На правах рукописи

Арбатская Елена Анатольевна

МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ОЦЕНКЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)

Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Иркутск – 2015

Работа выполнена на кафедре менеджмента, маркетинга и сервиса Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Байкальский государственный университет экономики и права»

Научный руководитель: **Даниленко Нина Николаевна**
доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры менеджмента, маркетинга и сервиса ФГБОУ ВПО «Байкальский государственный университет экономики и права»

Официальные оппоненты: **Дугина Евдокия Лазаревна**
доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой экономики, организации, управления предприятиями перерабатывающей промышленности и сферы услуг ФГБОУ ВПО «Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления», г. Улан-Удэ

Калюжнова Надежда Яковлевна
доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой экономической теории и управления ФГБОУ ВПО «Иркутский государственный университет», г. Иркутск

Ведущая организация: ФГБОУ ВПО «Дальневосточный государственный университет путей сообщения», г. Хабаровск

Защита состоится 20 мая 2015 г. в 13.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.070.03 при ФГБОУ ВПО «Байкальский государственный университет экономики и права» по адресу: 664003, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 24, корпус 9, зал заседаний ученого совета.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Байкальского государственного университета экономики и права по адресу: 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, корпус 2, ауд. 101 и на сайте: http://www.isea.ru.

Объявление о защите и автореферат размещены 19 марта 2015 г. на сайте ВАК Минобрнауки РФ (www.vak.ed.gov.ru) и на официальном сайте Байкальского государственного университета экономики и права (www.isea.ru).

Отзывы на автореферат в двух экземплярах, заверенные гербовой печатью, просим направлять по адресу: 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, ФГБОУ ВПО «Байкальский государственный университет экономики и права», ученому секретарю диссертационного совета Д 212.070.03.

Автореферат разослан __ апреля 2015 г.

Ученый секретарь диссертационного совета
доктор экономических наук,
профессор Н.Г. Новикова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В настоящее время сфера услуг остается одним из важнейших секторов экономики как в России, так и в других странах. В 2011 г. руководством нашей страны на ближайшее десятилетие была поставлена сложная задача: войти в пятерку крупнейших экономик мира путем проведения новой индустриализации, что непосредственно отразится и на развитии сферы услуг. Новая индустриализация предполагает перевод всего народного хозяйства страны на принципиально иную технологическую базу, что позволит достигнуть передовых мировых показателей производительности труда, возродить традиционные и создать новые отрасли промышленности и сферы услуг, придать устойчивость развитию национальной экономики.

Отмечается, что высокотехнологичные сектора экономики могут стать базовыми в ближайшие годы лишь в некоторых регионах. При этом всем регионам необходима новая индустриализация в ряде секторов, к числу которых, в частности, относится сфера услуг.[*] Данное положение напрямую затрагивает такой аспект функционирования предприятий сферы услуг как конкурентоспособность. Целенаправленное управление конкурентоспособностью предприятий сферы услуг предполагает оценку их конкурентоспособности, позволяющую, в свою очередь, определять направления совершенствования механизма управления конкурентоспособностью предприятий. В связи с этим, на наш взгляд, оценка конкурентоспособности предприятий сферы услуг может рассматриваться как один из основных элементов механизма управления их конкурентоспособностью.

Анализ исследований, посвященных проблеме оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг, показал недостаточность ее проработки. Во-первых, в научной литературе уделяется недостаточное внимание оценке конкурентоспособности предприятий с учетом специфики результатов их деятельности (услуг). Во-вторых, существующие методики оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг являются, как правило, узкоспециализированными, так как разрабатываются для предприятий, оказывающих тот или иной вид услуг, а целостный устоявшийся методический подход к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг отсутствует. Все это определило выбор темы и актуальность диссертационного исследования.

Степень научной разработанности проблемы. В рамках диссертационного исследования были систематизированы результаты научных трудов отечественных и зарубежных ученых в области управления, экономики и теории конкурентоспособности.

Изучению проблемы оценки конкурентоспособности предприятий посвящены работы таких ученых, как А.Н. Захаров, И.У. Зулькарнаев и Л.Р. Ильясова, Э.М. Коротков, К.Н. Костромитинов и В.М. Лысков,

[*] Бляхман Л. С. Евразийская экономическая перспектива: проблемы и решения / Л. С. Бляхман // Проблемы современной экономики. – 2014. - № 1(49). – С. 7.

И.Э. Сорокина, В.В. Царев, А.А. Контарович, В.В. Черныш и др. Вопросы оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг, в той или иной степени, освещены в работах таких исследователей, как И.В. Драгунова, Е.Ю. Кузнецова, И.М. Лифиц , Т.Ф. Мельникова, Н.А. Савельева, А.В. Савина, С.С. Скобкин, Н.Ю. Четыркина и др.

Методический подход к оценке конкурентоспособности базируется на теоретических положениях конкурентоспособности предприятий. Проблемами конкурентоспособности предприятий занимались такие отечественные ученые, как Г.Л. Азоев, А.А. Воронов, Е.П. Голубков, Е.И. Мазилкина и Т.Г. Паничкина, Ю.Б. Рубин, Н.З. Сафиуллин, Х.А. Фасхиев и др. Среди зарубежных ученых, занимающихся исследованием проблемы, связанной с конкурентоспособностью предприятий, можно отметить И. Ансоффа, П. Друкера, Б. Карлоффа и Х. Маккея, М. Мескона, М. Портера и др. Исследованию проблемы конкурентоспособности предприятий сферы услуг в том или ином аспекте посвящены работы И.А. Арташиной, О.Н. Барыгиной, Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Н.П. Кетовой, Е.А. Курносовой, О.Н. Наумовой, И.И. Сафоновой, А.В. Тюника, Н.Е. Уткина, К.В. Юрьева и др.

Ряд исследований посвящено проблеме управления конкурентоспособностью предприятий, среди которых можно отметить работы Р.А. Фатхутдинова, Н.А. Савельевой, Л.С. Егоровой и А.А. Макарычева, М.Н. Забаевой и др. Определенный вклад в решение проблемы управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг и его механизма внесли О.Н. Барыгина, Е.А. Лысова, А.И. Прохорова, С.В. Сивкова, К.В. Симонов и др. Также можно отметить немногочисленные исследования, посвященные изучению механизма управления конкурентоспособностью предприятий, отдельные положения которого раскрываются в работах таких ученых, как А.О. Ильенок, С.В. Погонева и М.В. Шендо, Г.А. Лавреновой и Ю.О. Мониной и некоторых других.

При всей значимости исследований указанных ученых, считаем, что некоторые теоретико-методические положения оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг остаются дискуссионными и недостаточно изученными. Это определило цель и задачи диссертационного исследования.

Объектом исследования являются предприятия сферы услуг, в частности, гостиничные предприятия. Выбор последних обусловлен необходимостью развития туристской инфраструктуры в России, в том числе и в Прибайкальском регионе, а также ростом конкуренции на рынке гостиничных услуг.

