

Гродинская Анна Николаевна

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный
технологический институт (технический университет)»

г. Санкт-Петербург

DOI 10.31483/r-115972

**НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ ПОВЫШЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ МАЛЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ
СФЕРЫ УСЛУГ В РЕГИОНАХ**

Аннотация: в статье рассмотрены особенности и проблемы функционирования и управления малыми предприятиями сферы услуг в регионах. Автором предложены направления внедрения информационных технологий с целью повышения эффективности их деятельности.

Ключевые слова: малые предприятия, управление, сфера услуг, информационные технологии, организационная структура, эффективность.

Одним из возможных резервов повышения эффективности управления компанией является совершенствование ее организационной структуры. Подобные мероприятия широко используются в предпринимательской деятельности и в большинстве случаев приравниваются к понятию совершенствование управления.

Композиция организационной структуры предприятия зависит от выбранной стратегии, сферы деятельности и размеров организации.

Вопросы проектирования структур различных компаний рассматриваются многими авторами, в данной области накоплен достаточный теоретический и эмпирический опыт, но в большей степени он основан на подходах к функционированию в плановой экономике, либо связан с опытом зарубежных компаний, который не всегда может быть перенесен прямым копированием на российскую действительность.

В то же время, еще не достаточно теоретических и эмпирических изысканий накоплено в вопросе решения проблем проектирования организационных струк-

тур, экспресс-анализа их эффективности и целесообразности реорганизации или трансформации в ответ на быстро изменяющиеся условия внешней среды, в том числе в связи с внедрением и использованием в деятельности предприятий сферы услуг информационных технологий и искусственного интеллекта. Эти вопросы достаточно актуальны и нуждаются в углубленной проработке.

В сложившейся сегодня в РФ и мире экономической и политической ситуациях остро встают вопросы развития, причем ускоренного, собственного промышленного производства, импортозамещения промышленных и продовольственных товаров, которые оказывают значимое влияние на социально-экономические показатели всей экономики в целом, а также на развитие сферы услуг в частности.

Решение обозначенных проблем в достаточно короткие сроки возможно за счет усилий малого бизнеса, поддержке и развитию малых предприятий с точки зрения государственной и региональной экономической политики должно уделяться большее внимание, хотя на сегодняшний день предприняты определенные шаги в этом направлении, но их недостаточно. Необходимо изучать и адаптировать опыт других стран, в том числе рассмотреть возможность реализации в нашей стране китайской модели развития малого бизнеса.

Отсутствие организованной современной системы менеджмента в области обеспечения деятельности малого предприятия, особенно в сфере услуг, существенно ухудшает его экономические показатели, ограничивает устойчивое развитие, повышает риск возникновения банкротства.

Создание, обеспечение деятельности и управление современным малым предприятием должно осуществляться с учетом всех вызовов времени и с применением всех его достижений. Поэтому внедрение в деятельность малого бизнеса информационных технологий должно осуществляться достаточно оперативно и всеобъемлюще.

Согласно российскому законодательству, малое предприятие, для отнесения его к таковым, должно соответствовать следующим критериям:

- среднесписочная численность не более 100 человек;

– доход не более 800 млн руб.;

– минимум 51% уставного капитала должно принадлежать физлицам или организациям малого и среднего бизнеса (далее – МСП). Доля организаций, не относящихся к МСП, не должна превышать 49%, доля государства, регионов или НКО – 25% [4].

Критерии для отнесения организации к микропредприятию в соответствии с законодательством – среднесписочная численность не более 15 человек и доход не более 120 млн руб. Ограничения по структуре уставного капитала – тоже, что и для малых предприятий [4].

Имеет значение тот факт, что малые предприятия, находясь в условиях ограниченности финансирования, тем не менее, занимают определенную долю на рынке. Вероятно, это связано с определенными особенностями малого предпринимательства, в том числе, реализуемого в регионах:

- особый предпринимательский и коллективный дух малых предприятий, в которых неудачи и успехи компании ощущаются гораздо острее;
- построение организационной структуры скорее осуществляется исходя из изначально самопроизвольно сложившихся отношений и обязанностей;
- организационная структура и взаимодействие между сотрудниками зачастую основывается на оперативной ситуации текущего дня;
- большая адаптивность и гибкость структуры в ответ на изменения во внешней среде, в связи с чем не тратится время руководителя на формализацию связей между сотрудниками в непредвиденных ситуациях;
- высокий уровень взаимозаменяемости руководителя и сотрудников;
- универсальность знаний, умений и навыков руководителя и сотрудников.

