Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное автономное . образовательное учреждение высшего образования «Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Специальность 08.00.05. — Экономика и управление народным хозяйством (Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг)

ДИССЕРТАЦИЯ на соискание ученой степени кандидата экономических наук

На правах рукописи

Хайруллина Дина Рестямовна

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор О.В. Чкалова

Нижний Новгород - 2014

2

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ 9

1.1 Роль малого бизнеса в развитии сферы услуг 9

1.2. Социально-экономическая эффективность управления малыми предприятиями сферы услуг 19

1.3 Отечественный и зарубежный опыт управления развитием малого.бизнеса сферы услуг 33

ГЛАВА 2 МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ 51

2.1 Методика управления развитием малых предприятий сферы услуг на мезоуровне 51

2.2 Институциональное обеспечение как фактор управления малыми предприятиями сферы услуг 72

2.3 Методика оценки социалыю-экономической\_эффективности малых предприятий сферы услуг на микроуровне 82

ГЛАВА 3 СОЗДАНИЕ БЛАГОПРИЯТНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ РАЗВИТИЯ МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ 99

3.1 Апробация разработанных методик управления развитием малых предприятий сферы услуг на мезо- и микроуровне на примере малых предприятий Нижегородского региона 99

3.2 Приоритетные направления совершенствования государственнойподдержки развития малых предприятий сферы услуг 117

3.3 Микрофинансирование как ресурсный потенциал развития малых предприятий сферы услуг 126

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 143

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

 ОпределенарольизначимостьмалыхпредприятийвразвитиисферыуслугувеличениечистасубъектовфункционирующихвсфереуслугувеличениезанимаемойдолирынкаувеличениеВВПувеличениеинвестиционнойактивностиВцеломонизанимаюттенишисферыуслугкоторыеневыгоднысреднимикрупнымпредприятиямсегментыличногообслуживанияавтосервисбытовоеобслуживаниеидрпрочноихудерживаютиобеспечиваютконкуренциюнарынке

Малыепредприятиясферыуслугвыполняютважнуюсоциальнуюмиссиюзначениекоторойвсозданииновыхрабочихмествтчдлямолодежилицсограниченнымивозможностямиидругихмалозащищенныхслоевнаселения

 СистематизациянаучныхвзглядоввобластисоциальноэкономическойэффективностипредприятийсферыуслугпоказалачтобольшинствоученыххарактеризуютэкономическийэффекттакимиэкономическимипоказателямикакприростоборотаваловойдоходрентабельностьСоциальныйэффектхарактеризуетсяуменьшениемвремениклиентовприпокупкеуслугиэтовремянадорогудопредприятияиобратноивремянаобслуживаниеТрансформациясоциальнойиобщественнойжизнименяетподходыкопределениюсоциальнойэффективностиВсовременныхклиентоориентированныхпредприятияхпроцессоказанияуслугисочетаетсясприятнымвремяпровождениемотдыхомклиентыготовыпроводитьвтакихпредприятияхмноговремениВэтойсвязиуменьшениевременинаобслуживаниеперестаетбытьключевымпоказателемоценкисоциальнойэффективностичтоособеннохарактернодлямалыхпредприятийсферыуслугкоторыевотличиеоткрупныхпредприятийспособныоказатьклиентаминдивидуальноеобслуживаниепредложитьперсонифицированнуюкачественнуюуслугуобеспечитьпотребительскуюценность

 Сформулированопонятиесоциальноэкономическойэффективностипредприятийсферыуслугтрактуемоекакдоходнаяположительновлияющаяна





общественноеблагосостояниедеятельностьнаправленнаянаизвлечениеприбылизасчетуправленияпотребительскойценностьюуслугиилояльностьюклиентов

СучетомосновныхположенийфункционироваїшямалыхпредприятийсферыуслугиопираясьнаважнуютенденциюразвитиямалыхпредприятийклиентоориентированностьполученочтосистемауправленияценностьюуслугидолжнаотражатьпреждевсегоповороткклиентупотребителюуслугОбосновануправленческийподходдляуправленияцепочкойприращенияценностидлямалыхпредприятийсферыуслугнаосновекартыточекконтакта

 ОбобщенмировойиотечественныйопытуправленияразвитиеммалогобизнесаИзучениезарубежногоопытаСШАЯпонииКитаястранЕСпоказалочтогосударственнаяполитикавэтихстранахопределяетсяобеспеченностьюданногосекторанеобходимымиресурсамиреальнойстепеньюучастиямалогобизнесавэкономическойдеятельностиВысокиепоказателиразвитиямалогобизнесазарубежомдостигнутыблагодаряпрочнойзаконодательнойбазеналичиюэффективныхпрограммуправлениясуществешюйфинансовойподдержкегосударстваиразвитойинфраструктуреподдержкиВопросамиразвитиямалогобизнесазанимаетсяспециализированныйорганструктураилиорганизация

ВРоссиизапоследниелетпршіятьінесколькоположительнозарекомендовавшихсебяпрограммподдержкималогобизнесавчастностиПрограммапоснижениюнапряженностинарынкетрудаОднакоследуетотметитьчтонесмотрянапредпринятыешагапомощивразвитиималомубизнесусостороныгосударстванекоторыепринятыепрограммыимеютскореедекларативноеиполитическоезначение

 ВыявленыпроблемысдерживающиеразвитиемалогобизнесавсфереуслугнароссийскомрынкеСэтойцельюбылпроведенопросруководителеймалыхпредприятийсферыуслугпутеморганизациифорумавсетиИнтернетиспомощьюанкетироватьВыявленныепроблемысгруппированывтриблокаматериальнофинансовыепроблемыпроблемысоциальноэкономическогохарактераорганизационноправовыепроблемы





