



УДК 338.462

Е.А. Лысова

**ОСОБЕННОСТИ УСЛУГ В СФЕРЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
(НА ПРИМЕРЕ ОХРАННЫХ УСЛУГ)**

Е.А. Lysova

**PECULIARITIES OF SERVICES IN THE FIELD OF ECONOMIC SECURITY
(BY THE EXAMPLE OF SECURITY SERVICES)**

Рассмотрены особенности услуг в сфере экономической безопасности на примере охранных услуг, дано авторское определение охранным услугам, проведен анализ особенностей охранных услуг. Специфика охранных услуг проанализирована через их разновидности согласно различным признакам. Представлена классификация услуг безопасности на современном рынке. Отличительной чертой современного рынка охранных услуг является конкуренция, которая рассмотрена с точки зрения особенностей данных услуг.

ОСОБЕННОСТИ ОХРАННЫХ УСЛУГ. ВИДЫ ОХРАННЫХ УСЛУГ. КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ БЕЗОПАСНОСТИ. РЫНОК. КОНКУРЕНЦИЯ.

In this article the peculiarities of services in the field of economic security by the example of security services are examined, author's definition of security services is given, analysis of security services peculiarities is performed. The specificity of security services is analyzed through their variety according to various characteristics, the author classifies the security services on the market today. The specialty of the modern market of security services is competition, which is considered from the view-point of the peculiarities of these services.

PECULIARITIES OF SECURITY SERVICES. KINDS OF SECURITY SERVICES. CLASSIFICATION OF SECURITY SERVICES. MARKET. BUSINESS COMPETITION.

Услуги, оказываемые на современном потребительском рынке, разнообразны, направлены на разные объекты, имеют различный целевой рынок, реакцию на продвижение, эластичность спроса по цене. Широта и разнообразие услуг не позволяют определить общие закономерности для всей сферы услуг. Каждая разновидность услуг требует индивидуализации как в исследованиях, в анализе, так и в оценке, выборе методов управления.

Охранный бизнес относится к сфере услуг. Рынок охранных услуг в настоящее время активно развивается как в количественном, так и в качественном направлении. В ближайшем будущем здесь ожидаются изменения в связи со вступлением России в ВТО.

С этой точки зрения анализ и исследование охранных услуг, их специфических особенностей весьма актуально и практически необходимо для управления охранным предприятием.

Следует отметить, что охранные услуги достаточно полно освещены в отечественной

и зарубежной научной литературе с точки зрения правовых вопросов, отражающих юридический аспект функционирования охранных организаций. В современной экономической литературе не представлено фундаментальных работ, посвященных исследованию охранных услуг и анализу рынка услуг безопасности.

Рынок охранных услуг основан на специфичном «продукте» – охранный услуге. Охранная услуга – это безвозмездная или возмездная деятельность государственных или негосударственных предприятий, осуществляемая в пределах их компетенции, установленной законодательно, обеспечивающая клиентам права на защиту жизни, здоровья и принадлежащего им имущества путем санкционированного клиентами ограничения доступа к личности, имуществу и информации в целях предотвращения посягательств на них посторонних, отвечающая определенным стандартам качества.

Виды охранных услуг определены в ст. 3 ФЗ РФ – «Виды охранных и сыскных услуг» [1]. Так, в целях охраны разрешается предостав-

ление следующих видов услуг: 1) защита жизни и здоровья граждан; 2) охрана объектов и (или) имущества; 3) охрана объектов и (или) имущества на объектах с осуществлением работ по проектированию, монтажу и эксплуатационному обслуживанию технических средств охраны; 4) консультирование и подготовка рекомендаций клиентам по вопросам правомерной защиты от противоправных посягательств; 5) обеспечение порядка в местах проведения массовых мероприятий; 6) обеспечение внутриобъектового и пропускного режима на объектах; 7) охрана объектов и (или) имущества, а также обеспечение внутриобъектового и пропускного режимов на объектах, которые имеют особо важное значение для обеспечения жизнедеятельности и безопасности государства и населения.

