

УДК 69:005.71:339.137.2

***АНАЛИЗ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ В ОБЛАСТИ  
ОКАЗАНИЯ МЕТРОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ***

***Коновалова С.В.***

*студент*

*ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и  
строительства»,*

*Пенза, Россия*

***Макарова Л.В.***

*к.т.н., доцент*

*ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет архитектуры и  
строительства»,*

*Пенза, Россия*

**Аннотация**

Построение инновационной экономики невозможно без насыщения производств и инфраструктуры самыми современными средствами измерений, поставляющими точную и надежную измерительную информацию. К 2025 году намечено достигнуть полного удовлетворения потребностей граждан и общества в области обеспечения единства измерений.

В условиях нестабильности рынка и жёсткой конкуренции среди хозяйствующих субъектов в области оказания метрологических услуг всё больший вес набирает такой инструмент влияния, как качество обслуживания клиентов. Уровень качества обслуживания клиентов в организациях имеет огромное значение, поэтому пренебрежительное отношение к этому компоненту работы — серьёзное упущение со стороны любой компании.

В статье представлены результаты анализа конкурентоспособности на примере ООО «РМЦ», деятельность которого связана с оказанием услуг по поверке средств измерений.

**Ключевые слова:** метрологические услуги, конкурентоспособность, SWOT-анализ

***ANALYSIS OF COMPETITIVENESS OF ENTERPRISES IN THE FIELD OF PROVIDING METROLOGICAL SERVICES***

***Konovalova S.V.***

*student*

*Penza State University of Architecture and Construction*

*Penza, Russia*

***Makarova L.V.***

*Ph.D., associate professor*

*Penza State University of Architecture and Construction*

*Penza, Russia*

**Annotation**

Building an innovative economy is impossible without saturation of production and infrastructure with the most modern measuring instruments that supply accurate and reliable measurement information. By 2025 it is planned to achieve full satisfaction of the needs of citizens and society in the field of ensuring the uniformity of measurements.

In the context of market volatility and strong competition among economic entities in the field of metrology services is gaining ever greater weight of such an instrument of influence, as the quality of customer service. The level of customer service in organizations is of great importance, therefore, contemptuous attitude to this component of the work - a serious omission on the part of any company.

The article presents the results of competitiveness analysis using the example of LLC «RMC», whose activity is related to the provision of services for verification of measuring instruments.

**Keywords:** metrological services, competitiveness, SWOT-analysis

На современной постиндустриальной инновационной стадии развития общества результаты измерений используются на всех стадиях жизненного цикла любой высокотехнологичной продукции, начиная от проектирования и заканчивая утилизацией. Точность и разнообразие измерений определяют и характеризуют уровень развития науки, промышленности, здравоохранения, энергетики и т.д. Опыт передовых стран показывает, что опережающее развитие системы обеспечения единства измерений как одной из наиболее высокотехнологичных сфер экономики оказывает стимулирующее воздействие на развитие других ее элементов.

Основопологающим направлением развития системы обеспечения единства измерений является удовлетворение потребностей государства, частного бизнеса и общества в достоверных результатах измерений, необходимых для устойчивого социально-экономического развития, обеспечения обороноспособности и национальной безопасности Российской Федерации [1].

Пензенская область, как и другие регионы Российской Федерации, входит в систему метрологических услуг в части обеспечения единства измерений.

Здесь представлено достаточное количество предприятий (организаций), аккредитованных в установленном порядке на поверку средств измерений. Кроме того, существуют фирмы – посредники, которые также оказывают услуги по поверке средств измерений через аккредитованных подрядчиков.

На сегодняшний момент рынок метрологических услуг Пензенской области активно развивается, появляются новые предприятия (организации) со своей областью аккредитации.

К основным хозяйствующим субъектам, оказываемых услуги по поверке средств измерений на территории Пензенской области относятся:

- ООО «РЦМ»;
- ООО "НАУЧНО- ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ЭНЕРГОПРИБОР»;
- ОАО «ЭЛЕКТРОМЕХАНИКА»;

- АО «РАДИОЗАВОД»;
- АО «Научно-исследовательский институт физических измерений»;
- ООО «МС-РЕСУРС»;
- ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации метрологии и испытаний в Пензенской области»;
- АО «Газпром газораспределение Пенза» и пр.