Предметом исследования являются отношения, возникающие в процессе обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг, связанные с оценкой их конкурентоспособности.

Рабочая гипотеза исследования. Развитие методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг является важным условием совершенствования механизма управления их конкурентоспособностью, а оценка конкурентоспособности выступает как его основной структурный элемент.

Цель и задачи исследования. Целью исследования является развитие теоретико-методических положений оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

Для достижения данной цели потребовалось решить ряд следующих задач:

- исследовать теоретические основы обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг, выявить факторы их конкурентоспособности; уточнить соответствующий понятийный аппарат; установить особенности предприятий сферы услуг, влияющие на управление их конкурентоспособностью;

- рассмотреть сущность и подходы к формированию механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, проанализировать имеющиеся исследования по его разработке и функционированию, выявить его основные и вариативные структурные элементы, включающие, в частности, и оценку конкурентоспособности;

- определить место оценки конкурентоспособности в структуре механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг посредством исследования взаимосвязей структурных элементов данного механизма;

- проанализировать имеющиеся методы оценки конкурентоспособности предприятий и методики расчета отдельных показателей, характеризующих уровень конкурентоспособности, и определить возможности их применения для оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг;

- сформулировать основания предлагаемого методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг, определить факторы, критерии и показатели их конкурентоспособности, а также установить условия и ограничения применения данного подхода;

- разработать методические рекомендации по оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг, провести их апробацию на примере гостиниц г. Иркутска, на основе полученных результатов определить основные направления совершенствования механизма управления их конкурентоспособностью.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности. Отраженные в диссертации научные положения соответствуют паспорту специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами: сфера услуг)», п. 1.6.109. «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и п. 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг».

Теоретической и методологической базой исследования послужили фундаментальные и прикладные труды классиков экономической теории, труды современных отечественных и зарубежных ученых, затрагивающие исследуемую проблему, а также соответствующие нормативно-правовые акты Российской Федерации. Методологическая база исследования сформирована на основе логического, системного, комплексного и процессного подходов. При

разработке проблемы использовались методы анализа, синтеза, сравнений и группировок, а также табличные и графические приемы визуализации данных.

Информационную базу исследования составили положения нормативно-правовых актов, данные органов статистической службы России и Иркутской области, периодических изданий, монографических исследований, средств массовой информации и Интернет-ресурсов, а также результаты анализа конкурентной среды на рынке гостиничных услуг г. Иркутска, проведенного автором, на основе опросов руководящего персонала гостиниц г. Иркутска и открытой информации о состоянии данной сферы деятельности.

Основные научные результаты исследования и их научная новизна:

1. Расширены теоретические положения конкурентоспособности предприятий сферы услуг за счет уточнения и развития понятий, связанных с обеспечением конкурентоспособности, и факторов конкурентоспособности. Выделены пять подходов к определению конкурентоспособности предприятий: четыре частных подхода (маркетинговый, продуктовый, экономический, конкурентный) и комплексный подход. Обоснована целесообразность применения комплексного подхода к определению понятия «конкурентоспособность предприятия сферы услуг» на основе трех факторов конкурентоспособности: конкурентоспособности услуг (продуктовый подход), доли рынка (маркетинговый подход) и конкурентного потенциала (конкурентный подход). Конкурентоспособность предприятий сферы услуг определена как оцененное субъектами внешней и внутренней среды предприятия его превосходство на выбранных сегментах рынка над конкурентами в определенный период времени, достигнутое в рамках существующих ограничений, определяемое конкурентоспособностью его услуг, долей, занимаемой предприятием на рынке, а также конкурентным потенциалом предприятия сферы услуг. На основе существующих подходов к трактовке понятия «управление конкурентоспособностью», уточнено понятие «управление конкурентоспособностью предприятия сферы услуг», которое было определено как особый вид управленческой деятельности (процесс), интегрированный в общую систему управления предприятием сферы услуг и направленный на обеспечение его конкурентоспособности посредством разработки и реализации комплекса мероприятий по формированию конкурентного потенциала предприятия и обеспечению конкурентоспособности его услуг (п. 1.6.109. «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и п. 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг») (Глава 1, параграф 1.1, с. 14-27, параграф 1.2, с. 28-36, с. 44 диссертации).

2. Уточнены и расширены особенности предприятий сферы услуг, влияющие на управление их конкурентоспособностью, позволившие в дальнейшем определить основные инструменты управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. Особенности предприятий сферы услуг, влияющие на управление их конкурентоспособностью, связаны в основном с характеристиками услуг (неосязаемость, неотделимость услуг от их источника, непостоянство качества и др.). К особенностям предприятий сферы услуг, влияющим на

управление их конкурентоспособностью, были отнесены следующие: 1) территориальная ограниченность рынка сбыта большинства услуг; 2) субъективность и некоторая неопределенность для исполнителя требований, предъявляемых потребителем к оказываемой услуге; 3) особая роль корпоративной (организационной) культуры предприятия; 4) физическое окружение услуг как важный критерий при оценке качества услуг; 5) повышенная сложность обеспечения стабильного уровня качества услуг; 6) менее значимая роль ценовых методов ведения конкурентной борьбы; 7) важность согласования объемов спроса и предложения услуг. (п. 1.6.109. «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и п. 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг») (Глава 1, параграф 1.2, с. 37-43 диссертации).

3. Уточнены и развиты теоретико-методические положения механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, что позволило установить место оценки конкурентоспособности в его структуре. Обоснована особая роль оценки конкурентоспособности в функционировании механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. Механизм управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг был определен как совокупность элементов подсистемы управления конкурентоспособностью предприятия, предназначенных для обеспечения определенного уровня конкурентоспособности предприятия сферы услуг. На основе анализа имеющихся исследований, посвященных формированию механизма управления конкурентоспособностью предприятий различных отраслей и секторов экономики предложена структура механизм управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, включающая основные (базовые) и вариативные (неосновные) элементы. К числу основных (базовых) элементов отнесены оценка конкурентоспособности и инструменты управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. Показано влияние оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг на выбор инструментов управления их конкурентоспособностью, что позволило сделать вывод о том, что развитие методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг является важным направлением совершенствования механизма управления их конкурентоспособностью (п. 1.6.109. «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и п. 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг») (Глава 2, параграф 1.3, с. 45-58 диссертации. Глава 2, параграфы 2.1 и 2.2, с. 59-81 диссертации).