Особенности услуг безопасности связаны с их разновидностями согласно каким-либо важным признакам. Анализ литературы показал, что в настоящее время нет единого подхода к описанию многообразия услуг безопасности. Классификация охранных услуг представлена в [7] (рис. 1). Автор использовал следующие критерии: способ оказания, субъект потребления, место оказания, время предоставления, форма услуги, степень вещественности и направление оказываемых действий, степень участия клиента, контакт с клиентом, цель предоставления, постоянство предоставления, источник финансирования, структура охранного бизнеса.

Мы предлагаем собственную классификацию охранных услуг по следующим признакам: вид охранных услуг, способ оказания, субъект потребления, поставщик, заказчик, особенность объектов охраны, направление оказываемых действий, продолжительность, приемы и способы охраны (рис. 2).

На стороне поставщиков рынок безопасности формируют частные и государственные агенты. Государство представлено в лице вневедомственной (УВО МВД и ФГУП «Охрана») и ведомственной охраны. Частный бизнес как поставщик охранных услуг представлен в виде частных охранных предприятий (ЧОП).

Услуги по охране физических лиц по основанию числа принимаемых под охрану лиц и особенностей средств и методов охраны подразделяются на личную охрану и охрану лиц, находящихся на охраняемом объекте.

Заказчики услуг безопасности по целям потребления относятся к трем категориям: физи-

ческие лица, которые заказывают охранные услуги для личных интересов, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; физические лица — индивидуальные предприниматели и юридические, для которых охранные услуги необходимы для реализации предпринимательской деятельности; заказчики, обладающие властными полномочиями (Российская Федерация, субъекты Российской Федерации, муниципальные образования, которые заказывают охранные услуги для оказания содействия органам внутренних дел в обеспечении правопорядка, а муниципальные образования — и для охраны муниципальной собственности).

По критерию продолжительности охранные услуги могут быть единовременными, краткосрочными, сезонными, долгосрочными. Охрана предполагает определенную продолжительность во времени. Время охраны всегда определяется определенным периодом, который устанавливается в зависимости от объекта и способа охраны и является одной из характеристик охранный услуги. Так, в случае охраны объектов посредством выставления постов и караулов, устройства контрольно-пропускных пунктов согласуются конкретные дни и часы, когда должна осуществляться охрана. Напротив, в случае охраны объекта, оборудованного охранный сигнализацией, подключенной на пульт централизованного наблюдения, охрана осуществляется с момента приема под охрану и до его снятия с охраны.

Охранный услуга может быть классифицирована по приемам и способам охраны, потому что каждый объект охраны требует применения соответствующих приемов и способов охраны. Так, охрана общественного порядка в местах проведения массовых мероприятий может осуществляться с помощью патрулирования территории, обеспечения пропускного режима и т. д., тогда как личная охрана предполагает, как правило, лишь сопровождение охраняемого лица телохранителем. Охрана крупного промышленного предприятия может потребовать применения различных способов охраны: сооружения караульных постов, патрулирования, установления пропускного режима и др. В то же время должная охрана квартиры обеспечивается посредством лишь оборудования последней охранный сигнализацией, подключенной к пульту централизованного наблюдения.

