

Научная статья

Original article

УДК 334.7

doi: 10.55186/2413046X_2022_7_6_354

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ КОММЕРЧЕСКОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ УСЛУГ: СОДЕРЖАНИЕ И ОЦЕНКА
ECONOMIC POTENTIAL OF A COMMERCIAL ORGANIZATION IN
THE SERVICE SECTOR: CONTENT AND EVALUATION**



Морова Ирина Михайловна, кандидат экономических наук, доцент кафедры товароведения, сервиса и управления качеством ИПТД (Институт пищевых технологий и дизайна) – филиал НГИЭУ, г. Нижний Новгород, E-mail: 30940@mail.ru

Лазутина Антонина Леонардовна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры инновационных технологий менеджмента, Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина, г. Нижний Новгород; кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры товароведения, сервиса и управления качеством ИПТД (Институт пищевых технологий и дизайна) – филиал НГИЭУ, г. Нижний Новгород, E-mail: lal74@mail.ru

Сафатова Ксения Сергеевна, студентка ¹Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина, г. Нижний Новгород, E-mail: lal74@mail.ru

Паленова Татьяна Викторовна, старший преподаватель кафедры товароведения, сервиса и управления качеством ИПТД (Институт пищевых технологий и дизайна) – филиал НГИЭУ, г. Нижний Новгород, E-mail: ptv.1959@mail.ru

Morovova Irina Mikhailovna

Lazutina Antonina Leonardovna

Safatova Kseniia Sergeevna

Palenova Tatiana Viktorovna

Аннотация. В статье раскрывается сущность экономического потенциала коммерческой организации сферы сервиса. С учетом специфики и роли сервисной отрасли и ее роли в социально-экономической жизни России проведен анализ существующих подходов к определению сущности, содержания, оценки формирования и использования экономического потенциала сферы услуг. Необходимость определения и оценки экономического потенциала организаций сервиса приобретает все более возрастающую роль с связи с трансформацией их социально-экономической роли в жизни общества, совершенствовании инфраструктуры территорий, повышении уровня занятости и качества жизни населения.

Abstract. The article reveals the essence of the economic potential of a commercial organization in the service sector. Taking into account the specifics and role of the service industry and its role in the socio-economic life of Russia, the analysis of existing approaches to determining the essence, content, assessment of the formation and use of the economic potential of the service sector is carried out. The need to determine and assess the economic potential of service organizations is becoming increasingly important due to the transformation of their socio-economic role in the life of society, improving the infrastructure of territories, increasing the level of employment and quality of life of the population.

Ключевые слова: экономический потенциал, сервис, экономические ресурсы, экономическая эффективность и ее критерии, конкурентные преимущества, адаптивность системы, социальная значимость

Keywords: economic potential, service, economic resources, economic efficiency and its criteria, competitive advantages, adaptability of the system, social significance

В настоящее время реалии социально-экономического развития определяют нестабильность и неустойчивость российского рынка из-за неустойчивого спроса и предложения в связи с влиянием экономических, социальных, политических факторов на местном, региональном и национальном уровнях отечественной экономики. Данные факторы определяют растущую необходимость у каждой коммерческой организации в необходимости оценки своих текущих и перспективных возможностей развития, а также конкурентных преимуществ.

В связи с этим возникает необходимость новых подходов к определению и оценке экономического потенциала предприятия. Особенно это актуально для коммерческих организаций, работающих в сфере оказания услуг и сервиса, так как именно она относится к наиболее динамично развивающимся отраслям и имеет высокую социальную значимость.

Сфера услуг является специфичной отраслью общественного воспроизводства, которая особо остро реагирует на потребности и спрос населения определенной территории. Наряду с товарным рынком рынок услуг и сервиса является особенно динамично развивающейся частью рыночной экономики России.

При этом рынок услуг имеет специфику в процессе своего формирования и деятельности. Среди основных особенностей рынка услуг можно выделить сегментацию его по территориальному признаку, высокий динамизм развития в соответствии с изменением потребностей населения определенной территории. Территориальный признак формирования спроса на определенные услуги определяет высокую степень локальных факторов в его формировании и развитии.

