

14. Савина М. С. Классификаторы профессий. Профессиографическое обеспечение деятельности специалиста службы занятости / М. С. Савина // Профессиональный потенциал. – 2001. – № 3. – С. 31-34
15. Сажина М. А. Экономическая теория / М. А. Сажина, Г. Г. Чибриков. – М. : Норма, 2001. – 320 с.
16. Стратегия экономического и социального развития АРК на 2011-2020 годы : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.ark.gov.ua/blog/2010/12/15/strategiya-ekonomicheskogo-i-socialnogo-razvitiya-avtonomnoj-respubliki-krum-na-2011-2020-gody/>
17. Филиппович Т. С. Реструктуризация рынка труда в России / Т. С. Филиппович // Вопросы статистики. – 2000. – № 7. – С. 25.
18. Эренберг Р. Современная экономика труда. Теория и государственная политика / Р. Эренберг, Р. Смит. – М. : Изд-во МГУ. 1996. – 330 с.
19. Duffy K. Local Labour Markets: Problems and Policies / K. Duffy, M. Campbell. – N. Y. : Longman Group, 1992. – 202 p.

Ячменева В.М., Царенко Н.В., Русак О.А.

УДК 338.1

ПРЕДПОСЫЛКИ ОЦЕНКИ РЕЗЕРВОВ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ

Актуальность. Уровень конкурентоспособности непроеизводственной сферы является одним из важнейших показателей развития социально – экономической системы любой страны. Непроизводственная сфера на современном этапе развивается более высокими темпами по сравнению с производственной. Предприятия непроеизводственной сферы стремятся создать условия, определить последовательность действий, направленных на обеспечение их конкурентного позиционирования на рынке. Ключевой проблемой отечественных предприятий за время проведения рыночных реформ в стране, стала их адаптация к новым условиям хозяйствования, к трансформационным процессам, которые происходили и происходят в Украине. От того, насколько успешно они решают эту задачу, зависит не только благополучие самих предприятий, но и динамика развития экономики страны в целом.

В настоящее время для оценки конкурентоспособности предприятия используется ряд методов, носящих преимущественно конкретно-экономический, количественный характер. Они базируются на сравнении различных параметров предприятий - конкурентов. Но из-за сложности информационного обеспечения рассчитать показатели конкурентоспособности других организаций крайне сложно и не всегда целесообразно. Поэтому предприятия, в первую очередь, хотят узнать, насколько они обеспечены ресурсами конкурентоспособности, которые способны обеспечить их позиционирование на рынке в пространстве и во времени.

Анализ публикаций. Теоретическим и методическим аспектам конкурентоспособности посвящены научные исследования зарубежных и отечественных ученых. Исследованием сущности конкуренции и конкурентоспособности занимались ученые-экономисты различных школ и направлений экономической мысли: А. Маршалл [7], М. Портер [9], Д. Риккардо [10], А. Смит [16], Ф. Хайек [16] и др. Особый вклад в решение проблем управления, оценки, создания эффективного механизма обеспечения конкурентоспособности предприятий внесли такие отечественные и зарубежные авторы, как Г. Л. Азоев [1], И. Ансофф [3], Ж.-Ж. Ламбен [6], А. Стрикленд, А. Томпсон [14], П. С. Завьялов [5], Р. А. Фатхутдинов [15], Н. С. Яшин [19] и др. Несмотря на наличие большого числа публикаций, не сформулировано единого подхода к выявленной проблеме. Недостаточная научная разработанность и практическая значимость проблемы оценивания уровня конкурентоспособности предприятия непроеизводственной сферы в современных условиях и обусловили выбор темы исследования.

Цель статьи – обосновать целесообразность проведения оценки уровня конкурентоспособности предприятия через оценивание качества резервов ресурсов.

Для достижения поставленной цели в статье решены следующие **задачи**:

- раскрыта сущность понятия «конкурентоспособность предприятия» в контексте ее обеспеченности ресурсами;
- дана характеристика ресурсам, формирующим очевидные преимущества предприятия;
- раскрыта сущность резервов конкурентоспособности предприятия непроеизводственной сферы и раскрыты их особенности;
- определена последовательность предоставления услуг.