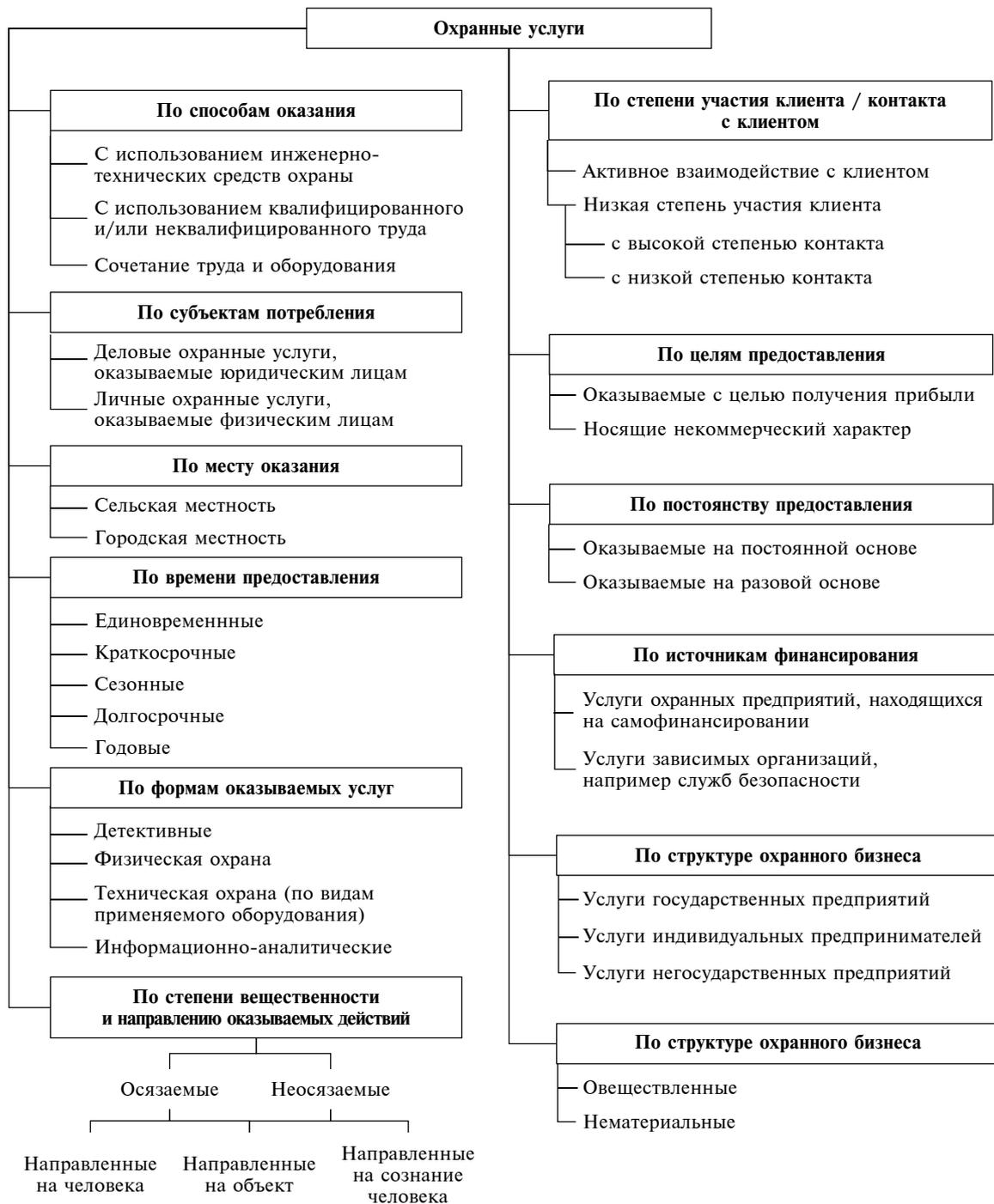


Рис. 1. Классификация охранных услуг (М.С. Подрез)

Следует отметить, что рынок охранных услуг динамично развивается, является перспективным, поэтому его отличительной чертой является конкуренция. Конкуренция на рынке охранных услуг требует от охранного предприятия способности одерживать победу

в борьбе с конкурентами за удовлетворение конкретной потребности конкретного или потенциального потребителя услуги в охранной услуге требуемого качества с минимально возможными затратами, в установленные сроки и в определенном месте. Конкуренция на рынке

