

В.Ф. Гришков

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЭКОНОМИЧЕСКОГО КРИЗИСА

Представлена классификация факторов, влияющих на конкурентоспособность предприятий и организаций сферы услуг в условиях экономической рецессии, проведен анализ основных внешних факторов конкурентоспособности в сфере услуг Российской Федерации.

Ключевые слова: конкурентоспособность; сфера услуг; факторы конкурентоспособности; инновации.

We offer a classification of factors affecting the competitiveness of enterprises and organizations of service sphere in the conditions of economic recession. The analysis of major external factors of competitiveness in the service sector of the Russian Federation is carried out.

Keywords: competitiveness; service sphere; factors of competitiveness; innovations.

В терминах экономической науки под фактором понимается причина, движущая сила какого-либо процесса, определяющая его характер или отдельные черты. Под факторами конкурентоспособности предприятия понимается динамичное множество составляющих внутренней и внешней маркетинговой среды, по которым предприятие превосходит своих конкурентов. Обобщение и классификация факторов, определяющих конкурентоспособность предприятия сферы услуг, необходима для разработки научно обоснованного подхода к его диагностике в условиях экономической рецессии и кризисных явлений.

К внешним факторам *прямого воздействия* на конкурентоспособность предприятия сферы услуг относятся такие рыночные факторы, как потребительский спрос, конкуренция на рынке, ёмкость рынка, наличие и уровень квалификации трудовых ресурсов; государственная система стандартизации и сертификации услуг и систем ее создания; правовая защита интересов потребителя; налоговые ставки; процентные ставки, инфляция.

К внешним факторам *опосредованного воздействия* на конкурентоспособность предприятия относятся: уровень экономического развития страны, эффективность функционирования финансовых рынков и качество финансовых и банковских услуг; уровень развития инфраструктуры в стране; научно-технологический и инновационный потенциал; амортизационная, налоговая и финансово-кредитная политика; деятельность общественных и негосударственных институтов; уровень открытости экономики; уровень конкурентоспособности отрасли; государственная поддержка малого и среднего бизнеса; правовое регулирование функционирования

экономики страны и регионов; научный уровень управления экономикой страны, региона и отрасли; наличие доступных и дешевых природных ресурсов; государственная поддержка науки, образования и инновационной деятельности; прогрессивность системы подготовки и переподготовки кадров в стране; климатические условия и географическое положение страны или региона.

Конкурентоспособность предприятий сферы услуг Российской Федерации зависит от таких *общих* факторов, как незавершенность рыночных реформ, излишне централизованный характер финансовой системы страны, макроэкономическая нестабильность.

Более *частными* факторами являются факторы, характеризующие уровень развития отрасли. Факторами конкурентоспособности следует признать макроэкономические показатели, отражающие состояние экономики, как на уровне государства, так и на уровне субъекта РФ. Показатели экономического развития определяются индикаторами темпов изменения объемов производства, себестоимости и т.п., как по территории, так и по видам экономической деятельности.

Перспективные направления государственной поддержки развития различных отраслевых составляющих сферы услуг обозначены в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. Несмотря на серьезно изменившиеся экономические и геополитические условия, в которых реализуется Концепция, можно утверждать, что заданные ею ориентиры на поддержку развития сферы высокотехнологичных и интеллектуальных услуг, а также на поддержку структурной и технологической модернизации отраслей,

формирующих человеческий капитал страны, сохраняются и в период экономического кризиса 2014–2015 годов.

Внешние факторы следует дополнить такими факторами, как доступность финансирования и состояние делового климата и институционального развития. Позиция Российской Федерации в рейтинге Всемирного Банка за 2014 год улучшилась незначительно (страна переместилась с 92 на 90-е место) [4]. По данным специализированных опросов, российские предприниматели называют основным фактором, мешающим их развитию, именно высокий уровень налогов и несовершенство налоговой системы [4]. В 2013 году Россия впервые вышла на третье место по инвестиционной привлекательности – впереди только США и Китай, а позади Франция, Германия, Великобритания, Сингапур и Бразилия [4]. Значительную роль в формировании благоприятного для предприятий сферы услуг инвестиционного климата сыграла начатая в 2012 году активная деятельность Агентства стратегических инициатив по разработке реализации мероприятий Дорожных карт, направленных на совершенствование условий осуществления в России предпринимательской деятельности. Тем не менее, в деловом климате страны сохраняются серьезные проблемы.