Изложение основного материала. Анализ литературных источников показал, что понятие «конкурентоспособность предприятия» характеризуется множественностью и неоднозначностью определений (табл.1).

**ПРЕДПОСЫЛКИ ОЦЕНКИ РЕЗЕРВОВ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ
НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ**

Таблица 1. Морфологический анализ сущности понятия «конкурентоспособность предприятия».

Ключевое слово	Сущность понятия	Авторы
Свойство	объекта, характеризующееся степенью удовлетворения потребности по сравнению с аналогичными объектами, представленными на данном рынке	Фатхутдинов Р.А. [15]
	объекта, имеющего определенную долю соответствующего рынка, которое характеризует степень соответствия технико-функциональных, экономических, организационных и других характеристик объекта требованиям потребителей, определяет долю рынка, принадлежащую данному объекту, и препятствует перераспределению этого рынка в пользу других объектов	Светульников С.Г. [12]
Характеристика	которая выражает отличия развития данной фирмы от развития конкурентных фирм по степени удовлетворения своими товарами потребности людей и по эффективности производственной деятельности	Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. [19]
	(совокупность характеристик) захваченная предприятием доля рынка, способность предприятия к производству, сбыту и развитию, способность высшего звена руководства к реализации, поставленной цели	Коно Т. [15]
	отражающая отличие процесса производства данного производителя от производителя-конкурента как по степени удовлетворения своими товарами или услугами конкретной общественной потребности, так и по эффективности производственной деятельности	Ермолов М.О. [19]
Способность	предприятия производить конкурентоспособную продукцию за счет его умения эффективно использовать финансовый, производственный и трудовой потенциал	Сергеев И.В. [15]
	компании, а также имеющихся у них возможностей способностей проектировать, изготавливать и сбывать товары, которые по ценовым и неценовым характеристикам в комплексе более привлекательны для потребителей, чем товары конкурентов	Рубин Ю.Б. [15]
	компании реализовывать свою продукцию по цене, обеспечивающей рост и выполнение обязательств перед третьими лицами (обеспечение определенного уровня рентабельности, формирования основных фондов, возврата инвестиционного капитала)	Джакот Д.Х. [19]
	предприятия разрабатывать, производить и продавать свою продукцию на рынке по цене, обеспечивающей в полном объеме его финансово-экономических обязательств, а также количественный и качественный рост его потенциала	Самодуров Д.О. [15]
	предприятия противостоять на рынке другим изготовителям аналогичной продукции (услуги) как по степени удовлетворения своими товарами конкретной общественной потребности, так и по эффективности производственной деятельности	Донцова Л.В. [15]

На основе морфологического анализа выявлены три наиболее часто встречающихся ключевых слова понятия «конкурентоспособность предприятия», а именно, конкурентоспособность предприятия как свойство объекта, как его характеристика и как способность хозяйствующего субъекта. Выявленные ключевые слова дают возможность рассмотреть понятие с разных позиций, и подтверждают его многоаспектность и не однозначность.

Уровень конкурентоспособности является формой проявления рационального или эффективного использования накопленного ресурса, т.е. его резерва.

Превосходство над конкурентами может быть достигнуто за счет более полного использования конкурентных преимуществ организации: «превосходства в компетенциях» и «превосходства в ресурсах». Первое может выражаться в своевременном и эффективном использовании маркетинга и инструментов планирования в формировании услуг и организации сбыта продукции; в применении передовых технологий. Ресурсами предприятия могут выступать финансовые; кадровые; производственные; сырьевые; технологические и др., т.е. материальные и нематериальные ресурсы. Особенностью ресурсов конкурентоспособности предприятия является возможность на их основе накапливать резервы, формирующие определенные преимущества над конкурентами и являющиеся основанием для обеспечения стабильной деятельности предприятия на перспективу.

