

## **ОСОБЕННОСТИ АНТИКРИЗИСНОЙ ДИАГНОСТИКИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ**

Всю совокупность проблем управления предприятиями сферы услуг в условиях конкуренции можно разбить на три группы: народнохозяйственные, региональные и индивидуальные, то есть соотнести их с задачами и целями развития сферы услуг на макро-, мезо- и микроуровнях.

Характеризуя состояние сферы услуг на макроуровне, следует отметить, что по темпам своего развития сфера услуг в России оказалась более динамичной, чем в большинстве стран с переходной экономикой. Кроме того, в последние 10–20 лет сократился разрыв между производительностью труда в сфере услуг и сфере производства товаров: возросла фондовооруженность, предоставление все большего количества услуг перемещается из государственного в частный сектор. Такие изменения могут быть интерпретированы как переход от изначально деформированной отраслевой структуры к более равномерной системе, отвечающей законам рыночной экономики.

Однако для сферы услуг в России, пишет современный исследователь Веновский В.Н., характерны неоднородные темпы развития различных отраслей этого сектора. Например, высокими темпами развиваются сферы социальных услуг, транспорта и связи, в то же время торговля и бизнес-услуги продолжают оставаться слаборазвитыми.

Для анализа динамики сферы услуг на макроуровне и ее отраслей обычно используются показатели занятости. При этом рост сферы услуг принято отождествлять с ростом занятых.

В настоящее время в сфере услуг реальностью стала свобода предпринимательства. Формируются хозяйствующие субъекты различных организационно-правовых форм и форм собственности, которые предлагают широкий спектр услуг.

В условиях развитого рынка проблема спроса и предложения на услуги решается в основном под действием механизма свободной конкуренцией. В то же время, мировой опыт свидетельствует, что ни в одной стране мира не обходятся без государственного вмешательства в рыночные отношения в той или иной форме. Это объясняется ее высокой социальной значимостью.

Роль государственного влияния на сферу услуг в России всегда была очень велика. Оно осуществлялось через концентрацию управленческих функций и рычагов и передаче всех производственных ресурсов и неограниченных прав в их распределении министерствам и ведомствам. В условиях современной ситуации экономические методы управления и реальная финансовая поддержка государства могут распространяться лишь на отдельные наиболее социально значимые виды услуг и в исключительных случаях. При этом необходимо отметить, чтобы финансовую поддержку получают преимущественно не предпринимательские структуры, оказывающие услуги, а пользующиеся этими услугами мало- и, в отдельных случаях, средне обеспеченные слои населения.

Государственная система поддержки предпринимательских структур сферы услуг осуществляется и через систему государственных заказов.

На местных уровнях управления перечень целевых льгот может быть значительно расширен (например, пониженная арендная плата за нежилые помещения при использовании их для мини-прачечных, обслуживающих жилой квартал; небольших ремонтных мастерских и т.п.).

Действующее налоговое законодательство предусматривает освобождение от налога на добавленную стоимость услуг, предоставляемых населению организациями социально-культурной сферы, сферы образования.

Совершенствование налоговой системы должно быть направлено на стимулирование инвестиционной активности, экономического роста и разворачивания предпринимательской активности. Применение

налоговых льгот для стимулирования инвестиционной активности в регионах необходимо сочетать с системой мер государственного контроля и санкций за нарушение условий, дающих право на льготы, сопровождать их отменой и изъятием необоснованных доходов и штрафами.

Инвестиции являются единственным способом развития экономики на базе передовых технологий. Создание инвестиционного климата – это задача государства. Оно связано с коренной реконструкцией инфраструктуры, оздоровлением социальной атмосферы, созданием стабильной законодательной базы, оптимизацией налоговой и таможенной систем, достижением устойчивости национальной валюты.

Федеральные и особенно местные органы власти могут и должны создать благоприятные условия для производства социально значимых услуг: льготное налогообложение, льготные кредиты, простоту оформления лицензий, обеспечение безопасности вложения капитала, поддержку малого предпринимательства. Мы считаем, что эти мероприятия являются основой правового и экономического регулирования развития альтернативных форм собственности – акционерных и особенно частных, имманентно присущих производству услуг.

Государственное регулирование деятельности предпринимательских структур сферы услуг может быть связано с поддержкой малого предпринимательства – традиционной сферой развития потребительских услуг, но для этого на федеральном уровне необходимо создать благоприятную законодательную основу. Реальная и повсеместная поддержка малого и среднего бизнеса, предпринимательства, через принимаемые нормативные акты предоставляет собой гибкий инструмент амортизатор в сфере занятости, является стратегическим направлением развития сферы услуг.

С позиций управления организацией сферы услуг производство услуг представляет собой управленческое решение в области организации деятельности. Следовательно, эффективность процесса обслуживания зависит от методов его организации. При неграмотном формировании процесса обслуживания могут возникнуть ошибки, которые снижают его эффективность. Таким образом, необходим переход к использованию современных управленческих технологий: стратегического, оперативного и финансового менеджмента.

Выделяя проблемные зоны в обеспечении развития предприятий сферы услуг можно определить место и роль антикризисной диагностики предприятий сферы услуг.

К особенностям реализации антикризисной диагностики на предприятиях сферы услуг отнесем необходимость проведения процедур в режиме мониторинга с периодичностью не менее 1 квартала. Эта особенность проявляется на основании того, что большинство предприятий сферы услуг относятся к субъектам малого бизнеса, чья деятельность гибка и мобильна.

Адаптивный механизм предприятий сферы услуг требует постоянного обновления ориентиров, для своевременного принятия управленческих решений.