

УДК 334

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ КОНСАЛТИНГОВОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ПОДДЕРЖКИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**А.Н. ПАЛАГИНА**

(Ростовский государственный экономический университет)

Рассмотрены вопросы совершенствования важнейшего элемента системы поддержки предпринимательства – инфраструктуры. Приведена модель взаимодействия с полномочиями органов власти и формами оказания поддержки. Предложена модель, в которой функция координатора возложена на управляющую компанию по выработке и внедрению единых стандартов и критериев, а также мониторингу работы системы. Дана структурная модель управления многопрофильными консалтинговыми центрами.

Ключевые слова: региональная система поддержки предпринимательства, объекты инфраструктуры, многопрофильные консалтинговые центры.

Введение. Результаты ежегодно проводимого исследования «Doing Business» за 2009 год свидетельствуют о том, что в условиях финансового кризиса правительства многих стран активно проводят политику государственного регулирования малого и среднего бизнеса. Государства пытаются преодолеть последствия экономического спада, создавая благоприятные условия для предпринимательства, что приводит к увеличению рабочих мест и росту доходов населения и государственных бюджетов.

По этому поводу правительство Российской Федерации, приняв программу антикризисных мер, реализует Программу развития малого и среднего предпринимательства, поддерживаемую государством – бюджетным финансированием, получает дальнейшее развитие. Реформы характеризовались в основном снижением административных барьеров, упрощением процедур создания новых предприятий, то характерной чертой стало резкое усиление государственного внимания к инфраструктуре поддержки предпринимательства – как государственной, так и негосударственной в целом.

В этот период (2009-2010 гг.) были детально проработаны, в том числе с точки зрения бюджетного финансирования механизмы создания и эффективного функционирования гарантийных фондов, микрофинансовых организаций, фондов прямого и венчурного инвестирования, бизнес-инкубаторов, технопарков. Особо востребованными и эффективными, с точки зрения самих предпринимателей, оказались те объекты инфраструктуры, которые наряду с отдельными «специализированными» мерами содействия (выдача микрозаймов или предоставление гарантий) оказывали бизнесу информационно-консультационную поддержку, комплексно сопровождали его, особенно на ранних стадиях развития.

Сыграв свою важную роль в помощи малому и среднему бизнесу в кризисный период, система инфраструктуры вошла профессионально окрепшей и в новый период экономического развития страны – в период ее модернизации. В числе приоритетных мероприятий, обозначенных Минэкономразвития в 2011 году – создание и обеспечение деятельности центров поддержки предпринимательства, центров кластерного развития для субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – СПМ), евроинфокоордипондентских центров и других организаций, активно совмещающих различные услуги с консультированием и обучением бизнесменов [1].

При всей очевидности положительной динамики развития инфраструктуры механизм оказания консалтинговой помощи нельзя считать отработанным. В этой связи целесообразно представить основные элементы совершенствования системы консультационной поддержки предпринимательства на региональном уровне. Появившийся на заре предпринимательства российский

консалтинг испытывает трудности с поиском клиентов среди представителей малого и среднего бизнеса. Это связано как с особенностями данного сектора экономики, так и со спецификой оказания профессиональных деловых услуг. Рассмотрим их подробнее.

Профессиональные деловые услуги. Профессиональные деловые услуги – это, прежде всего, бухгалтерский учет, аудит, финансовые, налоговые и юридические консультации, бизнес-консалтинг, научно-технические разработки, исследование рынка и реализация инвестиционных проектов и бизнес-планов, сертификация продукции, материальное программное обеспечение, обучение, переподготовка и повышение квалификации.

Часть этих услуг относится по своей природе к товарам двойного назначения. Если пользователь смог оценить услугу должным образом, то другой тоже начинающий специалист (например, эффективная консультация специалиста по налогам). Следует отметить, что для пользователя консультанту, если он оказывает услуги высокого качества, трудно предложить альтернативу на этапе предложения. Зачастую такая попытка встречается с недоверием. Принятие услуги зависит от способности пользователя судить о ее качестве. Кроме того, принятие услуги зависит от уровня образования и степени компетентности потребителя.

