

УДК 005.21:334.7.012.23

*Д.К. Кулешов*

Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, г. Донецк, email: kuleshov.denis@internet.ru

### **НАПРАВЛЕНИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ В ИЗМЕНЯЮЩЕЙСЯ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЕ**

**Ключевые слова:** предприятия сферы услуг, конкурентная среда, качество обслуживания, социально-экономическая эффективность, конкуренция, конкурентоспособность, показатели эффективности, стратегия предприятия, концепция, конкурентный потенциал.

Установлено, что обеспечение конкурентоспособности предприятия сферы услуг возможно при внедрении целой совокупности методов и направлений деятельности, задачи которых – формирование оптимального функционирования и развития организации, достижение баланса интересов потребителей и предприятия, следствием чего как раз и являются лучшие возможности предоставления услуги. Определено, что основной процесс обеспечения конкурентоспособности в сфере услуг связан с управлением качеством товаров (услуг) на уровне хозяйствующих субъектов, а также с экономической и конкурентной политикой на федеральном и региональном уровнях. Систематизированы сведения о наиболее эффективных направлениях повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Такими направлениями выступают: своевременная модернизация оборудования; внедрение новейшей техники и технологии; обновление производственных мощностей и основных фондов; формирование и развитие кадрового потенциала; повышение производительности труда и качества оказываемых услуг; использование маркетинга для увеличения информированности рынка; создание условий для снижения себестоимости услуг; мониторинг финансового положения для изучения возможностей инвестирования активов в наиболее ликвидный объект.

*D.K. Kuleshov*

Donetsk National University of Economics and Trade named after Mikhail Tugan-Baranovsky, Donetsk, email: kuleshov.denis@internet.ru

### **DIRECTIONS OF ENSURING THE EFFICIENCY OF SERVICE SECTOR ENTERPRISES IN A CHANGING COMPETITIVE ENVIRONMENT**

**Keywords:** service sector enterprises, competitive environment, service quality, socio-economic efficiency, competition, competitiveness, performance indicators, enterprise strategy, concept, competitive potential.

It has been established that ensuring the competitiveness of a service sector enterprise is possible with the introduction of a whole set of directions, the main purpose of which is to increase competitiveness, and the tasks – contributing to the formation of optimal functioning and development, achieving a balance of interests of consumers and the enterprise, which results in the best opportunities for providing services. It is determined that the main process of ensuring competitiveness in the service sector is associated with quality management of goods (services) at the level of economic entities in the service sector, with economic and competition policy at the federal and regional levels. The most effective directions of increasing the competitiveness of enterprises in the service sector are systematized: timely modernization of equipment; introduction of the latest equipment and technology; renewal of production facilities and fixed assets; formation and development of human resources; improving labor productivity and the quality of services provided; using marketing to increase market awareness; creating conditions for reducing the cost of services; monitoring the financial situation to explore the possibilities of investing assets in the most liquid object.

Развитие предприятий сферы услуг является необходимой предпосылкой для успешной модернизации национальной экономики. В развитых странах предприятия сферы услуг в настоящее время перешли на новый этап научно-технического развития, что позволило

им быстро и экономически эффективно увеличиваться в размерах и изменять структуру организации, поддерживать стандарты качества обслуживания и адаптировать услуги к потребностям населения, а также гибко изменять набор социальных услуг.

Для дальнейшего повышения эффективности их развития накопленный опыт построения и функционирования отдельных аспектов сектора государственных услуг с использованием новых управленческих и социальных технологий требует научного понимания [1].

Предприятия сферы услуг обычно территориально локализованы, тем не менее, их деятельность подвержена воздействию условий, формирующихся в макросреде. Это определяет существование глобальной конкурентоспособности предприятия.

В последние годы хозяйствующие субъекты в сфере услуг все больше внимания уделяют предоставлению услуг как важному элементу обеспечения собственной конкурентоспособности и повышения эффективности ведения бизнеса в сфере услуг.

Многочисленные исследования и предлагаемые меры по совершенствованию формирования и обеспечению эффективного использования предпринимательского и конкурентного потенциала в сфере услуг указывают на то, что в настоящее время существует острая необходимость в разработке новых методических рекомендаций по использованию потенциала и формированию направлений обеспечения эффективности деятельности предприятий сферы услуг в изменяющейся конкурентной среде.