Анализ индекса предпринимательской уверенности показывает, что с 2012 по 2014 год среднегодовой индекс предпринимательской уверенности по отраслям сферы услуг в целом снизился на 5,2%, с 5,7 до 0,5% [7]. При этом за два года наиболее сильно сократилась предпринимательская уверенность в техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, деятельности ломбардов, гостиничных услугах. Практически не претерпел изменений индекс предпринимательской уверенности в таких сферах, как экскурсионная деятельность, организация отдыха и развлечений, культура и спорт, персональные услуги.

Оценить влияние фактора обеспеченности финансовыми ресурсами с достаточной степенью условности возможно путем анализа объемов кредитования в Российской Федерации. За период с 2010 по 2014 год соотношение объемов кредитов, выданных предприятиям, осуществляющим предпринимательскую деятельность в области транспорта и связи, оптовой и розничной торговли; ремонта автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования, а также операций с недвижимым имуществом, аренды и предоставления услуг, практически не изменилось и составляло в среднем 4,5%, 26,3% и 5% от общего объема выданных юридическим лицам кредитов соответственно [5]. В 2014 году доля предприятий сферы услуг в общем объеме выданных

российскими банками кредитов составила 37%.

Анализ прямых иностранных инвестиций в Россию за 2010–2013 гг. позволяет сделать вывод, что за последние три года наметилась тенденция к сокращению доли прямых иностранных инвестиций в отрасли сферы услуг в общем объеме инвестиции, которая уменьшилась с 74,7% в 2010 году до 55% в 2013 году. Несмотря на то, что общий объем прямых иностранных инвестиций вырос за 2 года на 27%, инвестиции в сферу услуг существенно сократились. Наибольшему сокращению (в 5,3 раза) подверглись инвестиции в сферу научных исследований и разработок. Ровно в два раза увеличился объем прямых иностранных инвестиций в сферу здравоохранения, транспортных услуг, а также в сферу торговли. Представляется, что неравномерность в области привлечения инвестиций свидетельствует о существенных различиях в инвестиционном климате различных отраслей сферы услуг [1].

Общую макроэкономическую обстановку, влияющую на конкурентоспособность предприятий сферы услуг, отражает также индекс физического объема инвестиций в основной капитал. За период с 2005 по 2012 год в России индекс физического объема инвестиций в основной капитал сократился: на 25,2% – в гостиничном бизнесе, на 17,1% – в сфере образования, на 15,5% – в сфере связи [6]. Из проведенного анализа следует, что для зарубежных инвесторов наибольший интерес представляют сферы здравоохранения и торговли, в то время как для российского инвестора данные области не являются приоритетными. Следовательно, именно в данных отраслях сферы услуг следует ожидать ужесточения конкуренции с иностранными производителями.

Важнейшим фактором является также состояние основных производственных фондов. Анализ удельного веса полностью изношенных основных фондов коммерческих организаций по различным отраслям сферы услуг позволяет сделать вывод, что по состоянию на 2005 год наиболее изношенными основными фондами характеризовались такие отрасли, как оптовая и розничная торговля; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов, бытовых изделий и предметов личного пользования (15,5%), научные исследования и разработки (16,5%). По состоянию на 2012 год в целом по экономике удельный вес полностью изношенных основных фондов увеличился на 0,7%, составив 14%. Наибольшим ростом данного показателя в сфере услуг характеризуются государственное управление и обеспечение военной безопасности; социальное страхование (на 8,5%), предоставление прочих коммунальных, социальных и персональных услуг (на 5,3%) и связь (на 8,9%). Отме-

тим, что отдельные отрасли сферы услуг характеризуются значительно более низким, нежели в среднем по экономике, удельным весом изношенных фондов. Так, в 2012 году ниже среднего в целом по экономике данный показатель был в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса (4%), в сфере финансовых услуг (5,5%), а также в области образования и здравоохранения (8,8% и 8,1% соответственно) [2]. Таким образом, можно сделать вывод, что состояние основных производственных фондов в отраслях сферы услуг, в первую очередь связанных с формированием человеческого капитала, выступает в качестве одного из ведущих факторов конкурентоспособности.

