

10.28. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В СФЕРЕ УСЛУГ

Шейнер Н.Ю., к.э.н., докторант кафедры систем технологий и товароведения

Санкт-Петербургский государственный экономический университет

[Перейти на Главное МЕНЮ](#)
[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)

В статье обосновывается необходимость усиления внимания к обеспечению экономической безопасности в сфере услуг. Раскрывается специфика обеспечения такой безопасности. Обосновываются ее особенности в управлении взаимодействиями с клиентами. Характеризуются отличительные черты выбора клиентами поставщиков услуг.

Сфера услуг с каждым годом играет все более заметную роль в национальной экономике. Однако это не означает, что сервисные предприятия сегодня находятся в привилегированном рыночном положении. Конкуренция на рынке услуг усиливается, причем под влиянием глобализации она приобретает международное измерение. Отсутствие явного прогресса в развитии реального сектора экономики не способствует более быстрому росту сферы услуг, что предопределяется, по крайней мере, двумя факторами.

- Во-первых, не появляются массово новые товары, потребление которых требует специального обслуживания.
- Во-вторых, производственные предприятия лишены стимула для передачи собственных сервисных процессов на аутсорсинг. Стагнационные процессы, которые развиваются в российской экономике, затрагивают и сферу услуг.

В частности, удельный вес убыточных сервисных предприятий сохраняется на высоком уровне (рис. 1). Кроме того, дефицит финансовых ресурсов и недостаточный спрос на услуги остаются главными ограничениями деловой активности в сервисных отраслях (рис. 2). Все актуализирует обеспечение экономической безопасности в сфере услуг.

Анализ публикаций, посвященных этой проблематике, позволяет сделать несколько выводов [1, 2, 4, 7 и др.].

- Во-первых, отраслевая специфика обеспечения такой безопасности практически не раскрывается, в частности, это относится к сфере услуг.
- Во-вторых, основное внимание уделяется вопросам противодействия экономической разведке и превентивной нейтрализации умышленных угроз, например, охране предприятия или недопущению утечки конфиденциальной информации.
- В-третьих, обеспечение финансовой устойчивости предприятия, как правило, представляется в качестве главной задачи обеспечения его экономической безопасности, с чем в целом надо согласиться.

Действительно, наличие запаса финансовой устойчивости свидетельствует о независимости предприятия, гарантирующей его экономическую безопасность. Для сервисных предприятий потребность в таком запасе очень велика, поскольку:

- в сфере услуг сложно получить экономию на масштабе их предоставления;
- производительность труда в этой сфере во многом ограничивается спецификой взаимодействия с клиентами (непосредственные контакты с ними невозможно полностью перевести в режим неличного общения, т.е. используя информационно-коммуникационные технологии);

- сервисные зоны ответственности предприятий сферы услуг отличаются локальностью;
- возможность превышения этими предприятиями точки безубыточности по сравнению с производственными предприятиями ограничена.

Однако опоре на показатель финансовой устойчивости мешает ряд препятствий. Главным из них следует считать сложность выражения через него не только жизнестойкости и коммерческих перспектив предприятия, но и товарно-экономического равновесия в его хозяйственной деятельности.

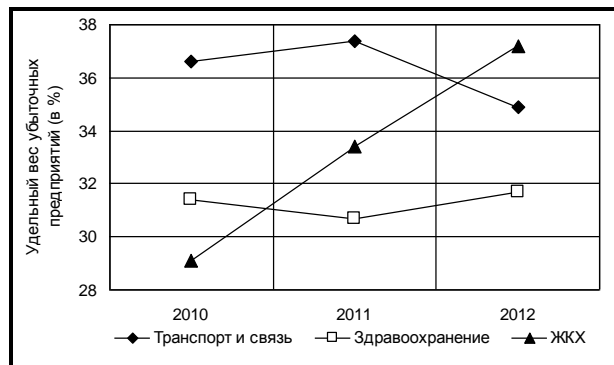


Рис. 1. Динамика изменения удельного веса убыточных предприятий в сфере услуг [6, с. 547]

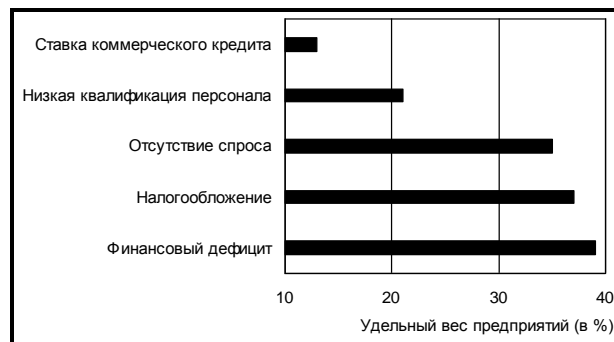


Рис. 2. Ограничения деловой активности предприятий сферы услуг [6, с. 332]

Услуга, как известно, представляет собой два процесса:

- внутрифирменный производственный процесс (нередко невидимый клиентам);
- взаимодействие с клиентами (невещественная часть услуги).

