

## РАЗВИТИЕ СФЕРЫ СЛУГ И ФОРМИРОВАНИЕ СТРУКТУРЫ СОБСТВЕННИКОВ

**Аннотация.** Обосновывается целенаправленная деятельность органов управления, которая обеспечивает выполнение мероприятий по достижению целей развития сферы услуг.

**Ключевые слова:** сфера услуг, собственность, механизм, управление, субъект, модель, оптимальность.

**I. Введение.** Экономическая реформа внесла значительные изменения в целевую составляющую социально-экономических процессов развития регионов Украины и в их ресурсную часть, в этой связи территориальные ресурсы получили новые направления для участия в формировании региональной экономики, в том числе ее сферы услуг. Основой потенциала развития сферы услуг, как правило, являются следующие основные виды территориальных ресурсов: основные фонды региона, природные ресурсы, трудовые ресурсы, финансовые и информационные ресурсы и земля. За годы реформ произошла смена субъектов хозяйствования и схем взаимоотношения между участниками процесса развития сферы услуг, изменились критерии эффективного использования ресурсов [2].

**III. Результаты.** Изменение статуса территориальных ресурсов предопределило необходимость оформления интересов различных хозяйствующих субъектов, реализующих интересы развития сферы услуг и ее предприятий. Направления и цели эффективного развития предприятия сферы услуг с позиции различных заинтересованных групп показаны в табл. 1. Оценивая цели и формы вклада различных участников в развитие конкретного предприятия можно выделить группы с различными интересами и условиями включения в процесс производства услуг и его развитие, которые делятся в зависимости от вида вкладываемого ресурса:

- собственников средств производства и финансовых потоков: учредители, арендодатели, кредиторы, акционеры;
- персонал;
- партнеры по сфере обращения: поставщики, покупатели, арендаторы части имущества и др.;
- государственные налоговые и региональные органы.

Цели и направления эффективного развития предприятия сферы услуг с позиций заинтересованных групп.

Таблица 1

| Группы участников                   | Формы участия в деятельности предприятия СУ                         | Вид интереса   | Показатели анализа деятельности предприятия СУ         |
|-------------------------------------|---|--|--|
| Учредители предприятия              | Собственный капитал   | Дивиденды из прибыли предприятия с учетом степени гарантии их получения                              | Финансовые результаты и устойчивость динамики развития |
| Кредиторы                           | Заемный капитал   | Проценты (плюс платежеспособность предприятия СУ)  | Ликвидность активов и устойчивость положения           |
| Арендодатели                        | Пользование имуществом, землей                                      | Арендные платежи от предприятия СУ, ритмичность их поступления                                       | Устойчивость функционирования и развития               |
| Руководство предприятия СУ          | Компетентность, знания  | Оплата труда, карьера, престижность предприятия СУ   | Все аспекты функционирования и развития предприятия СУ |
| Персонал предприятия                | Труд  | Заработная плата, отчисления на социальные нужды   | Эффективность труда и всей хозяйственной деятельности  |
| Поставщики и подрядчики             | Поставка сырья, материалов, выполнение работ                        | Цена товара, работ, услуг (платежеспособность покупателя-заказчика)                                  | Устойчивость и финансовое состояние                    |
| Потребители                         | Приобретение услуг  | Цена услуги  | Качество услуги и их соответствие спросу               |
| Арендаторы (внешние)                | Улучшение использования потенциала предприятия СУ                   | Арендные платежи от арендатора, различность их отчисления  | Устойчивость положения                                 |
| Налоговые органы                    |   | Налоги и отчисление  | Финансовые результаты                                  |
| Государственные региональные органы | Услуги объектов инфраструктуры, гарантия нормативно-правовой защиты | Налоги и отчисления, занятость местного населения, платежеспособный спрос, ведомственная соц. защита | Устойчивость и финансовые результаты                   |

