

На правах рукописи



Каледина Юлия Валентиновна

**ФОРМИРОВАНИЕ ПОТЕНЦИАЛА ПРЕДПРИЯТИЯ В СФЕРЕ
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ УСЛУГ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЕГО
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ**

5.2.3. Региональная и отраслевая экономика
(экономика сферы услуг)

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Донецк - 2026

Работа выполнена в федеральном государственном бюджетном образовательной учреждении высшего образовании «Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Научный руководитель: доктор экономических наук, доцент
Ефременко Елена Владимировна

Официальные оппоненты: **Безрукова Татьяна Львовна**
доктор экономических наук, профессор, академик Российской Академии Естествознания, почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Воронежский государственный лесотехнический университет имени Г.Ф. Морозова», заведующий кафедрой экономики и финансов

Петрушевский Юрий Люцианович
доктор экономических наук, профессор,
Донецкий институт управления – филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», заведующий кафедрой учета и аудита

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «**Донбасский государственный технический университет**»

Защита состоится «19» мая 2026 г. в 10.00 часов на заседании диссертационного совета 24.2.490.01 на базе федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» по адресу: 283001, г. Донецк, пр-т, Театральный, 28, ауд. 7304, e-mail: dissovet_donnuet@mail.ru.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» по адресу: 283017, г. Донецк, б. Шевченко, 30 (<http://library.donnuet.ru>).

Автореферат разослан «_____» _____ 2026 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета



А.Н. Германчук

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В условиях стремительного развития цифровой экономики и инновационных технологий предприятий, осуществляющих деятельность в сфере интеллектуальных услуг, сталкиваются с необходимостью постоянного совершенствования своего потенциала. Современный рынок интеллектуальных услуг характеризуется высокой динамичностью, возрастающей конкуренцией и необходимостью быстрой адаптации к изменениям внешней среды. В данном контексте формирование потенциала предприятия становится ключевым фактором его конкурентоспособности, устойчивого развития и эффективного использования ресурсов.

Проблематика исследования приобретает особую значимость на фоне глобальной цифровизации, когда традиционные экономические модели уступают место новым форматам взаимодействия, построенным на основе знаний, данных и технологий. Рост числа инновационных компаний, стартапов и технологических платформ создает новые вызовы для предприятий в сфере интеллектуальных услуг, заставляя их переосмысливать принципы работы, внедрять передовые управленческие практики и повышать эффективность использования своего потенциала. Кроме этого, динамичность и нестабильность рыночной среды, обусловленные внутренними и внешними факторами, требующими от предприятий способности к быстрому реагированию и адаптации. Данное возможно только при наличии четко сформированного потенциала, который включает в себя материальные и нематериальные активы профессионализма сотрудников, инновационных разработок, цифровых решений и управленческих компетенций.

Актуальность исследования обусловлена ростом значимости интеллектуальных услуг, изменениями моделей ведения бизнеса в данной сфере, возрастанием роли человеческого капитала, а также необходимостью разработки новых стратегических подходов.

Современная экономика все больше ориентируется на знания и технологии, делая интеллектуальные услуги стратегически важными для многих отраслей. Отмечая, что наиболее быстроразвивающиеся сегменты включают консалтинг, информационные технологии, образовательные услуги, маркетинговую аналитику и другие сферы, основанные на использовании интеллектуального капитала, следует обратить внимание, что формирование и эффективное использование потенциала предприятия в этой сфере напрямую влияет на его конкурентные преимущества и способность привлекать клиентов в условиях насыщенного рынка.

Внедрение цифровых технологий, платформенных решений, искусственного интеллекта и автоматизированных систем управления требует пересмотра подходов к формированию и управлению ресурсами предприятия. Трансформация бизнес-процессов, переход к удаленным и гибридным форматам работы, развитие экосистемного подхода в бизнесе создают новые требования к управлению потенциалом предприятия. Важным аспектом становится

интеграция инновационных инструментов облачных технологий, блокчейн и компьютерного обучения, для повышения эффективности деятельности в сфере интеллектуальных услуг.

В условиях экономики знаний на первый план выходит квалификация, компетенции и инновационный потенциал сотрудников, а эффективное управление человеческими ресурсами становится ключевым фактором формирования потенциала предприятия и его результативности. Развитие корпоративных образовательных программ, использование технологий персонализированного обучения, внедрение практик непрерывного повышения квалификации и формирования кадрового резерва становятся неотъемлемыми составляющими стратегии компаний, работающих в сфере интеллектуальных услуг.

Традиционные модели управления и оценки эффективности предприятий могут быть недостаточны в условиях цифровизации и глобализации, в этой связи, важной задачей становится поиск новых методологических подходов, позволяющих оптимизировать использование потенциала предприятия и повысить его конкурентоспособность.

Вышеизложенное позволяет утверждать, что исследование вопросов формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования является важным с научной и практической точек зрения, поскольку оно направлено на поиск решений, способствующих успешному функционированию предприятий в условиях современной экономической реальности. В условиях цифровой трансформации эффективное использование интеллектуального капитала становится определяющим фактором успеха, а разработка и внедрение новых стратегий управления потенциалом предприятий позволит обеспечить их устойчивое развитие и конкурентоспособность на глобальном рынке.

Степень изученности проблемы подтверждается с точки зрения теоретических основ стратегического управления и в прикладном аспекте, связанном с разработкой моделей управления потенциалом организаций, осуществляющих деятельность в условиях цифровизации и инновационного развития.

Историческим этапам формирования и эволюции рынка интеллектуальных услуг значительное внимание уделяли отечественные и зарубежные ученые Смит А., Гохберг Л.М., Дорошенко М.Е., Суслов А.Б. Значительный вклад в разработку данной проблематики внесли труды Петровской Е.В., Петровского В.П., Кровякова А.А.

Исследованию рынка интеллектуальной собственности и интеллектуальных услуг посвящены работы ученых Котоминой О.В., Краснова Л.В., Варламовой Т.П., Белоусовой В.Ю., Гутюка Е.Н., Краснояровой А.В., Диденко Д.В., Поповой Е.Д., Кетовой Н.П. Вопросы формирования российского рынка интеллектуальных услуг и специфики его развития освещены в трудах Шапошникова В.А., Чистилина Ю.В., Овсянниковой Т.А., Агаповой Е.А., Орловой М.В., Семеновой О.К.

Исследования в области стратегического управления и потенциала

предприятия приведены в работах авторов Алексеевой Н.В., Губарькова С.В., Кацук О.А., Нигматуллина Ш.И., Рукиной И.М., Симченко Н.А., Филатова В.В., Чешева А.С., Шалаева И.А. и др. Затронутую научную тему довольно широко обсуждают ученые Баранов В.В., Батарейный В.Г., Бондаренко В.В., Малкин В.Ю., Мансуров Р.Е., Ордынская М.Е., Петрова Т.В., Платонов В.В., Русак А.Н., Табунов И.В., Чаплина А.Н. и др. Среди зарубежных ученых необходимо выделить публикации ученых Arshad M.Z., Gogan L.-M., Hou X., Mariani M., Xin Ch., научные результаты которых касаются влияния инновационного потенциала и интеллектуального капитала на результаты деятельности малого и среднего бизнеса.

