

нирование мероприятий по техническому обслуживанию объектов недвижимости (плановый и текущий ремонт, регламентные работы и т.п.); оформление и контроль заказов на обслуживание объектов; анализ затрат на эксплуатацию объектов недвижимости и др. [2].

SAP «Управление недвижимым имуществом» позволяет: регистрировать хозяйственные операции с недвижимостью; контролировать объекты недвижимости (планирование расходов, урегулирование издержек, учет по центрам прибыли); планировать и контролировать проекты строительства новых объектов недвижимости, их техобслуживание и модернизацию; обрабатывать договоры поставки и управлять недвижимостью [3].

Исходя из перечисленных возможностей автоматизированные системы управления позволяют решать одновременно множество задач: повышают эффективность управления операционной недвижимостью, обеспечивают оперативный контроль ее состояния, способствуют сокращению расходов, связанных с эксплуатацией.

Источники

1. Модуль «Управление недвижимостью» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://galaktika.ru/>.
2. 1С: Аренда и управление недвижимостью. Модуль для 1С:ERP [Электронный ресурс] // 1С. — Режим доступа: <https://solutions.1c.ru/catalog/aunerp/features>.
3. SAP «Управление недвижимым имуществом» [Электронный ресурс] // Технологии управления. — Режим доступа: https://www.id-mt.ru/resheniya/upravlenie-nedvizhimostyu/estate_sap/.

А.В. Лазакович, А.В. Полещук
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — И.А. Леднёва, канд. экон. наук, доцент

ОЦЕНКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ УСЛУГ

В современных условиях рынка оценка конкурентоспособности необходима для обеспечения устойчивой позиции на рынке; своевременного реагирования на происходящие изменения, а также для разработки мероприятий по ее повышению; определения контрагентов для осуществления совместной деятельности; разработки программ выхода организации на новые рынки сбыта и других целей. Конкурентоспособность услуг — это совокупность характеристик и свойств данной услуги, которая позволяет эффективнее удовлетворять потребности потребителей по сравнению с аналогичными услугами, представленными на рынке [1]. Основными факторами конкурентоспособности услуги являются ее качество и соответствие спросу, цена и уровень обслуживания клиентов, рекламная кампания и методы продвижения.

Для оценки качества услуги проводится тестирование с целью исследования и измерения всех возможных параметров. Тестирование может осуществляться экспертным методом (это необходимо, чтобы оценить потребительские свойства услуг, так как они не подлежат количественному измерению) и опросным методом (для выявления соответствия качества услуг запросам потребителей). Тестирование бывает скрытым и явным, кроме того может проводиться в рамках процедуры сертификации услуг. Особое место в системе оценок качества отводится отношению покупателей к цене: соответствует ли она ситуации на рынке, предлагаемым свойствам и качеству услуги. Фактически клиенту продается не услуга, а польза, которую она приносит (мерой сопоставления выступают покупательские возможности, выражающиеся либо согласием, либо отказом купить товар или оплатить услугу).

Также оценка конкурентоспособности услуги может проводиться с помощью экспертного анализа ее перспективности (с помощью расчета коэффициента перспективности ($K_{персп}$)), критериями которого выступают потенциал рынка оказываемой услуги; резервы ее обновления; возможности ее продвижения; альтернативные виды услуг; конкурентные преимущества услуги, которые привлекают клиентов. Экспертным путем определяется рейтинг (R_i) каждого i -го критерия (от 0 (низкий) до 1 (самый высокий)) с учетом веса значимости (W_i). Коэффициент перспективности ($K_{персп}$), который в известной мере характеризует как конкурентоспособность товара, так и услуги, определяется по следующей формуле:

$$K_{персп} = \frac{\sum_{i=1}^n R_i \cdot W_i}{\sum_{i=1}^n W_i},$$

где n — число i -х критериев перспективности. Чем ближе $K_{персп}$ к 1, тем выше уровень перспективности и конкурентоспособности [2].

Таким образом, при оценке конкурентоспособности услуги учитываются различные факторы, наиболее важными из которых являются качество и цена. Одним из способов определения уровня конкурентоспособности является расчет коэффициента перспективности, который в равной степени характеризует конкурентоспособность как товара, так и услуги.

Источники

1. Конкурентоспособность услуги как элемент инновационного развития [Электронный ресурс] // КиберЛенинка. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/konkurentosposobnost-uslugi-kak-element-innovatsionnogo-razvitiya-1>.

2. Оценка конкурентоспособности в сфере услуг [Электронный ресурс] // КиберЛенинка. — Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-konkurentosposobnosti-v-sfere-uslug/viewer>.