4. Предложена методика оценки конкурентного потенциала предприятий сферы услуг на основе разделения ресурсов, формирующих внутренний (ресурсный) потенциал предприятия сферы услуг на две условные группы: ресурсы, обеспечивающие текущее функционирование предприятия, и ресурсы, формирующие его конкурентный потенциал. Необходимость разработки метода оценки конкурентного потенциала и, в частности, группировка ресурсов, формирующих внутренний (ресурсный) потенциал предприятий, возникла в связи с тем, что в качестве одного из критериев конкурентоспособности пред-

приятий сферы услуг был принят их конкурентный потенциал, являющийся основой для формирования конкурентных преимуществ, а проблема его оценки в настоящее время изучена недостаточно глубоко (п. 1.6.109. «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и п. 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг») (Глава 3, параграф 3.2, с.105-107 диссертации).

5. Разработанная в рамках предложенного методического подхода методика оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг учитывает внешние и внутренние факторы их конкурентоспособности, что позволяет охватить тактический, оперативный и стратегический уровни управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. Обоснована применимость разработанной соискателем методики оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг для различных предприятий сферы услуг с учетом определенных условий и ограничений. Проведена апробация методики оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг на примере гостиниц г. Иркутска, показавшая практическую применимость данной методики. На основе результатов апробации предложенной методики сформированы общие рекомендации по совершенствованию механизма управления конкурентоспособностью гостиничных предприятий г. Иркутска (п. 1.6.109. «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка» и п. 1.6.123 «Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы услуг») (Глава 3, параграф 3.1 и 3.2, с. 96-110, параграф 3.3, с. 112-130 диссертации).

Теоретическая и практическая значимость работы. В диссертационной работе уточнен понятийный аппарат проблемы обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг, явившийся теоретическим обоснованием разработки методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг; выявлены особенности предприятий сферы услуг, влияющие на управление их конкурентоспособностью; разработана методика оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

Содержащиеся в работе методические рекомендации по применению предлагаемой методики оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг носят научно-прикладной характер и могут быть использованы в практической деятельности при управлении конкурентоспособностью предприятий сферы услуг.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные положения и выводы были изложены на ежегодных конференциях «Развитие сферы услуг: проблемы и тенденции», проходивших на кафедре экономики и менеджмента сервиса ФГБОУ ВПО «Байкальский государственный университет экономики и права» в 2010-2014 гг. Материалы исследования были представлены на круглом столе «Два взгляда на конкуренцию: государство и малый бизнес», проходившем в рамках VI Байкальского экономического форума (г. Иркутск, 7-10 сентября 2010 г.), на Международной научно-практической конференции «Проблемы модернизации экономики Монголии и России» (г. Иркутск, 12-13 мая 2011 г.), на международной конференции «Европейские прикладные

науки: современные подходы к исследованиям» (European Applied Studies: modern approaches in scientific researches, 1st International scientific conference) (Германия, Штутгарт, декабрь 2012 г., заочное участие) и др.

Результаты исследования были использованы в учебном процессе на кафедре менеджмента, маркетинга и сервиса ФБГОУ ВПО «Байкальский государственный университет экономики и права», в частности, при разработке курса «Организационное поведение»; при выполнении фундаментальной НИР ФБ-30 «Институциональные изменения в сфере социально значимых услуг и их влияние на устойчивое развитие Прибайкальского региона», выполняемому по государственному заданию Минобрнауки РФ (номер государственной регистрации в ЦИТиС 01201256018); в научно-исследовательских отчетах временного творческого коллектива Байкальского государственного университета экономики и права, выполненных в 2011-2013 гг. по теме «Модернизация социальной сферы муниципальных образований Сибирского региона как основы повышения качества жизни населения» (в рамках ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009- 2013 гг., шифр 2011-1.2.2-301-012). Разработанные рекомендации по оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг нашли отражение в практической деятельности гостиничных предприятий г. Иркутска. Подтверждением являются соответствующие справки о внедрении.

Публикации по теме диссертации. Основные положения диссертационной работы отражены в 13 публикациях автора общим объемом 5,39 п.л. (из них авторский - 4,94 п.л.), в том числе четыре статьи объемом 1,83 п.л. (из них авторских - 1,53 п.л.) в изданиях, рекомендованных ВАК для публикации научных результатов кандидатских и докторских диссертаций.

Объем и структура работы определены поставленной целью, задачами и логикой исследования. Диссертация состоит из введения, трех глав, библиографического списка объемом 197 наименований. Текст диссертации изложен на 157 страницах, работа содержит 11 таблиц, 18 рисунков; приложения изложены на 3 страницах.

Во введении изложена актуальность темы исследования, обозначены цель и задачи, предмет и объект исследования, научная новизна и практическая значимость исследования.

В первой главе «Теоретические основы обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг» уточнены понятия «конкурентоспособность предприятия сферы услуг», «управление конкурентоспособностью предприятия сферы услуг»; выявлены особенности предприятий сферы услуг, влияющие на управление их конкурентоспособностью; рассмотрены сущность и подходы к формированию механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг.

Во второй главе «Исследование структуры механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг» рассмотрены разработки построения механизма управления конкурентоспособностью предприятий, на основе чего был сделан вывод о том, что вопросы о структуре механизма управ-

ления конкурентоспособностью предприятия и входящих в нее элементов на сегодняшний день являются дискуссионными, что предопределило необходимость изучения проблемы, связанной с установлением основных элементов механизма управления конкурентоспособностью, а также их взаимосвязей применительно к предприятиям сферы услуг. Проведенный анализ взаимосвязи структурных элементов механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, позволил отнести к числу основных элементов механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг оценку конкурентоспособности и инструменты управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. Предложена схема механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, встроенного в систему общего управления предприятием. Проведен критический анализ имеющихся методов оценки конкурентоспособности предприятий, который позволил выявить ряд ограничений их эффективного практического применения для предприятий сферы услуг, что предопределило актуальность разработки методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

В третьей главе «Развитие методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг» сформулированы основания предлагаемого методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Определены условия и ограничения применения предлагаемого методического подхода. На основании вышеизложенного разработаны методики оценки конкурентного потенциала и конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Проведена их апробация на примере гостиниц г. Иркутска, позволившая сформулировать общие рекомендации по совершенствованию механизма управления их конкурентоспособностью.

В заключении представлены результаты исследования, сформулированы основные выводы и предложения.

В приложениях приведены вспомогательные материалы исследования.