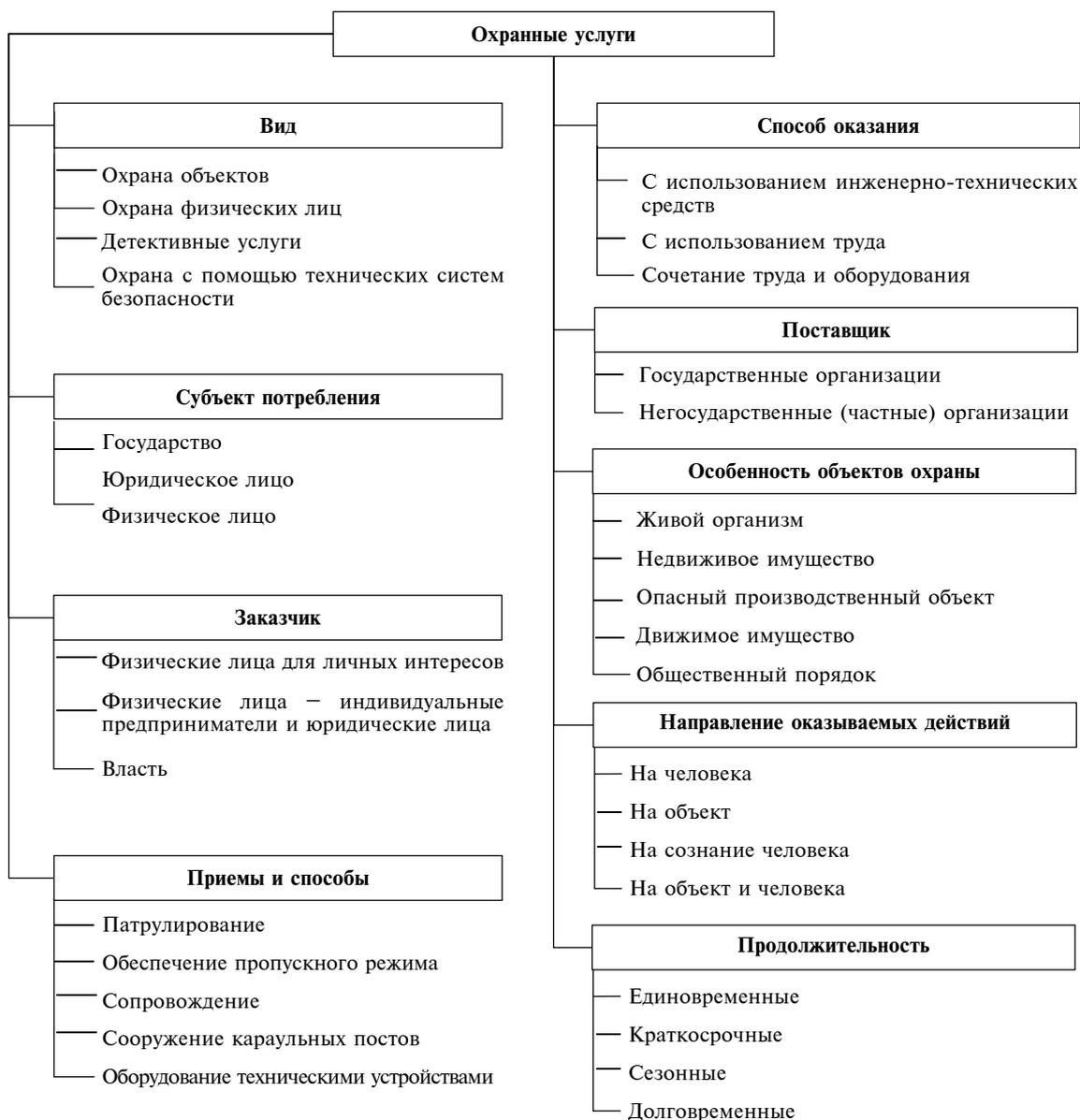


Рис. 2. Классификация охранных услуг (Е.А. Лысова)

услуг безопасности проявляется, главным образом, через охранные услуги, их особенности и специфику. В общем виде конкуренцию на рынке охранных услуг можно определить как процесс взаимодействия и соперничества между предприятиями, оказывающими охранные услуги, где предприятие стремится обеспечить себе прочное положение на рынке, максимально удовлетворить разнообразные потребности клиентов и получить наибольшую прибыль в данных условиях.

Конкуренция на рынке охранных услуг имеет следующие отличительные черты, которые связаны с особенностями данного рынка и оказываемых услуг:

- усиление роли охранных структур в жизни общества, превращение охранных предприятий из посредников в регуляторы общественной жизни;
- особая социальная значимость, так как вопросы безопасности охватывают уровни страны, региона, предприятия, человека;

– «узость поля конкурентной борьбы», которая является следствием правового оформления охранной деятельности. Деятельность предприятий, оказывающих охранные услуги, регулируется законодательными актами, основными из которых являются Закон РФ «О частной детективной и охранной деятельности в РФ», федеральные законы «Об оружии» и «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

– отнесение участников рынка охранных услуг к нескольким сегментам. Всех субъектов охранной деятельности по собственности можно разделить на две группы: государственные и негосударственные. Среди государственных структур на рынке охранных услуг действуют вневедомственная охрана МВД РФ, ведомственная охрана федеральных министерств и ведомств (государственные унитарные предприятия). К негосударственным субъектам охраны относятся частные охранные предприятия (ЧОПы);

