

Дата поступления рукописи в редакцию: 19.11.2025 г.

DOI: 10.24412/2076-1503-2025-11-270-278

Дата принятия рукописи в печать: 14.12.2025 г.

СТАХЕЕВА Любовь Михайловна,

кандидат экономических наук,

доцент кафедры экономики,

бухгалтерского учета и финансового контроля

Уральского государственного аграрного университета,

e-mail: staheeva53@mail.ru;

КОТ Екатерина Михайловна,

доктор экономических наук,

доцент, заведующий кафедрой экономики,

бухгалтерского учета и финансового контроля

Уральского государственного аграрного университета,

e-mail: katekaterina@rambler.ru

ГОРБУНОВА Олеся Сергеевна,

кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры экономики,

бухгалтерского учета и финансового контроля

Уральского государственного аграрного университета,

e-mail: os-bakunova@mail.ru

МАЛЬКОВА Юлия Вадимовна,

кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики,

бухгалтерского учета и финансового контроля

Уральского государственного аграрного университета,

e-mail: malkova0404@mail.ru

ПИЛЬНИКОВА Ирина Федоровна,

старший преподаватель кафедры экономики,

бухгалтерского учета и финансового контроля

Уральского государственного аграрного университета,

e-mail: pilnikovai@mail.ru

ПЕТРЯКОВА Светлана Викторовна,

преподаватель кафедры экономики,

бухгалтерского учета и финансового контроля

Уральского государственного аграрного университета,

e-mail: uprkadr@mail.ru

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

Аннотация. Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в условиях жёсткой конкурентной среды предприятия сферы услуг подвержены влиянию негативным факторам, как внешней среды, так и внутренней, но грамотное управление потенциалом позволяет сглаживать эти влияния и усиливает внимание к разработке инновационной стратегии для развития бизнеса и удержания конкурентных позиций и увеличения доли рынка. Авторами в данной научной статье рассматриваются экономический потенциал предприятия сферы услуг. Приведен перечень всего потенциала предприятия в виде позлементных составляющих общего экономического потенциала и рассмотрены характерные проблемы для каждого из видов потенциалов и приведены характерные примеры. Рассмотрены, пути преодоления проблемы эффективного использования потенциала в сфере услуг и определено - эффективность использования потенциала сферы услуг зависит от того, насколько эффективно предприятие борется с возникшими проблемами или вовсе и не допускает и в продолжении рассмотрены инструменты эффективного использования потенциала предприятия (сферы услуг). Далее описаны основные функции программного

обеспечения, которые могут быть полезны для использования потенциала предприятия в сфере услуг. В заключении определены выводы: экономический потенциал предприятия сферы услуг характеризуется системой факторов производства, наличием резервов для повышения эффективности, развитием инструментов, обеспечивающих эффективное развитие предприятий, а также спросом и конкуренцией на рынке услуг, для получения максимальной прибыли рекомендуется рациональное и комплексное использование производственного потенциала предприятия в сфере услуг.

Ключевые слова: экономический потенциал, сфера услуг системный подход, программное обеспечение (ПО), эффективность.

STAKHEEVA Lyubov Mikhailovna,

*Candidate of Economic Sciences,
Associate Professor of the Department of Economics,
Accounting and Financial Control
Ural State Agrarian University*

KOT Ekaterina Mikhailovna,

*Doctor of Economics, Associate Professor,
Head of the Department of Economics,
Accounting and Financial Control
Ural State Agrarian University*

GORBUNOVA Olesya Sergeevna,

*PhD in Economics, Associate Professor,
Associate Professor of Economics,
Accounting and Financial Control
Ural State Agrarian University*

MALKOVA Yulia Vadimovna,

*PhD in Economics, Associate Professor
of the Department of Economics,
Accounting and Financial Control
Ural State Agrarian University*

PILNIKOVA Irina Fedorovna,

*Senior Lecturer at the Department of Economics,
Accounting and Financial Control
Ural State Agrarian University*

PETRYAKOVA Svetlana Viktorovna,

*Lecturer at the Department of Economics,
Accounting and Financial Control,
Ural State Agrarian University*