#### **Цель исследования**

Основная цель исследования заключается в формировании направлений обеспечения эффективности деятельности предприятий сферы услуг в изменяющейся конкурентной среде.

#### **Материал и методы исследования**

Теоретико-методологическую основу исследования составляют исследования отечественных и зарубежных ученых-экономистов по проблемам формирования и функционирования предприятий сферы услуг. При выполнении работы были применены абстрактно-логический метод, методы анализа, синтеза, наблюдения и системного анализа. Использовались и другие методы исследования, в основном монографические, методы системного подхода, сравнительный, экономический, логический

анализ, статистические методы. Научная значимость результатов и выводов, сформулированных в данной работе, заключается в комплексном подходе к формированию направлений обеспечения эффективности деятельности предприятий сферы услуг в изменяющейся конкурентной среде.

#### **Результаты исследования и их обсуждение**

Следует отметить, что теоретические и практические аспекты расширения предоставления услуг в деятельности предприятий и их влияние на обеспечение эффективного использования потенциала в сфере услуг в экономической литературе остаются малоизученными. Следовательно, существует необходимость рассмотрения теоретических и методологических подходов к предоставлению услуг в процессе ведения хозяйственной деятельности, разработки методического инструментария для оценки уровня их качества, определения основных способов оптимизации услуг, их влияния на совокупный потенциал и обеспечения дополнительных экономических выгод в практической деятельности [2].

Для достижения успешного развития сектора услуг необходимо оценить социально-экономическую эффективность как определенных видов услуг, так и отдельных подсекторов сектора услуг. Заслуживает внимания опыт организации мониторинга, аудита и сертификации предоставляемых услуг, а также создания многофункциональных сервисных комплексов, деятельность которых основана на инновационных методах управления и технологиях, способных повысить восприимчивость предприятий к научно-техническим достижениям на протяжении всего воспроизводственного цикла.

Важность проблемы оценки эффективности деятельности предприятий, оказывающих виды услуг гражданам на основе инновационных методов и ее недостаточная проработанность в настоящее время, предопределили выбор темы и актуальность нашего исследования.

Доля сферы услуг в России на 2022 год составляет 6,3 трлн рублей.

При этом оформлено 2,4 миллиарда заказов у различных исполнителей. Данные цифры приводятся в специальном исследовании «Микробизнес» от компании DataInsight [3]. Увеличение доли сферы услуг в России с момента предыдущего аналогичного исследования в 2017 году составляет 12%.

Наиболее востребованные направления – «Строительство», «Ремонт квартир и индивидуальных домов», «Деловые предложения», «Междугородные перевозки», «Товары для красоты и здоровья». На них приходится приблизительно две трети собираемой выручки. Причем, на последние две категории относится больше половины всех совершаемых заказов.

По мнению аналитиков, 20% выполненных заказов осуществлены в Москве и Московской области. Еще 10% относятся к Санкт-Петербургу и Ленинградской области. У большинства трудящихся доход в сфере услуг является основным видом дохода. Более миллиона россиян трудятся в данной области самостоятельно, другая часть – в фирмах и прочих объединениях.

Также, исследование показало, что средний чек в разделе «Строительство» имеет размер 90500 рублей, в разделе «Обслуживание производственного оборудования» – 43550 рублей, «Ремонт квартир» – около 40500 рублей.

В качестве самозанятых зарегистрированы 34% исполнителей, 28% зарегистрированы в качестве ИП. Примерно такое же количество работает без какой-либо регистрации своего бизнеса, а также, 9% имеют юридическое лицо.

Выяснено, что 44% доли сферы услуг находят заказы через сайты частных объявлений, 42% получают клиентов из социальных сетей. 24% для поиска клиентов оплачивают рекламу в интернете. Рекламирование через газеты занимает около 15% бюджетов. Данное исследование производилось телефонным опросом, а также интернет опросом с использованием поточной выборки.

Размер результата сферы услуг от ВВП в различных отраслях сферы услуг за период 2021-2022 гг. представлен на рисунке 1.

