

УДК 334.012.6:338.46

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНКУРЕНТНОГО ПОТЕНЦИАЛА СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИХ СТРУКТУР**Закирова И.Р.***ФГБОУ ВО «Уфимский государственный университет экономики и сервиса»,
Уфа, e-mail: zakirova19@yandex.ru*

В статье представлен обзор теоретических положений о категории «потенциал предпринимательства», исследованы основные подходы к определению конкурентного потенциала. Автором уточнено понятие и обоснована значимость конкурентного потенциала в условиях меняющейся внешней среды и обострения конкуренции. Предложен состав и дана структура конкурентного потенциала сервисных организаций. Разработана модель конкурентного потенциала сервисного бизнеса, которая связывает в единую цепь основные ресурсы на входе, локально-функциональные потенциалы, конкурентные преимущества и результат на выходе – конкурентоспособность организации. Алгоритм действия модели строится на эффективном использовании базовых ресурсов, что позволяет формировать функциональные потенциалы, на их основе разрабатывать востребованные рынком конкурентные преимущества, тем самым повышая конкурентный статус и в целом конкурентоспособность сервисной организации. В работе определены основные направления совершенствования конкурентного потенциала сервисных предпринимательских структур.

Ключевые слова: предпринимательство в сфере услуг, сервисные предпринимательские структуры, сервисный бизнес, экономика России, конкурентный потенциал, конкурентные преимущества

THEORETICAL ASPECTS OF RESEARCH OF SERVICE ENTREPRENEURIAL STRUCTURES COMPETITIVE POTENTIAL**Zakirova I.R.***Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Ufa State University of economics and service», Ufa, e-mail: zakirova19@yandex.ru*

In the scientific article a survey of theoretical regulations on the category “the potential of entrepreneurship” has been rendered, the main approaches to the definition of competitive potential have been researched. The author has specified the definition and substantiated the significance of competitive potential in the conditions of changing external environment and aggravation of competition. The composition has been suggested and the structure of service organizations competitive potential has been given. The model of the competitive potential of service business has been developed. It connects the main resources at the very beginning, locally functional potentials, competitive advantages and the result at the end – competitiveness of an organization. The algorithm of the model operation is based on efficient use of basic resources. It allows to form functional potentials and on their bases to develop competitive advantages, which are in demand on the market. It will allow to increase the competitive status and on the whole the competitiveness of a service organization. In the article the main directions of improving competitive potential of service entrepreneurial structures have been considered.

Keywords: entrepreneurship in the sphere of service, service entrepreneurial structures, service business, the economy of Russia, competitive potential, competitive advantages

В настоящее время рыночная конъюнктура и общая экономическая ситуация в России носит неблагоприятный характер, что значительно осложняет функционирование хозяйствующих субъектов. Высокая скорость изменения внешней среды, усиление конкуренции на российском и международном рынках требуют новых инструментов в управлении бизнес-структурами. Одним из решений является, формирование конкурентного потенциала предпринимательских структур, способное обеспечить устойчивое развитие бизнесу.

Характерной тенденцией мирового хозяйства, в том числе группы БРИКС, является растущая доля сферы услуг в структуре экономики стран. Так, совокупная доля третичного сектора экономики стран БРИКС составляет более 60%, что свидетельствует о постиндустриальных процессах и фор-

мировании сервисной экономики, при этом движущей силой являются предпринимательские структуры. Однако темпы экономического роста в последнее время говорят о снижении деловой активности, что вызвано факторами неблагоприятной международной обстановки, а также внутренними проблемами бизнес структур [2, 3].

Основными причинами проблем является низкая конкурентоспособность отечественных сервисных организаций, вследствие отсутствия научно обоснованной концепции конкурентного потенциала сервисного предпринимательства, а также неэффективности системы менеджмента в части формирования конкурентной стратегии и устойчивых преимуществ организаций.

В науке представлено множество трудов по теории потенциалов промышленных предприятий, однако малоизученными

остаются вопросы управления конкурентным потенциалом предпринимательства в сфере услуг.

Цель исследования состоит в научном обосновании конкурентного потенциала сервисного предпринимательства и определении путей его повышения.

Основные задачи – на основе изучения теоретических подходов и понятийного аппарата «потенциала организации», обосновать определение «конкурентный потенциал» и предложить состав и структуру, а также меры укрепления конкурентного потенциала сервисных предпринимательских структур.

В работе использованы общенаучные методы, системно-структурный анализ, метод сравнительных исследований и т.д. Объектом исследования являются предпринимательские структуры сферы услуг, предметом изучения – процессы формирования конкурентного потенциала сервисных организаций.

