

9. Худоберганов В. И. Модель клиентоориентированности в маркетинговой деятельности компаний // Актуальные вопросы современной экономики. 2019. № 3-1. С. 758-764.
10. Юльчиева Г. Н. Маркетинг: современные тенденции // ModernScience. 2019. № 4-2. С. 191-193.
11. Сайт ресторана «Сабор де ля Вида». Режим доступа: https://sabordelevida.ru/?utm_source=tripadvisor (дата обращения: 06.04.2021)

E. Loginova

PROBLEMS OF ORGANIZING MARKETING ACTIVITIES IN SMALL BUSINESSES

Abstract

The article is devoted to the actual topic of the problems of organizing marketing activities at small businesses in Russia. Within the framework of the article, the author defines the essence of marketing activities of organizations and the main factors affecting the effectiveness of marketing of small business organizations. Particular attention is paid to the modern problems of marketing small businesses. Based on the results of the article, directions and proposals for improving the management of marketing activities in small businesses, taking into account the development of Internet marketing, are identified. The research problem is as follows: at present, most enterprises are faced with such a problem as a decrease in demand for goods and services. For the most part, this is due to the coronavirus, the next round of the economic crisis, and increased competition. In these conditions, not every small business can survive without marketing activities, but often small businesses pay insufficient attention to marketing activities. The purpose of the work is to determine the directions of improving the organization of marketing activities at small businesses in Russia.

Keywords: marketing, marketing environment, small business, marketing activities, internet marketing, marketing management.

УДК 332.1

Т. О. Маслакова

АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ИННОВАЦИЙ НА ТОРГОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Аннотация

В данной статье рассматривается проблема оценки эффективности инноваций на предприятиях. Исследование основано на теоретических взглядах выдающихся ученых. Особое внимание уделяется подходам к оценке эффективности инноваций, рассмотрены их преимущества и недостатки. В статье анализируется внедрение элемента цифровой экономики – ЭДО на предприятии с помощью качественного подхода. По результатам исследования были сделаны выводы о необходимости объективной оценки эффективности инноваций.

Ключевые слова: эффективность, цифровые инновации, методы, электронный документооборот, критерии оценки.

В век информатизации и автоматизации внедрение инноваций становится не только конкурентным преимуществом, но и необходимым условием движения вперед. Актуальность анализа эффективности инноваций на предприятии обусловлена следующими факторами. Необходимость оценки эффективности инноваций на предприятии возникает во многих случаях. Например, когда нужно проанализировать результаты внедрения в бизнес-процессы уже действующей инновации. В другом случае, оценка эффективности обусловлена выбором наиболее эффективного варианта из множества инновационных проектов на начальной стадии обсуждения.

Эффективность от внедрения инновации оценить довольно несложно: сравнивая фактические показатели деятельности с запланированными. Проект считается эффективным, если результаты соответствуют поставленным задачам. Напротив, задача оценки эффективности еще только задуманного проекта намного сложнее. Перед менеджерами

предприятия встает сразу несколько вопросов: какие критерии отбора необходимо отметить и как дифференцировать инновационные проекты.

В современной теории и практике инновационного менеджмента до сих пор не существует единой концепции оценки эффективности инноваций. Помимо прочего, инновационная деятельность осуществляется в условиях неопределенности и повышенного риска, так как процесс разработки и реализации проекта является достаточно длительным, а внешняя среда меняется очень быстро.

На сегодняшний день существует несколько способов оценки эффективности инноваций на предприятии. По мнению исследователей В. Н. Новиковой и Ф. Ф. Юрлова, применение различных принципов приводит к разным результатам, что затрудняет выбор наиболее эффективного решения. Во избежание этого необходимо использовать многокритериальный подход [2].

Качественный и количественный подходы предлагают использовать в оценке эффективности инноваций исследователи Р. Г. Абакумов и Е. Ю. Подоскина. Использование комплексного и системного анализа позволяет выделить два этих взаимодополняющих подхода к оценке эффективности инновационных проектов. Качественный (целевой) подход основан на оценке соответствия проекта целям в долгосрочной перспективе, какова стратегическая эффективность рассматриваемой инновации.

В свою очередь, количественный (затратный) подход связан с рентабельностью и доходностью проекта, основан на приведении затрат, осуществляемых в различное время, к сопоставимым величинам предполагает использование системы показателей, надежность которых подтверждает международный финансово-экономический опыт [2, с. 12].

В таблице представлены преимущества и недостатки методов оценки эффективности инноваций, описанных выше (табл. 1).