Анализ последних публикаций показал, что среди отечественных ученых наиболее активно занимаются исследованиями в области формирования стратегий в цифровой сфере в области услуг авторы Балашова Е.С., Бессарабов В.О., Гогоберидзе Г.Г., Иванов М.Н., Илякова И.Е., Тихонова А.Д., Устинова Л.Н. и др. Также активны ученые Владыка М.В., Герасина Ю.А., Новицкий Н.А., Парфенова М.Я., Пелихов Н.В., Силкина Г.Ю., Филобокова Л.Ю., Яковлева Е.В. и др.

Изучением стратегий экономического роста сферы услуг на основе инновационных технологий, систем управления инвестиционным потенциалом как фактора эффективной реализации стратегии экономического развития предприятия в сфере интеллектуальных услуг, а также разработкой механизмов управления интеллектуальным потенциалом предприятий сферы услуг активно занимаются отечественные ученые Балабанова Л.В., Азарян Е.М., Бабурин В.А., Балашова Р.И., Баранов В.В., Ващенко Н.В., Мурадов А.В., Голивцова Н.Н., Гринберг П.Б., Дорошенко М.Е., Кузнецова И.Д., Куклина Е.А., Макаров В.В., Яфизова Д.А. и др. и т.п.

Изучение влияния цифровизации и инноваций на потенциал предприятий довольно распространено среди отечественного научного сообщества. Авторы Артюхова И.В., Германчук А.Н., Илякова И.Е., Кузнецова Т.Е., Малкин В.Ю., Тяглов С.Г., Филобокова Л.Ю., Чернявская Я.С., Яфизова Д.А. рассматривают проблематику оценки инновационного потенциала консалтинговых компаний, тенденций обеспечения научно-технического потенциала инновационного развития крупнейших отечественных корпораций, формирования интеллектуального потенциала в инновационной организации и т.п.

Таким образом, степень изученности проблемы достаточно высокая, однако, недостаточно исследованными остаются вопросы формирования концепции формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования, ресурсно-ориентированного подхода к управлению эффективностью потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг, целевых установок формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг, систематизации стратегической целевой карты развития потенциала исследовательско-аналитического агентства, разработки стратегии развития потенциала исследовательско-аналитического агентства, что и обусловило выбор научного вектора диссертации.

Цель и задачи исследования.

Цель диссертационной работы – теоретическое обоснование, разработка научно-методологических положений и практических предложений по формированию потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования.

Для достижения поставленной цели в работе сформулированы и решены следующие **задачи**:

предложены концептуальные основы формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования при использовании систематизированных категориального базиса потенциала предприятия и методологической карты анализа потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг;

сформирован ресурсно-ориентированный подход к управлению эффективностью потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг на основе анализа факторов, оценки и управления ресурсами предприятия в сфере интеллектуальных услуг;

определены целевые установки формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг;

усовершенствован процесс развития потенциала в рамках стратегии предприятия в сфере интеллектуальных услуг;

разработана стратегия развития потенциала исследовательско-аналитического агентства.

Объектом исследования является процесс формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и определения эффективности его использования.

Предметом исследования – теоретико-практические аспекты формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования.

Теоретической и методологической основой исследования послужили теории стратегического управления и ресурсный подход, теории цифровой трансформации и инновационных методов в сфере услуг, концепция экономики знаний и интеллектуального капитала, концепция сервисно-ориентированной экономики и теория конкурентных стратегий. Исследование базируется на междисциплинарном подходе, сочетающем стратегическое управление, инновационную методологию, маркетинг и цифровую экономику, обеспечивающих комплексное изучение рассматриваемой проблемы.

Для решения поставленных задач использовались следующие общенаучные и эмпирические методы: индукции и дедукции, системного и контент-анализа (теоретические аспекты особенностей формирования потенциала предприятия); информационно-аналитический и матричный методы (методологические особенности оценки эффективности потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг); метод оценки рисков и прогнозирования (стратегическая деятельность по формированию потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг); цифровые методы обработки информационного массива исследования.

Информационно-эмпирическую базу исследования представляют отчеты и аналитические материалы Федеральной службы государственной статистики (Росстат), отражающие динамику развития интеллектуальных услуг в экономике; данные Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ о цифровой трансформации предприятий и внедрении интеллектуальных технологий; доклады о тенденциях развития экономики знаний и интеллектуальных услуг; отчеты международных и национальных консалтинговых компаний по вопросам управления интеллектуальным капиталом, цифровой трансформации и стратегического развития предприятий; аналитические обзоры о современных трендах интеллектуального бизнеса и экономики знаний; нормативно-правовые акты и стратегические документы; исследования и опросы предпринимателей, топ-менеджеров и экспертов отрасли, опубликованные в профильных изданиях. Информационно-эмпирическая база исследования строится на сочетании официальных данных, научных разработок и практических кейсов, обеспечивающих всесторонний анализ проблемы.

Научная новизна диссертации заключается в разработке и систематизации методологических и стратегических подходов к формированию и эффективному использованию потенциала предприятий в сфере интеллектуальных услуг.

Основные результаты исследования, составляющие его научную новизну, полученные лично автором и выносимые на защиту:

1. Усовершенствованные концептуальные основы формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования предусматривает три последовательных этапа исследований, которые отличаются категориальным базисом потенциала предприятия и систематизированной методологической картой анализа потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг, что позволяет на основе комплексного и системного подхода, а также постоянного обновления стратегий в соответствии с динамикой рынка и технологическими изменениями, обосновать от теоретических аспектов до организации стратегической деятельности процесс формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективность его использования.

2. Предложенный ресурсно-ориентированный подход к управлению эффективностью потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг представляет собой методологию, которая фокусируется на идентификации, оценке, развитии и эффективном использовании материальных и нематериальных ресурсов организации, для достижения конкурентного преимущества и максимизации прибыли, который отличается ключевыми ресурсами в виде не только физических активов, но и человеческого капитала, знания, информации, технологии и репутации, что позволяет предприятию в интеллектуальной сфере выявлять и развивать ключевые ресурсы, трудно или невозможно воспроизводимые конкурентами и способствующие долгосрочному успеху данного предприятия.

3. Определены целевые установки формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг, представляющие систематизированный

информационный массив, отображающий цели и средства их достижения, включает 8 целей и 16 средств их достижения, которые отличаются их адаптацией для исследовательско-аналитического агентства как предприятия в сфере интеллектуальных услуг, и позволяют ему эффективно адаптироваться к изменениям рыночных условий, внедрять передовые технологии и методы, а также постоянно улучшать качество предоставляемых услуг.

4. Систематизированная стратегическая целевая карта развития потенциала исследовательско-аналитического агентства отображает целевое ориентирование в средствах достижения миссии предприятия в сфере интеллектуальных услуг, отличается идентификацией показателей формирования потенциала компании, динамика которых позволяет сделать соответствующие выводы об эффективности стратегии.