Большинство исследований по вопросам управления ориентированы на крупные предприятия, однако вклад МСП в экономику России в 2022 году по данным Росстата вырос до 21% [2], поэтому вопросы, связанные с особенностями управления МСП достаточно важны, но не так проработаны.

Нацпроект «Малое и среднее предпринимательство» предусматривает, что вклад этого сектора в экономику должен составить 32,5% по итогам 2024 года [2].

На рисунке 1 представлено количество малых предприятий и их распределение по округам РФ согласно данным ФНС.

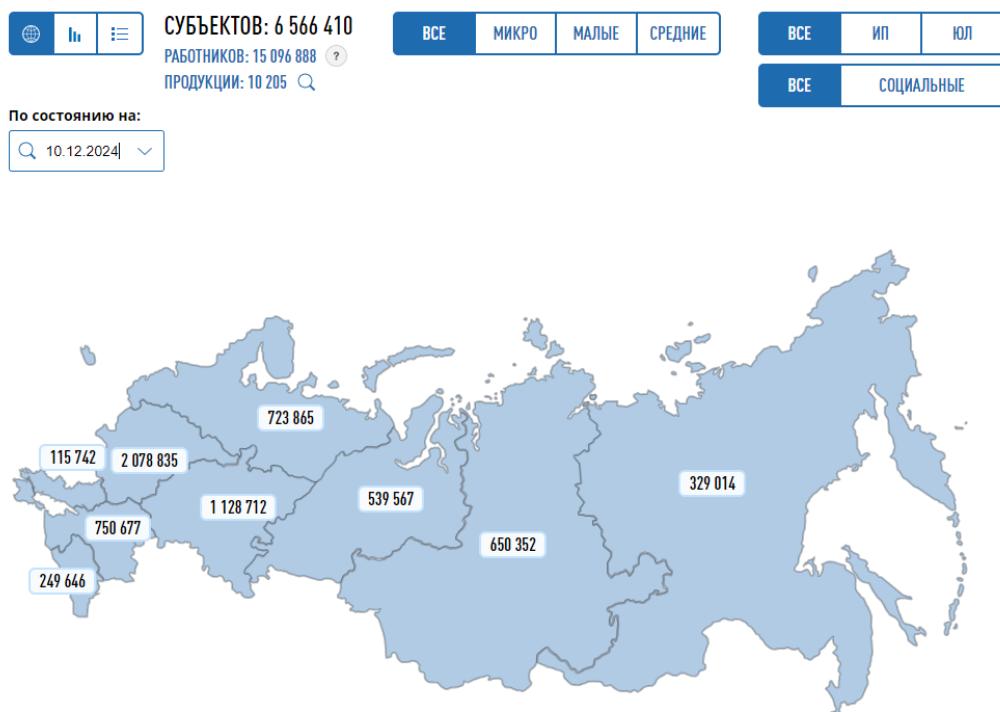


Рис. 1. Распределение малых предприятий по РФ [1]

На рисунке 2 представлены факторы, ограничивающие деятельность организаций в сфере услуг, полученные в результате опросов.