В этих условиях увеличивается значение конкуренции как основного механизма регулирования хозяйственного процесса. Для того, чтобы обеспечивать выживаемость предприятия в современных условиях, управленческому персоналу необходимо уметь реально оценивать финансовое состояние, как своего предприятия, так и существующих потенциальных конкурентов [2,3]. В связи с этим в современной экономике главным направлением финансово-экономической и производственно-сбытовой стратегии каждого предприятия становится повышение конкурентоспособности для закрепления его позиций на рынке в целях получения максимальной прибыли [4,5].

Проведем оценку конкурентоспособности одного из лидирующих предприятий в сфере оказания услуг по поверке средств измерений - общество с ограниченной ответственностью «Региональный центр метрологии» (далее ООО «РЦМ»). ООО «РЦМ» стремится находиться на передовых позициях на рынке Пензенской области, вовремя подхватывая современные тенденции, законодательные изменения, работая на территории соседних регионов по поверке приборов (газовые счетчики, сигнализаторы загазованности, весы и пр.).

Для оценки конкурентоспособности ООО «РЦМ» проведем сравнительный анализ с помощью одного из инструментов качества- SWOT-анализа.

Результаты анализа представлены в таблице 1.

Таблица 1 – SWOT-матрица

	<p><b>Возможности:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расширение области аккредитации.</li> <li>2. Расширение штата сотрудников.</li> <li>3. Получение статуса сервисного центра от производителя промышленного газового оборудования.</li> <li>4. Регулирование ценовой политики.</li> <li>5. Расширение ассортимента продаваемой продукции.</li> <li>6. Диверсификация услуг: техническое обслуживание ВДГО, газовых котельных, монтаж и обслуживание пожарной сигнализации и смежных услуг.</li> </ol>	<p><b>Угрозы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наличие крупных конкурентов.</li> <li>2. Политическая нестабильность.</li> <li>3. Противоречивая законодательная база.</li> <li>4. Постоянно меняющаяся нормативно-правовая база.</li> <li>5. Нестабильное финансовое положение клиентов.</li> <li>6. Сезонность спроса.</li> <li>7. Использование потребительской неграмотности конкурентами.</li> <li>8. Риск использования конкурентами современных технологий.</li> <li>9. Высокие налоги.</li> <li>10. Утечка коммерческой информации.</li> </ol>
<p><b>Сильные стороны:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вежливое обслуживание клиентов.</li> <li>2. Удобное месторасположение, наличие парковки.</li> <li>3. Постоянное обучение персонала.</li> <li>4. Современное эталонное оборудование.</li> <li>5. Молодой квалифицированный персонал.</li> <li>6. Гибкая система оплаты.</li> <li>7. Эффективное участие в госзакупках.</li> <li>8. Выход на другие регионы.</li> <li>9. Выход на новые рынки через сеть Интернет.</li> </ol>	<p><b>Рекомендации:</b></p>	
<p><b>Слабые стороны:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сравнительно</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расширение области аккредитации.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расширение области аккредитации.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расширение клиентской базы.</li> <li>2. Увеличение объемов работ.</li> <li>3. Сокращение сроков оказания услуг.</li> <li>4. Гарантийное и пост гарантийное обслуживание промышленного газового оборудования.</li> <li>5. Увеличение дохода предприятия.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расширение эталонной базы.</li> <li>2. Сохранение стабильного политического взгляда в организации.</li> <li>3. Запрашивание разъяснений в высших инстанциях по нормативным документам (НД).</li> <li>4. Постоянный мониторинг и внедрение новых требований НД на предприятии.</li> <li>5. Проверка клиента на платежеспособность.</li> <li>6. Диверсификация услуг.</li> <li>7. Публикации в СМИ с разъяснениями по оказываемым услугам.</li> <li>8. Отслеживание и применение современных технологий на предприятии.</li> <li>9. Выбор оптимальной системы налогообложения в текущий момент времени.</li> </ol>

небольшая область аккредитации. 2. Малочисленность инженерного персонала. 3. Недостаточная рекламная кампания. 4. Высокий уровень издержек: содержание персонала, эталонной базы, аренда помещения.	2. Сбор резюме потенциальных сотрудников. 3. Изыскание и выделение в бюджете средств на рекламу. 4. Снижение издержек.	2. Прием на работу сотрудников с необходимым опытом работы. 3. Грамотное заполнение сайта законодательными разъяснениями понятными для потребителя. 4. Снижение издержек за счет увеличения клиентской базы и диверсификации услуг.
--	--	---

По результатам проведенного анализа выявлено, что наиболее сильными сторонами предприятия являются: наличие опытного и квалифицированного персонала, выход в другие регионы, постоянное обучение персонала и обновление эталонной базы. Расширение области аккредитации позволяет привлечь большее количество клиентов, повысить прибыль предприятия, снизить стоимость услуг. Обучение персонала и его переквалификация дает возможность повысить уровень качества оказания услуг. В то же время, учитывая тот факт, что ООО «РМЦ» арендует помещение, появлении более сильных конкурентов на рынке может пошатнуть устойчивое положение компании. Нестабильность нормативно-технической и законодательной базы в сфере оказания услуг по обеспечению единства измерений также может отрицательно сказаться на деятельности предприятия.