ECONOMIC POTENTIAL OF A SERVICE ENTERPRISE

Annotation. The relevance of the research topic is due to the fact that in a highly competitive environment, service enterprises are subject to the influence of negative factors, both external and internal, but competent management of potential makes it possible to smooth out these influences and increases attention to the development of an innovative strategy for business development and maintaining competitive positions and increasing market share. The authors of this scientific article examine the economic potential of a service sector enterprise. A list of the entire potential of the enterprise is given in the form of element-by-element components of the overall economic potential, and characteristic problems for each type of potential are considered and typical examples are given. Ways to overcome the problem of effective use of potential in the service sector are considered and it is determined that the effectiveness of using the potential of the service sector depends on how effectively the enterprise combats the problems that arise or does not allow it at all, and continues to

consider tools for the effective use of the potential of the enterprise (service sector). The following describes the main software functions that can be useful for harnessing the potential of an enterprise in the service sector. In conclusion, conclusions are drawn: the economic potential of a service sector enterprise is characterized by a system of production factors, the presence of reserves for increasing efficiency, the development of tools that ensure the effective development of enterprises, as well as demand and competition in the services market; in order to obtain maximum profit, rational and comprehensive use of the production potential of an enterprise in the service sector is recommended.

Key words: economic potential, service sector, systems approach, software, efficiency.

Целью исследования является экономический потенциал предприятия сферы услуг. Исходя из поставленных целей, определены следующие задачи:

- изучить составляющие экономического потенциала предприятия сферы услуг;
- кратко рассмотреть проблемы эффективного использования каждого из аспектов экономического потенциала;
- рассмотреть, пути преодоления проблемы эффективного использования потенциала предприятия (сферы услуг);
- рассмотреть инструменты эффективного использования потенциала предприятия (сферы услуг),
- изучить и описать основные функции программного обеспечения, которые могут быть полезны для использования потенциала предприятия в сфере услуг;
- описать выводы по исследуемой теме.

Методы исследования. В связи с невозможностью применения эксперимента, методами исследования стали: теоретические методы исследования, абстрактно-логический метод исследования и метод обобщения информации.

Материалы исследования. При исследовании экономического потенциала предприятия сферы услуг были задействованы: интернет ресурсы и специальная литература приведенных авторов в списке использованной литературы.

Практическая значимость работы. Материалы исследования могут быть применены как лекционный материал для обучающихся среднего профессионального обучения и бакалавров по экономическим дисциплинам, а также в научных статьях, практической деятельности с учетом специфики темы [4].

Основная часть. Основная цель финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы услуг - это получение максимальной прибыли, что предопределяет экономический рост при комплексном использовании вышеперечисленных потенциалов.

Предприятия сферы услуг — это совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям. Как и в любой челове-

ческой сфере, у данных предприятий есть свой определенный потенциал, реализовать который не всегда удается.

Потенциал предприятий сферы услуг заключается во всей ее ресурсной, кадровой, экономической и социальной базе, которую можно реализовать в конкретном виде сферы услуг. Чтобы определиться с проблемами эффективного использования потенциала, нужно привести все виды источников данного потенциала.

На рисунке 1 представлены составляющие экономического потенциала предприятия сферы услуг.

Из данного рисунка вытекает следующее, экономический потенциал предприятия сферы услуг - многофункциональная и сложная экономическая категория, которая позволяет осуществлять финансово-хозяйственную деятельность на основе комплексного использования различных потенциалов: производственного, трудового, финансового, инновационного, маркетингового и организационно-управленческого, отсюда проблемы эффективного использования могут быть в каждой составляющей этого самого потенциала.

Рассмотрим проблемы эффективного использования каждого из аспектов экономического потенциала [3,4]:

1) Производственный потенциал. Заключается в максимально возможных производственных мощностях предприятия. Это могут быть как максимальное количество товаров, которое могут предоставить за день магазины или количество тренажеров в зале и т.д. Проблемой в данном элементе общего потенциала может быть отсутствие необходимого количества товара или услуги, необходимого под текущий спрос покупателей.

Также проблемой может быть сбой в производственной цепи, когда плановое число товара отсутствует по той или иной причине. Это может быть по вине поставщика, который не смог реализовать весь заказ предприятия по своим причинам, может быть проблема со стороны транспортной компании, что не смогла в срок привезти товар. Со стороны самого предприятия проблема может быть в воровстве товара, не подготовки к товарному виду или потере его на обширном складе.