Анализ теоретических подходов к определению потенциала предпринимательства

Проблемам развития потенциала предприятий посвящено множество научных трудов. В 70–80-е гг. XX века в науке были представлены исследования, посвященные изучению сложной экономической категории «потенциал», где авторы отмечали многоаспектность данного понятия и различные подходы к его составу и элементам [1, 9, 10, 12]. В последние годы активизировался интерес к вопросу развития потенциала организаций, что требует изучения имеющегося опыта в научных трудах.

В Новой экономической энциклопедии дается общее определение потенциала как «совокупности различных видов ресурсов, с помощью которых можно получить определенные результаты» [7]. Аналитики выделяют различные подходы и классификации потенциала, среди которых ресурсный, экономический, производственный, предпринимательский, конкурентный и др.

Производственный потенциал, по мнению Э.Б. Фигурнова, – «это ресурсы производства, количественные и качественные их параметры, определяющие максимальные возможности по производству продукции в каждый момент» [12]. Здесь отражен ресурсный подход в формировании потенциала предприятия, что не полностью отвечает реалиям современной рыночной ситуации.

Ковалев В.В., характеризуя экономический потенциал, определяет его как «способность предприятия достигать поставленные перед ним цели, используя имеющиеся у него материальные, трудовые и финансовые ресурсы» [5]. Ресурсный подход в определении потенциала присутствует у многих

авторов. В определенной степени с данной точкой зрения можно согласиться, т.к. ни одна организация не может функционировать без необходимого объема различных ресурсов. Однако с активным развитием рыночных отношений в России и интеграцией в мировую экономику наличие ресурсов не гарантирует успеха в конкурентной борьбе, для этого требуются дополнительные инструменты.

По мнению Л.С. Сосненко, «экономический потенциал организации – способность предприятия обеспечивать свое долговременное функционирование и достижение стратегических целей на основе использования системы наличных ресурсов» [8]. Автор делает акцент на стратегическом управлении в условиях ограниченных ресурсов.

И.М. Гараев выделяет «конкурентный потенциал как часть общего потенциала, обеспечивающего достижения конкурентных преимуществ компании в условиях внутрифирменных трансформаций и влияния внешних рыночных сил...» [1]. Здесь подчеркивается важность формирования преимуществ компании и учитывается изменение как внутренней среды, так и внешней.

В работах Х.А. Фасхиева дана следующая трактовка термину: «конкурентный потенциал предприятия характеризует его способность разрабатывать, изготавливать, реализовывать и обслуживать товары, превосходящие по качеству и цене аналоги» [10]. В данном определении подчеркнута способность организации к разработкам и реализации качественных и ценовых преимуществ товара на рынке.

А.Я. Степанов определяет в работе «предпринимательский потенциал – как категорию, характеризующую интегральные способности предприятия в достижении определенных целей, выполнения миссии в процессе эффективного взаимодействия с внутренней и окружающей средой бизнеса» [9]. Здесь также подчеркивается прямая взаимосвязь с рыночной средой в процессе функционирования предприятия.

Более полный и современный взгляд выносит в своих трудах Р.А. Фатхутдинов: «потенциал организации – это суммарная стоимость ее основного, оборотного и человеческого капитала, патентного фонда, информационных технологий, брендов и других ценностей и конкурентных преимуществ организации в сферах науки, техники, технологии и управления, обеспечивающих ей конкурентоспособность» [11]. При этом автор акцентирует внимание на наличии конкурентных преимуществ в конкретных сферах и определяет результат – конкурентоспособность компании.

Также в трудах используются понятия финансового, инвестиционного, кадрового, инновационного потенциала, интеллектуального, которые по своей сути отражают отдельные компоненты совокупного потенциала организации.

Используя системный подход и обобщив научные взгляды исследователей, автор уточняет определение «**конкурентный потенциал** предпринимательства – как способность организации рационально использовать внутренние ресурсы и рыночные возможности для формирования устойчивых преимуществ и обеспечения/повышения конкурентоспособности бизнеса».