Морфологический анализ ключевых слов понятия «конкурентоспособность» дает возможность сформулировать такое определение: конкурентоспособность предприятия – это характеристика хозяйствующего субъекта, отражающая эффективность использования предприятием собственного потенциала, преобразованного в экономический и неэкономический ресурсы, накопленных резервов, с целью самооценки его уровня.

Деятельность предприятий непромышленной сферы, направленная на обеспечение социальных условий жизнеобеспечения населения и функционирования производственной сферы, представляет собой значимую часть мирового экономического пространства, где занята большая часть трудоспособного населения. К непромышленной сфере относят: жилищно-коммунальное хозяйство и бытовое обслуживание населения, пассажирский транспорт, связь (по обслуживанию организаций и непромышленной деятельности населения), здравоохранение, физическую культуру и социальное обеспечение, просвещение, культуру, искусство, науку и научное обслуживание, управление, общественные организации, спорт. Отличительной особенностью непромышленной сферы является отсутствие жесткого регламентирующего технологического цикла, тесный контакт и индивидуальный поход к потребителю, совпадение производства и потребления услуг. Непромышленная сфера не использует классических производственных циклов в своей деятельности, допускает временные и технологические колебания и отклонения, зависит от мастерства персонала и пожеланий клиентов.

Следовательно, конкурентоспособность предприятия непромышленной сферы – является эмерджентной характеристикой предприятия, определяющей уровень обеспеченности хозяйствующего субъекта резервами ресурсов. Эффективное использование ресурсов и полнота использования резервов

позволяет предприятию позиционировать себя в иерархии предприятий непромышленной сферы на мезо- и макроуровнях.

Нами выявлены факторы, которые оказывают прямое или косвенное влияние на конкурентоспособность предприятия непромышленной сферы. Ими являются:

- внутренние факторы (стиль управления; персонал предприятия; корпоративная культура; особенности продвижения услуг; уровень обслуживания; цели предприятия; ресурсы предприятия);
- внешние факторы (факторы микросреды: поставщики; клиенты; конкуренты, контактные аудитории; факторы макросреды: политические факторы; демографические факторы; экономические факторы; культурные факторы; факторы природной среды).

Формирование высокого уровня конкурентоспособности предприятия во многом зависит от его выявленных потенциальных возможностей, накопленных резервов предприятия, от оптимального использования и качества ресурсного обеспечения.

Под ресурсами в экономической литературе понимают денежные средства, ценности, запасы, возможности, источники средств, доходов [2], или основные элементы производственного потенциала, которые имеет в распоряжении система и которые используются для достижения конкретных целей экономического развития [8].

Ресурсы предприятия непромышленной сферы являются преобразованным потенциалом предприятия, которые способны накапливаться для определенных целей в виде их резервов, формирующих материально-вещественную базу предприятия и нематериальных ресурсов, включающие объекты интеллектуальной собственности, направленные на удовлетворение потребительских предпочтений, обеспечивающие конкурентные преимущества предприятия в пространстве и во времени [21]. Классификация ресурсов предприятия непромышленной сферы представлена на рис.1 [20].

Финансовые ресурсы формируются за счет внутренних (собственные и приравненные к ним средства) и внешних источников (мобилизуемые на финансовом рынке средства и денежные средства, поступающие в порядке перераспределения), образуя следующие группы ресурсов: собственные, заемные и привлеченные финансовые ресурсы. Их особенность в том, что они не могут быть использованы (потреблены) непосредственно внутри компании. Равно как и не могут быть созданы внутри компании. Используются и создаются данные ресурсы тогда, когда компания взаимодействует с внешней средой.



Рис. 1. Ресурсы конкурентоспособности предприятия.

К производственным ресурсам относятся:

Материальные ресурсы — материалы, сырье, здания и строения, сооружения, машины, оборудование, транспортные средства, инструмент, производственных и хозяйственный инвентарь;

Нематериальные ресурсы — информационные ресурсы, кодифицированные и не кодифицированные знания, получаемые и накапливаемые в процессе деятельности предприятия, включающие учетно-статистическую информацию, нормативные, методические и инструктивные материалы, входящую и исходящую информацию, информационные базы данных, компьютерные программы (программное обеспечение деятельности), информационные сервисы, информационные технологии;

Трудовые ресурсы — персонал предприятия; и другие.

