

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2022.21.92.008

Конкурентоспособность предприятий на рынке услуг технического сервиса: факторы и оценка

Ощепков Александр Андреевич

Студент магистратуры кафедры экономики предприятий,
Уральский государственный экономический университет,
620144, Российская Федерация, Екатеринбург,
ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45;
e-mail: the-233@yandex.ru

Мокронос Александр Германович

Доктор экономических наук,
профессор кафедры экономики предприятий,
Уральский государственный экономический университет,
620144, Российская Федерация, Екатеринбург,
ул. 8 Марта/Народной Воли, 62/45;
e-mail: amokronosov@mail.ru

Аннотация

В статье на основе обзора и систематизации научной литературы по вопросам конкурентоспособности предприятий исследуется рынок услуг технического сервиса г. Нижнего Тагила, рассматриваются внутренние и внешние факторы обеспечения конкурентоспособности основных участников этого рынка, в том числе характеризующие параметры ресурсного потенциала предприятия (размер предприятия, удельные расходы на персонал, фондовооруженность, инвестиции во внеоборотные активы, квалификация работников, уровень цифровизации), а также параметры способности ориентации к удовлетворению интересов потребителей (уровень цен, продолжительность участия на рынке, гарантии качества сервисных услуг, широта ассортимента, наличие дополнительных услуг). С использованием статистических методов исследования проводится оценка корреляции между объемом выручки компании и факторами конкурентоспособности в соответствии со спецификой рынка. По результатам анализа выявляются наиболее значимые факторы для достижения необходимого уровня конкурентоспособности компании на рынке услуг технического сервиса. Даются рекомендации по практическому использованию полученных результатов при проведении оценки конкурентоспособности и принятии управленческих решений в формировании и реализации стратегии повышения конкурентоспособности предприятия на рынке услуг технического сервиса.

Для цитирования в научных исследованиях

Ощепков А.А., Мокронос А.Г. Конкурентоспособность предприятий на рынке услуг технического сервиса: факторы и оценка // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2022. Том 12. № 10А. С. 88-95. DOI: 10.34670/AR.2022.21.92.008

Ключевые слова

Конкурентоспособность предприятия, рынок технического сервиса, факторы конкурентоспособности, оценка, участник.

Введение

Конкурентоспособность предприятия характеризует экономические, научно-технические, производственные, организационно-управленческие и другие возможности предприятия, его умение приспосабливаться к изменениям внешней среды, принимая во внимание также динамику успешности управления изменениями в прошлом [Троян, 2021]. В неблагоприятных экономических условиях, обусловленных высокой динамикой структурных изменений, масштабными геополитическими рисками, конкурентоспособность становится не просто вопросом устойчивого функционирования, но и фактором выживания предприятия, что актуализирует исследование вопросов, связанных с обеспечением конкурентоспособности предприятий.

Основное содержание

Обзор научной литературы по вопросам конкурентоспособности предприятия на рынке (А.С. Лифшиц, А.А. Жерелова [Лифшиц, Жерелова, 2020], Н.В. Николаева [Николаева, 2020]) показал, что большинство авторов сходятся во мнении, что конкурентоспособность предприятия зависит от внутренних факторов конкурентоспособности, т.е. эффективности внутренних бизнес-процессов, а также от того, насколько продукт или услуга, которые предлагаются компанией на рынке, являются привлекательными и конкурентоспособными в сравнении с другими предложениями. В этой связи, как справедливо подчеркивают Л.В. Михайлова и М.В. Гаврилова [Михайлова, Гаврилова, 2020], возникает потребность в комплексной оценке конкурентоспособности предприятия с позиции всестороннего изучения ее формирующих факторов, исследования их влияния на успешность функционирования бизнеса и перспектив его развития.

Авторы исследования предполагают, что и для сферы услуг технического сервиса данное утверждение может быть вполне справедливо. Влияние различных факторов конкурентоспособности на результаты деятельности предприятий в данной статье исследуется на примере рынка услуг технического сервиса г. Нижний Тагил. В географических границах этого рынка в настоящее время присутствует несколько предприятий – от небольших до крупных игроков. Данные об объемах выручки основных участников рынка услуг технического сервиса в г. Нижний Тагил отражены на рисунке 1. По мнению авторов, с целью дальнейшего исследования наиболее важных факторов конкурентоспособности предлагается использовать именно объем выручки как важнейший результирующий показатель конкурентоспособности компании на рынке.