Анализ влияния размеров бизнеса на использование услуг должен в основном опираться на особенности малого бизнеса. Среди характеристик последнего в контексте рассмотрения его как пользователя услуг центральное место занимают незначительный масштаб, индивидуальность и большое разнообразие видов деятельности малых предприятий. Малый спрос на различного рода консультации. Однако относительные затраты на услуги более велики там, где они больше всего необходимы – в маленькой фирме. Потенциальный спрос зачастую не превращается в реальный.

Небольшая компетентность нередко обуславливается низкой эффективностью малого бизнеса в области управления и маркетинга, что связано с невозможностью нанять высококвалифицированных специалистов в сфере права, управления персоналом, маркетинга, финансового контроля. Нередко это сочетается с низким уровнем полученного ранее среднего специального образования, часто не являющегося специализированным. Кроме этого, из-за сложности решения большого количества и разнообразия оперативных вопросов у руководителей и специалистов СМП не хватает времени для самостоятельного их решения, что, с одной стороны, создает потребность в этих услугах, а с другой, обостряет проблему их маркетинга [2].

Для консультационных фирм проблема компетентности потенциального потребителя услуг заслуживает особого внимания. Предприниматели – представители СМП могут правильно действовать, не будучи готовыми объяснить, как они это делают. В малом бизнесе знания носят преимущественно характер навыков, основанных на опыте и интуиции. Предпринимательство чаще опирается на практический опыт, чем на полученное в учебном заведении образование. Такая природа знания имеет и свои результативные последствия: задачи решаются неформально, исключает множество письменных планов, проектов и процедур, обеспечивая таким образом гибкость. В итоге в работе допускается большая степень автономности, создается высокий уровень мотивации. Однако такой характер компетенции предпринимателя и (или) его персонала ограничивает их способности к усвоению новых знаний и технологий, в частности, предлагаемых консалтинговыми фирмами.

Еще одна специфическая особенность малого бизнеса как пользователя консалтинговых услуг – попытка экономить, оптимизировать свои расходы на данном виде затрат. Объективная цена для полноценного и качественного консалтинга для «среднего» малого предпринимателя высока. Дело в том, что существуют так называемые пороговые затраты на оказание профессио-

нальных деловых услуг, не зависящие от размера будущего договора на консультацию (оплата командировочных расходов консультанта, затраты на проведение предварительной диагностики и оценки потребностей потенциального партнера в консалтинге). Такие пороговые затраты являются более весомыми при сделках с малым объемом услуг, нежели при крупных сделках. Это создает проблемы для маленькой фирмы как пользователя услуг. Например, высокие затраты на проведение маркетинга не окупятся, если объем производства изделия ниже некоторого порога.

Крупные фирмы как клиенты консалтинговых структур обычно не испытывают проблем с качеством услуг. Они смогут получить значительный эффект при вложении средств в исследование рынка, создание и продвижение бренда, формирование положительного имиджа. Затраты несопоставимо больше при возможных финансовых или юридических рисках. Так как затраты на консалтинговые услуги не имеют прямой связи с объемом продаж, то они тяготеют к группе постоянных затрат. Следовательно, риск невыполнения заказанных затрат больше для малых фирм вследствие ограниченного объема продаж на более узких рынках.

Таким образом, СМП намного труднее обрести качественные деловые услуги, нежели крупные компании. Эти проблемы можно решить с помощью стандартизации методов и процедур процесса консалтинга. Часть методов консалтинга стандартизирована по отраслевому принципу (исследование рынка применяется в розничной торговле или определенных видах промышленного производства), часть стандартизируется по функциональному принципу (типовые учредительные документы, методика финансовой и организационной диагностики, пакеты документов для проведения аудита и стандартизации, набор наиболее типичных мероприятий в сфере маркетинга, стратегического планирования и т.п.) [3].

Стандартизация консалтинговых услуг. Стандартизация консалтинговых услуг предоставляет ряд преимуществ как поставщику, так и для пользователя. Для поставщика это относительно низкие затраты на подготовку унифицированных консультационных модулей, быстрая окупаемость затрат на приобретение числа клиентов, использование стандартных методов диагностики, отсутствие пороговых затрат на консультацию. Кроме этого, стандартизированный консультационный модуль создает также «похожие», «одинаковые» требования к организационным и административным процедурам в фирме пользователя, что позволяет применять стандартные схемы информационных и административных процедур, упрощать процесс внедрения новшеств, снижать уровень затрат по мониторингу, предложенных консультантом решений. Для пользователя такой подход, в свою очередь, резко уменьшает затраты на консалтинг, повышает качество управления и эффективность хозяйственной деятельности.