Интересы этих групп определяются соответственно их участием. Учредители получают возможность иметь стабильный доход при вложении капитала в сферу услуг; кредиторы и арендодатели также получают доходы в размере заключенных договоров; партнеры заинтересованы в установлении уровня цен по сделкам, чтобы обеспечило рентабельность их собственной деятельности. Арендаторы имущества имеют интерес с формальной стороны - получение и использование объектов для организации своей деятельности, и с неформальной - создание дополнительного юридического лица способного осуществлять косвенное и прямое перераспределение ресурсов предприятия сферы услуг в интересах учредителей фирмы - арендатора. Причем некоторые из последних могут учредителями предприятий сферы услуг или представителями государственных региональных структур. В развитии предприятия сферы услуг и увеличении его реальной доходности наиболее заинтересованной группой является персонал: руководящий и исполнители [3].

В условиях стабильного рынка к заинтересованной стороне должны относиться и налоговые органы, что, однако, реально сегодня не происходит. Формально такая схема взаимных интересов различных участников развития предприятий сферы услуг и сферы услуг в целом напоминает порядок распределения доходов в рамках теории факторов производства. Однако в действительности этого не происходит по следующим причинам: из-за преобладающего присутствия государственной доли в уставном капитале; непредсказуемого воздействия субъективных интересов представителей государственных интересов на деятельность предприятий сферы услуг; стихийная организация производственно-хозяйственной деятельности предприятия, не имеющая целевой направленности на развитие.

Анализ реальных условий существования территориальных ресурсов позволяет констатировать факт преобладания интереса получения коммерческой прибыли и его расширяющего воздействия на оценки эффективности развития не только отдельного предприятия, но и сферы услуг и регионального образования в целом. Попытки региональных органов координировать общественные интересы с частно-предпринимательскими осуществляются преимущественно через бюджетно-налоговые поступления, которые опираются в основном на фактор получения прибыли. Но ожидаемое пополнение бюджета не гарантировано из-за того, что информационный ресурс может дезавуировать реальные результаты хозяйственной деятельности предприятий сферы услуг. По сырьевым отраслям государство продолжает контролировать ситуацию, в то время как по большинству отраслей реальный контроль был выпущен из сферы государственного ведения. Интерес региональной администрации к росту бюджетных поступлений через канал продажи прав собственности на землю имеет временный характер, является одноразовым не возобновляемым источником, который покрывает только текущие расходы. Риски

в организации производства услуг многократно возрастают при определении условий выдачи кредитов под залог земельных и имущественных объектов, что вызывает необходимость гарантий и поручительства, а это утяжеляет процентные ставки. В этой связи региональная администрация должна иметь резервы покрытия невыполненных гарантий, т.е. финансовые средства, которых у нее недостаточно, чтобы выдавать стартовые кредиты малому предпринимательству в сфере услуг. Это объясняется не только неустойчивостью внешней среды, но и отсутствием каналов производимых услуг через рынок, т.е. необходима оценка востребованности региональным рынком соответствующих услуг.

В тоже время независимо от механизма регулирования социально-экономического развития сферы услуг, информационные ресурсы являются атрибутом подготовки и принятия управленческих решений на всех уровнях [1]. Кроме прямого бюджетного интереса для администрации региона являются привлекательными возможности сферы услуг и ее малых и средних предпринимательских структур решать региональные и местные социальные проблемы, даже при отсутствии прибыли по таким предприятиям доля занятости остается значительной. По этой причине особый интерес могут представлять соответствующие данные по административным районам региона, анализ числа и результатов деятельности предприятий малого бизнеса в сфере услуг по отдельным видам, выявление различий в динамике развития. Такой подход стимулирует разработку программы поддержки предприятий сферы услуг и активизирует деятельность администрации на уровне административных районов в виде обосновывания дополнительных мероприятий по выравниванию складывающихся диспропорций. Знание такой информации должно повышать интерес администрации территорий не только с точки зрения сохранения количества устойчиво функционирующих предприятий сферы услуг, но и с позиций разработки политики выборочной поддержки тех производителей услуг, кто своей деятельностью в первую очередь способствует решению местных проблем.