Потребление населения выступало в качестве основного драйвера экономического роста на этапе восстановления экономики после кризиса 2008–2009 годов. В представленном в 2014 году докладе специалистов Центра макроэкономического анализа и краткосрочного прогнозирования отмечается существование в России огромного потенциала наращивания потребительских рынков в части услуг. Согласно второму закону Ф. Энгеля, чем выше благосостояние населения и чем выше уровень доходов, тем большая часть расходов потребителя приходится на продовольственные товары высшего качества и на услуги, связанные с развитием человека [3]. Следовательно, высокому уровню благосостояния и высокому качеству жизни населения соответствует низкая доля расходов на питание и высокая доля расходов на услуги в семейном бюджете. Проведенный автором анализ состава потребительских расходов домашних хозяйств за период 2007–2012 гг. позволяет сделать вывод, что потребительские расходы домохозяйств за указанный период выросли в 1,9 раза, при этом более всего – ровно в два – раза увеличились расходы населения на здравоохранение, транспорт, отдых и культурные услуги, менее всего – в 1,3 раза – расходы на образование [7].

В структуре расходов домохозяйств преобладают расходы на транспорт, ЖКХ и организацию отдыха. Медленный рост доли расходов на услуги, являющийся следствием кризиса 2008–2009 года, тем не менее подтверждает закон Энгеля и позволяет сделать вывод о том, что наиболее перспективны рынки туристических и развлекательных услуг. Эта гипотеза подтверждается также почти двукратным ростом объема услуг, оказанных населению Российской Федерации за период 2005–2012 гг. – с 3,4 до 6 млрд. руб. При этом индекс физического объема платных услуг населению за период 2005–2012 гг. характеризуется разнонаправленной динамикой: в 2012 году по отношению к 2005 году наиболее резко (на 34,4%) снизился индекс в области услуг физкультуры и спорта, на 20,8% –

туристических услуг, на 19% – правовых услуг и на 12% – индексе по услугам связи. Данная тенденция указывает на устойчивость в кризисные моменты тех отраслей, которые оказывают транспортные, бытовые, медицинские и образовательные услуги [7]. Соответственно, на конкурентоспособность предприятий данных отраслей изменения в потребительских доходах и предпочтениях оказывают наименьшее воздействие, а внутренний рынок обладает достаточной ёмкостью и будет являться для отечественных предприятий сферы услуг основным.

Гипотеза подтверждается анализом внешней торговли услугами. Согласно данным Центрального Банка Российской Федерации, начиная с 2009 года платежный баланс Российской Федерации демонстрирует устойчивую тенденцию к увеличению отрицательного сальдо по балансу услуг. Представляется, что в условиях кризиса Российская Федерация в среднесрочной перспективе не сможет стать нетто-экспортером услуг, а отрицательное сальдо в торговле услугами будет нарастать. Таким образом, можно сделать вывод о том, что в ближайшее время российский рынок услуг будет развиваться в основном за счет внутреннего потребления.

Еще одним фактором, влияющим на конкурентоспособность предприятия сферы услуг, является обеспеченность трудовыми ресурсами и квалификация персонала. Проведенный автором анализ численности выбывших работников списочного состава в России за 2005–2013 гг. показывает, что если количество выбывших работников в целом по экономике остается относительно стабильным и составляет в среднем 10991 тыс. чел. в год, то по отраслям сферы услуг наблюдается следующая динамика: в области финансовых услуг число уволившихся за 10 лет выросло в 2,2 раза, в торговле – в 1,6 раза. Анализ численности принятых и выбывших работников по отраслям сферы услуг за 2013 и первые три квартала 2014 года показал, что резкие отклонения между данными показателями отсутствуют, что свидетельствует об отсутствии сокращения рабочих мест. В то же время сфера услуг в наибольшей степени испытывает кадровый голод: по состоянию на октябрь 2014 года потребность организаций в работниках для замещения вакантных рабочих мест по видам экономической деятельности только в сфере образования (1,5%) существенно ниже средней по экономике (2,8%).