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Расширены теоретические положения конкурентоспособности предприятий сферы услуг за счет уточнения понятий «конкурентоспособность предприятия сферы услуг», «управление конкурентоспособностью предприятия сферы услуг» и определения факторов конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

На основе анализа и группировки по критериям конкурентоспособности, используемым в качестве определяющих понятий существующих трактовок конкурентоспособности предприятия, в частности, таких авторов как З.А. Васильева, Л.М. Калашникова, Э.В. Минько и М.Л. Кричевский, Т.М. Плотицина, Ю.Б. Рубин и др. выделены пять подходов к определению конкурентоспособности предприятий: четыре частных подхода (маркетинговый, продуктовый, экономический, конкурентный) и комплексный подход. По

нашему мнению, для определения понятия «конкурентоспособность предприятия сферы услуг» наиболее целесообразным представляется использование комплексного подхода, поскольку он позволяет охватить сразу несколько критерия, определяющих их конкурентоспособность: конкурентоспособные услуг, доля рынка и конкурентный потенциал. Конкурентоспособностью предприятий сферы услуг предлагается трактовать как оцененное субъектами внешней и внутренней среды предприятия его превосходство на выбранных сегментах рынка над конкурентами в определенный период времени, достигнутое в рамках существующих ограничений, определяемое конкурентоспособностью его услуг, долей, занимаемой предприятием на рынке, а также конкурентным потенциалом предприятия сферы услуг. Исходя из существующих подходов к классификации факторов конкурентоспособности предприятий и уточненного определения понятия «конкурентоспособность предприятия сферы услуг» были выделены следующие факторы конкурентоспособности предприятий сферы услуг: конкурентная среда (внешние факторы), конкурентоспособные услуг и внутренний (ресурсный) потенциал предприятий сферы услуг (внутренние факторы).

На основе синтеза существующих подходов к определению управления конкурентоспособностью предприятия уточнено понятие «управление конкурентоспособностью предприятия сферы услуг». Управление конкурентоспособностью предприятий в рамках изученных соискателем источников рассматривается с различных позиций: 1) как область знаний о принципах и методах управления конкурентными преимуществами и конкурентным потенциалом предприятия; 2) как особый вид деятельности, направленный на повышение конкурентоспособности предприятия; 3) как подсистема в системе общего управления предприятием; 4) как совокупность мероприятий, способствующих повышению конкурентоспособности предприятия; 5) как процесс, состоящий из взаимосвязанных этапов (см. рис.1).



Рис. 1. Подходы к пониманию сущности управления конкурентоспособностью предприятия

На основе представленных подходов и уточненного понятия «конкурентоспособность предприятия сферы услуг» автор предлагает определять *управление конкурентоспособностью предприятия сферы услуг* как особый вид управленческой деятельности (процесс), интегрированный в общую систему управления и направленный на обеспечение конкурентоспособности предприятия посредством разработки комплекса мероприятий по формированию конкурентного потенциала предприятия и обеспечению конкурентоспособности его услуг.

Таким образом, сущность управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг может быть рассмотрена в аспекте перечисленных выше подходов к пониманию данного явления, так как управление конкурентоспособностью предприятий, функционирующих в различных сферах во многом релевантно. Тем не менее, при более глубоком рассмотрении можно выявить ряд особенностей предприятий сферы услуг, влияющих на управление их конкурентоспособностью, обусловленных спецификой результата их деятельности – услуг.

2. Предприятия сферы услуг обладают рядом особенностей, влияющих на управление их конкурентоспособностью. Данные особенности определяют выбор конкретных инструментов управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг.

На основе характеристик услуг были определены следующие особенности предприятий сферы услуг: 1) территориальная ограниченность рынка сбыта большинства услуг; 2) субъективность и некоторая неопределенность для исполнителя требований, предъявляемых потребителем к оказываемой услуге; 3) особая роль корпоративной (организационной) культуры предприятия; 4) физическое окружение услуг как важный критерий при оценке качества услуг; 5) повышенная сложность обеспечения стабильного уровня качества услуг; 6) менее значимая роль ценовых методов ведения конкурентной борьбы; 7) важность согласования объемов спроса и предложения услуг.

Указанные особенности предприятий сферы услуг позволили определить набор основных инструментов управления их конкурентоспособностью (см. табл. 1)

Таблица 1

Особенности предприятий сферы услуг и основные инструменты управления их конкурентоспособностью

№	Особенности предприятий сферы услуг	Основные инструменты управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг
1	Территориальная ограниченность рынка сбыта большинства услуг	Управление взаимоотношениями с потребителями Интернет-маркетинг

Окончание таблицы 1

№	Особенности предприятий сферы услуг	Основные инструменты управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг
2	Неопределенность для исполнителя и субъективность требований, предъявляемых потребителем к оказываемой услуге	Управление взаимоотношениями с потребителями Управление корпоративной культурой
3	Особая роль корпоративной культуры (социально-культурных ресурсов организации) при управлении конкурентоспособностью предприятий сферы услуг	Управление корпоративной культурой
4	Важность физического окружения услуг (инфраструктуры обслуживания)	Управление материально-технической базой
5	Повышенная сложность обеспечения стабильного уровня качества услуг	Управление качеством услуг Управление корпоративной культурой
6	Менее значимая роль ценовых методов ведения конкурентной борьбы на рынке услуг при обеспечении конкурентоспособности предприятия	Управление взаимоотношениями с потребителями Управление корпоративной культурой Управление качеством услуг
7	Особая важность согласования объемов спроса и предложения услуг как условия эффективного использования ресурсов предприятия, что связано с неспособностью услуг к хранению и складированию	Управление бизнес-процессами оказания услуг Управление корпоративной культурой Управление взаимоотношениями с потребителями

Среди инструментов управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг особое внимание, по нашему мнению, следует уделять управлению корпоративной культурой, являющейся основой для обеспечения условий применения других инструментов управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг. Это обусловлено тем, что определяющим в процессе взаимодействия исполнителя и потребителя услуги является человеческий фактор: знания, умения, навыки, внешний вид, умение общаться, образ действий, реакции и др. В связи с этим конкурентоспособность услуг можно обеспечить, используя корпоративную культуру в качестве одного из основных инструментов управленческих воздействий.

3. Обоснована особая роль и определено место оценки конкурентоспособности в механизме управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. Уточнены и развиты теоретико-методические положения

механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, что позволило установить место оценки конкурентоспособности в его структуре.

Уточнено понятие «механизм управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг», которое определено как совокупность элементов подсистемы управления конкурентоспособностью предприятия, предназначенных для обеспечения определенного уровня конкурентоспособности предприятия сферы услуг. Осуществлена классификация элементов механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг по признаку постоянства (обязательности) их присутствия в его структуре, позволившая выделить основные (базовые) и вариативные (неосновные) элементы механизма (см. рис. 2).



Рис. 2. Классификация элементов механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг

Механизм управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг должен выполнять две основные функции: функцию информационного обеспечения управления конкурентоспособности предприятий и функцию управленческого воздействия на объекты, определяющие конкурентоспособность предприятия. Отнесение к числу основных элементов оценки конкурентоспособности и инструментов управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг обусловлено тем, что механизм управления конкурентоспособность предприятий сферы услуг не может эффективно выполнять свои

функции без указанных элементов. Оценка конкурентоспособности предприятий сферы услуг позволяет реализовать функцию информационной поддержки управления их конкурентоспособностью. Инструменты управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг обеспечивают реализацию функции управленческого воздействия на уровень их конкурентоспособности. В таком случае под инструментами управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг понимаются средства воздействия на уровень их конкурентоспособности. Инструменты управления конкурентоспособностью определяют активность механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг, так как именно они обеспечивают его функционирование. Вариативные элементы (конкретные инструменты управления конкурентоспособностью) связаны с реализацией текущих мероприятий, направленных на повышение конкурентоспособности предприятий сферы услуг в краткосрочном периоде, и, как таковые, они зависят от ситуационных параметров среды предприятия.