Стандартизация в сфере консалтинга всегда будет носить ограниченный характер в силу специфики данного вида деятельности. Для удовлетворения особенных запросов малых фирм могут быть предоставлены индивидуальные разработки. Однако их стоимость, несомненно, гораздо выше. Проблема недоступности для большинства МСП консультационных услуг на современном этапе реализации государственной политики по развитию предпринимательства решается путем оказания этих услуг региональной системой агентств, фондов, бизнес-инкубаторов и других объектов инфраструктуры МСП, по сути являющихся многопрофильными консалтинговыми центрами и в качестве соисполнителей соответствующих программ развития предпринимательства, получающих на конкурсной основе или в соответствии со специализированными долгосрочными договорами бюджетное финансирование.

Концепция функционирования подобных центров нуждается в корректировке и дальнейшем совершенствовании. Поэтому, прежде всего, объекты инфраструктуры, в соответствии с закреплением определенных групп полномочий по различным уровням власти и в зависимости от ключевой функции, которую они выполняют, следует классифицировать по следующим критериям:

по территориальной принадлежности в пределах:

- субъекта Российской Федерации;
- муниципальных образований, имеющих статус городов;
- муниципальных образований, имеющих статус муниципальных районов областей;

по формам оказываемой поддержки:

- финансовой поддержки (субсидии, бюджетные инвестиции, государственные гарантии и др.);
- имущественной поддержки (передача во владение и (или) в пользование государственного или муниципального имущества, в том числе: земельных участков, зданий, сооружений, нежилых помещений, оборудования, машин, механизмов, транспортных средств, инвентаря, инструментов, на возмездной и безвозмездной основе на льготных условиях и др.);
- информационно-консультационной поддержки (обеспечение функционирования федеральных, региональных и муниципальных систем и информационно-телекоммуникационных сетей, разработка информационных баз и справочных материалов, создание телефонов «горячей линии», организации и др.);
- в области подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров (разработка и внедрение образовательных программ, подготовка кадров для малого и среднего предпринимательства, создание условий для повышения профессиональных знаний специалистов, относящихся к социальным группам населения, совершенствование их деловых качеств, подготовка кадров для выполнения новых трудовых функций) [4].

Координация деятельности органов инфраструктуры и функция «моста» от власти к объектам инфраструктуры возложена на соответствующую управляющую компанию, которая реализует задачи по внедрению единых стандартов и критериев эффективности работы, а также деятельности объектов инфраструктуры.

Новый закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 г., вступивший в силу 04.01.2011 г., требует от организаций на такой статус, приведения их деятельности и учредительных документов в соответствии с новым законом [5]. Реализация указанной задачи предполагает проведения работы по информированию заинтересованных лиц о требованиях нового закона и разъяснению его положений, выработке рекомендаций, типовых форм документов на предоставление займов и т.п.

Примерная модель региональной инфраструктуры представлена на рис.1.

При всей очевидной необходимости специализации на сегодняшний день характерной чертой деятельности для большинства консалтинговых центров как в нашей стране, так и за рубежом является сочетание собственно консультаций с обучением предпринимателей. Это является важным аргументом в пользу активного взаимодействия в данной сфере органов инфраструктуры МСП и ведущих вузов. В качестве примера такого сотрудничества можно привести работу по совместной реализации подписанного 1 июля 2011 года соглашения между Ростовским государственным экономическим университетом (РИНХ) и Ростовским региональным агентством поддержки предпринимательства о создании центра консультирования начинающих предпринимателей, в том числе из числа студентов, прослушавших курс «Основы предпринимательства» и успешно защитивших бизнес-планы по организации своего дела.