Организации в сферы услуг имеют преобладание среди субъектов малого и среднего бизнеса, так имеют относительно непродолжительный технологический цикл, что определяет высокую скорость окупаемости бизнеса в этой сфере, а значит и финансовую привлекательность развития сферы сервиса и услуг среди этой социально-значимой категории

экономических субъектов с точки зрения повышения занятости населения и уровня его обслуживания [3].

В процессе оказания услуги предполагается личное взаимодействие ее «производителя» и «потребителя», что дает большие возможности поиска нестандартных и индивидуальных проектов услуг и постоянное развитие выбранных технологий в большинстве направлений данной сферы в соответствии с потребностями населения. Но при этом также необходимо учесть, что очень высока неопределенность и получаемого результата на рынке услуг, что повышает уровень риска в данной сфере.

Так как преобладающий единичный тип воспроизводства сферы при оказании услуги и ее индивидуальный характер предполагает относительно высокий уровень издержек, постоянно возникает необходимость повышения экономической эффективности предприятия сферы сервиса и более полное использование имеющегося у него экономического потенциала. Все это в совокупности определяет актуальность определения сущности, содержания экономического потенциала коммерческой организации в сфере сервиса и способов оценки степени его использования.

Экономический потенциал организации сферы услуг основан, прежде всего, на ресурсном обеспечении его основной деятельности. В связи с этим встает необходимость изучить подходы авторов к его определению.

В частности, Соломатин А.Н. определяет потенциал с точки зрения ресурсного обеспечения деятельности торгового предприятия. Торговые предприятия выполняют функцию обслуживания населения товарами и вследствие этого имеют экономико-социальное значение для населения. Данным автором ресурсный потенциал торговой организации определяется «объемом и качеством имеющихся у нее ресурсов, к чему относится не только наличие основного и оборотного капитала и численность трудовых ресурсов, но профессиональные способности работников, а также качество организационной структуры организации [9].

С точки зрения Ковалева А.Н. ресурсное обеспечения деятельности организации является ее материальной основой, но в состав экономических ресурсов он также включает «природные ресурсы, основные производственные фонды, трудовые ресурсы». Данный автор отмечает, что различное сочетание и качество данных видов экономических ресурсов может обеспечить различные вариации результатов деятельности предприятия. В сфере услуг подобные вариации складываются опять же из специфики получаемого продукта, так как создание продукта в сфере услуг и сервиса – это зачастую непосредственно сам процесс ее производства и реализации в отличие от продукта производства материального продукта [1].

Приведенные авторы определяют и исследуют ресурсный потенциал с точки зрения ресурсной обеспеченности коммерческой организации. В этом случае эффективность использования потенциала предприятия определяется соотношением вложенных экономических ресурсов к полученным результатам.

Но данный подход не отражает наличие ресурсных потенциальных возможностей развития коммерческой организации сферы услуг. В связи с этим в экономической литературе можно выделить также подход к оценке экономического потенциала с точки зрения получения результата деятельности при наличии потенциальной способности коммерческой организации использовать определенный потенциал ресурсный для удовлетворения определенных потребностей и, как результат, для наращивания объемов деятельности, развития, диверсификации, повышения конкурентоспособности (целевой подход).

Таким образом, целевой подход оценивает величину общественного продукта, который может произвести коммерческая организация максимально используя имеющиеся в ее распоряжении экономические ресурсы. Данный подход ориентируется уже не только на количество, но и качество, а также структуру, сбалансированность экономических ресурсов [8].

В структуре экономического потенциала коммерческой организации важное значение придается трудовым ресурсам, так как именно человеческий капитал определяет эффективность использования всех остальных ресурсов для достижения максимально возможного объема и качества вырабатываемых товаров и услуг при использовании определенного количества основного и оборотного .

При оценке потенциала коммерческой организации сферы услуг отдельно оцениваются ее «производственные» возможности на стадиях именно реализации услуг и маркетинговых исследований: выявление возможности освоения новых для организации рынков и возможности закрепления и усиления конкурентных позиций на ранее освоенных рынках.