Связь между оценкой конкурентоспособности предприятий сферы услуг и инструментами управления их конкурентоспособностью показана на рис. 3.

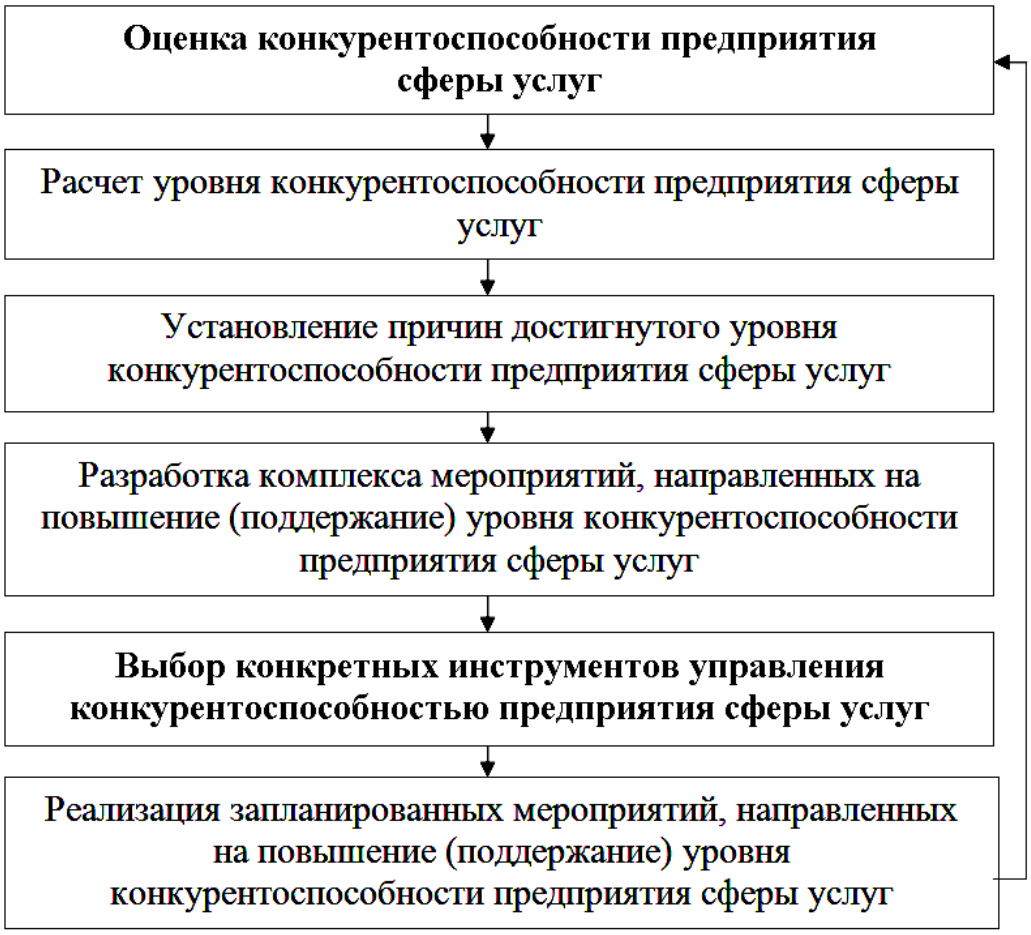


Рис. 3. Связь оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг и инструментов управления их конкурентоспособностью

Механизм управления конкурентоспособностью, являясь частным механизмом в составе комплексного механизма управления предприятием, тесно связан с другими частными механизмами (подсистемами) предприятия: управ-

лением производством, снабжением, сбытом, финансами и персоналом. Место механизма управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг в системе общего управления предприятием, его структура и взаимосвязи между элементами приведены на рис. 4.