По мнению автора, это связано с низкой заработной платой: анализ номинальной численной заработной платы работников по видам экономической деятельности показал, что наименьшая заработная плата (62% от всероссийской средней) начисляется в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса, чуть выше (72%) показатель в отрасли образова-

ния. Данная тенденция находит свое отражение в ежеквартальных обследованиях деловой активности сферы услуг, согласно которым в 2012–2014 годах отсутствие персонала необходимой квалификации занимает стабильное третье место в числе факторов, ограничивающих деятельность организации [7].

Проведенный нами анализ среднегодовой численности занятых по видам экономической деятельности (классифицированным в соответствии с ОКВЭД) показывает, что за период с 2005 по 2013 год количество занятых в торговле и отраслях сферы услуг увеличилось на 2,5 млн. чел. и составило к 2013 году 62% от общего количества занятых в экономике. Это означает незначительный рост (всего на 2%) количества занятых в сфере услуг. За тот же период оборот организаций торговли и сферы услуг вырос в 3,2 раза. В разрезе отраслевых составляющих наиболее быстрыми темпами увеличивался оборот компаний, занятых в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса (в 3,7 раза), а также в области операций с недвижимым имуществом, аренды и предоставления услуг (3,6 раза), здравоохранения и предоставления социальных услуг (3,4 раза). Медленнее всего за 8 лет увеличивался оборот предприятий и организаций сферы коммунальных, социальных и персональных услуг (1,7 раза) [7]. Таким образом, можно сделать вывод, что за период с 2008 по 2013 год при относительно стабильном количестве занятых в три раза увеличился оборот предприятий и организаций сферы услуг, что свидетельствует о сохранении тенденции к росту производительности труда в сфере услуг Российской Федерации, даже в условиях макроэкономических колебаний.

В числе внутренних факторов конкурентоспособности предприятий сферы услуг можно выделить такие факторы, как:

1) *факторы собственности*: наличие государства в составе собственников, наличие иностранных акционеров, форма собственности;

2) *факторы менеджмента*: организационная структура предприятия стратегические ориентиры развития, развитие маркетинга на предприятии, количество организационно-управленческих инноваций, количество управленческих технологий, наличие руководителей с опытом работы в зарубежных компаниях, использование конкурентного бенчмаркинга, сертификация по ISO;

3) *квалификация персонала*: доля менеджеров, имеющих степень MBA, полученную за рубежом, доля руководителей, имеющих опыт работы в иностранной компании, квалифицированные работники (средняя доля, %);

4) *факторы инновационного поведения*: оборудование за пределами амортизационного срока (средняя доля, %), наличие подразделений НИОКР, количество зарегистрированных

патентов и ноу-хау.

Можно отметить также существование в сфере услуг отраслей, на предприятиях которых сложившаяся благоприятная конъюнктура (финансовые услуги) либо государственная поддержка (связь, здравоохранение) оказываются наиболее существенными факторами успеха на рынке, перекрывающими слабый и неконкурентоспособный менеджмент.

В сфере услуг внешние факторы конкурентоспособности зависят от специфических свойств услуги как товара. Ведущим фактором конкурентоспособности, исходя из специфических свойств услуг, выступает его маркетинговая деятельность.

Как следует из теории потребительского поведения, при выборе услуг клиент руководствуется:

- речевыми коммуникациями (слухами), т.е. информацией об услугах, которую потребители услуг передают друг другу;

- личными потребностями (личностными представлениями клиента о качестве, его запросах);

- прошлым опытом, т.е. подобными услугами, оказанными ему в прошлом;

- внешними коммуникациями (сообщениями), поступающими через средства массовой информации: радио, телевидение, прессу.

Исходя из специфических свойств услуги как товара и подходов потребителей к выбору услуг, формирование конкурентных преимуществ в этой связи напрямую зависит от способности предприятия оценивать, прогнозировать и формировать потребительские ожидания клиента, а также от возможности индустриализации услуги и стандартизации услуги как основного способа преодоления проблемы неопределенности и неопределенности качества.