5. Разработанная стратегия развития потенциала исследовательско-аналитического агентства отличается целью по созданию условий для его стабильного роста, повышения конкурентоспособности и эффективности работы, достижение которой осуществляется путем укрепления экспертного потенциала, расширения методологической базы, увеличения клиентской базы и диверсификация услуг, повышения узнаваемости и репутации, международной интеграции и внедрения цифровых инструментов, что позволяет повысить аналитические возможности агентства, конкурентоспособность и эффективность управления ресурсами.

Наиболее существенные результаты исследования соответствуют пунктам паспорта специальности 5.2.3 Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг), в частности: 4.2. Вопросы оценки и повышения эффективности хозяйственной деятельности на предприятиях и в отраслях сферы услуг; 4.4. Ресурсный потенциал отраслей сферы услуг и эффективность его использования; 4.20. Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг.

Теоретическая значимость исследования заключается в расширении научных представлений о механизмах управления предприятиями в интеллектуальной сфере, формировании новых методологических и концептуальных основ анализа их потенциала, что делает значительный вклад в развитие стратегирования в сфере интеллектуальных услуг и экономики знаний.

Практическая ценность исследования заключается в разработке стратегий развития предприятий в сфере интеллектуальных услуг, повышения их операционной эффективности, улучшения управления ресурсами и внедрения инновационных решений. Внедрение адаптивных моделей управления, основанных на анализе данных и прогнозировании рыночных тенденций, позволит предприятиям не только повышать свою конкурентоспособность, но и формировать устойчивые механизмы развития, способствующие долгосрочному росту. Результаты исследования имеют практическое значение для бизнеса и государственных структур, занимающихся развитием интеллектуальных услуг, способствуя совершенствованию стратегического управления, повышению эффективности использования потенциала и укреплению позиций предприятий на рынке.

Рекомендации, предложенные в диссертационной работе, одобрены и внедрены в деятельность: справки о внедрении от 21.05.2025 г. (ООО «АК Простые решения»), от 04.06.2025 г. (РОП АО «Луганск-Лада»), от 05.06.2025 г. №99 (ООО «Мак-Дак»), и справка о внедрении в учебный процесс ФГБОУ ВО «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» от 03.06.2025 г. № 108-115-1566/67.

Апробация и внедрение результатов диссертационного исследования касается научных публикаций и конференций; внедрения методологических и стратегических решений; повышения квалификации сотрудников исследовательских агентств, IT-компаний и консалтинговых фирм, что подтверждает их практическую значимость и применимость в реальных условиях, способствуя повышению эффективности предприятий в сфере интеллектуальных услуг.

Положения и результаты, изложенные в диссертации, обсуждались и получили одобрение на 3 научно-практических конференциях: VII Международная научная интернет-конференция «Современные информационные технологии в условиях новых вызовов» (г. Донецк, 2024 г.); VII Международная научно-практическая конференция «Информационное пространство Донбасса: проблемы и перспективы» (г. Донецк, 2024 г.); XII Международная научно-практическая конференция «Инновационные направления развития маркетинга: теория и практика», (г. Луганск, 2024 г.).

Публикации. Основные положения диссертационной работы опубликованы в 10-ти научных работах, общим объемом 5,7 печ. л., в т.ч. 4,9 авт. печ.л. из которых 6 статей в рецензируемых научных изданиях, рекомендованных ВАК РФ для публикации результатов диссертационных исследований и 4 работы апробационного характера.

Структура и содержание работы определяются приоритетной целью и логически обоснованными решениями поставленных задач исследования. Диссертация состоит из введения, трех разделов и девяти подразделов, заключения, списка использованной литературы (140 наименований, в т.ч. 25 на иностранных языках) и 1 приложение. Общий объем диссертации составляет 202 страницы. Содержание визуализировано 19 таблицами и 16 рисунками.

Во **введении** сформулированы актуальность темы исследования, степень изученности проблемы, цель и задачи диссертации, теоретическая и методологическая основа, информационно-эмпирическая база, научная новизна, теоретическая значимость и практическая ценность работы.

В **первом** разделе «Особенности формирования потенциала предприятия: теоретический аспект» исследован категориальный базис потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг; систематизированы методы и инструменты анализа потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг; предложены концептуальные основы формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования.

Во **втором** разделе диссертации «Методологические особенности оценки эффективности потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг» изучены современные аспекты эффективности использования потенциала

предприятия в сфере интеллектуальных услуг; проанализированы факторы, влияющие на эффективность использования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг; проведена оценка управления ресурсами предприятия в сфере интеллектуальных услуг.

В *третьем* разделе «Стратегическая деятельность по формированию потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг» сформированы целевые установки формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг; предложены мероприятия по развитию потенциала в рамках стратегии предприятия в сфере интеллектуальных услуг; разработана стратегия развития потенциала исследовательско-аналитического агентства.

В *заключении* представлены выводы согласно результатам исследований через призму поставленных цели и задач.

В *приложении* представлены справки о внедрении результатов диссертации.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Усовершенствованные концептуальные основы формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования предусматривают три последовательных этапа исследований, которые отличаются категориальным базисом потенциала предприятия и систематизированной методологической картой анализа потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг, что позволяет на основе комплексного и системного подхода, а также постоянного обновления стратегий в соответствии с динамикой рынка и технологическими изменениями, обосновать от теоретических аспектов до организации стратегической деятельности процесс формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективность его использования.

Информационно-аналитический поиск по теме исследования и контент-анализ информационного массива позволили сформировать и проанализировать категориальный базис потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг, который представляет комплекс различных аспектов, которые влияют на его способность предоставлять интеллектуальные услуги, что позволяет при анализе эффективности потенциала синергетически взаимоорганизовать следующие категории: человеческий капитал, интеллектуальные ресурсы, процессы и методы, репутация и бренд, сеть контактов и партнерство, исследования и разработки, управление знанием, сервис и поддержка клиентов, финансовые ресурсы.

Систематизированная методологическая карта анализа потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг представляет собой систематизированную план-схему проведения анализа для выявления ключевых аспектов и параметров, оказывающих влияние на эффективность деятельности предприятия в данной сфере за счет подобранной последовательности блоков и рекомендуемых методов для их реализации (рис. 1).



Рисунок 1 – Методологическая карта анализа потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг

Предложенная методологическая карта анализа потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг состоит из ключевых блоков: определение целей и задач, анализ рынка, идентификация ключевых компетенций, анализ системы управления знаниями, оценка интеллектуального капитала, анализ кадрового потенциала, оценка инновационной активности, анализ управления рисками, оценка финансового потенциала, разработка стратегии развития.

Блок «Определение целей и задач» включает применение общенаучных аналитических методов для идентификации стратегических целей и задач предприятия в сфере интеллектуальных услуг, а также для уточнения номенклатуры оказываемых или планируемых услуг.

Блок «Анализ рынка» основан на применении маркетинговых методов изучения рынка интеллектуальных услуг по выявлению основных конкурентов и их преимущества, а также статистических инструментов для определения текущих и будущих тенденций в сфере интеллектуальных услуг.

Блок «Идентификация ключевых компетенций» включает анализ внутренней среды предприятия и помогает выявить ключевые компетенции предприятия, которые придают ему конкурентное преимущество, и определить внутренние ресурсы (технологии, знания, опыт, патенты и т.п.). Итогом исследований в данном блоке является матрица БКГ, определяющая позицию предприятия из сферы интеллектуальных услуг и формирующая дальнейшую стратегию поведения в конкурентной среде.