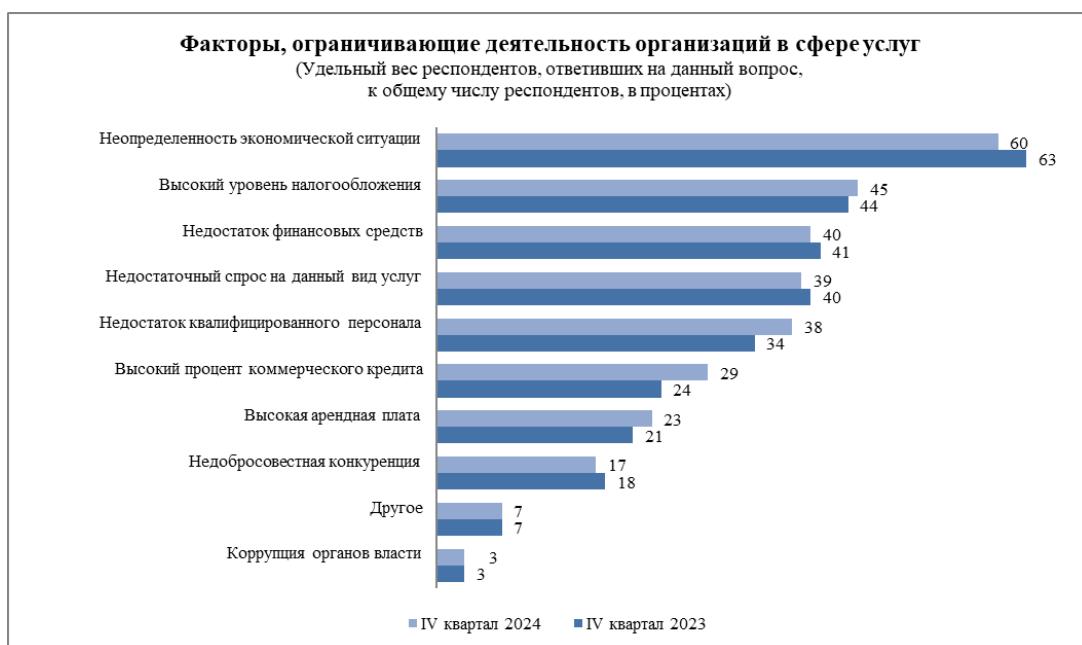


Рис. 2. Факторы, ограничивающие деятельность организаций
в сфере услуг [3]

Кроме перечисленных проблем, на эффективность управления малым предприятием в сфере услуг в регионах оказывают проблемы формирования эффективной организационной структуры. И главная роль в этом вопросе, несомненно, связана со знаниями и навыками владельца и руководства организации, с их гибкостью и способностью обеспечить эффективное управление бизнесом. В значительной степени именно от владельца бизнеса требуется знание основ и современных тенденций в области управления, проявление собственных организаторских и лидерских качеств, что для малого предприятия очень важно, а для организации в сфере услуг в регионах тем более, поскольку в провинциальном бизнесе очень важное место занимает именно фигура владельца бизнеса и его связи.

Также следует отметить, что для малого бизнеса в сфере услуг характерно то, что размер компании не предполагает наличия различных структурных подразделений, отдельно занимающихся вопросами производства, маркетинга, финансов и персонала. Зачастую владелец, руководитель или сотрудники предприятия совмещают несколько различных функций, но чаще всего наибольшая нагрузка ложиться на руководителя малого предприятия, от целеустремленности и работоспособности которого зависит многое.

Для того чтобы сделать управление наиболее эффективным малые предприятия в сфере услуг в регионах должны внедрять и использовать в значительной степени информационные технологии, что позволит разгрузить руководителя и персонал, при этом не меняя значительно сложившуюся организационную структуру и ощутимо не увеличивая затраты.

Успешная деятельность и развитие предприятия сферы услуг в современных условиях во многом зависит от профессиональных и личностных качеств персонала, уровня его квалификации, а также от использования современных технологий, в том числе информационных технологий и искусственного интеллекта.

В регионах и в небольших городах вопросы внедрения информационных технологий в сферу услуг стоят еще достаточно остро, в отличии о крупных городов или областных центров.

Внедрение информационных технологий в данном случае можно рассматривать в том числе в таких аспектах, как:

- ведение бухгалтерского учета с использованием банковских приложений или иных мобильных приложений;
- применение онлайн-записи с использованием мобильных приложений;
- внедрение информационного сервиса контроля и управления персоналом для определения соответствия поведения сотрудника, его общения, взаимодействия с клиентом определенному шаблону, в том числе применение определенных фраз, стандартов обслуживания, что возможно реализовать с помощью, в том числе искусственного интеллекта.

Компании, созданные и продвигающие свое имя с нуля, с трудом внедряют использование подобных технологий, в отличие от организаций в крупных городах или организаций, действующих в регионах по франшизе.

Недооценка данных аспектов неминуемо приведет к значительным потерям ресурсов (в том числе и к потере временных ресурсов) и клиентов, а значит, к снижению конкурентоспособности и прибыли.

Применение информационных технологий в перечисленных выше проявлениях позволит в том числе, оптимизировать должностные обязанности, а значит, и организационную структуру, и временные затраты сотрудников, а значит, позволит повысить эффективность управления малым предприятием.

Список литературы

1. Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства // Федеральная налоговая служба [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rmsp.nalog.ru/> (дата обращения: 14.12.2024).
2. Строителева М. Больше от меньших: вклад МСП в экономику России вырос до 21% / М. Строителева // Известия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/3FrqJN> (дата обращения: 24.12.2024).

3. Факторы, ограничивающие деятельность организаций в сфере услуг // Росстат [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://clck.ru/3FrqK7> (дата обращения: 14.12.2024).

4. Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24.07.2007 №209-ФЗ // Консультант Плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_52144/#dst100019 (дата обращения: 14.12.2024).