Проведенный мониторинг деятельности предприятий сферы услуг пока-

зал, что их руководители больше времени тратят на решение тактических и оперативных задач и планов; выполняют функции, которые следует делегировать более низкому уровню управления; при принятии решений они часто упускают из виду научный подход к решению проблем. Однако долгосрочные программы развития и стратегические планы не соответствуют реальным возможностям предприятий, они часто остаются только на бумаге и быстро устаревают. При этом их использование позволяет реализовать потенциальную возможность появления принципиально новых параметров порядка, нового фрагмента социальной системы, а также радикальной модернизации или разрушения параметров порядка старой социальной системы, препятствующих ее развитию.

Системы управления, действующие на предприятиях, отличаются сложностью и низкой гибкостью, такие системы не в состоянии своевременно реагировать на угрожающий внешний приток обстоятельств современного мира. Стоит отметить, что предприятия сталкиваются со следующими проблемами: отсутствие механизмов постоянной координации и корректировки стратегических и оперативных планов, недостаточная оперативная информационная поддержка приема управленческого персонала.

В управлении предприятием часто наблюдается слабая обратная связь в контуре управления, то есть отсутствует адекватная реакция менеджеров на влияние результатов функционирования предприятия как системы на дальнейшую деятельность. Некоторые руководители современных предприятий используют административно – командный стиль управления и консервативное поведение, в то время как рыночная экономика и рыночная конкурентная среда требуют использования механизмов своевременного реагирования и адаптации.

До недавнего времени стратегическое управление считалось наиболее эффективной системой управления в изменяющихся условиях. Она интерпретируется как система управления, которая наиболее точно соответствует современным условиям функционирования предприятий.

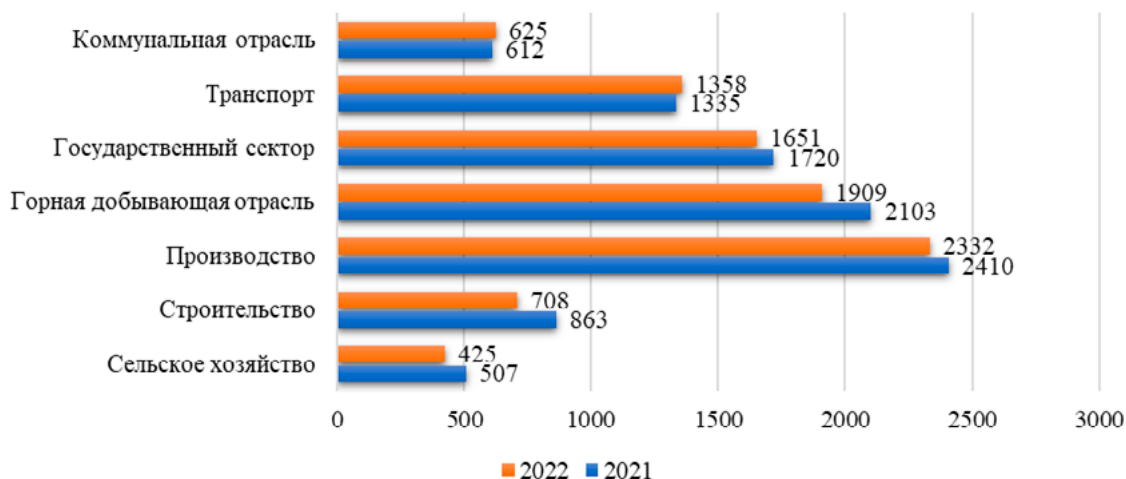


Рис. 1. Размер результата сферы услуг от ВВП в различных отраслях сферы услуг за период 2021-2022 гг., млрд. руб.

В настоящее время наиболее распространенной является трактовка стратегического управления как управленческой деятельности по выработке и реализации решений, связанных с полным и эффективным использованием имеющихся ресурсов, направленных на выполнение задач, поставленных перед организацией в будущем. Считается, что стратегическое управление – это гибкое управление в рыночных условиях, которое ориентировано на удовлетворение потребностей потребителей с оптимальным использованием человеческих ресурсов и других видов ресурсов в долгосрочной перспективе.