Блок «Анализ системы управления знаниями» предполагает использование методов аудита знаний, опросов, интервью, социометрии, экспертных оценок, разработки ключевых метрик для оценки эффективности системы управления знаниями, технологического анализа, фокус-групп и обратной связи от сотрудников.

Определение структуры и объема интеллектуального капитала предприятия (патенты, технологии, бренды и др.) и последующая оценка степени защиты интеллектуальных активов в рамках блока «Оценка интеллектуального капитала» основаны на применении методов инвентаризации активов интеллектуальных услуг (в т.ч. технологических), оценки стоимости бренда, системного и маркетингового анализа, бенчмаркинга.

Развитие концептуальных основ формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг должно базироваться на инновационном мышлении, управлении знаниями, развитии человеческого капитала, стратегическом управлении, технологической инфраструктуре, продвижении, партнерстве и сетевом взаимодействии, оценке эффективности осуществляемой деятельности, гибкости и адаптивности стратегий (рис. 2).

Вышеизложенное позволило развить концептуальные основы формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования (рис. 3), которые предусматривают три последовательных этапа исследований.

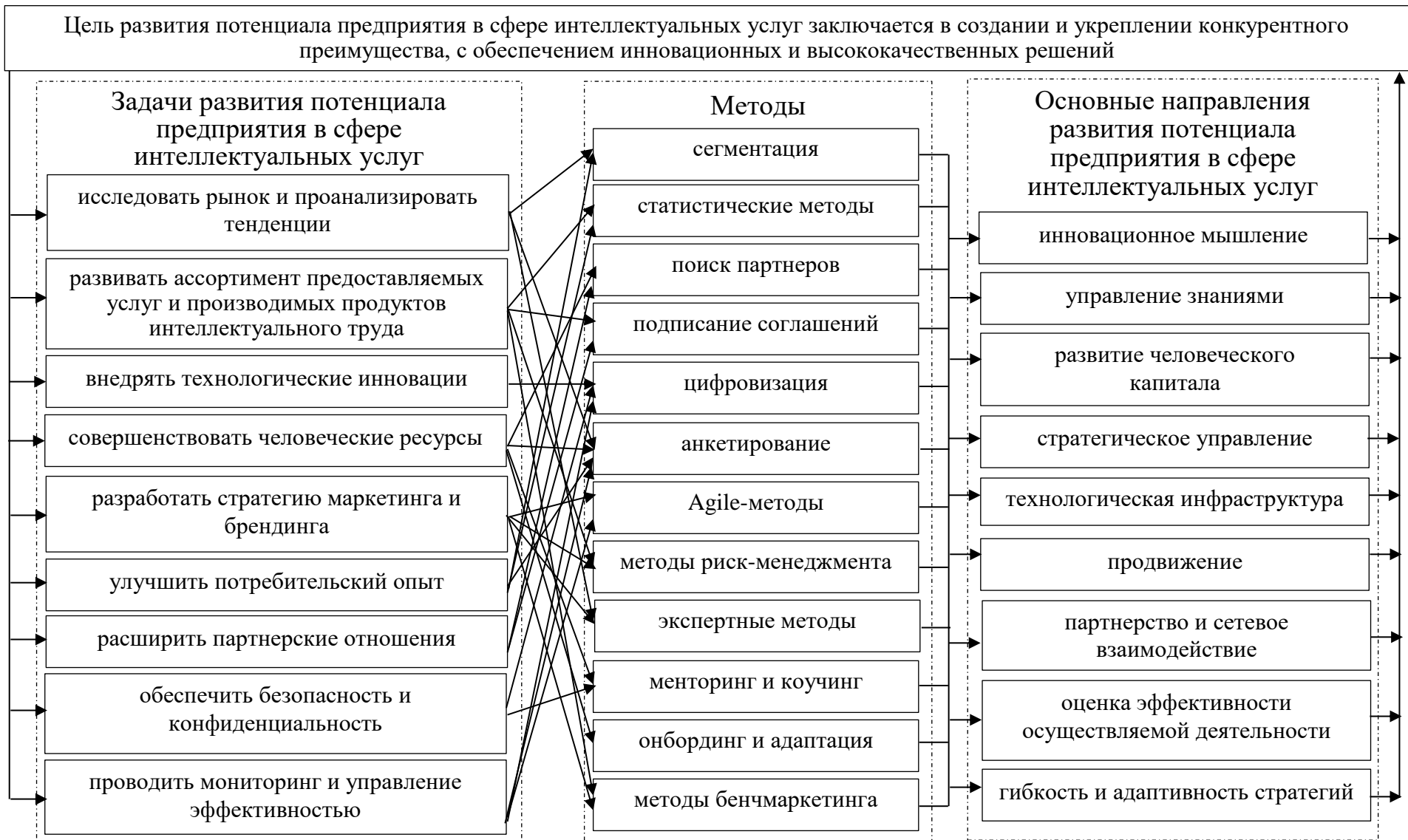


Рисунок 2 – Концептуальные основы развития потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг



Рисунок 3 – Перспектива концептуальных основ формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования

2. Сформированный ресурсно-ориентированный подход к управлению эффективностью потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг представляет собой методологию, которая фокусируется на идентификации, оценке, развитии и эффективном использовании материальных и нематериальных ресурсов организации, для достижения конкурентного преимущества и максимизации прибыли. который отличается ключевыми ресурсами в виде не только физических активов, но и человеческого капитала, знания, информации, технологии и репутации, что позволяет предприятию в интеллектуальной сфере выявлять и развивать ключевые ресурсы, трудно или невозможно воспроизводимые конкурентами и способствующие долгосрочному успеху данного предприятия.

Использование ресурсно-ориентированного подхода (рис. 4) позволяет предприятию, работающему в интеллектуальной сфере, выявлять ключевые ресурсы, трудно воспроизводимые конкурентами, становящимися в перспективе стратегическими активами, что подчеркивает необходимость инвестировать в обучение персонала, развитие технологий и защиту интеллектуального капитала и способствует долгосрочному успеху предприятия. В свою очередь, грамотное управление ресурсами предприятия с акцентом на нематериальные и человеческие активы позволяет концентрироваться на инновациях, улучшении качества предоставляемых услуг и более лучшему обслуживанию, повышении их ценности для клиентов. В этой связи, в сфере интеллектуальных услуг, в которой основным ресурсом являются знания и компетенции сотрудников, ресурсно-ориентированный подход приобретает первостепенное значение, поскольку способствует созданию уникальных конкурентных преимуществ, основанных на высоком профессиональном опыте сотрудников, создании клиентских баз лояльных клиентов, внедрению оригинальных методов работы с ними, разработке патентов и защите авторских прав.