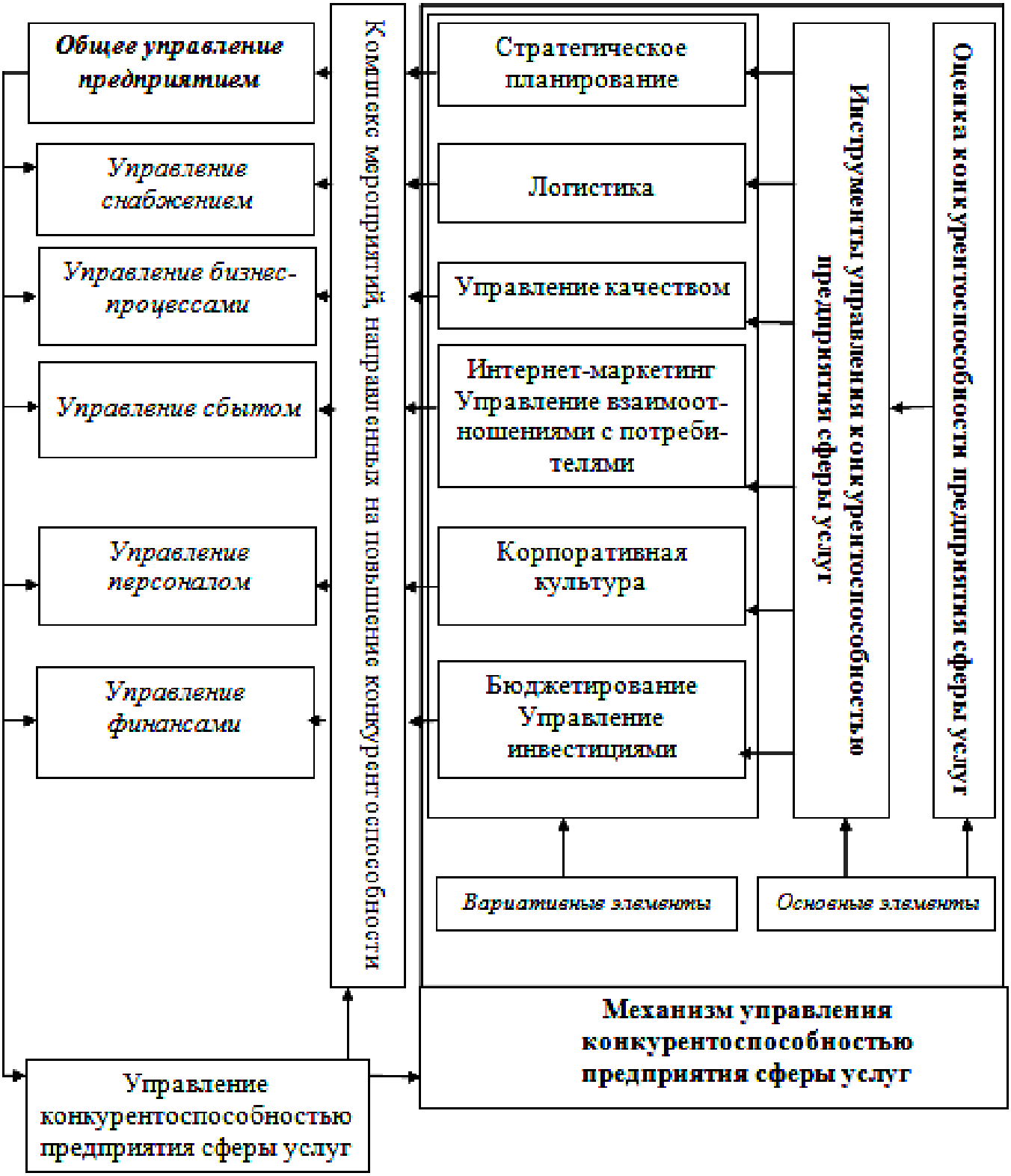


Рис. 4. Схема механизма управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг

Оценка конкурентоспособности предприятий сферы услуг является отправной точкой в управлении их конкурентоспособностью, а достижение определенного уровня конкурентоспособности – основным результатом функционирования механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. В связи с этим оценка конкурентоспособности предприятий сферы услуг выполняет важную роль и занимает особое место в структуре механизма управления их конкурентоспособностью.

4. Предложена методика оценки конкурентного потенциала предприятий сферы услуг на основе стоимостной экспертной оценки формирующих его ресурсов. В целях оценки конкурентного потенциала предприятий сферы услуг ресурсы предприятия разделены на две условные группы: ресурсы, обеспечивающие текущее функционирование предприятия, и ресурсы, формирующие конкурентный потенциал предприятия.

Конкурентный потенциал предприятия сферы услуг является источником формирования его конкурентных преимуществ, которые выступают основой конкурентоспособности в долгосрочном периоде. Оценка конкурентного потенциала предприятия сферы услуг в рамках предлагаемой методики базируется на выявлении конкурентных преимуществ, которые обеспечиваются различными ресурсами предприятия сферы услуг. Оценка конкурентного потенциала предполагает проведение сравнительного анализа потенциалов конкурирующих предприятий, в ходе которого делается вывод о том, какие элементы ресурсного потенциала предприятия и в какой мере могут быть отнесены к конкурентному потенциалу. Потенциалы при этом могут быть выражены в стоимостной форме как суммы общей стоимости ресурсов предприятия сферы услуг, обеспечивающих реализацию его текущего функционирования, и стоимости ресурсов (по экспертным оценкам), формирующих конкурентные преимущества предприятия (конкурентный потенциал). Для оценки конкурентного потенциала предприятия сферы услуг всю совокупность ресурсов предприятия сферы услуг условно предлагается разделить две группы: на ресурсы, обеспечивающие текущее функционирование предприятия (одинаково доступные для всех предприятий) и ресурсы, формирующие конкурентные преимущества предприятия (см. рис. 5).

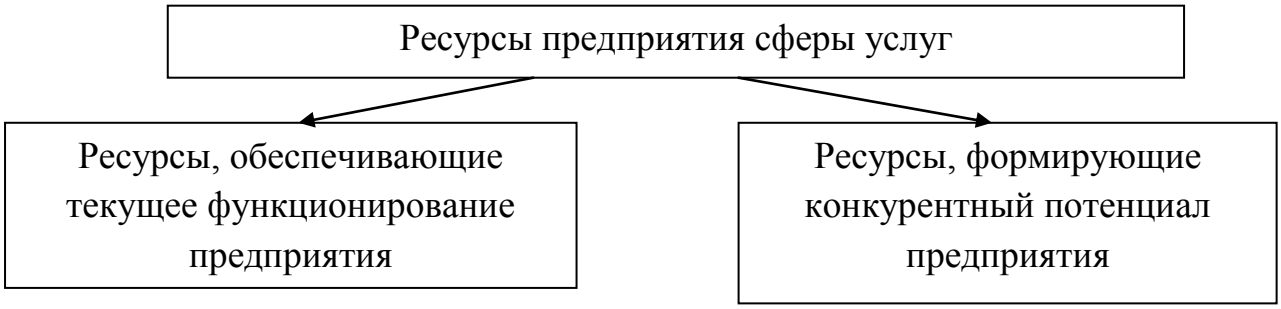


Рис. 5. Классификация ресурсов предприятия сферы услуг для целей оценки его конкурентного потенциала

Конкурентный потенциал предприятия сферы услуг (КП) предлагается рассчитывать как стоимость ресурсов, определяющих конкурентные преиму-

щества предприятия и, тем самым, формирующих конкурентный потенциал, по следующей формуле:

$$КП = \sum_{i=1}^{n} КП_i \ ,$$

где $КП_i$ - это стоимостная экспертная оценка ресурсов, обеспечивающих i-е конкурентное преимущество предприятия сферы услуг;

n – количество конкурентных преимуществ предприятия сферы услуг.

Предлагаемый метод оценки конкурентного потенциала позволяет учитывать конкурентный потенциал при оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

5. Разработанная методика оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг охватывает оперативный, тактический и стратегический уровни управления конкурентоспособностью и может быть использована для предприятий сферы услуг.

В качестве критериев оценки конкурентоспособности были приняты качество услуг предприятия (оперативный уровень), доля рынка, занимаемая предприятием на рынке (тактический уровень) и конкурентный потенциал предприятия сферы услуг (стратегический уровень). В качестве основного принципа при оценке конкурентоспособности услуг был определен принцип учета требований потребителей, основного критерия конкурентоспособности услуг - качество услуг. В рамках предлагаемой методики уровень конкурентоспособности предприятий сферы услуг оценивается на основе следующих критериев: качество услуг, занимаемая доля рынка и конкурентный потенциал предприятия сферы услуг (см. рис. 6.).