Основные направления обеспечения эффективности деятельности предприятий сферы услуг в изменяющейся конкурентной среде включают:

- предложение о необходимости формирования многофункционального сервисного комплекса в учреждениях отдыха и оздоровления;

- методология и модель оценки социально-экономической эффективности сферы услуг на основе экономических и финансовых параметров, а также интегральный показатель социально-экономической эффективности сферы услуг, позволяющий объективно оценивать степень удовлетворения потребностей населения в услугах;

- предложение по алгоритму для разработки стратегии развития сектора

услуг, которая будет содержать шаги, начинающиеся с оценки уровня развития сектора услуг и заканчивающиеся мониторингом реализации стратегических путей улучшения сектора услуг [4, С. 67-78.].

Конкурентоспособность национальной экономики обеспечивают компании, производящие товары и услуги, а компании, в свою очередь, должны стремиться к основным конкурентным преимуществам, таким как минимизация издержек и дифференциация продукции. Процветание фирм в условиях конкуренции на мировом рынке зависит от следующих факторов: экономических, политических, институциональных, человеческих, культурных и образовательных.

Исходя из этого, необходимо решить следующие задачи:

- а) необходимость разработки концепции конкурентоспособности предприятия в контексте глобализации экономической деятельности предприятий;

- б) определение экономического направления государственного воздействия на механизм формирования конкурентоспособности предприятий в условиях глобализации мировой экономики;

- в) выявление основных проблем направлений развития государственной экономической политики, влияющих на конкурентоспособность предприятий;

- г) оценка влияния внутригосударственной политики на повышение кон-

курентоспособности предприятий в соответствии с государственной программой развития страны;

д) разработка практических рекомендаций по совершенствованию механизма формирования конкурентоспособности предприятий, с целью вхождения в мировую экономику и повышения ее конкурентоспособности.

Выделим основные преимущества конкуренции. Она оживляет рынок; заставляет предприятия и поставщиков ресурсов должным образом удовлетворять желания потребителей; при вхождении в ту или иную отрасль заставляет новые фирмы расширять производство и снижать цены на продукцию до уровня, соответствующего себестоимости продукции; вынуждает фирмы переходить на наиболее эффективные методы производства; обеспечивает среду, благоприятствующую технологическому и социальному прогрессу.

Современная теория конкуренции располагает множеством концепций, методов, моделей и инструментов для оценки повышения конкурентоспособности предприятия. Важно для обеспечения эффективности деятельности предприятий сферы услуг в изменяющейся конкурентной среде разработать механизмы и инструменты повышения конкурентоспособности с учетом особенностей современной бизнес-среды, глобализации экономики и ужесточения международной конкуренции, позволяющие развивать такие экономические категории, как конкурентный потенциал.

Конкурентный потенциал современного предприятия отражает наличие у него способности формировать долгосрочные конкурентные преимущества. Конкурентный потенциал, с одной стороны, обеспечивает эффективную реализацию конкурентной стратегии, способствует сохранению или увеличению доли рынка и, таким образом, обеспечивает конкурентоспособность компании, а с другой – создает условия для развития и улучшения конкурентной позиции компании и влияет на устойчивое конкурентное преимущество [6, С. 1517-1519.]

Обеспечение конкурентоспособности предприятия сферы услуг возможно при внедрении целой совокупности направлений, основной целью которых яв-

ляется повышение конкурентоспособности, а задачами – способствующее формированию оптимального функционирования и развития, достижение баланса интересов потребителей и предприятия, следствием чего как раз и являются лучшие возможности предоставления услуги [7, С. 56-67.].

Понятно, что основной процесс обеспечения конкурентоспособности в сфере услуг связан с управлением качеством товаров (услуг) на уровне хозяйствующих субъектов, а также с экономической и конкурентной политикой на федеральном и региональном уровнях. Вместе с тем, нельзя не учитывать, что современные предприятия сферы услуг являются сложными организациями и успехом их деятельности являются усилия всех работников, направленные на достижение общей цели.

На основании изложенного можно сделать вывод о том, что рассмотренные направления повышения конкурентоспособности предприятия имеют общий характер и не учитывают всей специфики деятельности предприятий сферы сервиса.

Формирование системы обеспечения конкурентоспособных предприятий сферы услуг на основе инновационного поведения является оправданным при условии, что процесс выработки и реализации конкурентообеспечивающих инновационных реакций с самого начала правильно организован [8, С. 155-158.].