Используемые ресурсы — материалы, основные средства, трудовые ресурсы, внутрипроизводственные работы и услуги – потребляются внутри компании, т.е. не выходят за ее пределы. Реализуемые ресурсы — незавершенное производство, готовая продукция, работы и услуги на сторону – реализуются (продаются) внешним клиентам, т.е. выходят за пределы предприятия.

В свою очередь, используемые ресурсы можно разделить на первичные (поступают в компанию извне в виде материалов, трудовые ресурсы, информации и др.) и вторичные – создаваемые внутри предприятия на основе использования первичных ресурсов (например, система качества предприятия; Вторичные ресурсы - это преобразованные в определенных целях первичные, например, информационный ресурс извне может быть преобразован в тот же информационный ресурс для внутреннего пользования (например, на основе законодательной, технологической и др. документации разрабатывается «внутренняя» система качества).

**ПРЕДПОСЫЛКИ ОЦЕНКИ РЕЗЕРВОВ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ
НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ**

Особенность данных ресурсов в том, что они могут быть использованы предприятием за пределами предприятия, потреблены и/или созданы внутри компании. В процессах производства или являются результатом этих процессов.

Традиционно под резервами (от франц. «reserve» - запас, от лат. reservo - сберегаю) понимаются или возможности роста эффективности за счет снижения потерь при использовании ресурсов, или потенциал развития, связанный с понятием «глубинные резервы» производства в административно-хозяйственной системе, то есть вне рынка и конкурентной борьбы [4], или источник, откуда черпаются необходимые новые материалы, сила [5], как запас товаров, денежных средств, иностранной валюты и других ресурсов на случай необходимости [9]. Следует отметить, что многими авторами резервы предприятия не рассматриваются как возможности обеспечения конкурентоспособности предприятия [4].

На основе анализа существующих подходов к определению сущности данных понятий, можно сформулировать следующее определение: резервы ресурсов предприятия непроизводственной сферы – это незадействованные ресурсы предприятия, накопление и использование которых по своей сути является условием обеспечения конкурентоспособной деятельности предприятия непроизводственной сферы. Измерить резервы ресурсов конкурентоспособности можно разрывом между достигнутым и максимально возможным уровнем использования ресурсов.

Особенностью резервов ресурсов предприятия непроизводственной сферы является:

- незадействованность в процессе производства;
- целевая направленность (обеспечение конкурентоспособности, устойчивости, надежности и т.п.);
- потребность в определенном механизме активизации;
- ориентация на перспективу, а не на устранение прошлых ошибок и др.

Для выявления резервов ресурсов предприятия непроизводственной сферы целесообразно рассмотреть процедуру предоставления услуги (рис.3).

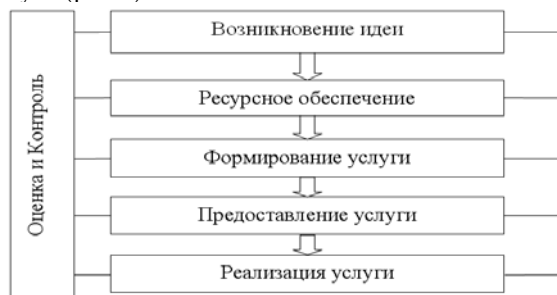


Рис. 3. Процедура предоставления услуги предприятием непроизводственной сферы.

Начальным этапом процедуры является возникновение идеи. Это творческий этап, охватывающий период от зарождения идеи до проведения маркетинговых исследований, позволяющих выявить потребительский спрос на данный вид услуги, путем проведения сегментации рынка, изучение мотивов спроса потребителей и выявления неудовлетворенных потребностей. На данном этапе предприятие должно использовать потенциал исследователей и разработчиков идеи, покупателей, и даже конкурентов. Активную позицию должно занимать руководство, способствуя генерированию идей и осуществляя координацию усилий всех участвующих в этом процессе сторон.