Рисунок 1. Составляющие экономического потенциала предприятия сферы услуг

2) Маркетинговый потенциал. Отражает всю рекламную мощь предприятия. Сюда входит как сама реклама, так и другие социальные моменты, например, предложение клиентам других услуг предприятия, предложение более выгодных решений и т.д.

Главной проблемой может быть неэффективная или недостаточная реклама. От этого напрямую зависит количество клиентов, без которых не будет прибыли. Проблема может возникнуть из-за неэффективных сотрудников маркетингового направления, рекламирования в неэффективных источниках, вложение недостаточного количества средств в рекламу и т.д.

Проблемой также могут стать запреты с правовой стороны. В рамках Российской Федерации уже давно нельзя рекламировать табачную и алкогольную продукцию в основных источниках информации. Поэтому точно неизвестно, когда и какой товар в скором времени нельзя будет рекламировать как в полной мере, так и частично с пометками (речь в основном касается продукции, идущей во вред здоровью человека) [3].

Еще проблемой маркетинговому потенциалу может служить неправильное определение спроса и предложения. Так можно вложиться в производство и рекламу товара, который не особо и нужен потребителю или конкуренция находится на высоком уровне, и конечная прибыль не перебьет затраты.

3) Организационно-управленческий потенциал. Заключается во всей руководящей мощи предприятия. В него входят все принятые решения, управление персоналом и правильное составление тактики и стратегии реализации товаров и услуг.

Главной проблемой является неэффективность управления. Она может истекать из некомпетентных руководящих кадров или нехватки сотрудников начальства. Отражается в производственных трудностях, полной не организации всех процессов, в простые производства.

Также проблемой будет принятие неэффективных решений. Это может быть, к примеру, производство и реализация ненужного товара, плохая реализация уже подходящих товаров, выбор недобросовестного поставщика и т.д. Касательно сотрудников, проблема может быть в неэффективном распределении кадровых средств. К примеру, есть возможность разработки неэффективных расписаний работы, неправильное распределение персонала и его рабочего дня [4].

4) Трудовой потенциал. Это все кадровые мощности предприятия, проще говоря, все его сотрудники и их трудовые и моральные качества.

Проблемой может стать на первом этапе нехватка сотрудников. Она может быть вызвана нехваткой специалистов в сложной технической сфере, плохими рабочими условиями, ужасном имидже компании или малой заработной платой.

Также могут влиять расширения производства, в силу чего на новые должности не найдется сразу персонала [2].

Далее уже идет плохой подбор сотрудников. Могут быть прецеденты найма некомпетентного сотрудника, который может плохо справляться со своими обязанностями, и принести материальный ущерб производству и оказанию услуги [2].

Следующей проблемой может стать социальная среда внутри коллектива. Сотрудники часто не ладят между собой и могут вызывать простои и неэффективность производства. Поэтому также важно поддерживать моральную составляющую внутри компании.

5) Финансовый потенциал. Включает в себя финансовое положение и возможности предприятия, в общем смысле это обеспеченность денежными и производящими (чаще всего станки и оборудование) ресурсами.

Самой очевидной проблемой будет нехватка финансовых средств на нужды предприятия. Это может быть вызвано нерентабельностью производства, недальновидностью руководства, выбором специализации предприятия на ненужной области.

Еще одним отрицательным моментом финансового потенциала может быть нестабильность цен на рынке. Данная проблема отражается как со стороны поставщика, так и со стороны непосредственно производства. Если цены на необходимые поставляемые ресурсы изменятся – это непременно отразится на цене товара и финансовом положении. Отсюда и вытекает, что со стороны продавца тоже может быть нестабильность цен из-за непостоянства спроса и предложения.

Также на эффективность финансового положения могут негативно повлиять несчастные случаи (пожар, природные катаклизмы, потопы и т.д.).

Государство также может стать проблемой для финансового потенциала предприятия. Правильней будет сказать, что проблема заключается в дополнительных и повышенных налогах на производство и реализацию товаров. К примеру, это могут быть акцизы на определенные товары, которые в конечном итоге повысят цену товара и могут повлиять на желание покупателя и дальше потреблять определенные товары.

