

способствует расширению бизнеса и увеличению экспортных возможностей.

4. Стимулирование технологического развития: инновации в маркетинге также способствуют развитию новых технологий, цифровых платформ и методов коммуникации, что помогает компаниям быть более конкурентоспособными и эффективно использовать современные технологии.

5. Привлечение инвестиций: инновационный маркетинг создает благоприятную среду для привлечения инвестиций, как внутренних, так и внешних, что способствует финансовой устойчивости компаний и развитию экономики в целом.

Таким образом, инновационный маркетинг играет ключевую роль в развитии экономики Республики Беларусь, способствуя созданию стабильной и конкурентоспособной бизнес-среды, развитию технологий и улучшению качества продукции и услуг на мировом рынке. Важно отметить, что успешная коммерциализация инноваций требует не только разработки качественного продукта, но и правильного маркетингового подхода. Маркетинговые исследования помогут определить спрос на инновационные продукты, выявить особенности целевой аудитории и разработать эффективные стратегии продвижения. Для малых и средних предприятий особенно важно уделить внимание коммерциализации и маркетинговым исследованиям, так как это поможет им успешно конкурировать на рынке и увеличить свою долю инновационной продукции. Эти направления развития способствуют не только росту бизнеса, но и развитию экономики страны в целом. Поэтому дальнейшее развитие инновационного маркетинга является ключевым фактором для устойчивого экономического роста и процветания Республики Беларусь.

#### Список использованных источников

1. Инновационный маркетинг : учебник для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 474 с.
2. Инновационный маркетинг и продвижение инновационной продукции [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/3188895/page:6/>. – Дата доступа: 10.03.2024.
3. Статистический ежегодник Республики Беларусь, 2022 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/publications/izdania/public\\_compilation/index\\_57394/](https://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/publications/izdania/public_compilation/index_57394/). – Дата доступа: 10.03.2024.
4. Статистический ежегодник Республики Беларусь, 2023 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/publications/izdania/public\\_compilation/index\\_78550/](https://www.belstat.gov.by/ofitsialnaya-statistika/publications/izdania/public_compilation/index_78550/). – Дата доступа: 10.03.2024.

УДК 338.984

## ОСОБЕННОСТИ БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

**Селиванова М. С., студ., Шенец Т. Ю., студ., Демидова М. А., к.т.н., асс.**

*Витебский государственный технологический университет,  
г. Витебск, Республика Беларусь*

Реферат. В статье рассмотрены особенности бизнес-планирования в сфере услуг. Динамика развития рынка услуг ясно свидетельствуют о необходимости тщательного планирования деятельности создаваемых предприятий.

Ключевые слова: бизнес-планирование, сфера услуг.

Динамика развития рынка услуг ясно свидетельствует о необходимости тщательного планирования деятельности создаваемых предприятий. Бизнес-планирование – относительно новое явление в экономике Республики Беларусь, несмотря на то, что многие понятия рыночной экономики уже давно вошли в деловую жизнь и практику отечественных организаций. С ростом конкуренции на рынках услуг необходимость бизнес-планирования стала настолько очевидной, что его применение становится массовым явлением.

Целью статьи является исследование методических аспектов бизнес-планирования для предприятий сферы услуг.

Бизнес-планирование в сфере услуг включает в себя определение целей и стратегий для

успешного предоставления услуг потребителям. Существует несколько ключевых шагов, которые следует учесть при разработке бизнес-плана для услуг:

1. Исследование рынка: провести анализ рынка услуг, определить конкурентов, потенциальных клиентов и текущие тенденции в отрасли.

2. Определение целевой аудитории: следует определить свою целевую аудиторию и понимание их потребностей и предпочтений.

3. Разработка уникального предложения: определить, что делает ваше предложение уникальным и какие преимущества оно предлагает по сравнению с конкурентами.

4. Формирование бизнес-модели: определить, как будет организовано предоставление услуг, какие будут издержки.

5. Маркетинговая стратегия: разработать маркетинговый план для продвижения своих услуг, включая стратегии привлечения новых клиентов и удержания существующих.

6. Финансовый план: составить финансовый план, включающий прогноз выручки, издержек, прибыли и потребности в инвестициях.

7. Мониторинг и контроль: определить ключевые показатели производительности, которые нужно будет отслеживать для оценки успеха бизнеса и внесения корректировок в стратегию при необходимости.

Эти шаги помогут разработать эффективный бизнес-план для успешного запуска и развития бизнеса в сфере услуг.

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 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 определяет приоритеты задач и специфику управления сервисными организациями. В свою очередь, они определяют конкретные подходы к бизнес-планированию.

Бизнес-планирование – это планирование развития бизнеса предприятия, хозяйственной деятельности.

Суть бизнес-планирования – детализация сложной проблемы на составляющие отдельные мелкие задачи и их решение.