На наш взгляд, наиболее эффективными направлениями повышения конкурентоспособности предприятия сферы сервиса, будут являться:

- своевременная модернизация оборудования: необходимо следить за тенденциями развития новейшей техники и технологии и обновлять основные производственные фонды;

- формирование и развитие кадрового потенциала: чем выше квалификация основных рабочих, тем выше производительность труда и выше качество оказываемых услуг;

- использование маркетинга для увеличения информированности рынка. Вовремя выявленная потребность потенциальных потребителей позволит превратить их в потребителей реальных;

- создание условий для снижения затрат: чем ниже затраты, тем выше запас прочности, больше возможностей для вариативного ценообразования;

- увеличение показателя рентабельности услуг, отражающего долю прибыли в общем объеме выручки;

- увеличение конкурентоспособности услуги напрямую влияет на конкурентоспособность предприятия;

- мониторинг финансового положения необходим для изучения возможностей инвестирования активов в наиболее ликвидный объект (валюта, ценные бумаги) или направления на развитие уже существующего бизнеса [9].

На текущем этапе научного исследования остро стоит вопрос дальнейшего формирования стратегии развития деятельности предприятий сферы услуг в изменяющейся конкурентной среде [10, С. 147-153.].

Разработать стратегию предприятия – значит определить и обосновать общие направления развития для достижения долговременных конкурентных преимуществ и других корпоративных

целей. Обычно стратегия планируется на длительный период и ориентируется на будущее с поэтапным процессом реализации.

### Выводы

Стратегия как функция времени не просто сосредоточена на определенном периоде, она является и функцией направления. Именно стратегия устанавливает основные направления и характер деятельности предприятия (рост, стабилизацию, сокращение), определяет решения о конкретных товарах и рынках для использования финансовых и трудовых ресурсов, выводит тип конкурентного преимущества.

Важное практическое значение будут иметь результаты научного исследования по таким вопросам, как обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг, особенности развития предприятий в отдельных отраслях сферы услуг, параметрические характеристики конкурентоспособности производителей услуг, обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

### Библиографический список

1. Socio-Economic And Technological Models For Increasing Efficiency Of Service Sector Organizations. [Электронный ресурс]. URL: [https://www.researchgate.net/publication/363077405\\_Socio-Economic\\_And\\_Technological\\_Models\\_For\\_Increasing\\_Efficiency\\_Of\\_Service\\_Sector\\_Organizations](https://www.researchgate.net/publication/363077405_Socio-Economic_And_Technological_Models_For_Increasing_Efficiency_Of_Service_Sector_Organizations) (дата обращения: 06.01.2023).

2. Increasing Efficiency of Entrepreneurial Potential in Service Sector. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.abacademies.org/articles/increasing-efficiency-of-entrepreneurial-potential-in-service-sector-11978.html> (дата обращения: 06.01.2023).

3. Доля сферы услуг в ВВП России и стран мира. [Электронный ресурс]. URL: <https://gkh-centre.ru/share-service-sector/> (дата обращения: 06.01.2023).

4. Гаджиева А. Современная сфера услуг: классификация и роль в экономике // Российский экономический журнал. 2017. № 6. С. 67-78.

5. Factors of competitiveness of the enterprise. [Электронный ресурс]. URL: <https://articlekz.com/en/article/178995> (дата обращения: 06.01.2023).

6. Ходжаниязов Э.С. The ways of increasing competitiveness of enterprises // Молодой ученый. 2016. № 12 (116). С. 1517-1519.

7. Мельников О.Н., Шувалов В.Н. Современные задачи повышения конкурентоспособности инновационных товаров и услуг // Российское предпринимательство. 2004. № 1. С. 56-67.

8. Курносова Е.А. Инновационное поведение как фактор обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг // Инновационная экономика: материалы I Международной науч. конференции (г. Казань, октябрь 2014 г.). Казань: Бук, 2014. С. 155-158.

9. Байбиков В.Э. Направления повышения конкурентоспособности предприятия в сфере сервиса // Международный студенческий научный вестник. 2018. № 5. [Электронный ресурс]. URL: <https://eduherald.ru/ru/article/view?id=19053> (дата обращения: 06.01.2023).

10. Поздняков С. Н. Формирование стратегии повышения конкурентоспособности предприятия сферы услуг // Молодой ученый. 2009. № 11 (11). С. 147-153.