Таким образом, можно говорить о существенном расширении множества интересов, которое раньше классифицировалось как трехуровневое, т.е. интересы государства, предприятия и его коллектива, личности. В настоящее время на каждом из указанных уровней произошли процессы дифференциации. На уровне хозяйственных интересов происходит наиболее интенсивная дифференциация, в результате которой образовалось сложное переплетение интересов труда, капитала и управления, способствующее возникновению конфликтов интересов, не всегда открытые обществу. У многих предприятий сферы услуг часто не совпадают друг с другом бизнес-интересы. Множество интересов неупорядоченно и не имеет устойчивой доминанты, отражающей перспективу развития сферы услуг. Остроту проблем преодоления рассогласованности ключевых интересов придает то обстоятельство, что в обществе не сформированы

механизмы, позволяющие предотвращать положение, когда интересы государства и предприятий оказываются в плену у личных, персонифицированных интересов.

Отраслевые особенности и особенности размещения предприятий сферы услуг позволяют дифференцированно подходить к поддержке предприятий или отдельных видов услуг со стороны муниципального образования, что способствует устойчивому развитию сферы услуг и выделению приоритетных направлений и форм поддержки. По мере накопления информационного материала, системного анализа нормативно-правовой базы формируются задачи: оценка качества принимаемых нормативно-правовых документов, регулирующих развитие сферы услуг в регионе; определение потенциальных потерь от ликвидации предприятий сферы услуг; оценка эффективности льгот, предоставленных предприятиям сферы услуг со стороны администрации и корректировка приоритетных направлений поддержки. Приоритетные направления действия административных структур показаны на рис. 1.



Рис. 1 Приоритетные направления действия административных структур

Наиболее актуальными направлениями поддержки со стороны административных структур предприятий сферы услуг, особенно малым и средним, являются: льготные налоговые, арендные и прочие условия, четкость схемы финансовой помощи, объективный отбор проектов по развитию сферы услуг для инвестирования, организационная помощь в сбыте услуг, ликвидация криминальных структур.

Для формирования взаимных интересов и государственной поддержки предприятий сферы услуг в первую очередь административными структу-

рами должны быть решены наиболее острые проблемы регулирования малого бизнеса в сфере услуг: расширение налогооблагаемой базы, обеспечение занятости, наполнение потребительского рынка качественными услугами, ликвидация недобросовестной отчетности, организация конкурентной среды, развитие сферы услуг на базе собственных источников.

При этом выявление поля взаимных интересов региональной (муниципальной) администрации и предприятий сферы услуг, его характеристики и структура для каждого муниципального образования, и отдельных территорий региона могут дифференцироваться, что предопределяет необходимость формирования организационно-экономических схем, обеспечивающих сочетание и реализацию этих интересов на основе признания равноправности частных, территориальных и государственных интересов, что является основной задачей координирующих органов.

В качестве оптимального взаимодействия экономических субъектов, принимающих участие в развитии сферы услуг, целесообразно, с формальной точки зрения, выбирать тот, который вытекает из рекомендаций большего числа используемых критериев принятия решения. В большинстве случаев необходим углубленный анализ полученных результатов и использование практического опыта лиц, ответственных за принятие решения о выборе способа взаимодействия различных структур, способствующих развитию сферы услуг.

На рис. 2 показана схема многокритериальной модели выбора оптимальных способов взаимодействия экономических субъектов и административных структур в процессе развития сферы услуг [1]. На этапе реализации модели взаимодействия главная задача лиц принимающих решения заключается в том, чтобы выяснить к каким результатам приведет реализация того или иного способа взаимодействия, какой из них является наиболее предпочтительным. В общем случае можно выделить два варианта принятия решений: когда риск возможен и может быть оправдан; когда необходимо исходить из принципа гарантированного результата.