Сфера услуг представляет собой обширный набор различных видов хозяйственной деятельности: бытовые услуги, гостиничные и туристические услуги, услуги здравоохранения, образования, транспорта и другие. В настоящее время степень развития сферы услуг стала важным показателем развития общества. В последние десятилетия наблюдается тенденция роста доли услуг в мировой экономике, что требует постоянного развития и внедрения новых видов услуг. Проектирование систем оказания услуг предполагает использование инструмента бизнес-планирования. Бизнес-планирование является ключевым инструментом в практике планирования деятельности предприятий, так как представляет собой результат комплексного исследования всех аспектов деятельности предприятия.

Бизнес-планирование в сфере услуг имеет свои особенности, которые отличаются от планирования в других отраслях. В данной области необходимо учитывать следующие аспекты:

1. Основной актив – персонал. В сфере услуг ключевым активом является персонал, его квалификация, опыт и профессионализм, поэтому важно правильно планировать найм, обучение и мотивацию сотрудников.

2. Качество обслуживания. Успех бизнеса в сфере услуг напрямую зависит от качества предоставляемых услуг, поэтому необходимо разработать стратегию по обеспечению высокого уровня обслуживания и контролю за его качеством.

3. Гибкость и адаптивность. Рынок услуг быстро меняется, поэтому бизнес-план должен быть гибким и способным быстро адаптироваться к изменениям внешних условий.

4. Маркетинг и продвижение. В сфере услуг особое внимание уделяется маркетингу и продвижению, так как конкуренция на рынке услуг обычно высока, поэтому необходимо разработать эффективную маркетинговую стратегию для привлечения клиентов.

5. Финансовое планирование. В сфере услуг важно правильно оценить все расходы и

доходы, связанные с предоставлением услуг, чтобы избежать финансовых проблем и обеспечить устойчивость бизнеса.

С одной стороны, при рассмотрении методических подходов к составлению типовых бизнес-планов становится очевидным тот факт, что сегодня структура типового бизнес-плана предполагает наличие ряда обязательных компонентов: резюме, описания товара (услуги), оценки рынка сбыта и конкурентов, маркетингового производственного, организационного, финансового планов и оценки рисков.

При этом в литературе достаточно широко представлены методики формализации этапов бизнес-планирования в отношении производственной сферы. Бизнес-планирование в сфере услуг, несмотря на востребованность, напротив, освещается немногими авторами.

С другой стороны, анализ практики составления бизнес-планов для сферы услуг показал, что если с теоретическими разделами проблем обычно не возникает, то этап разработки финансово-экономического обоснования представляет определенную сложность.

Типичные недостатки бизнес-планов, разрабатываемых для сферы услуг, заключаются в следующем:

- используется много допущений, неподтвержденных исходных данных;
- планирование капитальных затрат ведется слишком укрупненно, текущие затраты, напротив, излишне детализируются;
- пропускается расчет некоторых обязательных компонентов экономического планирования, например, амортизации основных средств, величины оборотного капитала и других;
- при оценке эффективности проекта не применяется процедура дисконтирования денежных потоков.

Таким образом, в сфере услуг особенно важно четко определить процесс производства и реализации услуги, так как потребление услуги происходит одновременно с ее производством. Клиент покупает не конкретный материальный объект, а обещание получить определенные блага в будущем. Поэтому для предприятий сферы услуг, включая туризм, крайне важно иметь детальное представление о процессе производства услуги. В бизнес-плане необходимо четко прописать всю технологию производства услуги, чтобы минимизировать расхождения между ожиданиями клиента и реальным опытом потребления услуги. Это поможет предприятию создать положительную репутацию и повысить уровень удовлетворенности клиентов. Поэтому важно провести детальный анализ процесса производства услуги, определить этапы, ресурсы, временные рамки и качество предоставляемой услуги. Только таким образом можно обеспечить высокий уровень сервиса и удовлетворенность клиентов, что в конечном итоге повысит конкурентоспособность предприятия на рынке услуг.

#### Список использованных источников

1. Бизнес-планирование : электронный учебно-методический комплекс / И. В. Пилипчук; Брест. гос. ун-т имени А. С. Пушкина. – Брест : БрГУ, 2018. – 271 с.
2. Исследование некоторых аспектов формирования системы планирования организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/issledovanie-nekotoryh-aspektov-formirovaniya-sistemy-planirovaniya-organizatsii/viewer>. Дата доступа 20.03.2024.
3. Как составить бизнес-план в сфере услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.ceae.ru/biznes-plan18.htm>. – Дата доступа 21.03.2024.
4. Особенности бизнес-планирования на предприятии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://zaochnik.com/spravochnik/ekonomika/ekonomika-predpriyatija/osobennosti-biznes-planirovaniya-na-predpriyatii/>. – Дата доступа 18.03.2024.
5. Яшева, Г. А. Бизнес-планирование : учебное пособие / Г. А. Яшева ; УО «ВГТУ». – Витебск, 2016. – 594 с.