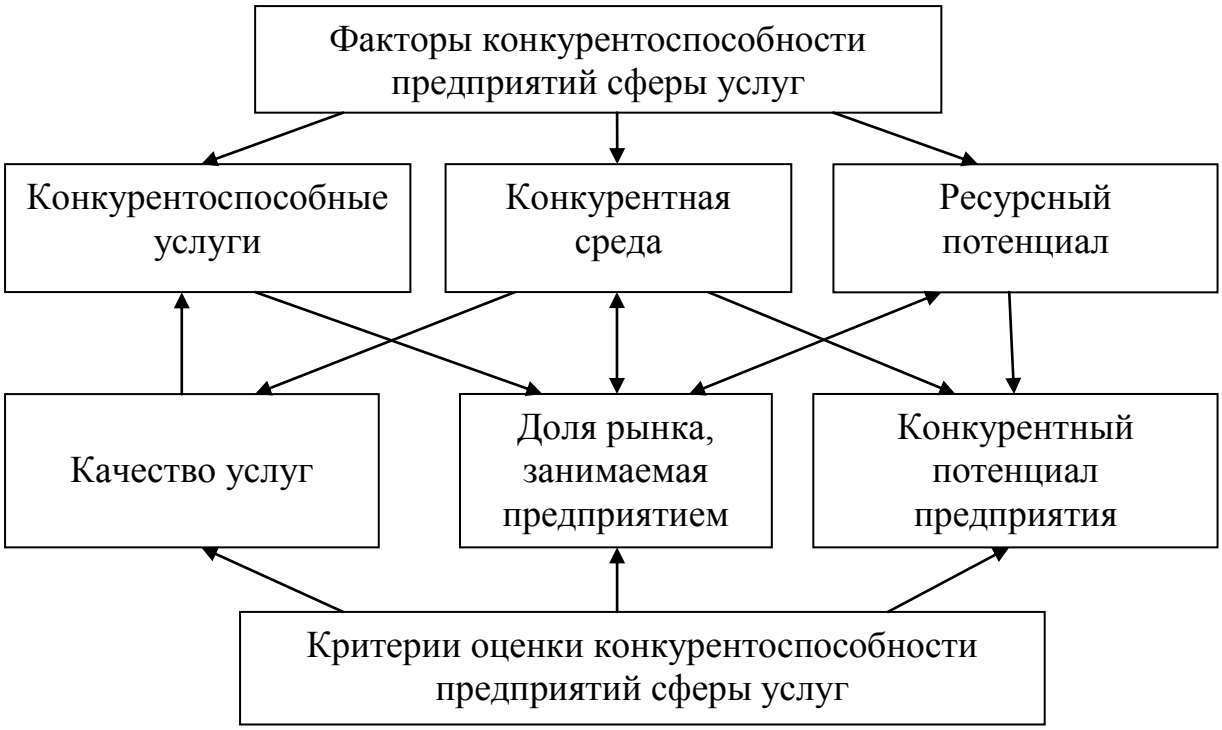


Рис. 6. Схема взаимосвязи факторов и критериев конкурентоспособности предприятий сферы услуг

В формализованном виде уровень конкурентоспособности предприятия сферы услуг ($У_К$) в рамках предлагаемой методики рассчитывается как средняя геометрическая величина уровня качества услуг, относительной доли рынка предприятия и уровня конкурентного потенциала предприятия сферы услуг:

$$У_К = \sqrt[3]{У_{КУ} * У_{ДР} * У_{КП}},$$

где $У_{КУ}$ – уровень качества услуг предприятия, оцененный потребителями;
$У_{ДР}$ – относительная доля предприятия сферы услуг на конкретном рынке;
$У_{КП}$ – уровень конкурентного потенциала предприятия сферы услуг.

При этом каждый из показателей (уровень качества услуг, относительная доля рынка и уровень конкурентного потенциала) должен быть значимым, т.е. находиться в диапазоне от 0,1 до 1.

Уровень качества услуг ($У_{КУ}$) рассчитывается как отношение средней величины оценок потребителей по определенным критериям качества отдельных вида услуг оказываемых предприятием (КУ) к максимально возможной оценки, принятой в рамках установленной исследователем шкалы ($КУ_{max}$). Формула расчета уровня качества услуг при этом имеет следующий вид:

$$У_{КУ} = \frac{КУ}{КУ_{max}}.$$

Относительная доля рынка ($У_{ДР}$) рассчитывается по следующей формуле:

$$У_{ДР} = \frac{ДР}{ДР_{max}},$$

где ДР – это доля рынка, занимаемая исследуемым предприятием, а $ДР_{max}$ – доля рынка предприятия, занимающего самую большую долю на данном рынке.

Уровень конкурентного потенциала предприятия сферы услуг ($У_{КП}$) рассчитывается как отношение стоимости ресурсов, формирующих конкурентный потенциал, к общей стоимости ресурсов предприятия:

$$У_{КП} = \frac{КП}{РП},$$

где КП – это стоимостная оценка конкурентного потенциала предприятия сферы услуг;

РП – это стоимостная оценка ресурсного потенциала предприятия сферы услуг.

Предлагаемая методика оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг была апробирована на гостиничных предприятиях г. Иркутска. Апробация методики оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг показала, что она базируется на доступной информации, позволяет устанавливать причины текущего уровня конкурентоспособности, наблюдать динамику его изменения и осуществлять оперативное, тактическое и стратегическое

управление конкурентоспособностью предприятий сферы услуг. На основе результатов апробации методики по оценке уровня конкурентоспособности предприятий сферы услуг и теоретических положений диссертационного исследования предложены общие рекомендации по совершенствованию инструментов управления конкурентоспособностью гостиничных предприятий г. Иркутска.

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Уточнены теоретические положения обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг на основе выделения четырех частных подходов к определению конкурентоспособности предприятий (маркетинговый, продуктовый, экономический, конкурентный подходы) и комплексного подхода, предполагающего объединение всех или нескольких частных подходов. В рамках комплексного подхода предложены уточненные определения понятий «конкурентоспособность предприятия сферы услуг» и «управление конкурентоспособностью предприятия сферы услуг». Определены факторы конкурентоспособности предприятий сферы услуг. К основному внешнему фактору конкурентоспособности отнесена конкурентная среда, а к основным внутренним факторам конкурентоспособности – конкурентоспособные услуги и внутренний (ресурсный) потенциал предприятия. На основе характеристик услуг были установлены семь особенностей предприятий сферы услуг, влияющих на управление их конкурентоспособностью. Показана связь между выявленными особенностями предприятий сферы услуг и инструментами управления их конкурентоспособностью.

2. Сущность механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг определена как совокупность элементов подсистемы управления конкурентоспособностью предприятия, предназначенная для обеспечения определенного уровня конкурентоспособности предприятия сферы услуг. Использование различных подходов к формированию механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг позволило определить его содержание и структуру. Предложена классификация элементов механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг по признаку постоянства (обязательности) их присутствия в его структуре. Соответственно выделены основные (базовые) и вариативные (неосновные) элементы. Исследование взаимосвязей структурных элементов позволило отнести к основным (базовым) элементам оценку конкурентоспособности, а также инструменты управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг.

3. На основе исследования взаимосвязей структурных элементов механизма управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг установлено особое место оценки конкурентоспособности как отправной точки в управлении их конкурентоспособностью. Показана связь между оценкой конкурентоспособности предприятий сферы услуг и инструментами управления их конкурентоспособностью, проявляющаяся через разработку и реализацию комплекса мероприятий, направленных на повышение (поддержание) определенно-

го уровня конкурентоспособности, чем обоснована особая роль и место оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг в структуре механизма управления их конкурентоспособностью.