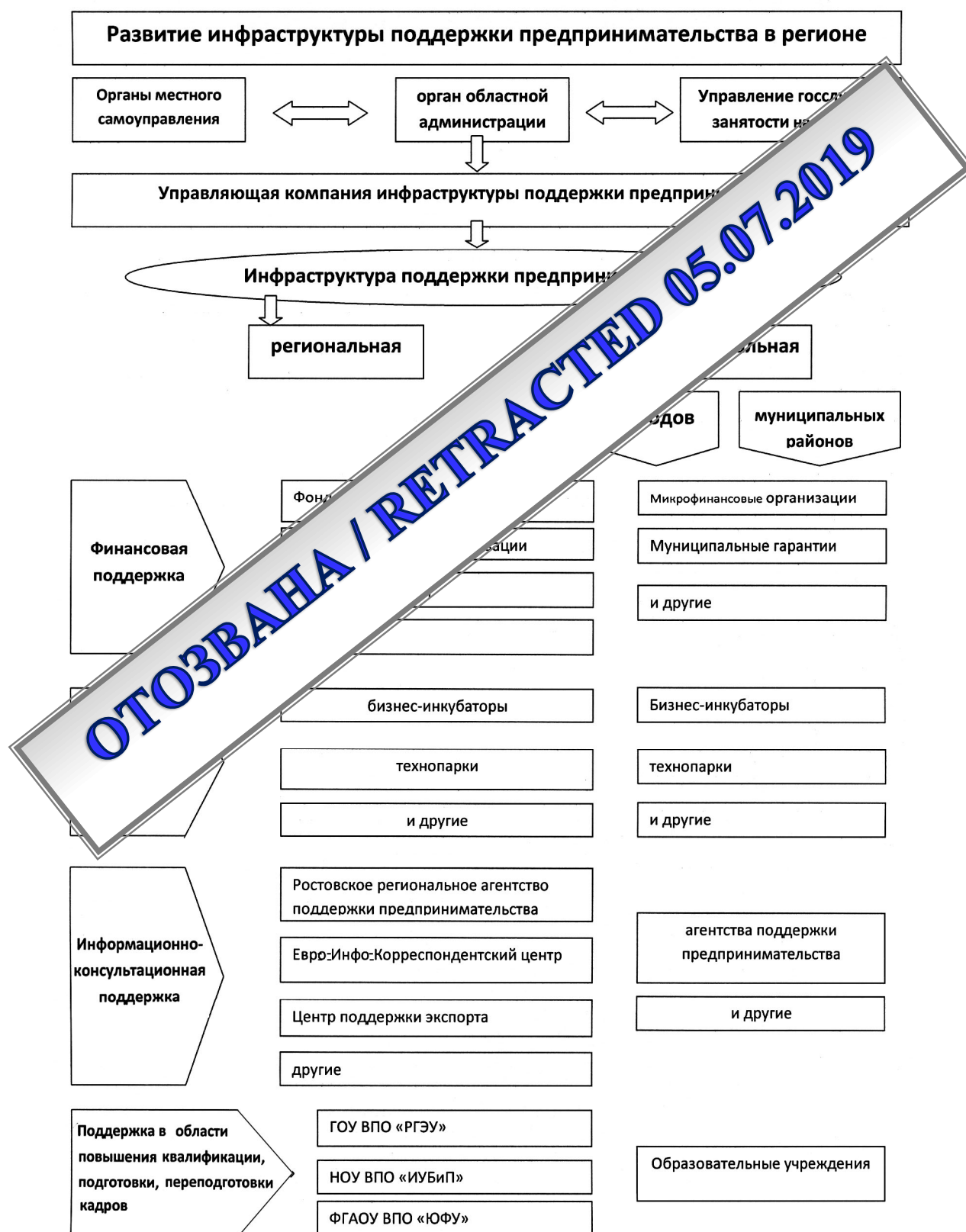


Рис.1. Примерная модель региональной инфраструктуры

Процесс подготовки и повышения квалификации предпринимателей. Консультационная деятельность тесно связана с процессом подготовки и повышения квалификации предпринимателей. Не случайно большинство консультантов в сфере малого и среднего бизнеса совмещают консультирование с научной и педагогической деятельностью. Вузами накоплен значительный объем научно-методических разработок прикладного характера, которые могут служить основой для модулей, позволяющими снижать затраты на консультации. По результатам исследований эти методики будут совершенствоваться и использоваться не только для обучения студентов. Таким образом, появится возможность повышения качества консультационных услуг и обеспечения адекватного современным требованиям специалистов.