Рассмотрим и проанализируем конкурентов исследуемого предприятия. Основными конкурентами ООО «РЦМ» являются:

- ФБУ «Пензенский ЦСМ»;
- АО «Газпром газораспределение Пенза»;
- АО «Метан»;
- ООО «Экон-Прибор»;
- ООО ИЦ «БЭСТ».

Анализ конкурентной среды оценивался по уровню: высокий, средний, низкий. Результаты проведенного анализа представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Анализ конкурентной среды компании ООО «РЦМ»

Наименование критерия	Конкурирующие предприятия (организации)					
	ООО «РЦМ»	ФБУ «Пензенский ЦСМ»	АО «Газпром газораспределение Пенза»	АО «Метан»	ООО «Экон-Прибор»	ООО ИЦ «БЭСТ»
Уровень стоимости	низкий	низкий	высокий	средний	высокий	средний
Перечень оказываемых услуг	средний	высокий	средний	низкий	низкий	низкий
Уровень месторасположения	высокий	низкий	средний	низкий	средний	низкий
Уровень срока выполнения	высокий	низкий	высокий	средний	средний	средний
Уровень обслуживания клиентов	высокий	низкий	средний	средний	высокий	высокий
Уровень информационно-рекламной деятельности	высокий	средний	средний	средний	низкий	низкий
Уровень профессионализма персонала	высокий	высокий	средний	средний	низкий	средний

Результаты проведенного анализа свидетельствуют, что ООО «РЦМ» по сравнению с другими предприятиями занимает одно из доминирующих положений почти по всем параметрам. К основным достоинствам ООО «РЦМ» можно отнести удобное месторасположение, короткий срок оказания услуг, высокий уровень обслуживания клиентов, высококвалифицированный и опытный персонал, а также активная рекламная и информационная деятельность. ООО «РЦМ» уступает ФБУ «Пензенский ЦСМ» лишь по фактору «перечень оказываемых услуг», так как область аккредитации исследуемого предприятия достаточно мала.

Таким образом, исходя из полученных данных и SWOT-матрицы, для повышения конкурентоспособности руководству ООО «РЦМ» требуется:

- 1) расширить область аккредитации с учетом рентабельности оказываемой услуги;
- 2) своевременно осуществлять повышение квалификации персонала исходя из требований расширяемой области аккредитации;

3) своевременно отслеживать изменения в законодательной базе и анализировать результаты инновационных внедрений в сфере оказания услуг по поверке средств измерений;

4) расширять перечень взаимосвязанных услуг: полный комплекс услуг по обслуживанию котельных, по техническому обслуживанию газопроводов на территории заказчика, техническое обслуживание и поверка (замена) приборов учета, монтаж и техническое обслуживание пожарной сигнализации, а также проверка дымоходов и прочее;

5) разработать грамотную документацию по защите информации.

#### Список литературы

1. Информационно-коммуникационный ресурс Метрикс Нэт- инструмент реализации Стратегии обеспечения единства измерений до 2025 года [Электронный ресурс].- Режим доступа: <http://www.riastk.ru/mi/adetail.php?ID=164937>.

2. Пашкус В.Ю. Качество и эффективность услуг организаций общественного сектора экономики / В.Ю. Пашкус // Вестник МГТУ. – Т. 15. – № 1. – 2012. – С. 206–211.

3. Валевиц Р.П. Управление качеством товаров и услуг / Р.П. Валевиц, О.Б. Пароля. – Минск: Изд-во БГЭУ, 2008. – С. 304.

4. Логанина В.И. Управление качеством на предприятиях стройиндустрии: монография / В.И. Логанина, О.В. Карпова, Л.В. Макарова.- Пенза: ПГУАС, 2008.- 215 с.

5. Никольская В.А. Методические подходы к оценке конкурентоспособности продукции // Экономика и менеджмент систем управления / В.А. Никольская.- 2013.- №1.- С.73-80.