

АСПЕКТЫ АНТИКРИЗИСНОГО УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СФЕРЫ УСЛУГ

Аннотация. В статье приведены основные аспекты антикризисного управления организациями сферы услуг. Дано определение антикризисного управления в сфере услуг. Механизм работы с источниками кризисных ситуаций на предприятиях сферы услуг.

Summary. The article presents the main aspects of crisis management of service organizations. The definition of crisis management in the service sector is given. The mechanism of work with the sources of crisis situations in the service sector enterprises.

Ключевые слова: кризис, антикризисное управление, сфера услуг, кризис предприятия, источники кризиса, причины кризиса.

Keywords: crisis, crisis management, services, enterprise crisis, sources of crisis, causes of crisis.

В рыночных условиях реализация товаров и услуг, а также их производство связаны между собой зависимостью, которая управляется спросом и предложением. В основе формирования такой зависимости лежит факт покупки товара или услуги, совершающийся при наличии:

- 1) потребности в данном товаре или услуге;
- 2) денежных средств у покупателя;
- 3) данного товара или услуги на рынке;
- 4) превышения (или равенства) максимально возможной цены покупателя и минимально возможной — продавца.

Теоретически, когда эти условия не соблюдаются, покупка не совершается и процесс кругооборота товара и денег прерывается. На практике же в случае несоблюдения второго и четвертого условий покупка происходит. Покупатель может приобрести товар в кредит, а продавец иногда вынужден продавать товар ниже минимально возможной цены. В каждом из этих случаев производитель товара несет

экономические потери, которые, накапливаясь и приобретая перманентный характер, приводят к его неплатежеспособности, а в конечном счете – к кризису.

В целом раскрытию сущности кризиса, а также возможности адекватной идентификации его глубины, масштабности и стадии развития способствует типология видов кризиса.

Кризис предприятия вызывается несоответствием его финансово-хозяйственных параметров параметрам окружающей среды, что, в свою очередь, обусловлено неверной стратегией, неадекватной организацией бизнеса и, как следствие, слабой адаптацией к требованиям рынка. Очень трудно предвидеть такие события и заранее «просчитать» модель оптимального антикризисного поведения. Однако большинству кризисов предшествуют некоторые инциденты, ошибки или предупреждающие сигналы, которые могут навести на мысль о возможном кризисе. Проблема заключается в том, что руководители обычно слишком заняты рутинным управлением и не успевают оперативно отреагировать на возникновение первых симптомов кризисной ситуации: они либо проходят незамеченными, либо игнорируются в пользу чего-то кажущегося более важным на данный момент или легче управляемого.

При этом, по определению А.Н. Чаплиной, под симптомами следует понимать «внешние проявления кризисных явлений», заключающиеся в несоответствии определенных показателей установленным или сложившимся критериям. Причины кризиса – это «источники возникновения кризиса», вследствие которых появляются факторы кризиса, рассматриваемые в качестве «настораживающих событий».

Механизм возникновения кризисного состояния «запускается» субъектами, инициирующими исходные экономические явления. Под влиянием этих исходных явлений начинается процесс следования (без дополнительного импульса) одного за другим в определенной последовательности цепочки взаимозависимых экономических явлений (эффект падающего домино), в конце которой наступает завершающее явление – кризисное состояние.

Сущность механизма возникновения кризисного состояния наводит на мысль о том, что каждое последующее экономическое явление в цепочке, образуемой тем или иным каналом связи, дает, как правило, сигнал большей силы и той же направленности, что и предыдущее. Тем не менее такая простая зависимость вряд ли отражает существенно

более сложные и противоречивые процессы, происходящие в реальной жизни. Поэтому необходимо постоянное слежение за цепочкой, инициированной тем или иным исходным экономическим явлением, что позволит своевременно обнаружить характер воздействия исходного явления на завершающее.

Систематизируя приведенную информацию по определению кризиса, а также обобщая результаты исследования механизма его возникновения, следует заметить ряд особенностей, которые выделяют все авторы:

- 1) кризис – явление временное на всех уровнях исследования;
- 2) кризис – имеет четкие очертания и признаки для всех объектов исследования;
- 3) кризис – не спланированный и не предусмотренный ни одной из форм и средств планирования процесс;
- 4) появление кризиса вызвано дисбалансом отдельных факторов системы взаимоотношений внешней среды и хозяйствующего субъекта;
- 5) выход из кризиса тем проще, чем раньше и точнее произведен анализ причин и последствий его возникновения.

Можно сделать вывод, что *кризисом предприятия (организации) сферы услуг* понимается не запланированный и не желаемый, ограниченный по времени процесс, подлежащий оценке, который в состоянии существенно помешать или даже сделать невозможным оказание услуг потребителям.

Список литературы

1. Довыденко, И. И. Проблемы развития информационных технологий в рамках стратегического планирования на предприятиях Республики Беларусь / И. И. Довыденко, Е. А. Кадичиченко // Молодые ученые – будущее России: материалы Всероссийской научной недели (18-20 апреля 2016 г.). – 2016. – С. 114-117.
2. Довыденко, И.И. Содержание и роль антикризисной диагностики в системе антикризисного управления // Итоги научных исследований ученых МГУ имени А. А. Кулешова 2015 г. : материалы науч.-метод. конф. (25 янв. – 4 февр. 2016 г.) / под ред. Е.К. Сычовой. – Могилев: МГУ имени А.А. Кулешова, 2016. – С. 270–271.
3. Довыденко, О.Г. Устойчивое развитие предпринимательского сектора / О.Г. Довыденко, И.И. Довыденко // Итоги научных исследований ученых МГУ имени А.А. Кулешова 2016 г. : материалы научно-практической конференции (25 января – 1 февраля 2017 г.) / под ред. Е.К. Сычовой. – Могилев : МГУ имени А. А. Кулешова, 2017. – С. 284–286.
4. Довыденко, О.Г. Необходимость разработки антикризисной программы для предупреждения риска банкротства / О. Г. Довыденко // Экономика. Бизнес. Финансы. – 2017. – № 5. – С. 3–5.
5. Довыденко, О.Г. Использование различных моделей диагностики банкротства / О. Г. Довыденко // Экономика. Бизнес. Финансы. – 2017. – № 11. – С. 5–8.