Ресурсное обеспечение услуги включает материальное, финансовое, информационное, кадровое обеспечение, заключение соглашений о намерениях.

На этапе формирования услуги проводится проверка на восприятие рынком. Этот этап включает заключение договоров с партнерами, расчет стоимости услуги, разработку и реализацию мероприятий по продвижению и продаже услуги; подготовке методического и нормативного материала и обучение сотрудников его применению в работе с клиентом; определение стимулов сотрудников предприятия при создании и внедрении услуги. Проводится углубленная оценка разработанной концепции услуги, так называемый бизнес-анализ концепции услуги.

Предоставление услуги – это уровень готовности услуги к реализации (реклама, специалисты, условия, качество, сертификация услуги и т.д.).

Реализация услуги – непосредственная реализация конкретной услуги конкретному потребителю, а именно, прием клиента и установление контакта с ним, выяснение мотивации выбора услуги, предложение имеющегося перечня услуг, оформление документов и расчет с клиентом, и информационное обеспечение покупателя.

Учитывая, что резервы ресурсов разнородны и состоят как из материальных, так и нематериальных ресурсов их формализация возможна только через оценку их качества. На каждом из перечисленных этапов формируются резервы ресурсов конкурентоспособности предприятия, поэтому главной задачей является оценивание качества этих резервов и полноты их использования, с целью сравнения фактического состояния полученных результатов с желаемым, корректировки, преодоления выявленных отклонений и повышения эффективности.

Понятию «качество» придается следующее значение:

1. Качество как категория представляет собой не единичное (или групповое) свойство, а полный комплекс, совокупность всех устойчивых и существенных признаков ресурсов.

2. Качество – совокупность свойств ресурса, позволяющая судить о его способности удовлетворять сегодняшние или предсказуемые потребности предприятия.

3. Качество предопределяет сущность ресурсов и весь последующий характер их существования и использования (проявляет устойчивость во времени). Например, качество знаний – это целостная совокупность относительно устойчивых свойств знаний, характеризующих результат учебно-познавательной деятельности обучаемых.

Следовательно, качество резервов ресурсов – представляет собой совокупность свойств незадействованных, накопленных ресурсов предприятия, которая позволяет судить об их способности удовлетворять существующие и возникающие потребности предприятия. При этом высокий уровень качества резервов ресурсов обеспечивает конкурентоспособность деятельности предприятия в пространстве и во времени.

При определении конкурентоспособности предприятия непроизводственной сферы оцениванию подлежит качество резервов производственных ресурсов и резервов финансовых ресурсов через определение уровня самофинансирования, задолженности и дефицита/излишка средств предприятия. Оценивание качества резервов ресурсов может осуществляться на основе их адаптивности, надежности, активности и рыночной ценности.

Измерить качество резервов конкурентоспособности можно с помощью квалиметрии. Целесообразность применения такого инструментария в наибольшей степени отвечает целям и задачам исследования, так как позволяет оценить ресурсы предприятия не только с точки зрения их стоимости или эффективности управления ими на основе количественных, но и качественных показателей.

Таким образом, возникает потребность в разработке процедуры самооценки конкурентоспособности предприятия непроизводственной сферы с учетом присущих данной сфере особенностей на основе оценивания качества резервов ресурсов.

Выводы. Проведенные исследования позволяют сделать следующие выводы:

во-первых, на основе морфологического выявлены ключевые слова, характеризующие сущность понятия «конкурентоспособность предприятия»: свойство объекта, его характеристика и способность хозяйствующего субъекта;

во-вторых, конкурентоспособность предприятия непроизводственной сферы – это эмерджентная характеристика, определяющая уровень обеспеченности хозяйствующего субъекта резервами ресурсов;

в-третьих, уровень конкурентоспособности предприятия во многом зависит от его потенциальных возможностей, накопленных резервов предприятия, оптимального использования и качества ресурсного обеспечения;

в-четвертых, на уровень конкурентоспособности предприятия влияют внутренние и внешние факторы;

в-пятых, резервы ресурсов конкурентоспособности предприятия непроизводственной сферы востребованы на каждом этапе предоставления услуги, поэтому необходимо осуществлять оценивание их качества и полноты использования на протяжении всего процесса;

в-шестых, проблема оценивания качества резервов ресурсов конкурентоспособности – это достаточно новое направление в отечественной экономической науке, характеризующееся недостаточной проработанностью и требующее дальнейших исследований.