6) Инновационный потенциал. Это технические и информационные потенциалы предприятия. Могут быть отражены в разработке и внедрении новых технологий, способов и методов производства и реализации товаров и услуг.

Главной проблемой инновационного потенциала является застой новых технологий и исследований. Человечество постоянно движется вперед, из-за чего технологии постоянно улучшаются, а старые решения теряют свою актуальность. Примером могут служить старые кнопочные телефоны, которые сейчас пользуются малым спросом, основывать свое предприятие вокруг них будет крайне нерентабельным решением [5].

Поэтому следующей проблемой может быть консервативный подход к производству товаров и оказанию услуг. К примеру, ручной труд является актуальным только в узких специальностях, в массовом производстве такая модель создания товара является нерентабельной.

Также проблемой может стать конкуренция, когда конкурент научился создавать аналогичные товары или услугу по средствам новых технологий за меньшую цену. Разработки более выгодных и улучшенных товаров может привести узконаправленный бизнес к банкротству, особенно если руководитель не сможет перестроиться и сменить вектор специализации.

Составляющие потенциала предприятия сферы услуг многогранны и отличны по своей природе. Отсюда вытекает множество возможных проблем, к которым необходим индивидуальный подход. Эффективность использования потенциала сферы услуг зависит от того, насколько эффективно предприятие борется с вышеперечисленными проблемами или вовсе и не допускает.

Рассмотрим, пути преодоления проблемы эффективного использования потенциала предприятия (сферы услуг).

Для повышения эффективности использования потенциала необходим комплексный подход. Ниже в *таблице 1* представлены ключевые направления работы по повышению производительности использования ресурсного потенциала [1,7].

Таблица 1. Пути повышения производительности использования ресурсного потенциала.

Меры	Пути преодоления
1. Оптимизация использования основных фондов	Экстенсивные пути - увеличение времени работы оборудования, сокращение простоев, повышение сменности; Интенсивные меры - модернизация и техническое перевооружение, непрерывно - поточное производство, повышение качества сырья и подготовки к производству.
2. Развитие кадрового потенциала	Система мотивации - сочетание материальных и нематериальных стимулов; Обучение, повышение квалификации персонала, система введения в должность наставничества; Распределение функций и ответственности между персоналом; Корпоративная культура ориентированная на качество обслуживания клиентов.
3. Совершенствование управленческих процессов	Разработка долгосрочной стратегии развития с учётом рыночных условий и конкурентоспособности. Внедрение системы KPI для оценки эффективности работы технического сервиса. Цифровизация и автоматизация бизнес - процессов. Внедрение стандартов сервиса и системы контроля качества в целях управления качеством: Регулярный сбор и анализ показателей для принятия обоснованных решений.
4. Оптимизация затрат и повышение рентабельности	Выявление и устранение неэффективных статей затрат; Управление запасами - оптимизация складских остатков и цепочек поставок. Внедрение технологий снижения тепло - энергопотребления. Аутсорсинг передача непрофильных функций сторонним специализированным исполнителям.
5. Развитие клиентского сервиса	Персонализация услуг - учёт индивидуальных потребностей клиентов, поощрения постоянных клиентов. Мультиканальность - развитие офлайн - взаимодействия с клиентами в целях сбора и анализа отзывов для улучшения сервиса.
6. Инновационное развитие	Внедрение новых технологий, разработка новых услуг, расширение ассортимента с учётом запросов рынка.
7. Маркетинговая стратегия	Исследование рынка - гибкая система тарифов с учётом рыночной ситуации. анализ конкурентной среды и потребностей целевой аудитории. Продвижение каналов рекламы

8. Финансовое планирование	Бюджетирование: составление сметы доходов и расходов, привлечение средств для развития, контроль исполнения бюджетов, анализ и оценка эффективности вложенных средств в развитие.
9. Мониторинг и адаптация	Анализ KPI и корректировка стратегии, быстрое реагирование на изменения рынка, совершенствование, внедрение принципов бережливого производства.

Данные таблицы 1 показывают: эффективное использование потенциала предприятия сферы услуг требует системного подхода, охватывающего все аспекты деятельности от управления ресурсами до взаимодействия с клиентами.