Таблица 1

Преимущества и недостатки методов оценки эффективности инноваций

Методы оценки эффективности инноваций	Многокритериальный подход	Качественный (целевой) подход	Количественный (затратный) подход
Преимущества	Применение всей совокупности рассматриваемых принципов для определения оптимального решения	Позволяет оценить эффективность проекта с точки зрения его максимального соответствия поставленным целям, а также возможность получения долгосрочных рыночных преимуществ	Метод оценки инновационных проектов связан с рентабельностью и доходностью проекта, основан на приведении затрат, осуществляемых в различное время, к сопоставимым величинам
Недостатки	Применение различных принципов приводят к разным результатам при расчетах, решение неоднозначно	Подходит не всем: необходимо умение руководителя предвидеть и прогнозировать будущие рыночные ситуации, определять факторы будущей конкурентоспособности компании	На этапе внедрения инновации сложно оценить ее будущую доходность, можно лишь составить бюджет на планируемые затраты

Проанализируем эффективность внедрения цифровой инновации на торговом предприятии.

Такая цифровая инновация, как электронный документооборот (ЭДО), постепенно проникает во все сферы бизнеса. Системы электронного документооборота были актуальны еще до пандемии, но в настоящее время стали особенно востребованы, когда посещение офисов ограничено.

Система электронного документооборота представляет собой организационно-техническую систему, которая позволяет создавать и распространять электронные документы в информационных компьютерных сетях организации, контролировать потоки документов согласно установленным маршрутам и иерархическому распределению пользователей [5, с. 722].

Применение электронного документооборота определено Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», статьей 169 Налогового Кодекса РФ, Приказом Министерства финансов от 10.11.2015 № 174н [1].

Согласно данным Tadviser, которые были опубликованы в конце мая 2020 г. российский рынок систем электронного документооборота по результатам 2019 года составил около 7 %, а его объем – около 52 млрд рублей. Для сравнения, в 2018 году рост рынка составил порядка 5 %, а его объем достиг 48,5 млрд рублей (рис. 1).

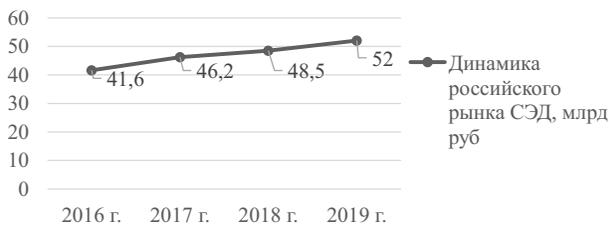


Рис. 1. Динамика российского рынка систем электронного документооборота (рассчитано: [6])

На данный момент многие предприятия проходят внедрение ЭДО, встречаясь со своими сложностями и затратами. Следует оценить эффективность внедрения электронного документооборота на торговом предприятии – ООО «Екатеринбург Яблоко». Для обоснования стратегической эффективности электронного документооборота следует взять качественный (целевой) подход.

Цели внедрения электронного документооборота были поставлены руководством, исходя из проблем бумажного документооборота. На рис. 2 обозначены проблемы бумажного документооборота.

– возможность потери документов;
– низкий контроль за процессом обработки документов;
– накопление определенного объема документов с неизвестным назначением и источником;
– возможность попадания документации в чужие руки;
– потери рабочего времени в связи с поиском необходимого документа;
– рост затрат с созданием копий документов;
– потери рабочего времени в связи с подготовкой и согласованием документации.

Рис. 2. Проблемы бумажного документооборота на предприятии [4, с. 137]

Исходя из проблем бумажного документооборота для электронного документооборота были поставлены следующие задачи:

- прозрачность документооборота, возможность удаленного контроля на всех этапах бизнес-процессов;
- нетрудный поиск нужного документа в архиве;
- снижение затрат на расходные материалы (канцелярия, чернила);
- сложность потери документов из-за человеческого фактора;
- снижение потерь рабочего времени;
- поддержание имиджа экологичной и современной компании.

В таблице рассмотрены примеры выполнения поставленных задач электронным документооборотом даже на первых этапах его внедрения (табл. 2).