Степень невещественности услуги может существенно варьироваться. Однако во всех случаях взаимодействие с клиентами оказывает существенное влияние на конкурентоспособность услуг, поэтому этот процесс должен подвергаться особому контролю в рамках обеспечения экономической безопасности сервисного предприятия (рис. 3, 4). В последнем контексте дополнительно необходимо отметить еще три аспекта.

- Во-первых, выделяя клиентов в качестве ведущей группы стейкхолдеров, не следует недооценивать управление взаимоотношениями с другими их представителями.
- Во-вторых, следует учитывать специфику управления репутационными рисками в сфере услуг. Она определяется, с одной стороны, в том, что качество услуг, в отличие от товаров можно проверить только в процессе потребления, а с другой стороны, – в том, что конфликты с потребителями услуг мгновенно получают широкую огласку [3].
- В-третьих, формирование лояльности клиентов к предприятию сферы услуг является одним из главных направлений обеспечения их конкурентоспособности [5, 8, 9].

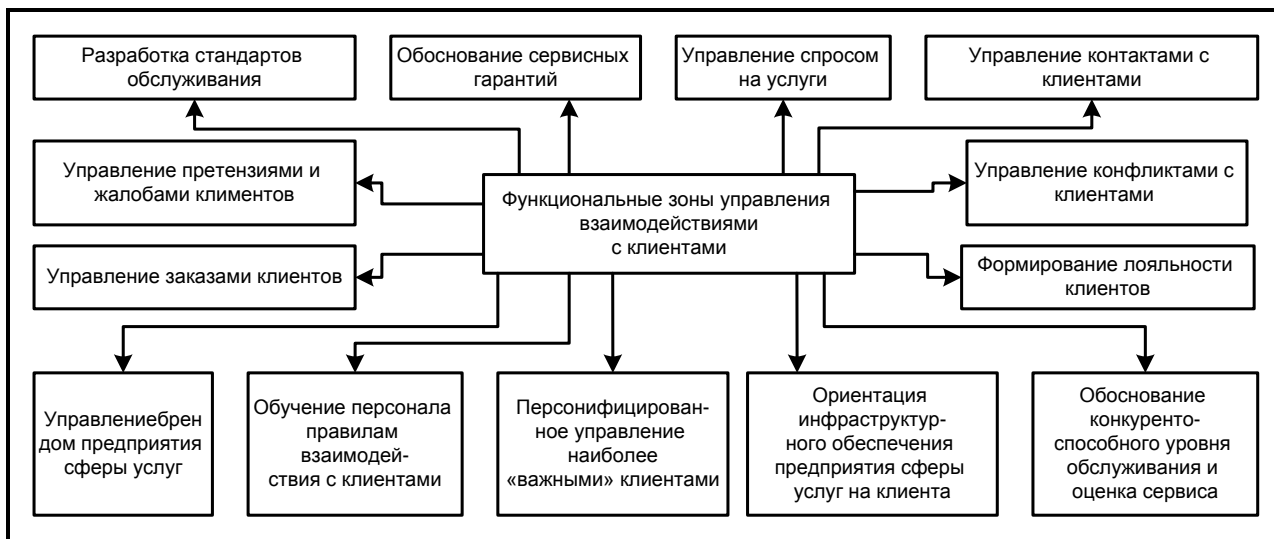


Рис. 3. Функциональные зоны управления взаимодействиями предприятия сферы услуг с клиентами

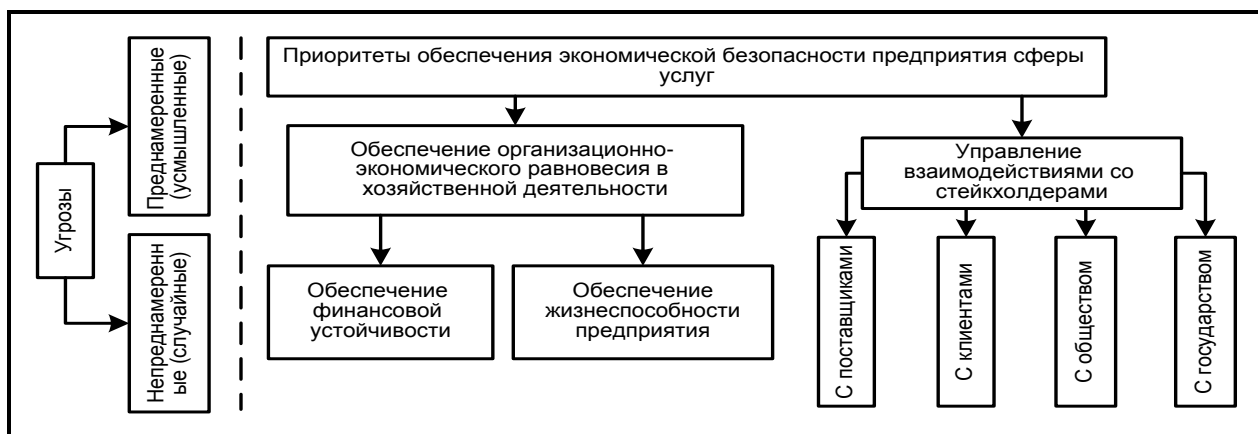


Рис. 4. Контурь управления обеспечением экономической безопасности предприятий сферы услуг