Человеческий капитал, являясь основой функционирования и развития сферы интеллектуальных услуг, выступает в качестве центрального элемента в ресурсно-ориентированном подходе, который должен обеспечить комплексное развитие персонала посредством обучения, профессиональных практик обучения, мотивационного механизма и целенаправленного формирования организационной культуры, что в совокупности детерминирует устойчивый рост производительности и повышение качества предоставляемых услуг, а также формировать уникальное рыночное предложение, что особенно актуально в условиях быстрорастущей конкуренции в интеллектуальном сегменте, где сложно удержать клиентуру без четкого дифференциатора. Ресурсно-ориентированный подход помогает предприятиям видеть возможности для внедрения новых технологий, подходов и инструментов за счет стратегического использования имеющихся ресурсов для обеспечения актуальности услуг в контексте цифровизации и быстро изменяющихся потребностей рынка.

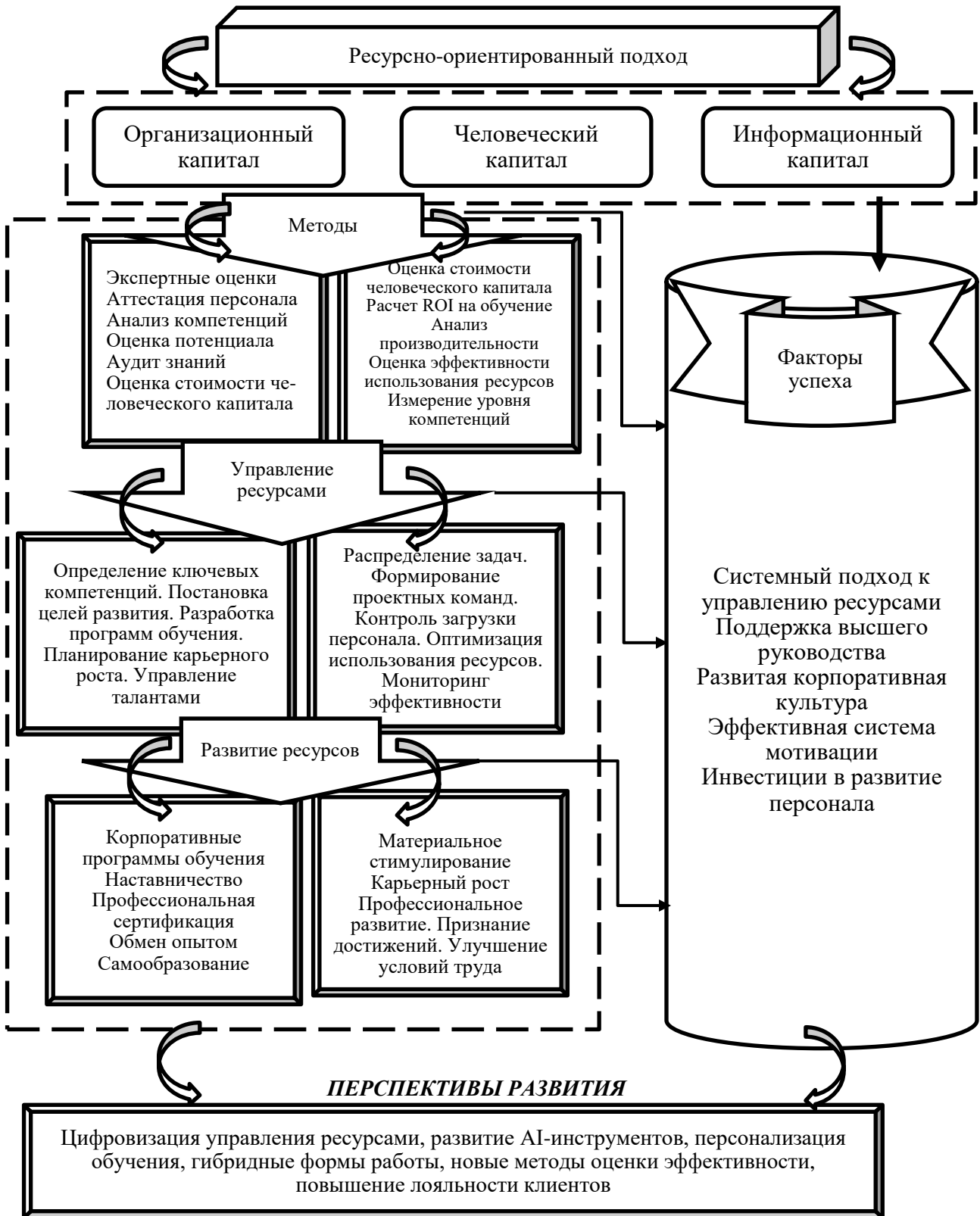


Рисунок 4 – Структура ресурсно-ориентированного подхода к управлению эффективностью потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг

В сфере интеллектуальных услуг ресурсы обычно обладают взаимозависимым характером, и их эффективная интеграция достигается благодаря ресурсно-ориентированному подходу, в результате которого предприятия оптимизируют свои процессы и создают дополнительные ценности, раскрывая потенциал каждого элемента – будь то знания, человеческий капитал, технологии или сеть партнерств. Важной задачей ресурсно-ориентированного подхода является также стимулирование развития инноваций посредством объединения ресурсов для разработки новых моделей и стратегий, определения направлений минимизации затрат и нивелирования возможных рисков. Следовательно, указанный подход особенно актуален в условиях стремительных и слабопрогнозируемых изменений во внешней среде, когда доступность и правильное распределение ресурсов играют решающую роль, позволяя предлагать клиентам уникальные решения, которые невозможно создать в рамках традиционных ресурсных моделей.

Это позволяет достичь результатов, связанных с повышением операционной эффективности и укреплением стабильности бизнеса. Интеграция ресурсов способствует формированию длительных партнерских отношений, более глубокому пониманию потребностей рынка и ускоренному развитию новых компетенций, обеспечивая предприятиям стратегическое преимущество, которое остается актуальным даже в условиях высокой конкуренции.

3. Определены целевые установки формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг, представляющие систематизированный информационный массив, отображающий цели и средства их достижения, включает 8 целей и 16 средств их достижения, которые отличаются их адаптацией для исследовательско-аналитического агентства как предприятия в сфере интеллектуальных услуг, и позволяют ему эффективно адаптироваться к изменениям рыночных условий, внедрять передовые технологии и методы, а также постоянно улучшать качество предоставляемых услуг.

Основываясь на результатах анализа факторов, влияющих на эффективность использования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и оценки ресурсов такой организации, сформулируем целевые установки формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и построим поле целеустановки в данном контексте (рис. 5).

Целевая установка по развитию человеческого капитала предусматривает деятельность по регулярному обучению и повышению квалификации сотрудников, создание условий для привлечения и удержания высококвалифицированных специалистов, а также по внедрению систем мотивации и развития персонала, созданию благоприятных условий труда и карьерного роста.



Рисунок 5 – Поле целеустановки формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг

В условиях глобальной конкуренции предприятиям сферы интеллектуальных услуг необходимо постоянное повышение конкурентоспособности оказываемых услуг для сохранения лояльности клиентов, в связи с этим, правильно сформированные целевые установки обеспечивают эффективное использование ресурсов, внедрение инноваций, высоких технологий и адаптацию относительно изменений на рынке. Быстрые темпы развития технологий требуют от предприятий гибкости и готовности к изменениям, поэтому изучение целевых установок и выделение наиболее приоритетных из них определяет технологии и процессы целесообразные к внедрению и способствующие поддержанию конкурентного преимущества.

