



УДК 339.33

© М. В. Ивашкин, С. А. Сорока, 2012

УПРАВЛЕНИЕ УСТОЙЧИВЫМ РАЗВИТИЕМ УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ ОПТОВОЙ ТОРГОВЛИ

Ивашкин М. В. – д-р экон. наук, проф. кафедры «Маркетинг и коммерция», e-mail: ivashkin62@mail.ru; *Сорока С. А.* – соискатель, e-mail: sv0307@rambler.ru (ТОГУ)

Многообразие функционирующих организаций сферы услуг требует формирования особого методологического подхода к проведению оценки таких организаций. Бесконтрольное, стохастическое развитие организаций сферы услуг приводит к многочисленным проблемам экологического, экономического и социального характера, ведущим к экономическим потерям. Управление устойчивым развитием услуг оптовой торговли должно осуществляться на основе постоянного мониторинга критериев, индикаторов и показателей устойчивого развития, деловой активности организаций.

The variety of organizations functioning in the services sector demands formation of special methodological approach to estimation of such organizations. Uncontrolled, casual development of organizations of the services sector leads to numerous problems of ecological, economic and social character, which cause economic losses. Sustainable development management of services of wholesale trade has to be based on constant monitoring of criteria, indicators and indices of sustainable development, and business activity of organizations.

Ключевые слова: заемный капитал, устойчивость, сфера услуг, концепция устойчивого развития, стратегии, конкурентоспособность, эффективность, реструктуризация, планирование, управление, оптовая торговля.

Как известно, под услугой понимается особый вид товара (продукта), возникающего в результате взаимодействия исполнителя и потребителя услуги в целях удовлетворения потребности покупателя.

Среди отличительных особенностей деятельности организаций сферы услуг следует выделить следующие:

– основным компонентом ресурсного потенциала предприятий сферы услуг являются трудовые ресурсы;



– для организаций сферы услуги статьи оборотных активов, «незавершенное производство», «готовая продукция», имеют специфичный характер, незавершенное производство – это услуги на стадии исполнения, готовая продукция – услуги, оказанные и, соответственно, длительность производственного цикла в сфере услуг может колебаться от нескольких часов до нескольких месяцев, на стадии финансового цикла статьи «готовая продукция» нет, а незавершенное производство сразу отражается в стадии проданной продукции (дебиторской задолженности);

– для организаций сферы услуг статья «запасы материальных ресурсов» имеет минимальный удельный вес в общей сумме оборотных активов, наибольший удельный вес в текущих активах организации составляет дебиторская задолженность, а для организаций, берущих стопроцентную предоплату за оказываемые услуги, мобильные активы – это текущий остаток наиболее ликвидных активов на расчетном счете и в кассе;

– долгосрочные заемные средства у организаций сферы услуг, как правило, отсутствуют, а краткосрочные заемные средства формируются за счет авансов, полученных от заказчиков и подрядчиков, прочей кредиторской задолженности, таким образом, организации сферы услуг в источниках для формирования имущества имеют минимальный удельный вес заемного капитала;

– организации сферы услуг ориентируются на упрощенные формы учета и налогообложения.

Понятие «услуга» непосредственно связано с понятием «сервис».

С лингвистической точки зрения понятия «услуга» и «сервис» тождественны “service” [1]. Но по смысловому содержанию это понятия, обладающие собственной спецификой. Понятие сервиса шире, чем услуга, и включает в себя весь комплекс услуг, сопутствующих продвижению товара (продукта) и функционирующих как единая система.

В этой связи сервису, как и любой системе, присущи следующие свойства:

– иерархичность, т. е. отдельные элементы сервиса в свою очередь сами являются системами более низкого порядка;

– целостность, т. е. свойства, присущие системе обслуживания (сервиса) в целом, не свойственны ни одному из ее элементов в отдельности;

– наличие более тесных связей между элементами внутри системы по сравнению с элементами, в данную систему не входящими, что отличает сервисную систему от простого конгломерата отдельных услуг и выделяет ее из окружающей среды в виде целостного объекта;

– наличие определенной организации, что проявляется в снижении степени неопределенности по сравнению с системоформирующими факторами, определяющими возможность создания системы, к таким факторам относятся: число элементов системы, число существенных связей, которыми может обладать элемент, число квантов пространства и времени.

То есть сервис как система определяется наличием множества элементов, связей между ними и целостным характером процесса.



