системный подход к разработке/совершенствованию услуг. Для облегчения соответствующей деятельности разработано специальное онлайн-приложение. Подробно также разбирается идея о параллельных услугах, которая включает моделирование поведения, предпочтений клиентов в разных условиях с использованием технологий обработки больших данных и искусственного интеллекта. Полученная таким образом информация позволяет оптимизировать услуги, то есть управлять сервисной деятельностью с учетом постоянно существующей неопределенности, связанной с действием психологических и социологических явлений.

Четвертый раздел содержит единственную главу и отражает футуристическую перспективу рассматриваемой проблематики. Согласно автору, драйверами сервисной деятельности окажутся любопытство клиентов, их стремление к удовольствиям, социальной коммуникации, оптимизации выбора, интерес к многофункциональным пространствам, подсказкам, особым ощущениям, интерактивности и др. С этим можно согласиться, но лишь отчасти. Во-первых, сказанное не может быть в полной мере отнесено ко всем без исключения культурно-нравственным (цивилизационным) системам современного мира. Во-вторых, отмеченные драйверы имеют значение для определенных поколений, однако не факт, что они сохраняют это значение в будущем. В любом случае можно полностью согласиться с автором в том, что некоторые фундаментальные особенности восприятия клиентами окружающей действительности должны иметь решающее значение в управлении сервисной деятельностью, в частности при разработке инноваций.

ВЫВОДЫ / DISCUSSION

Рецензируемая монография отличается «свежестью» материала и манеры его изложения. Она изобилует идеями (как известными, так и новыми), но еще больше – примерами (совершенно «неизбитыми») и авторскими пояснениями. Важно, что, говоря о сервисных инновациях в эпоху цифровой трансформации, автор не сосредоточивается на технологических новшествах или, напротив, их критике. Он показывает, насколько органичными могут быть изменения в сервисной деятельности, а цифровизация вовсе не обязательно должна носить тотальный характер. Прочтение книги оставляет следующее впечатление (можно предположить, что это и было одной из целей автора): цифровая трансформация парадоксальным образом увеличивает значимость эмоциональной составляющей сервиса, делает более востребованной обращение к его психологическим и социологическим аспектам.

Книга содержит большое число сведений, которые пригодятся управленцам, работающим в сфере услуг (в самом широком понимании). Многие примеры показывают, как именно можно достичь тех или иных показателей, обеспечить успешные изменения. Видение автора универсально и характеризуется явными признаками китайской культурной традиции. Цифровая трансформация в Китае происходит активно в связи с развитием сферы услуг [Liu et al., 2024; Wang, Han, 2023]. Соответствующие явления и механизмы разнообразны и сложны, а потому формируют новые вызовы перед управленцами. Рецензируемая книга отражает соответствующие знания, полезность которых при этом не ограничивается Китаем. Примеры, касающиеся сервисной деятельности китайских компаний, сохраняют значение и для других стран.

Несомненными достоинствами рецензируемой монографии являются ее компактность (объем менее 200 страниц с многочисленными иллюстрациями), а также исключительная насыщенность актуальным фактическим материалом. Стилль строгий, но простой и местами личный. Объяснения многих идей (в том числе базовых) на конкретных примерах преобладают над четкими определениями. В связи с этим дополнительный раздел, фиксирующий основные мысли, и/или глоссарий были бы полезны. Читать книгу легко, хотя это требует достаточно разносторонних знаний (не научных, но обиходных) о разных аспектах сервисной деятельности, новшествах и современном мире в целом. Особенностью является то, что автор цитирует минимальное количество литературных источников, которые указываются после каждой из глав. Монография не может служить источником библиографической информации, что, однако, не означает игнорирования современных знаний – напротив, интеллектуальный опыт автора, отлично представленный в его книге, впечатляет.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ / CONCLUSION

Рецензируемая книга выделяется в длинном ряду подобных изданий, являясь одним из лучших образцов таковых. Автору удалось показать саму суть современного сервиса, определить ключевые точки для его

инновационного изменения и продемонстрировать, как можно управлять этим в цифровую эпоху. Монография также может использоваться в качестве важного источника фактического материала при изучении международного (в том числе китайского) опыта современной сервисной деятельности.

Книга Ли Лифея – один из ярких примеров успешного развития современной китайской экономической мысли. В ее основе лежит многополярное, мультикультурное и при этом хорошо систематизированное видение цифровой трансформации и его влияния на современные общества. Отечественным ученым, которым также есть что предложить миру из наработок в данной области, ознакомление с рецензируемой монографией будет и интересно, и полезно (как минимум в компаративистском и полемическом отношениях). В связи с этим она рекомендована специалистам с научными интересами, касающимися сервисной деятельности, стратегического управления, инновационной экономики, а также политической экономии и философии.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ / REFERENCES

de Amorim Lana Dib L., Muhos M., de Paula V.F., Freitas V., Saarela M. Growth management of digital service startups in the Brazilian context. *International Journal of Management and Enterprise Development*. 2024;23:51–72.

Elliot E.A., Cavazos C., Ngugi B. Digital Financial Services and Strategic Financial Management: Financial Services Firms and Microenterprises in African Markets. *Sustainability*. 2022;14:16994.

Eckert T., Hüsigg S. Innovation portfolio management: a systematic review and research agenda in regards to digital service innovations. *Management Review Quarterly*. 2022;72:187–230.

Haji K. E-commerce development in rural and remote areas of BRICS countries. *Journal of Integrative Agriculture*. 2021;20:979–997.

Jiang P.-C., Qin S. E-commerce empowers urban entrepreneurial activity – Empirical evidence from the construction of national e-commerce demonstration cities. *Cities*. 2024;150:105092.

Li L. The Era of New Services: New Services, New Infrastructure and Service Rules for the Future Society. Singapore: Springer, CITIC Press; 2024. 190 p.

Liu H., Shi Y., Sun B., Yang X. Agglomeration of the Digital Services Industry and Digital Transformation: Evidence from China. *Emerging Markets Finance and Trade*. 2024;60:855–869.

Mishra N., Valencia A.M.P. Digital services and digital trade in the Asia Pacific: an alternative model for digital integration? *Asia Pacific Law Review*. 2023;21:489–513.

Talukder B. Digital Skill Transformation and Knowledge Management Challenge in a Global IT Service Firm: An Empirical Study. *Journal of Information and Knowledge Management*. 2023;22:2250090.

Wang H., Wang Z., Xie J., Fang W., Chen D. The impact of innovative management models on the improvement of service efficiency of power supply stations in the context of digital transformation. *International Journal of Sustainable Development*. 2024;27:231–245.

Wang Y., Han P. Digital Transformation, Service-Oriented Manufacturing, and Total Factor Productivity: Evidence from A-Share Listed Companies in China. *Sustainability*. 2023;15:9974.