При этом авторы статьи предлагают исследовать как внутренние, так и внешние факторы конкурентоспособности предприятий, исходя из особенностей ресурсного потенциала рынка технического сервиса, а также функциональной специфики формируемого спектра оказываемых услуг. Данные о ключевых факторах конкурентоспособности предприятий на рынке услуг технического сервиса представлены в таблице 1.

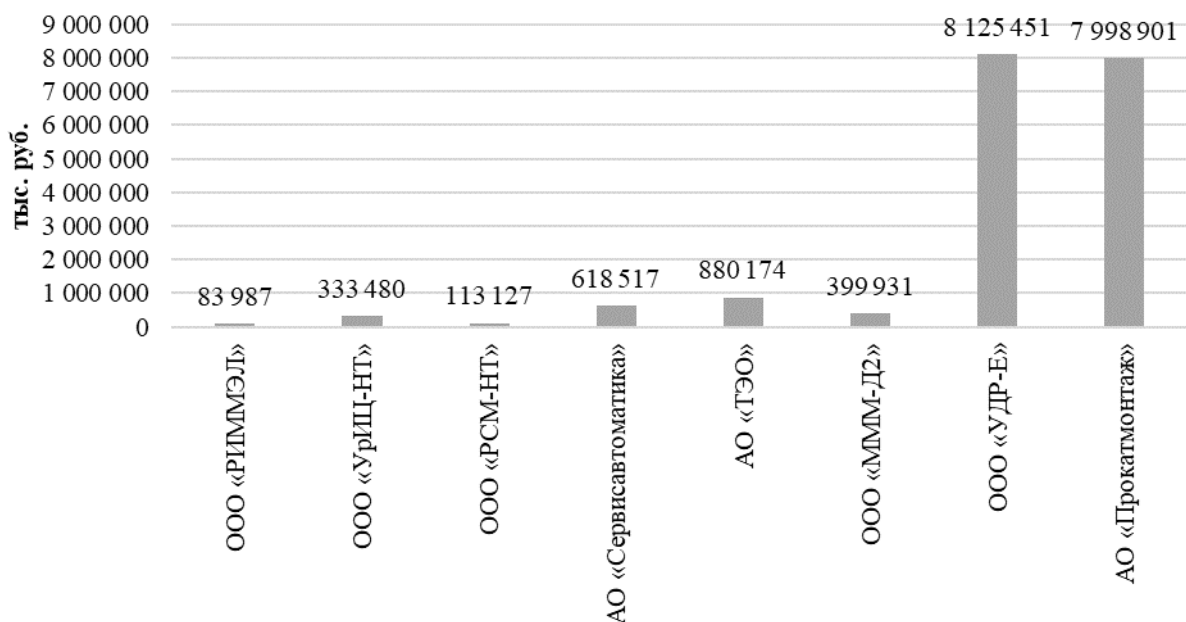


Рисунок 1 – Выручка компаний на рынке услуг технического сервиса в г. Нижний Тагил в 2021 году

Таблица 1 – Факторы конкурентоспособности компаний на рынке услуг технического сервиса

Компания	Численность сотрудников, чел.	Удельные расходы на персонал, тыс. руб./чел.	Фондовооруженность, тыс. руб./чел.	Инвестиции во внеоборотные активы, тыс. руб.	Уровень цифровизации
ООО «РИММЭЛ»	68	408,5	201,4	0	Внедрена система SAP ERP модуля Plant Maintenance
ООО «УриЦ-НТ»	224	553,5	9,6	0	Автоматизированная система управления
ООО «РСМ-НТ»	133	698,3	149,2	0	Нет данных
АО «Сервисавтоматика»	256	1139,5	20,6	0	Автоматизированная система управления и информатизации
АО «ТЭО»	609	652,0	224,6	15 239	Автоматизированная система управления
ООО «МММ-Д2»	172	252,4	0,00	0	Нет данных
ООО «УДР-Е»	1510	853,3	113,2	10 417	Автоматизированная система управления техническим обслуживанием и ремонтом оборудования
АО «Прокатмонтаж»	1266	1167,5	331,2	71 959	Автоматизированная система управления

В таблице 2 отразим сведения о конкурентоспособности услуг рассматриваемых компаний.