Одной из важнейших характеристик успешности и жизнеспособности системы является ее устойчивость. Устойчивость – способность системы, обладающей достаточно сложным поведением, сохранять некоторые свойства и характеристики неизменными [2].

Устойчивое предприятие – юридическое лицо, у которого структура соотношения активов и обязательств такова, что при всех нормальных условиях выручка от продажи или использования активов достаточна для покрытия обязательств [3].

По мнению автора, в данном определении отражается только финансовая сторона стабильности и устойчивости предприятия, и не затрагивается эффективное использование ресурсного потенциала организации. Кроме того, автор считает, что если выручка от продажи и использования активов достаточна для покрытия обязательств – это минимальное условие существования организации. Для обеспечения ее устойчивого развития необходимо иметь стабильный итоговый результат деятельности, т. е. чистую прибыль, остающуюся для инвестирования.

Таким образом, устойчивость организации – это способность производственной системы к эффективной адаптации к изменениям внешней среды за счет осуществления высокорентабельной деятельности в длительной перспективе.

Кроме того, любое развитие – это процесс закономерного изменения, перехода из одного состояния в другое, более совершенное; переход от старого качественного состояния к новому, от простого к сложному, от низшего к высшему. Развитие организации – долгосрочная программа усовершенствования возможностей организации решать различные проблемы и способность к обновлению, в особенности путем повышения эффективности управления культурой производства, при этом активно используются теоретические и технологические новинки, достижения прикладных наук о поведении, в том числе и теории операций [4].

Развитие – это постоянное приобретение новых качеств, укрепляющих жизнедеятельность организации в условиях меняющейся среды, и способствующих повышению эффективности деятельности организации.

Устойчивое развитие (англ. sustainable development) – процесс изменений, в котором эксплуатация природных ресурсов, направление инвестиций, ориентация научно-технического развития, развития личности и институциональные изменения согласованы друг с другом и укрепляют нынешний и будущий потенциал для удовлетворения человеческих потребностей и устремлений.

В энциклопедическом словаре приводится определение устойчивого развития как основополагающего принципа, концепции перехода современной цивилизации к установлению нового экономического порядка в мире, обеспечивающего удовлетворение жизненных потребностей людей нынешнего поколения без лишения подобной возможности и для будущих поколений [5].

Е. Е. Румянцева рассматривает устойчивое развитие как механизм глобального партнерства на основе создания уровней сотрудничества между государствами, ключевыми секторами общества и людьми [6].

Следовательно, устойчивое развитие компании – это процесс качественного изменения, при котором при воздействии внешних и внутренних факторов сохраняется экономический потенциал, экономический рост, инновационное развитие, эффективное использование трудовых, финансовых, имущественных ресурсов, удовлетворяются потребности своих работников, обслуживаемого контингента в настоящем времени, и не ставятся под угрозу эти тенденции в будущем.

В связи с этим нам представляется целесообразным сформулировать основные принципы устойчивого развития организаций сферы услуг:

- принцип экономической эффективности использования ресурсов на основе внедрения новых ресурсосберегающих технологий, предполагающих их использование будущими поколениями; повышение качества и конкурентоспособности продукта на основе использования новых, экологически чистых технологий;

- принцип социальной устойчивости, то есть стабильной социальной и культурной обстановки; повышение привлекательности занятости в сфере услуг на основе улучшения условий труда, возможности карьерного роста, обучения и повышения квалификации; доступности продуктов сферы услуг всем гражданам, в том числе низкооплачиваемым и социально уязвимым группам населения;

- принцип экологической устойчивости, обеспечивающий сбалансированность развития и поддержания основных экологических процессов; развитие, совместимое с культурой, самобытностью и жизненными ценностями населения; внедрение ресурсосберегающих технологий, экологизацию хозяйственной деятельности организаций сферы услуг.

Оптовая торговля связывает между собой место производства товаров с районами потребления; организует реализацию товаров; формирует заказ производству и обеспечивает поставку товаров розничной торговле, в связи с чем оптовая торговля вынуждена заниматься комплектованием торгового ассортимента и контролем за качеством товаров, разукрупнением производственных партий товаров, изучением спроса с целью воздействия на производство, оптимизацией хранения товарных запасов, расширением спектра услуг в процессе снабжения розничной торговли и производителей. В итоге посредством оптовой торговли производители освобождаются от деятельности по реализации на рынке произведенной продукции, то есть производство имеет возможность специализации, преодолевается разобщенность производства в пространстве и времени, совершенствуется регулярность и ритмичность снабжения товарами во всех звеньях торговли и производства.