Представленное поле целеустановки формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и его обновление, обеспечит долгосрочную конкурентоспособность и откроет новые возможности для дальнейшего расширения и повышения рыночной доли предприятия в сфере интеллектуальных услуг, а также позволит создать на предприятии мощный кадровый потенциал, который станет основой для успешного дальнейшего развития.

4. Систематизированная стратегическая целевая карта развития потенциала исследовательско-аналитического агентства (рис. 6), которая отображает целевое ориентирование в средствах достижения миссии предприятия в сфере интеллектуальных услуг, отличается идентификацией показателей формирования потенциала компании, динамика которых позволяет сделать соответствующие выводы об эффективности стратегии.

К категории элементов «финансы» отнесем целевую установку по обеспечению финансовой стабильности и инвестиционной деятельности; «клиенты» – по улучшению качества услуг; «бизнес-процессы» – по обеспечению юридической защиты и защиты интеллектуальной собственности, развитию инфраструктуры предприятия, поиску и поддержанию стратегического партнерства, использованию маркетинговых методов и инструментов, внедрению инноваций и развитию знаний; «персонал» – по развитию человеческого капитала.

Миссия при формировании потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг является важным стратегическим элементом, определяющим направление развития компании и ее роль на рынке, а ее формулировка акцентирует внимание на ключевых аспектах деятельности, способствующих созданию и укреплению конкурентных преимуществ предприятия.

К основным элементам миссии предприятия в сфере интеллектуальных услуг отнесены инновационность и развитие знаний, клиентоориентированность, создание добавленной стоимости, этика и социальная ответственность, развитие и долгосрочная перспектива исследовательско-аналитического агентства.

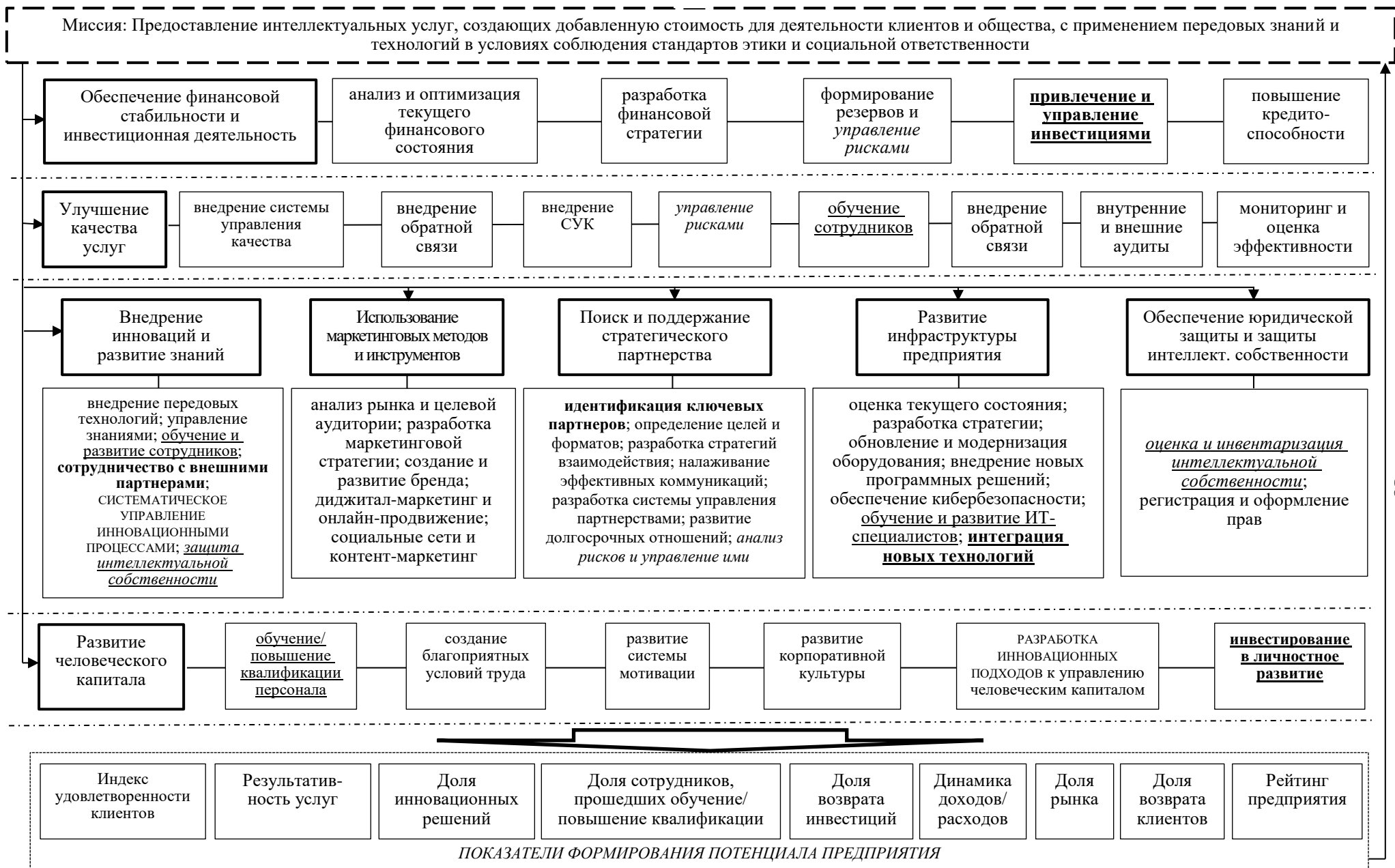


Рисунок 6 – Стратегическая целевая карта развития потенциала исследовательско-аналитического агентства

Представленная стратегическая карта развития потенциала исследовательско-аналитического агентства отображает целевое ориентирование в средствах достижения миссии предприятия в сфере интеллектуальных услуг с идентификацией показателей формирования потенциала компании, динамика которых позволяет сделать соответствующие выводы об эффективности стратегии.

Систематизация средств достижения целевых установок показала, что некоторые из них дублируются в целях разных элементов и категорий, что показано на рисунке 7 идентичными шрифтами (курсив, полужирный, строчные, полужирный курсив, подчеркнутый, подчеркнутый курсив и подчеркнутый полужирный). Отметим, что методика построения стратегической карты предусматривает визуальное отображения взаимосвязей линиями, однако в виду объемности информационного массива в рамках исследования, применен метод визуальной аналогии – взаимосвязанные средства достижения целей форматированы аналогичными типами шрифтов.

5. Разработанная стратегия развития потенциала исследовательско-аналитического агентства (рис. 7) отличается целью по созданию условий для его стабильного роста, повышения конкурентоспособности и эффективности работы, достижение которой осуществляется путем укрепления экспертного потенциала, расширения методологической базы, увеличения клиентской базы и диверсификация услуг, повышения узнаваемости и репутации, международной интеграции и внедрения цифровых инструментов, что позволяет повысить аналитические возможности агентства, конкурентоспособность и эффективность управления ресурсами.