Таблица 2 - Факторы конкурентоспособности услуг компаний на рынке услуг технического сервиса

Компания	Уровень цен	Продолжительность работы, лет	Гарантии качества сервисных услуг, лет	Широта ассортимента	Квалификация работников	Наличие дополнительных услуг
ООО «РИММЭЛ»	средний	19	2	Стандартный набор сервисных услуг	Высокая	-
ООО «УрИЦ-НТ»	средний	9	1	Широкий объем услуг, особенности и специальные возможности по контрактам, наличие доп. оборудования	Высокая	+
ООО «РСМ-НТ»	средний	13	1	Стандартный набор сервисных услуг	Высокая	-
АО «Сервисавтоматика»	высокий	23	1	Широкий ассортимент, помимо сервиса – монтаж и наладка	Высокая	+
АО «ТЭО»	средний	23	1	Широкий спектр услуг в сфере энергетического строительства	Высокая	+
ООО «МММ-Д2»	низкий	18	1	Стандартный набор сервисных услуг	Средняя	-
ООО «УДР-Е»	высокий	17	1	Широкий выбор услуг в области организации строительства, выполнения ремонтных работ и работ по модернизации металлоконструкций	Высокая	+
АО «Прокат-монтаж»	высокий	30	1	Широкий спектр услуг, а также продукции	Высокая	+

С целью уточнения силы влияния выделенных факторов на конкурентоспособность предприятий на рынке услуг технического сервиса авторами было проведено исследование корреляции между факторами внешней среды (отражающими параметры спроса, удовлетворенность потребителей), факторами внутренней среды (характеризующими ресурсный потенциал) и объемами выручки, для чего качественные оценки были переведены в балльные (табл. 3).

Таблица 3 - Перевод качественных оценок факторов конкурентоспособности в балльные оценки

Компания	Уровень цифровизации	Уровень цен	Широта ассортимента	Квалификация работников	Наличие дополнительных услуг
ООО «РИММЭЛ»	5	2	3	3	0
ООО «УрИЦ-НТ»	7	2	7	3	1
ООО «РСМ-НТ»	0	2	3	3	0
АО «Сервисавтоматика»	8	1	7	3	1

Компания	Уровень цифровизации	Уровень цен	Широта ассортимента	Квалификация работников	Наличие дополнительных услуг
АО «ТЭО»	9	2	8	3	1
ООО «МММ-Д2»	0	3	4	2	0
ООО «УДР-Е»	9	1	9	3	1
АО «Прокатмонтаж»	6	1	10	3	1

С использованием возможностей программного обеспечения Excel были получены следующие коэффициенты корреляции между различными факторами конкурентоспособности и выручкой (табл. 4).

Таблица 4 - Коэффициенты корреляции между выручкой и факторами конкурентоспособности

Факторы	Выручка
Выручка	1
Численность сотрудников	0,97
Удельные расходы на персонал	0,58
Фондовооруженность	0,47
Инвестиции во внеоборотные активы	0,72
Уровень цифровизации	0,38
Уровень цен	-0,67
Продолжительность присутствия на рынке	0,45
Гарантии качества сервисных услуг	-0,25
Широта ассортимента	0,75
Квалификация работников	0,22
Наличие дополнительных услуг	0,49

Наиболее высокий коэффициент корреляции (равен 0,97) отмечен между выручкой и численностью сотрудников предприятия по оказанию услуг технического сервиса, что, в соответствии со шкалой Чеддока [Попова, 2021], свидетельствует о весьма высокой связи между показателями.

Результаты анализа являются вполне ожидаемыми для сферы услуг технического сервиса, большую часть которой составляют различные виды трудоемких и сложных ремонтных работ, предполагающих непосредственное участие высококвалифицированного персонала. Поэтому, в частности, чем больше штат сотрудников компании, тем больше охват рынка, выше степень рыночного доминирования предприятия. Схожими причинами объясняется заметное влияние на конкурентоспособность предприятий показателя удельных расходов на персонал. Относительно высокое значение коэффициента корреляции получено для пары «выручка – инвестиции во внеоборотные активы» (0,72), что также говорит о наличии существенной связи, т.е. те предприятия, которые отдают предпочтение развитию своих основных средств, повышая производительную силу своих работников, являются более конкурентоспособными. В то же время связь между фондовооруженностью и выручкой является умеренной, что обусловлено разными стратегическими подходами предприятий к управлению своим производственно-технологическим потенциалом. Например, некоторые из них работают с применением арендуемого оборудования.

Из внутренних факторов конкурентоспособности цифровизация бизнеса компании на рынке

услуг технического сервиса оказывает умеренное влияние, что свидетельствует о значительных неиспользуемых резервах роста производительности труда, обусловленных отставанием процессов цифровой трансформации сферы технического сервиса.