Для эффективного использования потенциала предприятия сферы услуг можно внедрить следующие инструменты: [6].

Рассмотрим инструменты эффективного использования потенциала предприятия (сферы услуг), *таблица 2*.

Таблица 2. Инструменты, эффективного использования потенциала предприятия в сфере услуг

Программное обеспечение	Инструменты:	Результат
CRM-системы.	Их можно интегрировать с IP-телефоном, электронной почтой, сервисом SMS-рассылки, соцсетями и мессенджерами.	Это позволит звонить клиентам, писать письма и SMS прямо из системы, а история взаимодействия будет сохраняться в индивидуальных карточках клиентов.
Бухгалтерские программы.	Программное обеспечение для автоматизации бухгалтерского учёта, упрощения ведения финансовой документации и оптимизации работы бухгалтерии	Помогают контролировать доходы и расходы предприятия, Правильно записывать бухгалтерские проводки по шаблонам, составлять отчёты, и передавать в налоговую данные о кассовых операциях.
Программы складского учёта.	Они позволяют в автоматическом режиме управлять складом	Сортировать товары по ячейкам, проводить инвентаризацию, создавать накладные, контролировать закупки, отслеживать доставку груза клиентам, выгружать отчёты по движению и т. д.
Планировщики задач.	Это облачные сервисы	Позволяет контролировать каждого сотрудника и целые отделы. В планировщике видно кто именно в данный момент работает над проектом
Видеоконференции.	Телеработа, онлайн-работа	Часть сотрудников отправить дистанционную работу или в компании несколько филиалов, а на планерках должны присутствовать все, тогда подключаются удалено.
Коллтрекинг.	Технология, которая позволяет определить источник входящих телефонных звонков от клиентов.	С его помощью маркетологи отслеживают, с какой рекламы звонят клиенты: с контекстных объявлений, с поисковых сервисов, с определённой страницы сайта, с объявлений в СМИ или придорожных билбордов.

Сервисы сквозной аналитики.	это инструменты для отслеживания пути клиента от первого клика по рекламе до покупки.	Показывают поведение посетителей сайта, эффективность e-mail и SMS-рассылок, рекламных объявлений.
-----------------------------	---	--

Как видно из таблицы 2 для эффективного использования потенциала предприятия в сфере услуг можно применять различные виды программного обеспечения, которые помогают автоматизировать процессы и оптимизировать работу.

Рассмотрим основные функции программного обеспечения, которые могут быть полезны для использования потенциала предприятия в сфере услуг [8]:

Управление записями клиентов - программа помогает принимать звонки и обращения онлайн;

Создание профилей клиентов -- программа создаёт учётную карточку, куда вносит личную информацию, контактные данные, сведения об индивидуальных предпочтениях и заказываемых услугах.

Расписание и управление записями – комплексная программа помогает составить расписание для мастеров и управлять записями клиентов.

Уведомления и напоминания - чат-бот может напомнить клиенту в социальной сети или мессенджере, о записи на услуги сервиса.

Учёт услуг и товаров - программа помогает вести учёт оказываемых услуг и предоставляемых товаров и контролировать складские остатки, чтобы своевременно оформлять заказы поставщикам.

Каталог услуг и товаров - позволяет сразу просмотреть все доступные позиции, упрощает инвентаризацию, можно контролировать, количество заказов, и какие услуги предоставляются клиентам.

Финансовый учёт и отчётность - внедрение современного (ПО) многофункционален: обеспечивает контроль ценообразования и скидок на товары и предлагаемые услуги, помогает подсчет количества первичных визитов, повторных обращений, число не оплаченных услуг в конечном итоге выводит финансовый результат

Таким образом, экономический потенциал предприятия сферы услуг характеризуется системой факторов производства, наличием резервов для повышения эффективности, развитием инструментов, обеспечивающих эффективное развитие предприятий, а также спросом и конкуренцией на рынке услуг, для получения максимальной прибыли рекомендуется рациональное и комплексное использование производственного потенциала предприятия в сфере услуг. Использование программного обеспечения позволяет

повысить взаимозаменяемость сотрудников, сократить время, затрачиваемое на обслуживание клиентов, повысить эффективность анализа и управленческих решений и тем самым способствует эффективному использованию потенциала предприятия в сфере услуг, поэтому внедрение современных информационных технологий - неременное условие развития сферы услуг.