4. Анализ методов оценки конкурентоспособности предприятий показал, что они имеют ряд ограничений эффективного практического применения для предприятий сферы услуг. При этом имеющиеся методики оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг носят конкретно-частный характер и базируются, главным образом, на оценке конкурентоспособности услуг через критерии и показатели, которые полностью определяются спецификой того или иного вида услуг. Кроме того, даже в рамках одного вида услуг их конкурентоспособность оценивается методически по-разному, не учитываются конкурентные преимущества, позволяющие судить о конкурентоспособности предприятия в долгосрочном периоде. Это предопределило необходимость разработки комплексного методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

5. На основании разработанных теоретических положений была определена достаточность выявленных факторов конкурентоспособности предприятий сферы услуг для разработки методического подхода к оценке их конкурентоспособности. Данные факторы предопределили выбор критериев и показателей в качестве оснований предлагаемого методического подхода. Установлены условия и ограничения применения данного методического подхода к оценке конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Рассмотрена степень применимости предлагаемого методического подхода к оценке конкурентоспособности различных предприятий сферы услуг в зависимости от вида оказываемых ими услуг, что позволило обосновать применимость данного подхода для предприятий, оказывающих различные виды потребительских услуг.

6. Разработана методика оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг на основе уточненных критериев и показателей их конкурентоспособности. Разработаны методические рекомендации по ее применению в виде семи последовательных этапов. В рамках данной методики предложена методика оценки конкурентного потенциала, базирующийся на разделении ресурсов предприятия сферы услуг на две условные группы: ресурсы, обеспечивающие текущее функционирование предприятия, и ресурсы, формирующие его конкурентный потенциал. Проведена апробация данной методики на примере гостиниц г. Иркутска, позволившая разработать общие рекомендации по совершенствованию механизма управления их конкурентоспособностью, что подтвердило гипотезу исследования. Предложенная методика оценки конкурентоспособности показала свою состоятельность и применимость для предприятий сферы услуг.

В целом в результате проведенных в диссертации исследований были развиты теоретические и методические положения оценки конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

IV. СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

а) статьи в рецензируемых научных изданиях, определенных ВАК Минобрнауки РФ:

1. Арбатская (Стародубцева) Е.А. К вопросу о трактовке понятия «конкурентоспособность предприятия» / Е.А. Стародубцева // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). – 2011. - № 4. – С. 132-135. – 0,38 п.л.
2. Арбатская Е.А. Подходы к оценке конкурентоспособности предприятия / Е.А. Арбатская // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). – 2012. – № 1. – С. 118-121. – 0,35 п.л.
3. Арбатская Е.А. К вопросу о методике оценки конкурентоспособности предприятия сферы услуг / Е.А. Арбатская, Н.Н. Даниленко // Известия Уральского государственного экономического университета. – 2013. – № 3-4 (47-48). – С. 95-99. – 0,6 п.л./0,3 п.л.
4. Арбатская Е.А. Управление конкурентоспособностью предприятий сферы услуг: понятие и механизм реализации / Е.А. Арбатская // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). [Электронный ресурс]. – 2015. – № 2. – Режим доступа: http://eizvestia.isea.ru/reader/article.aspx?id=20030. – 0,5 п.л.

б) статьи в других научных изданиях:

5. Арбатская (Стародубцева) Е.А. К вопросу об оценке конкурентоспособности услуг / Н.Н. Даниленко, Е.А. Стародубцева // Развитие сферы услуг: проблемы и тенденции: сборник научных трудов / Под ред. Т.Д. Бурменко. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2010. – С. 63-68. – 0,3 п.л./0,15 п.л.
6. Арбатская (Стародубцева) Е.А. Корпоративная культура и ее роль в деятельности услугооказывающих организаций / Е.А. Стародубцева // Развитие сферы услуг: проблемы и тенденции: сборник научных трудов / Под ред. Т.Д. Бурменко. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2010. – С. 146-152. – 0,38 п.л.
7. Арбатская (Стародубцева) Е.А. Факторы конкурентоспособности малого бизнеса / Е.А. Стародубцева // Два взгляда на конкуренцию: государство и малый бизнес : материалы круглого стола VI Байкальского экономического форума, г. Иркутск, 7-10 сентября 2010 г. / под науч. ред. В.И. Самарухи. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2010. – С. 221-225. – 0,25 п.л.
8. Арбатская (Стародубцева) Е.А. Корпоративная культура как фактор формирования конкурентного потенциала предприятия / Е.А. Стародубцева // Проблемы модернизации экономики Монголии и России: материалы междунар. науч.-практ. Конф., г. Иркутск, 12-13 мая 2011 г.: ч. 1 / под науч. ред. В.И. Самарухи. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2011. – С. 307-313. – 0,38 п.л.
9. Арбатская (Стародубцева) Е.А. Обзор исследований влияния корпоративной культуры на конкурентоспособность организации / Е.А. Стародубцева // Сфера услуг: фундаментальные и прикладные проблемы функционирования :

сборник научных трудов / Под ред. Т.Д. Бурменко. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2011. – С. 138-146. – 0,5 п.л.

10. Арбатская Е.А. О конкурентоспособности предприятий гостиничной индустрии в Иркутской области / Е.А. Арбатская // Актуальные вопросы современной сферы услуг: сборник научных трудов / Под ред. Т.Д. Бурменко. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2012. – С. 5-11. – 0,35 п.л.

11. Arbatskaya E.A. Mechanism of management of competitiveness of the enterprise of a services sector: essence and structure (Механизм управления конкурентоспособностью предприятия сферы услуг: сущность и структура) / E.A. Arbatskaya // European Applied Studies: modern approaches in scientific researches, 1st International scientific conference. ORT Publishing. Stuttgart. 2012. – С. 148-150. – 0,31 п.л.

12. Арбатская Е.А. Управление конкурентоспособностью предприятий сферы услуг: сущность и специфика / Е.А. Арбатская // Актуальные вопросы современной экономики и менеджмента : мат. заоч. междунар. конф. / под науч. ред. Т.Д. Бурменко; отв. ред. Е.Г. Тарханова. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2013. – С. 7-19. – 0,78 п.л.

13. Арбатская Е.А. Оценка конкурентоспособности предприятий / Е.А. Арбатская // Экономика. Право. Менеджмент. Сборник трудов молодых исследователей БГУЭП. – 2014. -№ 1 (1). – Режим доступа: http://www.izdatelstvo.isea.ru/epm. – 0,31 п.л.

Научное издание
АРБАТСКАЯ ЕЛЕНА АНАТОЛЬЕВНА

АВТОРЕФЕРАТ

Подписано в печать 19.03.15. Формат 60х90 1/16. Бумага офсетная. Печать трафаретная. Усл. печ. л. 1,5. Тираж 100 экз.
Заказ 5228
Отпечатано в ИПО БГУЭП.
664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11