На основе проведенной оценки существующего состояния и перспектив развития услуг оптовой торговли Хабаровского края экономический потен-



циал предприятий оптовой торговли и возможности устойчивого развития определяются следующим:

- мотивационным, образовательным, квалификационным, психофизиологическим потенциалом работников организации, то есть эффективностью проведения торгово-технологического процесса;
- эффективным управлением, умением оптимально использовать все ресурсы организации, создавать, адаптировать и обновлять организационные структуры управления;
- оперативно, своевременно и эффективно использовать всю возможную информационную базу в торговом процессе в целях его совершенствования;
- кредитоспособностью, соотношением дебиторской и кредиторской задолженности;
- структурой капитала;
- регулярным и адекватным требованиям рынка, обновлением торгово-технологических процессов с учетом новых маркетинговых и инновационных исследований.

На основе данных обследованных предприятий оптовой торговли основными факторами, негативно влияющими на устойчивое развитие деятельности, являются: неплатежеспособность покупателей; недостаток финансовых средств; высокий уровень налогов; высокий процент коммерческого кредита; высокие транспортные расходы; высокая арендная плата; недобросовестная конкуренция; несовершенство нормативно-правовой базы; недостаток квалифицированных специалистов; недостаток складских помещений; недостаток необходимого оборудования; недостаток информационного обеспечения.

По нашему мнению, данное негативное воздействие можно сгладить путем создания крупных сервисных центров оптовой торговли, так как у данных предприятий появится возможность заимствовать кредиты на более выгодных условиях в связи с высокой долей собственных средств и значительными объемами оборота деятельности; появится возможность более качественно оценивать риски торговой деятельности и платежеспособность потребителей, недобросовестных конкурентов; совершенствовать и переоборудовать складские помещения с учетом новых технологий, устранить недостаток высококвалифицированных кадров на условиях франчайзинга и аутстаффинга.

Вместе с тем концепция устойчивого развития представляет собой основу для достижения целей развития без нанесения ущерба окружающей среде и является процессом планируемых изменений, в рамках которых все инструменты развития (от эксплуатируемых ресурсов до инвестиционных стратегий и институциональных элементов) приводятся в соответствие не только с настоящими потребностями, но и с интересами будущих поколений.

Концепция устойчивого развития организаций сферы услуг позволяет разрешить нарастающее противоречие между необходимостью удовлетворять растущие потребности потребителей, ведущие к бурному развитию

сферы услуг, и ограниченным количеством природных, социальных, экономических ресурсов.

Концепция комплексной устойчивости компании включает: финансово-экономическую устойчивость, организационную устойчивость, устойчивость персонала, технологическую устойчивость, ресурсную устойчивость, политическую устойчивость, экологическую устойчивость.

Применительно к оптовой торговле хотелось бы выделить следующий ряд проблем:

- отсутствуют эффективные, общепринятые показатели устойчивого развития сервисного комплекса, нет четкой системы индикаторов устойчивости развития;

- сложность процесса оценки масштаба проблем, являющихся последствием развития сферы услуг;

- в сервисном комплексе участвуют множество различных групп с различными интересами и точками зрения, которые не могут достичь консенсуса между собой;

- оптовая торговля в рамках устойчивого развития рассматривается изолированно, устойчивое развитие предприятий оптовой торговли напрямую связано с устойчивым развитием в целом, с устойчивым развитием сопутствующих отраслей, таких как розничная торговля, общественное питание, транспортные услуги и другие, то есть устойчивое развитие предприятий оптовой торговли – это устойчивое развитие города, края, региона, государства в целом;

- отсутствуют инструменты реализации принципов устойчивости на практике.

Библиографические ссылки

1. *О'Брайн М. А.* Новый русско-английский, англо-русский словарь. – М.: ООО Фирма «Издательство АСТ»: КРОН-ПРЕСС, 1999.
2. *Экономико-математический* энциклопедический словарь / Гл. ред. В. И. Данилов-Данильян. – М.: Большая Российская энциклопедия: Издательский Дом «ИНФРА-М», 2003.
3. *Большой* энциклопедический словарь. – М.: Институт новой экономики, 1994.
4. *Экономический* словарь / Под ред. А. Н. Азрилияна. – М.: Институт новой экономики, 2007.
5. *Управление организацией:* Энциклопедический словарь. – М.: Издательский Дом «ИНФРА-М», 2001.
6. *Румянцева Е. Е.* Новая экономическая энциклопедия. – М.: «ИНФРА-М», 2005.