Следовательно, предпринимательские и профессиональные способности персонала коммерческой организации сервиса определяют в значительной степени развитие и использование ее ресурсного потенциала для увеличения объемов оказания услуг, улучшения качества сервиса и, как следствие, повышения конкурентоспособности коммерческой организации на рынке.

При оценке эффективности использования экономического потенциала необходима оценка использования финансовых ресурсов. С этой точки зрения важно получение прибыли коммерческой деятельности организации и особенно важны направления дальнейшего использования конечного финансового результата в процессе и с целью развития. Это также определяется компетенциями персонала, ее профессиональными качествами и степенью мотивации его на получение стратегических преимуществ организации в перспективе в процессе дальнейшего поступательного развития.

Оценка экономического потенциала хозяйствующего субъекта с позиции формирования и использования экономических ресурсов имеет значение предполагает и ресурсный, и целевой аспекты. В трудах авторов Г.Г. Надворная, С.В. Климчук, М.С. Оборин, Т.Е. Гварлиани предлагается устранить противоречия между ресурсным и результативным подходами к

понятию экономического потенциала в результате использования системы финансовых показателей в деятельности хозяйствующего субъекта [10, с. 72].

Данными авторами на основе критического анализа существующих подходов к оценке формирования и использования экономического потенциала организации предлагаются в качестве основных критериев оценки данных показателей ликвидность и рентабельность. По мнению авторов, подобная оценка обусловлена не только количественной стороной экономических ресурсов, как базиса экономического потенциала, но и их качеством: «структурой, степенью сбалансированности составляющих, рациональностью использования» [10, с. 80]. Использование финансовой составляющей является началом системного подхода в оценке экономического потенциала коммерческой организации сервиса.

Таким образом, экономический потенциал организации можно классифицировать различными способами, но особый интерес представляет разделение его составных частей на используемую в деятельности предприятия часть и «резервную», стратегически перспективную, которая может быть задействована в коммерческой деятельности при условии появления или изыскания дополнительного возможного рынка сбыта оказываемых услуг организацией сервиса, либо появления других возможностей. Причем системный подход позволяет оценивать в деятельности организации взаимодействие всех видов ресурсов, их структуру и состав, а также эффективность взаимодействия через применение финансовой составляющей.

В настоящее время можно выделить еще один подход к оценке экономического потенциала экономического субъекта, который основан на оценке цепочки ценностей М. Портера и представляет из себя оценку имеющихся и перспективных конкурентных преимуществ у данной коммерческой организацией.

Идею цепочки ценностей, представленную М. Портером в одном из основных своих трудов «Конкурентное преимущество» оптимально использовать в коммерческих организациях сферы услуг.

Для этого процесс оказания услуги подразделяется на цепь действий организации, каждое из которых приносит свой вклад в создание основного результата (услуги) в формирование стоимости услуги. При глубоком изучении каждой составляющей выявляются стратегически важные виды деятельности организации, которые формируют основные ее конкурентные преимущества. В выявленном стратегическом виде деятельности анализу подвергаются затраты с целью выявления их оптимизации по этапам оказания услуг как основу повышения эффективности в результате снижения цен и освоения новых видов деятельности. В результате данный подход позволяет выявить причину дифференциации, то есть отличительных особенностей организации, которые и формируют непосредственное ее конкурентное преимущество.

На рисунке 1 представлена цепочка создания ценности для предприятия. Видно, что оказание услуг и сервис занимает важное место в создании ценности.

Вспомогательные (неосновные) виды деятельности	Эффективность функционирования инфраструктуры коммерческой организации в сфере сервиса					МАР ЖА
	Управление человеческими ресурсами					
	Разработка сервисных технологий					
	Снабжение					
Основные виды деятельности	Логистика на входе	Операции	Логистика на выходе	Маркетинг и продажи	Предоставление услуг/обслуживание	

Рисунок 1. Цепочка ценности (стоимости) Майкла Портера

Если рассматривать организацию сервиса, оказывающую услуги и конкретизировать цепочку ценностей с учетом того, что процесс

непосредственно оказания услуги для нее как основной технологический процесс имеет особенность и точка формирования стоимости в коммерческих организациях смещается с этапа технологического на этап маркетинга и непосредственного взаимодействия с потребителями на этапе обслуживания [1, с.65].