Уровень конкурентоспособности невозможно описать каким-либо одним показателем. Хотя широко признано, что конкурентоспособность – многофакторная характеристика предприятия, далеко не всегда осознается, что это феномен системного, а не комплексного характера. Представляется, что здесь имеется ряд неадекватных допущений: причинные факторы, выражаемые частными или комплексными показателями, действуют независимо друг от друга; эта причинная связь является односторонней; факторные воздействия линейны и не динамичны. Современная экономическая наука к настоящему времени пришла к заключению о невозможности объяснить конкурентоспособность предприятия, основываясь только на одном ключевом факторе либо группе факторов, равно как и свести конкурентоспособность предприятия к какому-либо одному сравнительному преимуществу.

В настоящее время комплекс внешних факторов, оказывающих воздействие на конкурентоспособность предприятий сферы ус-

луг, характеризуется разнонаправленной динамикой. Государственная поддержка развития сферы интеллектуальных услуг, образования и здравоохранения реализуется на фоне таких проблем, как макроэкономическая нестабильность, влекущая за собой относительно низкий уровень предпринимательской уверенности в сфере услуг, ограниченность доступа организаций сферы услуг к долгосрочному финансированию, высокая степень изношенности основных производственных фондов, а также низкая привлекательность отдельных предприятий отраслевых составляющих сферы услуг в качестве работодателей. Тем не менее, тенденции, складывающиеся на потребительских рынках, а также ориентация сферы услуг на внутренний рынок, позволяют расценивать сферу услуг как приоритетный сектор создания добавленной стоимости.

Анализ влияния макроэкономических условий на отдельные показатели развития отраслевых составляющих сферы услуг демонстрирует, что зачастую причины низкой конкурентоспособности предприятий сферы услуг находятся внутри предприятий, а не вне их. Базовые экономические условия не являются для предприятий сферы услуг ведущим фактором конкурентоспособности. Объяснение высокой или низкой конкурентоспособности предприятия сферы услуг следует искать в индивидуальных микрохарактеристиках предприятий [8]. Представляется, что одной из основных проблем низкой конкурентоспособности предприятий сферы услуг является неэффективный менеджмент, низкая производительность труда, а также отсутствие стратегических ориентиров инновационного поведения. Основными внутренними факторами конкурентоспособности выступают совокупность факторов собственности, менеджмента, квалификации персонала и инновационного поведения компании. Применительно к отраслевым составляющим сферы услуг в Российской Федерации можно определить следующие «двигатели» конкуренто-

способности: устойчивая и открытая среда бизнеса, которая поощряет конкуренцию; развитая инфраструктура; продвижение талантов и умений в сфере интеллектуальных услуг; устойчивая защита прав интеллектуальной собственности.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Баикатова А.* Минфин взялся за международный бизнес-рейтинг России // Электронная версия «Независимой газеты». URL: http://www.ng.ru/economics/2012-10-18/4_minfin.html (дата обращения: 18.04.2015).

2. *Булгакова Л.Г.* Источники финансирования обновления основных фондов в России // Молодой ученый. 2014. № 1. С. 340–343.

3. *Давыдянц Д.Е., Бичоева Е.С.* Определение понятий «конкурентоспособность», «конкурентоспособность организации», «конкурентоспособность потребительских товаров и услуг» // Аудит и финансовый анализ. 2011. № 2. С. 359–362.

4. *Носкова Е.И.* В тройке лидеров // Электронная версия «Российской газеты». URL: <http://www.rg.ru/2014/06/10/investicii.html> (дата обращения: 18.04.2015).

5. Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2014 году // Официальный сайт Банка России. URL: http://www.cbr.ru/publ/archive/root_get_blob.aspx?doc_id=9878 (дата обращения: 18.04.2015).

6. *Пономарева И.В.* Иностранная инвестиция в экономике России: динамика, анализ, проблемы // Молодой ученый. 2014. № 12. С. 169–174.

7. Российский статистический ежегодник–2014: стат. сб. / Росстат. М., 2014. 693 с.

8. Стратегия–2020: Новая модель роста – новая экономическая политика. Итоговый доклад о результатах экспертной работы по актуальным проблемам социально-экономической стратегии России на период до 2020 года. Кн. 2 / под науч. ред. В.А. Мау, Я.И. Кузьмина. М.: Издат. дом «Дело» РАНХиГС, 2013. 408 с.