Таблица 2

Примеры выполнения поставленных задач с помощью ЭДО

Поставленная задача	Пример выполнения задачи с помощью ЭДО
Прозрачность документооборота, возможность удаленного контроля на всех этапах бизнес-процессов	- введение электронных документов (накладных, УПД, служебных записок и т.д.); - электронное взаимодействие офиса, складов, бухгалтерии
Нетрудный поиск нужного документа в архиве	На данном этапе большинство документов хранятся в электронном виде, поиск облегчен
Снижение затрат на расходные материалы	- предоставление доверенным лицам электронной подписи по сферам своей деятельности; - снижение затрат на бумагу, печати, чернила
Сложность потери документов из-за человеческого фактора	Контрагенты получают возвратные документы в тот момент, когда подписываются, потеря документов исключена
Снижение потерь рабочего времени	- подготовка и согласование документации по электронной почте; - предоставление удаленного доступа, чтобы была возможность работать из дома; - облегченная приемка (не нужно сводить накладные с бумажным экземпляром, достаточно подписать электронной подписью)
Поддержание имиджа экологичной и современной компании	Поддержание имиджа в лице контрагентов и клиентов (электронные подписи, акты, документация по взаиморасчетам, электронные резюме), сокращение использования бумаги

Таким образом, качественный подход к оценке эффективности инноваций помогает до внедрения инновации или на ранних его этапах выявить соответствие возможных результатов внедрения поставленным задачам. Здесь необходима дальновидность менеджеров, а также умение прогнозировать рыночные ситуации. Внедрение цифровых инноваций, таких, как электронный документооборот, дает в перспективе долгосрочные качественные изменения на предприятии, сокращение потерь рабочего времени, прозрачность и контроль документов, возможность поддерживать имидж компании, идущей в ногу со временем.

Библиографический список

1. Об электронной подписи: федер. закон № 63-ФЗ // Консультант Плюс. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/c5051782233acca771e9adb35b47d3fb82c9ff1c/

2. Новикова В. Н., Орлов Ф. Ф. Анализ проблемы оценки эффективности инноваций в условиях неопределенности с использованием нескольких принципов эффективности // Интеллект. инновации. Инвестиции. 2011. № 2. С. 25-29. Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16407080>
3. Абакумов Р. Г., Подоскина Е. Ю. Методы оценки эффективности инновационных проектов // Инновационная наука. 2016. № 1. С. 11-13. Режим доступа: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_27807769_54737374.pdf
4. Пономарева Е. А., Гюльнезерова М. Н. Проблемы документооборота современного предприятия // Вестник северо-кавказского федерального университета. 2016. № 6 (57). С. 136-139. Режим доступа: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_28786604_71263558.pdf
5. Казахмедов Т. Р., Билалова И. М. Российский рынок систем электронного документооборота // Международный студенческий научный вестник. 2018. № 4. С. 722-722. Режим доступа: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_35126701_90919473.pdf
6. Российский рынок СЭД/ЕСМ // Деловой портал. Режим доступа: <https://www.tadviser.ru/index.php>

T. Maslakova

ANALYSIS OF THE EFFICIENCY OF IMPLEMENTING DIGITAL INNOVATIONS IN TRADE ENTERPRISES

Abstract

This article describes the problem of assessing the effectiveness of innovation in enterprises. The research is based on the theoretical views of eminent scientists. Particular attention is paid to approaches to assessing the effectiveness of innovations, their advantages and disadvantages are considered. The article analyzes the implementation of an element of the digital economy - EDM in an enterprise using a qualitative approach. Based on the results of the study, conclusions were drawn about the need for an objective assessment of the effectiveness of innovations.

Keywords: efficiency, digital innovation, methods, electronic document management, evaluation criteria.

УДК 331.5.024.5

Н. К. Мельников

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ КАПИТАЛОМ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ COVID-19

Аннотация

Пандемия COVID-19 существенно изменила арсенал управления человеческим капиталом организации. В условиях кризиса человеческий капитал следует рассматривать как наиболее ценный компонент конкурентоспособности организации. Устойчивость организации в условиях пандемии зависит от способности учитывать инфраструктурные, кадровые, деловые, операционные, коммуникационные и иные риски. Работодатели, которые имели опыт организации удаленного управления, теперь имеют большое преимущество. Цифровая трансформация адекватна потребностям создания онлайн-рабочей среды в условиях усиления дистанцирования. В силу этого приобретает особую важность поддержание высокого уровня сплоченности в рамках междисциплинарных групп взаимодействия. Растет значение двусторонней коммуникации, обеспечивающей эффективное внутриорганизационное сотрудничество. Удаленная работа нивелирует границы между работой и личной жизнью людей. В условиях различного рода ограничений возрастает потребность в обеспечении надежных двухсторонних каналов взаимодействия менеджеров и сотрудников, которое обеспечивает информирование об имеющихся житейских, стрессовых, финансовых и иных проблемах дистанционной работы. Благополучие и моральный дух работников по-прежнему будут оставаться важной темой совершенствования управления человеческим капиталом в условиях высоких рисков.

Ключевые слова: человеческий капитал, управление, кризис, пандемия, COVID-19.