Взаимодействие при личном контакте с потребителем определяет и специфику маркетинговых исследований рынка сбыта при возможности получать первичную маркетинговую информацию в процессе обслуживания и повышения значения предварительного маркетингового анализа. Все это позволяет сделать вывод о значительном социально-экономическом влиянии при оказании услуги качество непосредственного взаимодействия организации с потребителями. Данный факт, а также повышение уровня конкуренции на уровне сервисных услуг дает возможность утверждать, что конкурентоспособность предприятий данной сферы все более зависит от учета в их деятельности организационно-экономических особенностей.

Таким образом, необходимо отметить все возрастающую значимость в оценке экономического потенциала сервисных коммерческих организаций эффективности системы менеджмента и человеческого фактора. Для повышения эффективности системы менеджмента коммерческой организации сервисной сферы необходимо учитывать присущие ей социально-экономические особенности, объемы деятельности, преобладающий тип производства.

Все более динамично развивающаяся конъюнктура рынка сервисных услуг в российской экономике, появляющиеся вновь тенденции его развития повышают значимость также такого фактора в оценке потенциала его развития, как адаптивность всей системы организации сервиса по отношению к влиянию факторов внешней среды на его деятельность. Способность к адаптации коммерческой организации в случае необходимости повышает как конкурентоспособность услуг организации, так и возможности ее перспективного развития на российском рынке услуг.

Таким образом, проведенный анализ позволяет утверждать, что одна из основных современных тенденций социально-экономического развития состоит в повышении значимости сервисной сферы в России может быть решена при повышении эффективности использования их экономического потенциала. Рост числа и развитие возможностей коммерческих организаций, работающих в сфере сервиса и услуг, приводит к насыщению рынка, что в настоящее время особенно ярко проявляется в крупных городах с высокой концентрацией населения, и обострению конкуренции.

В сложившихся современных социально-экономических условиях рыночный успех предприятия сферы сервиса определяется и социальной ролью в формировании сервисной инфраструктуры России, повышает уровень обслуживания населения отдельных территорий, повышает занятость и уровень качества жизни населения на местном, региональном и федеральном уровнях [4].

Список источников

1. Волкова, А.А. Организационно-экономические особенности предприятий сферы сервиса / А.А. Волкова // Управленческое консультирование – 2013 - № 3 (51), 2013. - С. 64-71.
2. Ковалев, Александр Николаевич. Ресурсный потенциал торговых организаций и эффективность его использования: автореферат диссертации на соискание степени кандидата экономических наук: 08.00.05 / Белгород. университет потребительской кооперации - Белгород, 2004. - 23 с.
3. Морозова, И.М., Лазутина, А.Л., Лебедева, Т.Е. К проблемам эффективного развития корпоративного управления в России в условиях становления смешанной экономики Актуальные вопросы современной экономики. 2019. № 5. С. 75-78
4. Морозова И.М., Лазутина А.Л., Башкаева М.Д. Экономические механизмы саморазвития муниципальных образований Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2018. Т. 2. № 7 (33). С. 73-79.