Такая лояльность служит гарантией того, что клиенты будут делать повторные закупки, т.е. будут ориентированы на одного поставщика. Обеспечение жизнеспособности предприятий сферы услуг – это новое направление обеспечения их экономической безопасности (рис. 4). Оно приобрело актуальность после мирового финансового кризиса, который показал, что сегодня необходимо иметь планы восстановления работоспособности предприятия после сбоев в его хозяйственной деятельности.

Таким образом, обеспечение экономической безопасности в сфере услуг имеет явную специфику, которая обусловлена высокой значимостью взаимодействий с клиентами. Потребители услуг, причем, размещают заказы на их предоставление, как правило, после более тщательной квалификационной проверки сервисных предприятий (по сравнению с производственными предприятиями). Этот шаг обусловлен сложностью:

- нейтрализации приемов маркетинга услуг;
- специфизирования услуг;
- контроля их качества;
- определения полезности не вещественной части услуги;
- оценки затрат на потребление отдельных видов услуг;
- контроля процесса предоставления услуги;
- быстрой замены поставщика услуг;
- оценки надежности предоставления услуги.

В случае диверсификации предприятий сферы услуг управление взаимодействиями с клиентами еще больше затрудняется, поэтому такая стратегия должна оцениваться с позиции недопущения возникновения угроз их экономической безопасности.

Литература

1. Гусев В.С. и др. Экономика и организация безопасности хозяйствующих субъектов [Текст] : учеб. / В.С. Гусев и др. – СПб. : Очарованный странник, 2001. – 256 с.
2. Заключение сделок без риска: проверка контрагента, договорная работа, организационная система. Разработка темы, комментарии и разъяснения практикующего юриста М.Т. Саблина [Текст] // Библиотечка «Российской газеты». – 2012. – №14. – 143 с.
3. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия [Текст] : пер. с англ. / К. Лавлок. – М. : Вильямс, 2005. – 1008 с.
4. Пласкова Н.С. Экономический анализ [Текст] : учеб. / Н.С. Пласкова. – М. : Эксмо, 2010. – 704 с.
5. Портер М. Международная конкуренция [Текст] : пер. с англ. / М. Портер ; под ред. и с предисл. В.Д. Щетинина. – М. : Междунар. отношения, 1993. – 896 с.
6. Российский статистический ежегодник [Текст] : 2013 : стат. сб. – М. : Росстат, 2013. – 717 с.
7. Татаркин А.И. и др. Экономическая безопасность региона: единство теории, методологии исследования и практики

[Текст] / А.И. Татаркин, А.А. Куклин, О.А. Романова и др. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 1997. – 240 с.

8. Ткач В.В. Сервисные приоритеты управления логистическими цепями [Текст] / В.В. Ткач // Ж-л правовых и экономических исследований. – 2013. – №3. – С. 110-113.
9. Ткач В.В. Учет фактора лояльности потребителя и поставщика в планировании поставок в логистических цепях [Текст] / В.В. Ткач // РИСК. – 2012. – №2. – С. 77-80.

Ключевые слова

Поставщики; потребители; услуги; функциональные зоны; экономическая безопасность.

Шейнер Наталья Юрьевна

РЕЦЕНЗИЯ

Статья кандидата экономических наук Шейнер Натальи Юрьевны «Обеспечение экономической безопасности в сфере услуг» подготовлена на кафедре управления цепями поставок и товароведения ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет экономики» как результат научного исследования особенностей обеспечения экономической безопасности сервисных предприятий. Статья Шейнер Н.Ю. написана на актуальную тему, что подтверждается необходимостью развития российской сферы услуг с учетом современных тенденций в национальной экономике.

Статья обладает научной новизной, которая заключается в комплексном подходе к восприятию проблемных аспектов управления обеспечением экономической безопасности предприятий сферы услуг. Доказательность научных результатов, содержащихся в статье, определяется комплексной логикой изложения ее положений и научной преемственностью.

Можно сделать вывод, что статья Шейнер Натальи Юрьевны «Обеспечение экономической безопасности в сфере услуг» может быть рекомендована к публикации в журнале «Аудит и финансовый анализ».

Уваров С.А., д.э.н., проф., зав. кафедрой управления цепями поставок и товароведения ФГБОУ «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

[Перейти на Главное МЕНЮ](#)
[Вернуться к СОДЕРЖАНИЮ](#)