

ОСОБЕННОСТИ БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

Нехай Н.А.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Ефремов А.А. – канд. экон. наук, доцент

Аннотация. Статья посвящена современному подходу к бизнес-планированию в сфере услуг и особенностям данного сектора. Были выявлены особенности бизнеса в сфере услуг, а также даны рекомендации к выбору подхода и оценка эффективности использования бизнес-плана.

Ключевые слова. Бизнес-план, сфера услуг, бизнес-планирование.

Никакая социальная деятельность, независимо от уровня детализации и обобщения, не может быть понята как существующая и развивающаяся без феномена услуг. Даже в производственном секторе значительная часть работы больше связана с услугами, чем с производством как таковым. С каждым годом разнообразие услуг и способов их предоставления потребителям увеличивается.

Филипп Котлер считает, что услугу следует понимать, как «любую деятельность или выгоду, которую одна сторона может передать другой».

По сути, отличительные особенности услуг, среди которых разнообразие, неосвязаемость, многофакторность и системность услуг, дополняются тем, что Качество предоставления одной и той же услуги непостоянно. Услуга неотделима от исполнителя. Человеческая деятельность почти постоянно сопровождается услугами. Так что, ключевую роль в бизнесе, ориентированном на предоставлении каких-либо услуг, играет человеческий фактор, что требует учёта. Многие предприятия сферы услуг продают широкий спектр не только услуг, но и товаров.

Специфика сферы услуг (а также конкретной отрасли услуг) определяет приоритеты задач и специфику управления сервисными организациями. В свою очередь, они определяют конкретные подходы к бизнес-планированию.

Бизнес-план – это документ, определяющий стратегию и тактику ведения бизнеса, выбор цели, техники, технологии, организации производства и реализации продукции (работ, услуг).

Хорошо разработанный бизнес-план позволяет активно развивать своё дело, привлекать партнёров, инвесторов и кредитные ресурсы.

Бизнес-план может определяться тремя особенностями. Во-первых, он должен быть профессионально выполнен и содержать объективную оценку, поскольку по содержанию, степени проработанности отдельных разделов судят о компетенции предпринимателя.

Во-вторых, бизнес-план должен быть простым, понятным и доступным для пользователя.

В-третьих, план должен быть составлен таким образом, чтобы любой инвестор, потенциальный партнер мог легко отыскать в плане интересующие его разделы, части, пункты. Для более понятного и наглядного восприятия информации целесообразно использовать ссылки, таблицы, схемы, диаграммы, графики.

Следующие особенности, на которые нужно обратить внимание при составлении бизнес-плана, будут определять выбор лучшего подхода к решению поставленных задач:

Точное описание услуги – это конкретное и углубленное описание услуги, возможных сопутствующих товаров. Оно также включает в себя затраченное время на предоставление услуги и хороший расчёт цен.

Изменения социального благосостояния. Оно обуславливает факт для постоянной адаптации спектра предоставляемых услуг с помощью организационных и технологических инноваций.

Внешние признаки – это психологические преимущества, которые получает потребитель, – связанные с характеристиками организации, предоставляющей бизнес-услуги, в частности, ее имиджем и репутацией.

Характеристики целевой аудитории – это проблематика аудитории (потребность), также особо важно описание стадии, на которой находится проблематика, а также объем аудитории.

Человеческий фактор. Обуславливает особое внимание к выбору персоналу: высокая квалификация и креативность, гибкий и выносливый характер сотрудников – и созданию благоприятной атмосферы отношений внутри компании путём проведения различных мероприятий на повышение знаний и квалификации сотрудников.

Несовместность маркетинговых приёмов применимых для товаров и услуг.

Аналоги на рынке. Когда «классические» источники преимуществ исчерпаны, единственный возможный способ победить конкурентов – создать и выпустить на рынок продукт, который обладал бы качествами, невиданными у его аналогов.

Расположенность к довольно низкому уровню инвестиционных расходов, а также высокая доля расходов на оплату труда в общем объеме текущих затрат.

В статье представлен современный подход к бизнес-планированию в сфере услуг, который определяется особенностями сферы услуг, детальном разностороннем анализе и прогнозировании всевозможных рисков ведения бизнеса. Если вы начинаете бизнес по продаже услуг, написание бизнес-плана – один из первых шагов, которые вам необходимо предпринять. Независимо от того, начинаете ли вы консалтинговый бизнес, авторемонтную мастерскую или строительную фирму, бизнес-план поможет вам точно определить важнейшие детали будущего дела, выбрать вашу стратегию, разработать маркетинговый план, определить важнейшие финансовые прогнозы и проанализировать риски. А также уверить в надёжности не только вас, но и инвесторов и вашу команду. Тем самым вы сделаете значительный шаг в сторону успеха.

Список использованных источников:

1. Пашигорева Г.И. Выбор методов управления процессами стратегического развития сферы услуг на Потребительском рынке, 2012. — 32-39 с. Цифре: конвергенция мультимедийных технологий // IEEE MultiMedia. - 2018. - Т. 25. - № 2. - с. 87–92.
2. Селяев Е. В. Формулирование стратегии обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг Вестник УРГТУ (НПИ) №4, 2011.
3. Дмитренко В. В. Бизнес-план — один из методов стратегического планирования, 2015.