Состав и структура конкурентного потенциала сервисного предпринимательства

Исследуя конкурентный потенциал сервисного бизнеса как сложную экономическую категорию, необходимо раскрыть его структуру, включающую уровни и локальные компоненты. Согласно традиционному подходу базовым уровнем состава потенциала являются основные ресурсы: финансовые, кадровые, производственные, информационные, организационные и др. – без наличия которых, невозможна деятельность любого хозяйствующего субъекта. Используя предпринимательские способности и ресурсы, формируются на функциональном уровне локальные потенциалы, в состав которых входят следующие:

– управленческий потенциал характеризует качество системы менеджмента, его способность к эффективной организации бизнес-процессов, стратегическому управ-

лению, оптимальному сочетанию внутренних ресурсов и рыночных возможностей;

– маркетинговый потенциал представляет способности организации осуществлять рыночные исследования, на основе которых формировать ценовую и коммуникационную политику, разработку новых услуг в сфере обслуживания;

– трудовой потенциал – это совокупность профессиональных навыков, компетенций персонала осуществлять трудовые функции при формировании социально-экономических и организационно-технических условий;

– технологический потенциал применительно к сервисному бизнесу – это комплекс оборудования и средств труда, необходимых для обеспечения процесса обслуживания клиентов;

– финансово-экономический потенциал характеризует способность организации обеспечивать доходность и финансовую устойчивость, используя имеющиеся ресурсы в рыночной среде. Важной характеристикой эффективности сервисной организации является наличие инновационного потенциала, который определяется научно-техническим и управленческими факторами, обеспечивающими возможности к реализации инновационных процессов в технологиях, нововведениях в услугах, в системе менеджмента.

Представленная на рисунке модель связывает в единый процесс на входе ресурсы, локально-функциональные потенциалы, которые реализуются в виде эффектов – устойчивых преимуществ, что позволяет повысить конкурентный статус и на выходе конкурентоспособность организации.



Модель конкурентного потенциала предпринимательства

Предпринимательские способности сервисной компании позволяют наращивать локальные потенциалы и формировать конкурентные преимущества в конкретных областях. При организации процессов обслуживания и разработке конкурентных преимуществ необходимо учитывать ряд особенностей сферы услуг:

- взаимодействие и контактность производителя и потребителя услуг,
- нематериальность или неосвязаемость услуги,
- одновременность предоставления и потребления услуг,
- сложность стандартизации сервиса и невозможность хранения и др. [3].

Многообразие сферы услуг не поддается четкой классификации и стандартизации сервиса, соответственно, выделению конкретного набора конкурентных преимуществ. Тем не менее при разработке конкурентной стратегии необходимо формировать ключевые факторы, дающие преимущество организации: близость расположения офисов к потребительскому рынку; индивидуальный подход к потребителю; вежливость и компетентность работников сферы обслуживания; стилизованный дизайн интерьера офиса; комплексность и гибкость ассортимента услуг; использование автоматизированных и информационных технологий сервиса (например, онлайн-сервис); отлаженное партнерство; точные формы обслуживания клиентов; оказание услуг, связанных во времени и пространстве; качество и инновационность услуг и др.

Активное развитие сферы услуг в условиях конкурентной среды предъявляет новые требования к самому сервисному предпринимателю. «Сервисный предприниматель с внутренним социально-психологическим стержнем, высокой мобильностью, способностью генерировать и воплощать новые идеи, рационально мыслить, с сильными мотивами личной выгоды, расчетливый и предприимчивый, готовый идти на риск, с ощущением личной ответственности за свои действия; обладает способностями творчески осуществлять функции современного предпринимательства» [13].

Заключение

Таким образом, в целях совершенствования конкурентного потенциала сервисных организаций необходим комплексный подход, связывающий в еди-

ную логическую цепь эффективное использование внутренних ресурсов, формирование функциональных потенциалов и разработку устойчивых преимуществ в условиях рыночной среды.

Основными направлениями повышения конкурентоспособности сервисных предпринимательских структур являются следующие:

- стратегическое и операционное управление, основанное на системном мониторинге внешней среды и конкурентного окружения;
- разработка концепции сервисной компании, инструментов и стандартов обслуживания в организациях сферы услуг;
- активное внедрение автоматизированных и информационных сервисных технологий, повышение квалификации менеджмента и профессионального мастерства персонала;
- использование клиентоориентированных технологий и повышение культуры сервисного обслуживания.