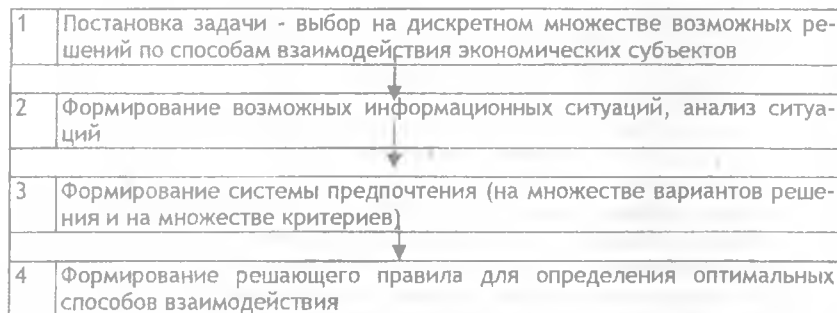


Рис.2. Схема модели выбора оптимальных способов взаимодействия экономических субъектов

В этих условиях возникает возможность взаимной компенсации критериев, при этом система предпочтения на множестве критериев может быть сформирована методом экспертных оценок в виде сравнительной важности критериев или коэффициента, относительной важности критериев. На основе этой информации может производиться оценка предпочтений лиц, принимающих решение, на основе множества способов взаимодействия предприятий сферы услуг и других экономических субъектов и их упорядочения, что зависит также от склонности лиц, принимающих решения, к риску.

Таким образом, на базе исследования особенностей и специфики функционирования предприятий сферы услуг региона: воздействия внешней среды, взаимодействия экономических субъектов и внутрифирменных отношений формируются цели развития сферы услуг региона, которые могут быть реализованы посредством механизма управления, функциональное содержание которого показано на рис. 3.



Рис.3. Функциональное содержание механизма управления развитием сферы услуг.

Целенаправленная деятельность органов управления обеспечивает выполнение необходимых мероприятий по достижению целей развития сферы услуг и корректируется на основе получаемой информации, наличия и возможностях имеющихся ресурсов, результатов ведения совместных дел. Основой управления является решение, которое определяет состав, порядок и способы выполнения различными структурами совместных задач по развитию сферы услуг. Сущность управления взаимодействием базируется на следующих понятиях: организационная структура органов управления, мероприятия по совместному ведению дел, информация о ходе ведения совместных дел по развитию сферы услуг. Организационная структура определяет уровни управления, их взаимосвязь, права и ответственность. Мероприятия по совместному ведению дел должны быть направлены на согласование порядка взаимодействия, обеспечение взаимодействия и его поддержку. Информация является необходимой для формирования исходных данных для определения состава и оптимальных способов активизации экономических интересов собственников различных групп ресурсов и имущества.

**IV. Вывод.** Перспективное управление включает определение состава, задач, мероприятий, форм и способов взаимодействия экономических субъектов, тогда как, оперативное управление включает контроль субъектов управления, оптимизацию способов взаимодействия в соответствии со сложившейся ситуацией. Контроль при этом заключается в отслеживании реализации программ (планов, мероприятий) по срокам и полноте выполнения, корректировке по результатам анализа. Функция корректирования предусматривает изменение планов, уточнение вопросов взаимодействия в соответствии с имеющимися возможностями и ограничениями по их реализации. Такой подход позволит обеспечивать устойчивость, непрерывность, оперативность управления развитием сферы услуг, достоверность информации, используемой при ведении совместных дел по развитию предприятий сферы услуг.

#### **Литература**

1. Бландел Р. *Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.* - СПб.: Питер, 2000. - 384 с.
2. Захарченко В.И., Борисов О.Г., Меркулов Н.Н. *Реструктуризация машиностроительного производства.* - Одесса: Феникс, 2006. - 104 с.
3. *Структура собственности корпоративного предприятия / Под научной ред. В.И. Захарченко.* - Одесса: Наука и техника, 2007. - 112 с.