Для обеспечения гибкости, адаптивности и нацеленности на достижение поставленных задач структура управления многопрофильным консалтинговым центром должна включать в себя элементы линейно-функционального и программно-целевого управления. Предлагаемая структурная модель МКЦ может выглядеть следующим образом (рис.2).



Рис.2. Предлагаемая структурная модель МКЦ

На схеме представлены координирующие и исполнительные органы МКЦ. Функциональная подсистема отвечает за обеспечение бесперебойной работы центра, линейная способствует реализации основных целей организации, а программно-целевая призвана выполнять заказы пользователей услуг в жестко оговоренные сроки.

Линейный блок МКЦ следует дифференцировать по основным направлениям деятельности центра: консультационное и образовательное. В свою очередь, консультационную деятельность можно разделить по основным видам услуг: экономические, правовые, кадровые и т.д.

Программно-целевые группы создаются на время выполнения заказов предпринимателей для достижения четко поставленной цели. После решения задачи группа расформировывается. В

этой связи следует отметить, что кадровая политика МКЦ должна строиться таким образом, чтобы в штате находилось небольшое число сотрудников, а большая часть персонала привлекалась для решения возникающих проблем на основе гражданско-правовых договоров, по принципу временных творческих коллективов.



Рис. 3. Принципиальная схема бизнес-процесса МКЦ

Схема бизнес-процесса работы МКЦ представлена на рис.3. Здесь присутствуют взаимодействие различных подсистем в ходе реализации требований предпринимателей - клиентов центра. При использовании данной схемы появляется возможность не только предоставлять необходимую помощь пользователям услуг, но и получить полезную информацию для координирующих и исполнительных органов МКЦ.

Следует остановиться и на такой проблеме работы МКЦ как программы обучения предпринимателей. Накопленный опыт подготовки предпринимателей доказал необходимость ориентации программ обучения на различные фазы жизненного цикла предприятия и специфику их сферы деятельности. В этой связи целесообразно использовать модульный принцип подготовки предпринимателей. Для желающих начать свое дело, в том числе для выпускников вузов, следует предложить модуль «Бизнес-школа молодого предпринимателя», включающий основы предпринимательства, опыт реализации которого имеется в Ростовской области.

Для предпринимателей, находящихся на этапах выхода на рынок и первых шагов роста своих фирм, нужны специализированные модули в зависимости от сферы деятельности фирмы. Результаты анкетирования представителей малого и среднего бизнеса Ростовской области показывают, что особым спросом будут пользоваться следующие в порядке их значимости модули: «Экономика и управление, деловая стратегия», «Теория и практика принятия деловых решений», «Психология и управление персоналом», «Техника продаж», «Оптимизация бизнес-процессов», «Бюджетирование и управленческий учет».

Такие программы обучения могут финансироваться непосредственно предпринимателями. Однако в рекламных целях можно организовать семинары с минимальной оплатой для привлечения широкого круга обучающихся. Для предпринимателей, чей бизнес фирмы находится на ста-

дии зрелости, необходима углубленная переподготовка по современным технологиям решения управленческих задач МСП. Эффективной формой такой переподготовки является действующая в Ростовской области Губернаторская программа подготовки управленческих кадров. Современные технологии бизнес-образования и многолетний опыт старейшего экономического университета РГЭУ (РИНХ) позволили обеспечить высокий уровень профессиональной переподготовки руководителей и специалистов МСП. Более 700 выпускников Губернаторской программы получили актуальные знания, но и разработали бизнес-планы и стратегию развития. Дифференцированный подход к разработке программ для предпринимателей с опытом деятельности позволит повысить качество их подготовки и расширить деловую среду в регионе.

Чем более сложной становится экономика, тем больше требуется для каждого предприятия определить практические возможности реализации бизнес-идеи. Это приводит к тому, что предприниматели, открывая новый бизнес, ориентируются на собственную интуицию, а не на специальные исследования. В результате на одну точку зрения приходится несколько салонов красоты, а спрос на ремонтные услуги оказывается избыточным. Таким образом, одной из наиболее популярных сфер деятельности является анализ предложений по потенциально эффективным сферам приложения усилий. Для решения этой проблемы в 2010 году были проведены опросы более 200 потенциальных и действующих предпринимателей, что позволило выявить перспективные бизнес-идеи для старта и развития бизнеса.

