

УДК 330.123.6

ФАКТОРЫ ВНЕШНЕЙ СРЕДЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ФОРМИРОВАНИЕ СТРАТЕГИИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА НА РЫНКЕ ДЕЛОВЫХ УСЛУГ

© 2010 Е.Г. Пипко*

Ключевые слова: факторы внешней среды, тенденции развития рынка деловых услуг, НТП, глобализация, интеграция, стратегический выбор, вызовы и угрозы внешней среды.

Статья посвящена проблеме определения факторов внешней среды, влияющих на выбор стратегии предприятия сервиса. Правильная оценка мировых и российских социально-экономических тенденций развития рынка услуг, выявление расхождений между ними поможет предприятиям правильно определить вызовы и угрозы внешней среды.

Сложность современного развития сферы услуг в мировой экономике отражается и на российских предприятиях сервиса. Факторы внешней среды оказывают прямое и косвенное воздействие на развитие предприятия, они создают угрозы и возможности, которые влияют на показатели эффективности деятельности предприятия сервиса. Анализ и оценка основных тенденций развития сферы услуг, особенности и тенденции ее развития служат основными факторами, которые необходимо учитывать при формировании стратегии предприятия сервиса.

В числе важнейших факторов, оказывающих влияние на сектор услуг на современном этапе в РФ, является мировой экономический кризис, который может привести к таким негативным моментам, как снижение спроса на услуги, повышение риска неплатежей, ухудшение условий кредитования, снижение заказов от стратегических клиентов, замораживание инвестиционных проектов. Все это повышает интенсивность конкуренции на рынке, приводит к снижению рентабельности.

В настоящее время основной массив предприятий деловых услуг относится к сфере среднего и малого предпринимательства. В этих условиях увеличивается риск сокращения инфраструктуры поддержки малых предприятий, это, прежде всего, информационные, маркетинговые, образовательные и другие услуги, что может привести ряд предприятий сервиса к банкротству. К ним относятся фирмы, использующие заемные средства для оказания услуг, принимающие участие в реализации инвестиционных проектов, направленных на расширение производства.

Перспективы деятельности предприятия сервиса в этой сложной обстановке можно определить путем выявления будущих тенденций развития рынка и изменений внешней среды. Правильная оценка мировых и российских социально-экономических тенденций развития рынка деловых услуг поможет предприятиям данной сферы отбросить нереальные ожидания на стадии формирования целей стратегии, выявить проблемные ситуации и возможности, установить степень их влияния на эффективность хозяйствования на рынке деловых услуг. При оценке соответствия общих мировых тенденций сферы деятельности и региональных тенденций важно выявить их расхождение и рассматривать их как вызовы и угрозы внешней среды.

Проведенные исследования показывают, что в настоящее время мировой рынок деловых услуг становится динамично развивающимся сектором экономики. Для эффективного стратегического позиционирования определим ряд направлений развития мировой сферы услуг, особо важных для прогноза развития предприятий этой сферы. Главной закономерностью мировой экономики в настоящее время служит опережающий рост сферы услуг, за счет чего происходит трансформация индустриальной экономики в постиндустриальную и формирование сервисной экономики. В сфере услуг формируются такие ключевые факторы роста, как научное знание, нематериальные формы накопления, информационные технологии. Важнейшее значение имеют глубокие инновационные, качественные и структурные изменения в самих отраслях услуг, которые повышают их

* Пипко Елена Григорьевна, докторант Самарского государственного экономического университета.
E-mail: pipko.08@mail.ru.

вклад в развитие современного общества и создают необходимые предпосылки для его дальнейшего прогресса. Динамику услуг определяет специализация, интеграция, развитие инновационной деятельности и гуманизация общества.

Ключевым фактором развития сферы услуг является современная научно-техническая революция. На основе компьютеризации, информационных технологий, новых средств коммуникаций в экономике появился и развивается целый спектр новых услуг, радикально обновляются их традиционные виды, повышаются качественные показатели обслуживания. Структурная крупномасштабная перестройка общественного производства в развитых странах приводит к росту потребности крупных компаний в деловых услугах высокого качества, связанных с разнообразными и сложными проблемами их реструктуризации и развития (техническими, технологическими, организационными, сбытовыми, управленческими и т.д.). Интеграция расширяет набор услуг, приводит к взаимодействию и взаимопроникновению производства продукции и услуг.

Глобализация обуславливает развитие аутсорсинга, расширение возможностей оказания услуг в условиях применения интернет-технологий, появление транснациональных корпораций во многих секторах услуг (особенно в финансовой сфере).