Список литературы:

[1] Горбунова О. С., Петрякова С. В., Стахеева Л. М., Пильникова И. Ф., Малькова Ю. В. Стимулирование труда работников посредством награждения // Образование и право. 2020 № 3 С. 195-199.

[2] Горбунова О.С., Стахеева Л.М., Малькова Ю.В., Пильникова И.Ф., Петрякова С.В. Кадровый потенциал организаций аграрной сферы и порядок проведения его оценки //Образование и право. 2022. № 5. С. 356-361.

[3] Гирфанова А.Н. Экономический потенциал и индикативный анализ экономического потенциала предприятия ОАО «Южуралкондитер» // Актуальные вопросы устойчивого развития России в контексте ключевых целей национальных проектов. 2020 С. 134–136.

[4] Нечехина Н.С., Мустафина О.В. Оценка экономического потенциала предприятий сферы услуг // Вестник ЮУрГУ. Серия «Экономика и менеджмент». 2023 Т. 17, № 1 С. 99–110.

[5] Ковалева, А. И. Ковалева. Потенциал российской экономики и инновационные пути его реализации: // материалы международной научно-практической конференции студентов и аспирантов, Омский филиал Финансового университета при Правительстве РФ, 21 апреля 2020 г. С.395.

[6] Инструменты для бизнеса: ТОП-35 полезных сервисов, управление процессами, учет, коммуникация и аналитика. // URL: <https://salesap.ru>

[7] Научно-технический прогресс – Фактор экономического роста - Студенческий научный форум 2017г. // URL: <https://scienceforum.ru>

[8] Состояние и концепция развития информационных технологий в сфере сервиса. // URL: <https://pribor.ifmo.ru/file/journal/502.pdf>

References:

[1] Gorbunova O. S., Petryakova S. V., Stakheeva L. M., Pilnikova I. F., Malkova Yu. V. Stimulat-

ing employee labor through rewards // Education and Law. 2020, No. 3, pp. 195-199.

[2] Gorbunova O. S., Stakheeva L. M., Malkova Yu. V., Pilnikova I. F., Petryakova S. V. Personnel potential of organizations in the agricultural sector and the procedure for assessing it // Education and Law. 2022, No. 5, pp. 356-361.

[3] Girfanova A. N. Economic potential and indicative analysis of the economic potential of the enterprise OJSC Yuzhuralkonditer // Current issues of sustainable development of Russia in the context of the key goals of national projects. 2020, pp. 134-136.

[4] Necheukhina N.S., Mustafina O.V. Assessing the Economic Potential of Service Enterprises // SUSU Bulletin. Series "Economics and Management". 2023. Vol. 17, No. 1. Pp. 99–110.

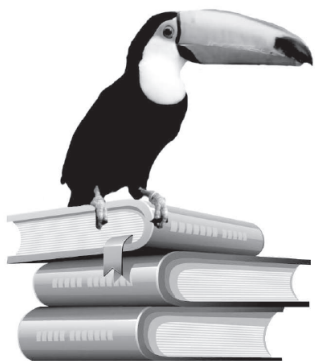
[5] Kovaleva, A.I. Kovaleva. The Potential of the Russian Economy and Innovative Ways to Realize It: // Proceedings of the International Scientific and Practical Conference of Students and Postgraduates, Omsk Branch of the Financial University under the Government of the Russian Federation, April 21, 2020. P. 395.

[6] Business Tools: TOP 35 Useful Services, Process Management, Accounting, Communication, and Analytics. // URL: <https://salesap.ru>

[7] Scientific and Technological Progress – A Factor in Economic Growth - Student Scientific Forum 2017 // URL: <https://scienceforum.ru>

[8] The State and Concept of Development of Information Technologies in the Service Sphere. // URL: <https://pribor.ifmo.ru/file/journal/502.pdf>





ЮРКОМПАНИ

www.law-books.ru

Юридическое издательство
«ЮРКОМПАНИ»

Издание учебников,
учебных и методических
пособий, монографий,
научных статей.

Профессионально.

В максимально
короткие сроки.

Размещаем
в РИНЦ, E-Library.