5. Попов, Е. В. Межфирменные взаимодействия: монография / Е. В. Попов, В. Л. Симонова. - Москва: Издательство Юрайт, 2022. - 276 с. - (Актуальные монографии). - ISBN 978-5-534-14248-8. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/496918>.
6. Попов, Е. В. Умные города: монография / Е. В. Попов, К. А. Семячков. - Москва: Издательство Юрайт, 2022. - 346 с. - (Актуальные монографии). - ISBN 978-5-534-13732-3. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/496705>.
7. Портер Е. Майкл Конкурентная стратегия: Методика анализа отраслей и конкурентов / Майкл Е. Портер; Пер. с англ. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2015 - 454 с. ISBN 5-9614-0143-0.
8. Рой, О. М. Исследования социально-экономических и политических процессов: учебник для вузов / О. М. Рой. - Москва: Издательство Юрайт, 2022. - 331 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-12349-4. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/492400>.
9. Соломатин, А.Н. Экономика, анализ и планирование на предприятии торговли / под ред. Соломатина А.Н. – Санкт-Петербург: Идательство Питер, 2009 г. – 560 с.
10. Теория и методология оценки экономического потенциала предприятий / Г.Г. Надворная, С.В. Климчук, М.С. Оборин, Т.Е. Гварлиани // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. – 2016. – № 6. – С. 70-90. DOI: 10.15838/esc/2016.6.48.4

References

1. Volkova, A.A. Organizational and economic features of service enterprises / A.A. Volkova // Management consulting – 2013 - № 3 (51), 2013. - Pp. 64-71.
2. Kovalev, Alexander Nikolaevich. The resource potential of trade organizations and the effectiveness of its use: abstract of the dissertation for the degree of

Candidate of Economic Sciences: 08.00.05 / Belgorod. University of Consumer Cooperation - Belgorod, 2004. - 23 p.

3. Morovova, I.M., Lazutina, A.L., Lebedeva, I.e., On the problems of effective development of corporate governance in Russia in the context of the formation of a mixed economy, Topical issues of modern economics. 2019. No. 5. pp. 75-78

4. Morovova I.M., Lazutina A.L., Bashkaeva M.D. Economic mechanisms of self-development of municipalities Innovative economy: prospects for development and improvement. 2018. Vol. 2. No. 7 (33). pp. 73-79.

5. Popov, E. V. Inter-firm interactions: monograph / E. V. Popov, V. L. Simonova. - Moscow: Yurayt Publishing House, 2022. - 276 p. - (Current monographs). - ISBN 978-5-534-14248-8. - Text: electronic // Yurayt Educational Platform [website]. - URL: <https://urait.ru/bcode/496918>

6. Popov, E. V. Smart cities: a monograph / E. V. Popov, K. A. Semyachkov. - Moscow: Yurayt Publishing House, 2022. - 346 p. - (Current monographs). - ISBN 978-5-534-13732-3. - Text: electronic // Educational platform Yurayt [website]. - URL: <https://urait.ru/bcode/496705>

7. Porter E. Michael Competitive strategy: Methods of analyzing industries and competitors / Michael E. Porter; Translated from English - M.: Alpina Business Books, 2015 - 454 p. ISBN 5-9614-0143-0.

8. Roy, O. M. Studies of socio-economic and political processes: textbook for universities / O. M. Roy. - Moscow: Yurayt Publishing House, 2022. - 331 p. - (Higher education). - ISBN 978-5-534-12349-4. - Text: electronic // Yurayt Educational Platform [website]. - URL: <https://urait.ru/bcode/492400> .

9. Solomatin, A.N. Economics, analysis and planning at the trade enterprise / ed. Solomatina A.N. – St. Petersburg: Publishing House Peter, 2009 – 560 p.

10. Theory and methodology of assessing the economic potential of enterprises / G.G. Nadvornaya, S.V. Klimchuk, M.S. Oborin, T.E. Gvarliani // Economic and social changes: facts, trends, forecast. – 2016. – No. 6. – pp. 70-90. DOI: 10.15838/esc/2016.6.48.4/

Московский экономический журнал. № 6. 2022

Moscow economic journal. № 6. 2022

Для цитирования: Морозова И.М., Лазутина А.Л., Сафатова К.С., Паленова Т.В. Экономический потенциал коммерческой организации сферы услуг: содержание и оценка // Московский экономический журнал. 2022. № 6.

URL: <https://qje.su/ekonomicheskaya-teoriya/moskovskij-ekonomicheskij-zhurnal-6-2022-24/>

© Морозова И.М., Лазутина А.Л., Сафатова К.С., Паленова Т.В., 2022.

Московский экономический журнал, 2022, № 6.