Реализация стратегии развития потенциала исследовательско-аналитического агентства приведет к:

- повышению качества проводимых исследований и аналитических отчетов;
- разработке уникальных методик и инструментов анализа, что сделает агентство более востребованным на рынке;

- увеличению квалификации сотрудников через обучение и внедрение новых технологий;

- расширению сети экспертов и специалистов для проведения междисциплинарных исследований;

- привлечению новых клиентов за счет расширения спектра услуг и повышения их качества;

- выходу на новые рынки, в том числе международные, благодаря созданию конкурентоспособных аналитических продуктов;

- внедрению современных технологий (например, автоматизации и искусственного интеллекта) для улучшения процессов сбора, анализа и представления данных;

- увеличению эффективности работы за счет оптимизации организационной структуры и процессов управления проектами;

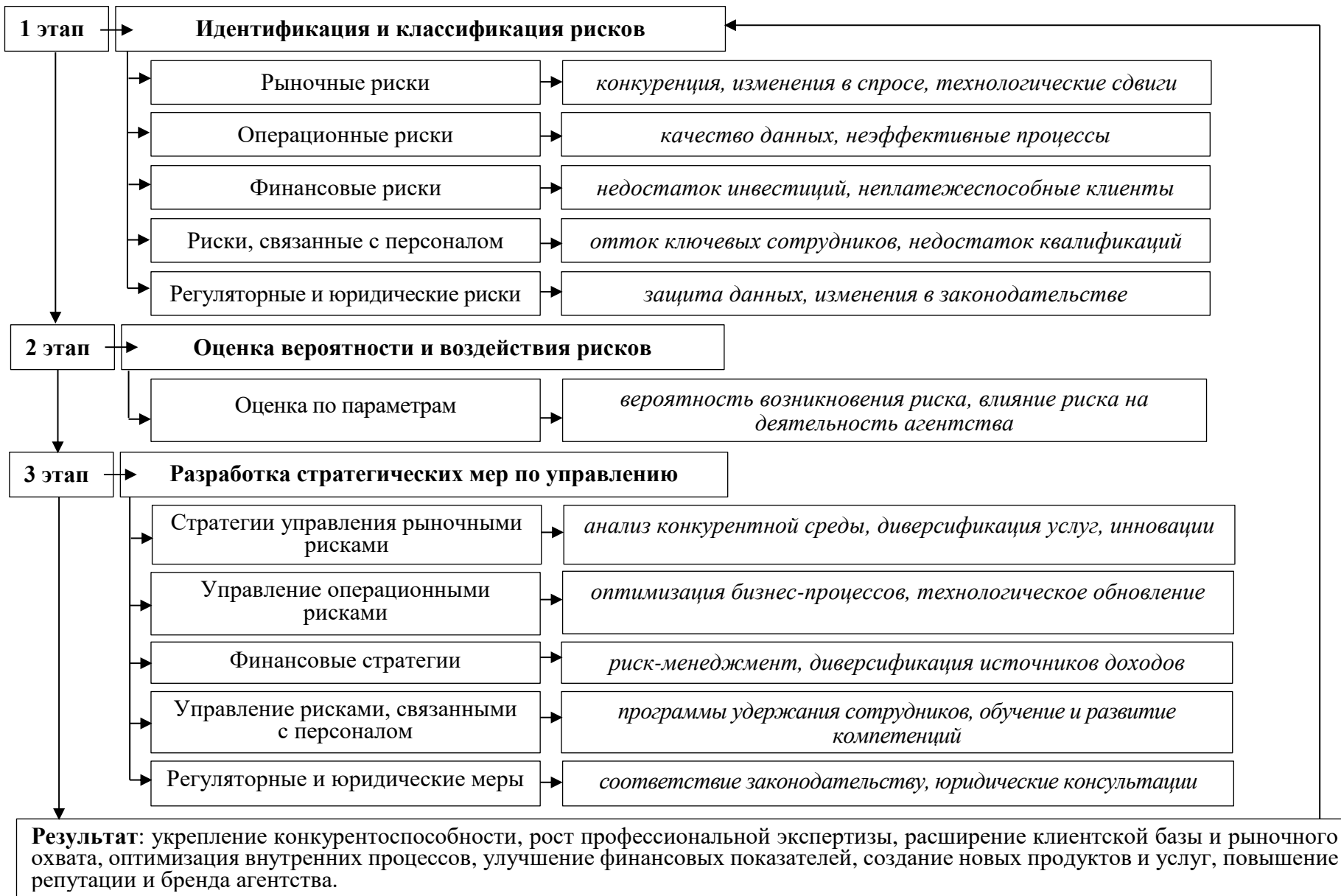


Рисунок 7 – Стратегия развития потенциала исследовательско-аналитического агентства (разработано автором)

улучшению финансовых показателей;
 повышению доходов за счет диверсификации услуг и улучшения их качества;
 оптимизации расходов через автоматизацию процессов и улучшение управления ресурсами;
 созданию новых продуктов и услуг;
 разработке новых видов аналитических продуктов (например, прогнозов, рыночных исследований, консалтинговых услуг);
 расширению набора инструментов для клиентов, таких как онлайн-платформы для самостоятельного анализа данных;
 укреплению доверия со стороны клиентов и партнеров;
 развитию агентства как авторитетного источника аналитической информации и экспертизы.

Такие результаты позволят агентству не только укрепить свои позиции на рынке, но и развиваться в долгосрочной перспективе, создавая устойчивую и конкурентоспособную бизнес-модель.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Диссертация посвящена решению научной задачи по разработке и систематизации методологических и стратегических подходов к формированию и эффективному использованию потенциала предприятий в сфере интеллектуальных услуг.

1. Результаты контент-анализа показали, что все построенные прогнозные тренды имеют положительную тенденцию к росту активности использования исследуемых ключевых слов семантического поля потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг. Категориальный базис потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг, сформированный на основе результатов контент-анализа, представляет собой комплекс взаимосвязанных категорий, влияющих на способность предприятия оказывать качественные интеллектуальные услуги: человеческий капитал, интеллектуальные ресурсы, процессы и методы, репутация и бренд, сеть контактов и партнерство, исследования и разработки, управление знанием, сервис и поддержка клиентов, финансовые ресурсы. Методологическая карта анализа потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг представляет себя систематизированную план-схему, которая обеспечивает выявление ключевых аспектов, влияющих на эффективность деятельности в данной сфере, и включает следующие блоки: определение целей и задач, идентификация ключевых компетенций, анализ рынка, анализ системы управления знаниями, оценка интеллектуального капитала, анализ кадрового потенциала, оценка инновационной активности, анализ управления рисками, оценка финансового потенциала, разработка стратегии развития. Концептуальные основы формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования определяют задачи развития потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг, методы и

основные направления развития потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг, что позволяет на основе комплексного и системного подхода, а также постоянного обновления стратегий в соответствии с динамикой рынка и технологическими изменениями, совершенствовать процесс формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и обеспечить эффективность его использование.