Что касается внешних факторов конкурентоспособности услуг, то наиболее высокий коэффициент корреляции обнаружен для пары «выручка – широта ассортимента услуг». Данное обстоятельство также вполне объяснимо: чем шире ассортимент услуг, тем больше сегментов и ниш рынка компания технического сервиса может охватить и, соответственно, обеспечить высокий уровень продаж.

Требуется дополнительное объяснение факта умеренного влияния на конкурентоспособность предприятия в рассматриваемой сфере продолжительности его участия на рынке (за счет формирования базы постоянных лояльных клиентов) и наличия дополнительных услуг.

Уровень цен влияет отрицательно на конкурентоспособность компаний (чем выше цены на услуги, тем ниже конкурентоспособность), что в целом справедливо для любой сферы деятельности.

Относительно неожиданным является факт слабого влияния показателя квалификации сотрудников на конкурентоспособность компании. Вероятнее всего, это связано с тем, что объективно оценить реальную квалификацию работников сервисной компании возможно только в процессе непосредственного сотрудничества, к тому же данная сфера предполагает наличие у работников определенных навыков, знаний и умений, поэтому, все сотрудники проходят предварительный фильтр и неквалифицированные в такие организации изначально не попадают, т.е. уровень квалификации сотрудников в большинстве случаев в компаниях примерно одинаков. Здесь как раз и заметна важность для обеспечения конкурентоспособности предприятия, оказывающего сервисные услуги, его способности привлекать к себе необходимый персонал.

Гарантии качества также практически не оказывают влияние на конкурентоспособность компании на рынке технического сервиса, так как все предприятия обещают приблизительно одни и те же гарантии, а фактическое положение дел выясняется только в процессе непосредственного сотрудничества.

Заключение

Проведенный анализ факторов конкурентоспособности предприятий на рынке услуг технического сервиса показал, что разные факторы оказывают разное влияние на объемы выручки и конкурентоспособность компаний на рынке.

Соответственно, полученные результаты могут использоваться, во-первых, при проведении оценки реальной конкурентоспособности предприятия – коэффициенты корреляции отражают важность того или иного фактора для клиентов, а также для планирования дальнейшей стратегии конкурентоспособного развития. Понимая, какие факторы обеспечивают рост конкурентоспособности, менеджмент может своевременно принимать необходимые управленческие решения и добиваться более значимых результатов.

Библиография

1. Азоев Г.Л. Конкуренция: анализ, стратегия и практика. М.: Центр экономики и маркетинга, 2016. 45 с.
2. Асаул А.Н. Организация предпринимательской деятельности. 4-е изд. СПб.: Питер, 2013. 352 с.
3. Донец А.А. Повышение качества услуг как инструмент управления конкурентоспособностью гостиничного

- предприятия // Актуальные проблемы экономики и права. 2013. № 4 (28). С. 138-143.
4. Лазаренко А.А. Методы оценки конкурентоспособности // Молодой ученый. 2014. № 1. С. 374-377.
 5. Лифиц И.М. Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг. М.: Высшее образование, 2014. 175 с.
 6. Лифшиц А.С., Жерелова А.А. Конкурентоспособность предприятий в кризисных условиях: оценка и резервы роста // Известия ВУЗов ЭФиУП. 2020. № 2 (44). С. 31-39.
 7. Михайлова Л.В., Гаврилова М.В. Практические аспекты оценки конкурентоспособности предприятия // Вестник РУК. 2020. № 3 (41). С. 61-66.
 8. Николаева Н.В. Стратегия повышения конкурентоспособности предприятия на основе аудита ключевых факторов успеха // Вестник Академии знаний. 2020. № 2 (37). С. 238-246.
 9. Попова А.М. Исследование экономических задач с помощью элементов теории корреляции // Вопросы педагогики. 2021. № 1-1. С. 200-203.
 10. Троян И.А. Антикризисные факторы конкурентоспособности предприятий сферы услуг // Вестник ГУУ. 2021. № 1. С. 62-69.