Определеночтовнаибольшейстепениразвитиемалогобизнесасдерживаютпроблемысоциальноэкономическогохарактерапроблемувысокихналоговотметилируководителейневозможностьполучениякредитовнаприемлемыхусловияхэкономическуюнестабильностьвстраненизкийплатежеспособныйспроснаселенияотметилируководителей

ОценкауровняподдержкималогобизнесапомнениюруководителейметодомбалльнойоценкипобаллыюйшкалепоказалачтовРоссииособеннослаборазвитыфинансоваяиимущественнаяподдержкабаллаибалласоответственноИсследованиепоказалочтобольшинствореспондентоввсвоейпредпринимательскойдеятельностиникогданеприбегаликпомощиорганизацийоказывающихподдержкумалымпредприятиям

 Предложенаметодикауправлениямалымипредприятиямисферыуслугнамезоуровнекотораявключаетоценкусоциальноэкономическойэффективностималогобизнесасферыуслугоценкуразвитияинституциональнойподдержкималыхпредприятийсферыуслугнаосновепредложеннойсистемыпоказателейииндикаторовмногомернуюматрицуопределешіяуровняразвитиямалогобизнеса

ПредложеннаяметодикауправленияразвитиеммалыхпредприятийсферыуслугнамезоуровнебазируетсянааддитивномметодесверткикритериевкоторыйпредполагаетпостроениеинтегральногокритерияввидевзвешеннойсуммылокальныхкритериевДлянахождениязначенийкоэффициентоввесомостирекомендованметодэкспертныхоценоквчастностиметоднепосредственногооцениванияДляисключениявозможностислучайнойоценкирекомендовананализсогласованностиэкспертныхданныхнаосновекоэффициентаконкордации

 РазработанаметодикаоценкиразвитияинституциональнойподдержкималогобизнесаврегионенаосновепредложеннойсистемыпоказателейииндикаторовоценкиМетодикаосновываетсянааддитивномметодесверткикритериев

Заключительнымэтапомпредложеннойметодикиуправленияразвитиеммалогобизнесаявляетсяопределениеуровняразвитиямалогобизнесавразрабо





тайноймногомернойматрицеПозициявматрицепоказываетвозможныйиздевятивариантовуровнейразвитиямалогобизнесачтопозволяетобоснованноподойтикформированиюстратегийразвитиямалыхпредприятийвсфереуслуг

 ПредложенаметодикаоценкисоциальноэкономическойэффективностималыхпредприятийсферыуслугнамикроуровнеОсновойметодикиявляетсясистемапоказателейсгруппированнаяпопятиблокамэффективностьуправлениялояльностьюклиентовэффективностьиспользованияфинансовыхресурсовмалогопредприятияэффективностьиспользованияматериальныхитрудовыхресурсовмалогопредприятияэффективностьуправленияценностьюуслугисовокупнаярезультативностьуправленческойдеятельностималогопредприятияБлокЭффективностьуправлениялояльностьюклиентовмалогопредприятиясферыуслугявляетсяоднимизосновныхблоковдляоценкисоциальноэкономическойэффективностималогопредприятияУчитываяособенностиуправленияклиентамипредложеноразбитьвсехклиентовнагруппыпостоянныеклиентыпривлекаемыеклиентыпотерянныеклиенты

Совокупныйпоказательэффективностиуправленческойдеятельностипредставляетсобойинтегральныйпоказатель

 ПредложенныеметодикиуправлениямалымбизнесомапробированынапрактикеОценканамезоуровнеосуществляласьпорегионамРоссииЭтопозволилопровестираспределениерегионоввразработанноймногомернойматрицеВысокийуровеньразвитиямалогобизнесасферыуслугвчастностипоказываютгМоскваСвердловскаяобластьнизкийуровеньразвитияРеспубликаИнгушетияНенецкийавтономныйокруг

НамикроуровнеметодикаоценкисоциальноэкономическойэффективностималыхпредприятийсферыуслугапробировананарядепредприятийторговлииобщественногопитаниявчастностиприведенырезультатыкафеОООфутовПредложенынаправленияразвитияисследуемогомалогопредприятиясферыуслугпредставленныеввіщестратегическогодеревауправленческихрешений





 СистематизированынаправлениягосударственнойподдержкималыхпредприятийсферыуслугсредикоторыхособоевниманиеполучилифинансовыемероприятияиинструментарииподдержкинаправленныенасовершенствованиеэффективностиуправленияразвитиеммалогобизнесаОпределеночтоэффективнымиявляютсякосвенныеметодыгосударственнойподдержкималогобизнесамикрофинансированиесубсидированиепроцентнойставкипредоставлениегарантийпозаймам

ВыявленыпреимуществамикрофинансированияпередбанковскимфинансированиеммалыхпредприятийПредложенынаправленияразвитиямикрофинансированиявРоссии

ВзавершениемывыражаемнадеждучтопредложенныенаучныеподходыиметодическиеразработкинайдутпрактическоеприменениеворганахгосударственногоимуниципальногоуправлениязанимающихсявопросамиподдержкииразвитиямалогобизнесаМатериалыдиссертационногоисследованиямогутбытьиспользованыкакдляпроведениядальнейшихнаучныхисследованийврассматриваемойобластизнанийтакидляподготовкиипереподготовкиспециалистоввобластименеджментаввысшихучебныхзаведенияхшколахпредпринимательстваибизнеса