Источники и литература:

1. Азоев Г. Л. Конкурентные преимущества фирмы / Г. Л. Азоев, А. П. Челенков. – М. : ОАО «Тип. «Новости», 2000. – 256 с.
2. Азрилян А. Н. Большой экономический словарь / А. Н. Азрилян. – М. : Ин-т новой экономики, 2004. – 1376 с.
3. Ансофф И. Стратегическое управление / И. Ансофф. – М. : Экономика, 1989. – 519 с.
4. Дзина М. А. Резервы конкурентоспособности деятельности промышленного предприятия: методы и способы определения / М. А. Дзина // Культура народов Причерноморья. – 2010. – № 195. – С. 52-55.
5. Завьялов П. С. Маркетинг в схемах, рисунках, таблицах : учеб. пособие / П. С. Завьялов. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 496 с.
6. Ламбен Жан-Жак. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива / Жан-Жак Ламбен. – СПб. : Наука, 1996. – 589 с.
7. Маршалл А. Принципы экономической науки / А. Маршалл. – М. : Прогресс, 1993. – 594 с.
8. Мочерний С. В. Економічна енциклопедія / С. В. Мочерний. – К. : Академія, 2002. – 952 с.
9. Портер М. Конкуренция / М. Портер, Э. Майкл; [пер. с англ.]. – М. : Вильямс, 2005. – 608 с.
10. Риккардо Д. Начала политической экономии и налогового обложения. Антология экономической классики : в 2 т. / Д. Риккардо. – М. : МП «Эконом», 1993.
11. Рубин Ю. Б. Конкуренция: реалии и перспективы / Ю. Б. Рубин, В. В. Шустов. – М. : Знание, 1990. – С. 15.
12. Светульников С. Г. Прогнозирование экономической конъюнктуры в маркетинговых исследованиях / С. Г. Светульников. – СПб., 1997. – С. 264.
13. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов / А. Смит. – М. : Соцэкгиз, 1962. – 333 с.

14. Томпсон А. А. Стратегический менеджмент: Концепции и ситуации : учеб. для вузов / А. А. Томпсон, А. Дж. Стрикленд; [пер. с 9-го англ. изд.]. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 412 с.
15. Фатхутдинов Р. А. Управление конкурентоспособностью организации : учеб. / Р. А. Фатхутдинов. – М.: Эксмо, 2005. – 544 с.
16. Хайек Ф. А. Познание, конкуренция и свобода / Ф. А. Хайек. – СПб. : Пневма, 1999. – 415 с.
17. Чайникова Л. Н. Конкурентоспособность предприятия : учеб. пособие / Л. Н. Чайникова, В. Н. Чайников. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 192 с.
18. Шевченко Л. С. Конкурентное управление : учеб. пособие / Л. С. Шевченко. – Харьков : Эспада, 2004. – 520 с.
19. Яшин Н. С. Конкурентоспособность промышленных предприятий: методология, оценка регулирование / Н. С. Яшин. – Саратов : Изд-кий центр СГЭА, 1994. – 248 с.
20. Что такое ресурсы и какими они бывают : [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.costkiller.ru/index/ves_ars/s_chem_na/что_такое/dokument/что_такое/show_false/at_resource/65/Что%20такое%20ресурсы%20и%20какими%20они%20бывают.pdf
21. Ячменьова В. М. Ідентифікація стійкості діяльності промислових підприємств : монографія / В. М. Ячменьова. – Сімферополь : Доля, 2007. – 384 с.