Competitiveness of enterprises in the market of technical service: factors and assessment

Aleksandr A. Oshchepkov

Master Student of the Department of enterprise economics,
Ural State University of Economics,
620144, 62/45 8 Marta/Narodnoi Voli str., Ekaterinburg, Russian Federation;
e-mail: the-233@yandex.ru

Aleksandr G. Mokronosov

Doctor of Economics,
Professor of the Department of enterprise economics,
Ural State University of Economics,
620144, 62/45 8 Marta/Narodnoi Voli str., Ekaterinburg, Russian Federation;
e-mail: amokronosov@mail.ru

Abstract

The article, based on the review and systematization of scientific literature on the competitiveness of enterprises, examines the market of technical services in Nizhny Tagil, considers internal and external factors of ensuring the competitiveness of the main participants in this market, including those characterizing the parameters of the resource potential of the enterprise (enterprise size, unit personnel costs, capital equipment, investments in non-current assets, qualifications of employees, the level of digitalization), as well as the parameters of the ability of orientation to satisfy the interests of consumers (price level, duration of market participation, quality assurance of services, breadth of assortment, availability of additional services). Using statistical research methods, the correlation between the company's revenue and competitiveness factors is assessed in accordance with the specifics of the market. According to the results of the analysis, the most significant factors are identified to achieve the required level of competitiveness of the company in the technical service market. Recommendations are given on the practical use of the results obtained when assessing competitiveness and making managerial decisions in the formation and

implementation of a strategy to increase the competitiveness of an enterprise in the technical service market.

For citation

Oshchepkov A.A., Mokronosov A.G. (2022) Konkurentosposobnost' predpriyatii na rynke uslug tekhnicheskogo servisa: faktory i otsenka [Competitiveness of enterprises in the market of technical service: factors and assessment]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 12 (10A), pp. 88-95. DOI: 10.34670/AR.2022.21.92.008

Keywords

Competitiveness of the enterprise, technical service market, competitiveness factors, assessment, participant.

References

1. Asaul A.N. (2013) *Organizatsiya predprinimatel'skoi deyatel'nosti* [Organization of entrepreneurial activity], 4th ed. Saint Petersburg: Piter Publ.
2. Azoev G.L. (2016) *Konkurentsia: analiz, strategiya i praktika* [Competition: analysis, strategy and practice]. Moscow: Tsentr ekonomiki i marketinga Publ.
3. Donets A.A. (2013) Povyshenie kachestva uslug kak instrument upravleniya konkurentosposobnost'yu gostinichnogo predpriyatiya [Improving the quality of services as a tool for managing the competitiveness of a hotel enterprise]. *Aktual'nye problemy ekonomiki i prava* [Actual problems of economics and law], 4 (28), pp. 138-143.
4. Lazarenko A.A. (2014) Metody otsenki konkurentosposobnosti [Methods for assessing competitiveness]. *Molodoi uchenyi* [Young scientist], 1, pp. 374-377.
5. Lifits I.M. (2014) *Teoriya i praktika otsenki konkurentosposobnosti tovarov i uslug* [Theory and practice of assessing the competitiveness of goods and services]. Moscow: Vysshee obrazovanie Publ.
6. Lifshits A.S., Zhereleva A.A. (2020) Konkurentosposobnost' predpriyatii v krizisnykh usloviyakh: otsenka i rezervy rosta [Competitiveness of enterprises in crisis conditions: assessment and growth reserves]. *Izvestiya VUZov EFiUP* [News of higher educational institutions. Series: economy, finance and production management], 2(44), pp. 31-39.
7. Mikhailova L.V., Gavrilova M.V. (2020) Prakticheskie aspekty otsenki konkurentosposobnosti predpriyatiya [Practical aspects of assessing the competitiveness of an enterprise]. *Vestnik RUK* [Bulletin of the Russian University of Cooperation], 3 (41), pp. 61-66.
8. Nikolaeva N.V. (2020) Strategiya povysheniya konkurentosposobnosti predpriyatiya na osnove audita klyuchevykh faktorov uspekha [Strategy for increasing the competitiveness of an enterprise based on the audit of key success factors]. *Vestnik Akademii znaniy* [Bulletin of the Academy of Knowledge], 2(37), pp. 238-246.
9. Popova A.M. (2021) Issledovanie ekonomicheskikh zadach s pomoshch'yu elementov teorii korrelyatsii [The study of economic problems with the help of elements of the theory of correlation]. *Voprosy pedagogiki* [Questions of Pedagogy], 1-1, pp. 200-203.
10. Troyan I.A. (2021) Antikrizisnye faktory konkurentosposobnosti predpriyatii sfery uslug [Anti-crisis factors of competitiveness of service enterprises]. *Vestnik GUU* [Bulletin of the State University of Management], 1, pp. 62-69.