2. В рамках изучения проблематики методологических особенностей оценки эффективности потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг сформулированы современные аспекты эффективности использования потенциала предприятия. Выделены основополагающие факторы воздействия экстернальной среды на деятельность предприятия с их дифференциацией на определенные и неопределенные, позволяющие сформировать сценарии развития внешней среды и определить дальнейшие стратегические действия для минимизации возможных угроз для организации, осуществляющей деятельность на рынке интеллектуальных услуг. Проведенная оценка ресурсов предприятия в сфере интеллектуальных услуг позволила предложить ресурсно-ориентированный подход, который подчеркивает необходимость инвестировать в обучение персонала, развитие технологий и защиту интеллектуального капитала, а управление ресурсами с акцентом на нематериальные и человеческие активы позволяет концентрироваться на инновациях, улучшении качества услуг и повышении их ценности для клиентов. В работе составлена комплексная система показателей оценки управления ресурсами предприятия в сфере интеллектуальных услуг с выделением качественных и количественных метрик, дающая возможность измерить текущий уровень использования ресурсов предприятия и разработать стратегические мероприятия по оптимизации процессов предоставления услуг.

3. Определены целевые установки, формирующие конкурентоспособный потенциал предприятия в сфере интеллектуальных услуг. Определение ключевых целей и их последовательное достижение позволяют предприятию своевременно реагировать на изменения внешней среды и выступать в роли активного участника рыночных трансформаций, задавая тренды и определяя перспективные направления развития. Это предоставляет предприятию возможность внедрять передовые технологии, развивать уникальные методики работы и совершенствовать внутренние бизнес-процессы, что ведет к повышению качества обслуживания и росту клиентской лояльности, а грамотное управление целевыми установками формирует устойчивую репутацию компании, повышая уровень доверия со стороны клиентов, партнеров и инвесторов, что в результате обеспечивает возможность привлекать более крупные и перспективные проекты, а также устанавливать долговременные связи с ключевыми участниками рынка.

4. Предложена стратегическая целевая карта развития потенциала исследовательско-аналитического агентства, представляющая собой структурированный инструмент, отображающий ключевые целевые ориентиры

и средства их достижения в рамках миссии предприятия, действующего в сфере интеллектуальных услуг. Данный инструмент позволяет определить вектор стратегического развития и обеспечивает детализированную идентификацию показателей, оказывающих влияние на формирование и укрепление потенциала компании, анализ динамики которых позволяет своевременно оценивать степень эффективности применяемых стратегий, выявлять сильные и слабые стороны бизнес-модели, а также принимать обоснованные управленческие решения для повышения конкурентоспособности предприятия. Четкая система стратегических ориентиров способствует внедрению инновационных методов управления, повышению эффективности операционных процессов и созданию устойчивой базы для дальнейшего развития. Взаимосвязь между стратегическими целями, показателями эффективности и конкретными действиями позволяет компании следовать запланированному курсу, внося своевременные корректировки для достижения максимальных результатов. В результате, предприятие получает возможность реализовывать текущие стратегические задачи и создавать новые перспективные направления, формируя основу для расширения и долгосрочного успеха в интеллектуальной сфере.

5. Разработка стратегии развития потенциала исследовательско-аналитического агентства представляет собой неотъемлемый элемент эффективного управления, направленный на адаптацию к динамичным изменениям внешней среды, прогнозированию возможных вызовов и угроз, формированию механизмов их оперативного преодоления, а также повышение конкурентоспособности и оптимизацию использования доступных ресурсов. Благодаря целенаправленной стратегии, агентство может интегрировать современные цифровые технологии, развивать аналитические методики и формировать уникальные конкурентные преимущества, способствующие его устойчивому позиционированию в отрасли. Кроме этого, эффективное стратегическое управление ресурсами позволяет компании оптимизировать внутренние процессы, повысить профессиональный уровень сотрудников и создать благоприятную среду для генерации и реализации инновационных инициатив. Комплексный стратегический подход позволяет компании адаптироваться к изменениям рыночной конъюнктуры и проактивно формировать новые тенденции, создавая высокоэффективную и устойчивую бизнес-модель, ориентированную на долгосрочный успех.

Список работ, опубликованных автором по теме диссертации

Статьи в научных журналах, рекомендованных ВАК Минобрнауки России для публикации результатов научных исследований

1. Каледина, Ю.В. Концептуальные основы формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и эффективности его использования / Ю.В. Каледина // Науч.-практ. журнал «Индустриальная экономика». – Вологда: ООО «Университет дополнительного профессионального образования». – №1, том 4, 2022. – С. 177-180.

2. Каледина, Ю.В. Категориальный базис потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг / Ю.В. Каледина // Науч.-практ. журнал «Индустриальная экономика». – Вологда: ООО «Университет дополнительного профессионального образования». – №2, том 3, 2022. – С. 219-224.

3. Каледина, Ю.В. Стратегия развития потенциала исследовательско-аналитического агентства / Ю.В. Каледина // «Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы», №S2, 2023. – С. 92-97.

4. Каледина, Ю.В. Целевые установки формирования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг / Ю.В. Каледина // Экономика и управление: проблемы, решения, № 10, том 10, 2024. – С. 16-26.

5. Каледина, Ю.В. Методологическая карта анализа потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг / Ю.В. Каледина // Экономика и управление: проблемы, решения, 12, том 12 (153), 2024. – С. 54-62.

6. Каледина, Ю.В. Анализ факторов, оказывающих влияние эффективность использования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг / Е. В. Ефременко, Ю. В. Каледина // Экономика строительства. – 2025. – № 6. – С. 90-93. *Личный вклад: предложена методика анализа факторов, влияющих на эффективность использования потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг.*

Статьи в журналах, сборниках научных трудов и конференций

7. Каледина, Ю.В. Информационно-коммуникационные системы в формировании потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг / Ю.В. Каледина // Мат. VII Межд. науч. инт.-конф. «Современные информационные технологии в условиях новых вызовов», 17.05.2024 г. – Донецк: ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024. – С. 177-180.

8. Каледина, Ю.В. Методологическая карта анализа потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг / Ю.В. Каледина // Далевские чтения: «Современные проблемы управления: вызовы 21 века», 11.04.2024 г. – Луганск: ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля». – С. 186-192.

9. Каледина, Ю. В. Инструментарий цифровизационных стратегий развития потенциала исследовательско-аналитического агентства / Ю.В. Каледина // Информационное пространство Донбасса: проблемы и перспективы : сборник материалов VII Международной научно-практической конференции, Донецк, 18 октября 2024 года. – Донецк: ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024. – С. 111-113.

10. Каледина, Ю. В. Дашборды потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг для визуализации его эффективности / Е.В. Ефременко, Ю.В. Каледина // Интеллектуальный компас: направление научных открытий: сборник статей Международной научно-практической конференции, Омск, 15 февраля 2026 г. – Уфа: Аэтерна, 2026. – С . 53-55

Каледина Юлия Валентиновна

Формирование потенциала предприятия в сфере интеллектуальных услуг и
эффективность его использования

Автореф. дисс. на соискание учёной степени кандидата экон. наук.

Подписано к печати 16.03.2026.
Формат 60x84x1/16. Бумага офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Печать – ризография. Усл. печ. лист. 1,5
Зак. № ____ Тираж 100 экз.

Отпечатано «ИП Кириенко С.Г.»
Государственная регистрации РФ от 10.01.2023 г.
ОРГНИП 329930100004282
ДНР, 283014, г. Донецк, пр. Дзержинского, 55/105.
Тел. +7 (949) 524-50-36