Список литературы

1. Гараев И.М. Совершенствование методов оценки состояния внутренней среды организации сферы услуг как ключевого фактора ее конкурентоспособности на примере организаций сферы образовательных услуг: дис. ... канд. экон. наук. – Набережные Челны. 2004. – С. 199.
2. Закирова И.Р. Современные тенденции развития сервисного предпринимательства в России // Наука сегодня: теория и практика: сборн. науч. труд. Междунар. научно-практ. конф. / УГУЭС. – Уфа, 2015. – С. 94–98.
3. Закирова И.Р. Сервисное предпринимательство в регионе на современном этапе развития // Современные проблемы науки и образования. – 2015. – № 1–1; URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=18582>.
4. Ибрагимова Н.У., Максимова И. Анализ тенденций и факторов развития молодежного предпринимательства в регионе // Наука сегодня: теория и практика: сборн. науч. тр. Междунар. научно-практ. конф. / УГУЭС. – Уфа. 2016. – С. 88–91.
5. Ковалев В.В. Финансовый анализ: методы и процедуры. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 559 с.
6. Маликов Р.И., Арапов В.В., Харисов В.И. Развитие системы повышения потенциала конкурентоспособности предпринимательских структур в секторе критических технологий // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2014. – № 6 (122). – С. 64–69.
7. Румянцева Е.Е. Новая экономическая энциклопедия. – 3-е изд. – М.: Инфра. 2008. – 826 с.
8. Сосненко Л.С. Анализ экономического потенциала действующего предприятия. – М.: Издательский дом «Экономическая литература», 2004. – 208 с.
9. Степанов А.Я. Оценка предпринимательского потенциала фирмы: дис. ... канд. экон. наук. – СПб., 2001. – С. 176.
10. Фасхиев Х.А. Конкурентный потенциал предприятия: оценка и управление // Экономическое возрождение России. – 2008. – № 2 (16). – С. 50–54.

11. Фатхутдинов Р.А. Управление конкурентоспособностью организации: учебник. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Изд-во Эксмо, 2005. – 544 с.

12. Фигурнов Э.Б. Производственный потенциал. – М.: Экономика, 1982. – 305 с.

13. Шайхутдинова Г.Ф. Личностная компонента российского предпринимательства // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2011. – № 2. – С. 123–126.

References

1. Garaev I.M. Sovershenstvovanie metodov ocenki sostojanija vnutrennej sredy organizacii sfery uslug kak ključevogo faktora ee konkurentosposobnosti na primere organizacij sfery obrazovatelnyh uslug: dis. ... kand. jekon. nauk. Naberezhnye Chelny. 2004. pp. 199.

2. Zakirova I.R. Sovremennye tendencii razvitija servisnogo predprinimatelstva v Rossii // Nauka segodnja: teorija i praktika: sborn. nauch. trud. Mezhdunar. nauchno-prakt. konf. / UGUJeS. Ufa, 2015. pp. 94–98.

3. Zakirova I.R. Servisnoe predprinimatelstvo v regione na sovremennom etape razvitija // Sovremennye problemy nauki i obrazovanija. 2015. no. 1–1; URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view?id=18582>.

4. Ibragimova N.U., Maksimova I. Analiz tendencij i faktorov razvitija molodezhnogo predprinimatelstva v regione // Nauka segodnja: teorija i praktika: sborn. nauch.

tr. Mezhdunar. nauchno-prakt. konf. / UGUJeS. Ufa. 2016. pp. 88–91.

5. Kovalev V.V. Finansovyj analiz: metody i procedury. M.: Finansy i statistika, 2003. 559 p.

6. Malikov R.I., Arapov V.V., Harisov V.I. Razvitie sistemy povyšeniya potenciala konkurentosposobnosti predprinimatelskih struktur v sektore kriticheskih tehnologij // Jekonomika i upravlenie: nauchno-praktičeskij zhurnal. 2014. no. 6 (122). pp. 64–69.

7. Rumjanceva E.E. Novaja jekonomičeskaja jenciklopedija. 3-e izd. M.: Infra. 2008. 826 p.

8. Sosnenko L.S. Analiz jekonomičeskogo potenciala dejstvujushhego predpriyatija. M.: Izdatelskij dom «Jekonomičeskaja literatura», 2004. 208 p.

9. Stepanov A.Ja. Ocenka predprinimatelskogo potenciala firmy: dis. ... kand. jekon. nauk. SPb., 2001. pp. 176.

10. Fashiev H.A. Konkurentnyj potencial predpriyatija: ocenka i upravlenie // Jekonomičeskoe vozrozhdenie Rossii. 2008. no. 2 (16). pp. 50–54.

11. Fathutdinov R.A. Upravlenie konkurentosposobnostju organizacii: uchebnik. 2-e izd., ispr. i dop. M.: Izd-vo Jeksmo, 2005. 544 p.

12. Figurnov Je.B. Proizvodstvennyj potencial. M.: Jekonomika, 1982. 305 p.

13. Shajhutdinova G.F. Lichnostnaja komponenta rossijskogo predprinimatelstva // Jekonomika i upravlenie: nauchno-praktičeskij zhurnal. 2011. no. 2. pp. 123–126.