Дифференциация и индивидуализация потребностей производства и населения служит фактором расширения спроса на услуги. Быстрее всего в этой сфере развиваются компьютерные услуги, консультационный бизнес, нетехнические виды деловых услуг - службы по подбору персонала (в том числе для временных работ), а также по обеспечению связей фирм с общественностью, поддержанию на производстве нормального социального климата и т.п. Увеличивается роль услуг в распространении научных знаний.

Анализ тенденций развития деловых услуг в РФ, особо важен для прогноза развития и определения возможностей предприятия, которые есть во внешней среде и выявления факторов, которые могут оказать большое влияние на реализацию стратегии. В РФ рост доли сферы услуг связан с резким сокращением производства в промышленности

и сельском хозяйстве, а также с ростом доли деловых услуг (финансовые и посреднические услуги).

В структуре сферы услуг в РФ доминируют торговля, общественное питание и заготовки (54%), транспорт (17%) и связь (4%). На первом месте среди деловых услуг, после финансовых, находятся услуги по применению современных систем контроля качества, сертификации товаров, работ, услуг, применению маркетинговых стратегий. Далее соответственно следуют услуги по развитию персонала и внедрению современных методов управления на основе информационных технологий. И только на пятом месте после инноваций по изменению организационных структур управления следует реализация новой или значительно измененной корпоративной стратегии.

Аудиторские, консалтинговые, компьютерные, риелторские, охранные услуги, а также услуги телекоммуникаций и компьютерных технологий, рекламные и образовательные и другие услуги не являются доминирующими, что не соответствует мировым тенденциям.

Финансирование научных исследований и разработок в РФ имеет устойчивую тенденцию к росту, однако в основном финансирование осуществляется за счет федерального бюджета и, частично, из средств предпринимательского сектора. Инвестиционные потоки в сферу услуг, в общем, имеют тенденцию к росту, однако, объем инвестиций значительно различается по видам экономической деятельности.

В "Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года", утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р, намечены основные направления развития сервиса для ликвидации отставания от мировой экономики по научно-техническому уровню и качеству услуг. Согласно Концепции в середине текущего десятилетия российская экономика окажется перед долговременными системными вызовами, отражающими тенденции развития мирового хозяйства¹:

1) усилением глобальной конкуренции, охватывающей не только традиционные рынки товаров, капиталов, технологий и рабочей

силы, но и системы национального управления, поддержки инноваций, развития человеческого потенциала;

2) новой волной технологических изменений, усилением роли инноваций в социально-экономическом развитии и снижением влияния многих традиционных факторов роста;

3) возрастанием роли человеческого капитала как основного фактора экономического развития;

4) истощением потенциала экспортно-сырьевой модели экономического развития, базирующейся на форсированном наращивании топливного и сырьевого экспорта, выпуске товаров для внутреннего потребления за счет дозагрузки производственных мощностей в условиях заниженного обменного курса рубля, низкой стоимости производственных факторов - рабочей силы, топлива, электроэнергии.

На основе этих вызовов прогнозируется углубление дисбалансов в области мировой торговли, инвестиций, изменение мирового экономического порядка, интенсификация мировых миграционных процессов, что обязательно вызовет структурную реорганизацию мировой экономики. Главным противоречием данного периода могут стать тенденции глобализации мировой экономики и регионализации как реакции на накопление диспропорций в мировой торговле и финансовой системе².

К отмеченным в Концепции вызовам на рынке деловых услуг следует добавить вы-

явленные в процессе анализа и сравнения тенденций - угрозы. Первостепенной угрозой для предприятия сервиса на рынке деловых услуг служит то, что деловые услуги не являются доминирующими, что не соответствует мировым тенденциям. Как следствие этого, в отраслях услуг не происходят глубокие инновационные, качественные и структурные изменения. Однако на основе компьютеризации, информационных технологий, развития новых средств коммуникаций быстрыми темпами развиваются в экономике новые услуги, а это повышает качественные показатели обслуживания.

Следовательно, динамика рынка деловых услуг зависит от темпов НТП в РФ, глобализации, гуманизации общества и от скорости интеграции общественного производства, глубоких инновационных и структурных изменений в экономике. Экономический рост в сфере деловых услуг следует ожидать при активизации интеграции материальных и нематериальных элементов производства, росте инноваций и улучшении инвестиционного климата. Однако главным фактором экономического роста рынка деловых услуг будет служить определяющая роль человеческого капитала, что обострит конкуренцию за высококвалифицированных специалистов в сфере деловых услуг.

¹ См.: <http://www.newsru.com/finance/25nov2008/conception.html>.

² *Паньков В.С.* Глобализация экономики: некоторые дискуссионные вопросы. URL: <http://www.wpec.ru/problems/index.html>.

Поступила в редакцию 12.10.2010 г.