Одним из источников бизнес-концепций могут стать переработанные идеи, которые первоначально не реализовались, так как предприятия разоряются по разным причинам, часто не имея представления о ценности самой бизнес-идеи как таковой. Специалисты МКЦ могут помочь предпринимателям определить эти идеи с помощью изучения опыта обанкротившихся предприятий, анализируя, какие предприятия в регионе прекратили свое существование. Это может выявить негативные обстоятельства и внести возможные изменения, чтобы бизнес-концепции состоялись.

На современном этапе помимо использующихся последние несколько лет критериев эффективности, влияния инфраструктуры на достижение целевых показателей реализации программ поддержки предпринимательства, в рамках которых система объектов инфраструктуры активно развивается, Минэкономразвития ставит задачу разработки и активного использования единого мониторинга оценки их деятельности. В целом работа по координации, стандартизации и оценке эффективности тех структур, которые реализуют функции оказания помощи предпринимателям и при этом используют бюджетные средства, возложена на учрежденное Минэкономки НП «Национальные институты развития».

Библиографический список

1. Приказ Минэкономразвития РФ «О порядке конкурсного отбора субъектов Российской Федерации, бюджетам которых в 2011 году предоставляются субсидии для финансирования мероприятий, осуществляемых в рамках оказания государственной поддержки малого и среднего предпринимательства в субъектах Российской Федерации» от 29 апреля 2011 г. – Зарегистрирован Минюстом России 18 мая 2011 г., регистрационный номер №20786.
2. Мишурова И.В. Управление организационным развитием предпринимательских структур / И.В. Мишурова, Э.Е. Лебедева. – Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2010. – С.152-154.
3. Мишурова И.В. Внедрение и внешние механизмы создания новых предпринимательских структур / И.В. Мишурова, Г.Н. Хачикьян, Н.А. Лобахина. – Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2010. – С.124-126.

4. Федеральный закон №209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24 июля 2007 г. – М., 2007.

5. Федеральный закон №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 2 июля 2010 г. – М., 2010.

Материал поступил в редакцию 06.10.2011.

References

1. Prikaz Mine`konomrazvitiya RF «O poryadke konkursnogo otbora podatel`stvuyemykh na finansirovaniya meropriyatij, osushhestvlyaemy`x v ramkax okazaniya gosudarstvennoy podderzhki malogo i srednego predprinimatel`stva v sub``ektax Rossijskoj Federacii» ot 18.05.2011 g. – Zaregistrovan Minyustom Rossii 18 maya 2011 g., registracionny`j nomer 015/2011-05-001.
2. Mishurova I.V. Upravlenie organizatsionnoy strukturoy malogo i srednego predprinimatel`skix struktur / I.V. Mishurova, E`.E. Lebedeva. – Rostov n/D: Izd-vo RGE`U (RINX), 2010. – S.152-154. – In Russian.
3. Mishurova I.V. Vnedrenie i vneoshnaya podderzhka razvitiya novy`x predprinimatel`skix struktur / I.V. Mishurova, G.N. Xachik`yan. – Rostov n/D: Izd-vo RGE`U (RINX), 2010. – S.124-126. – In Russian.
4. Federal`ny`j zakon «O razvitiy malogo i srednego predprinimatel`stva v Rossijskoj Federacii» ot 24 iyulya 2007 g. № 209-FZ. – M.: 2007. – In Russian.
5. Federal`ny`j zakon «O mikrofinansovoj deyatel`nosti i mikrofinansovy`x organizatsiyax» ot 2 iyulya 2010 g. № 151-FZ. – M.: 2010. – In Russian.

DEVELOPMENT OF SUPPORT

CONSULTING INFRASTRUCTURE OF BUSINESS

A.N.

(Economics)

Some development of the critical element in the support system of small and medium-sized businesses in the regions - infrastructure facilities – are considered. The classification model by virtue of the government authorities and forms of support is resulted. The regional model in which the coordinator's function is imposed on the management company that implements the tasks on the elaboration and implementation of common standards and criteria, as well as the system effectiveness, is offered. The structural model of managing multi-industry consulting centres is presented.

Keywords: regional system of business support, infrastructure facilities, multi-industry consulting centres.