– наличие внутреннего конфликта. Суть его в том, что Министерство внутренних дел является одновременно регулятором рынка и его активным участником. Оно определяет регламенты работы охранных предприятий и может воздействовать на их экономическое состояние – через стоимость лицензий, оружия, обучения, сдачу зачетов, т. е. конкурентные позиции двух сторон изначально не равны;

– увеличение емкости рынка охранных услуг. Рентабельность охранных предприятий в зависимости от ассортимента предоставляемых услуг колеблется от 15 до 250 %. Рынок охранных услуг является чрезвычайно привлекательным рынком для иностранных инвесторов, что стало особенно актуальным после вступления России в ВТО [3];

– индивидуальный подход к клиентам. В охранной сфере не существует покупателей, т. е. все покупатели охранных услуг выступают как ключевые клиенты;

– незрелость современного рынка охранных услуг – обилие охранных предприятий, малое количество брендов, нечеткое определение тарифов на охранные услуги, конкуренция проявляет себя в основном на ценовом поле услуги, отсутствие грамотного маркетингового подхода на рынке охранных услуг, низкий профессионализм кадров;

– совершенствование рынка охранных услуг: ценовая конкуренция начинает уступать место качеству услуг. Качество услуги – основа успеха предприятия, оказывающего охранные услуги (грамотный подбор персонала и его профессиональное обучение, внутрифирменная стандартизация процесса предоставления охранной услуги, обеспечение индивидуального подхода к каждому потребителю охранной услуги, контроль степени удовлетворения клиентов обслуживанием, сравнение качества услуг конкурентов с качеством собственных услуг) [3];

– неопределенность, двойственность рынка охранных услуг: в стране в настоящее время нет государственной стратегии развития этой сферы, не определены место и роль частных структур в системе общественной безопасности государства. С одной стороны, частные охранные предприятия являются структурами обеспечения безопасности общества и должны рассматриваться именно в этом ключе, с другой – охранная деятельность – это бизнес, имеющий свою экономическую составляющую;

– непрозрачность рынка охранных услуг: участники не стремятся распространять информацию об особенностях работы и о своих финансовых результатах. Для получения хоть сколько-нибудь объективных данных необходимо привлечение информации от официальных структур – МВД, прокуратуры, разрешительной системы, налоговой инспекции, органов статистики;

– с точки зрения географии развития охранный рынок представлен в большей степени в развитых регионах, в крупных мегаполисах;

– неготовность охранных предприятий страны к конкуренции с зарубежными компаниями.

Таким образом, определение охранных услуг, их классификация, выявление особенностей конкуренции на рынке могут быть использованы для принятия эффективных управленческих решений, направленных на повышение конкурентоспособности оказываемых услуг безопасности на современном рынке. Повышение конкурентоспособности российских охранных предприятий путем оказания услуг высокого качества позволит им удержать свои рыночные позиции при вступлении на рынок страны иностранных охранных предприятий.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. О частной детективной и охранной деятельности в российской Федерации [Текст]: Федер. закон № 2487-1ФЗ от 11.03.1992 г. (ред. от 07.02.2011 г.).
2. **Азоев, Г.Л.** Конкуренция: анализ, стратегия и практика [Текст] / Г.Л. Азоев. М.: Центр экономики и маркетинга, 1996. 270 с.
3. **Благова, И.Ю.** Формирование рынка услуг экономической безопасности хозяйствующих субъектов [Текст]: автореф. дис.... канд. экон. наук / И.Ю. Благова. СПб., 2007. 15 с.
4. **Диков, А.Г.** Инструментарий маркетинга для некоммерческих организаций, оказывающих охранные услуги (на примере вневедомственной охраны) [Текст]: дис. ... канд. экон. наук / А.Г. Диков. Уфа, 2005. 160 с.
5. **Кирцнер, И.М.** Конкуренция и предпринимательство [Текст] / И.М. Кирцнер. М.: ЮНИТИ, 2001. 238 с.
6. **Кондратюков, С.В.** Управление конкурентоспособностью организаций, оказывающих охранные услуги [Текст]: дис. ... канд. экон. наук / С.В. Кондратюков. М., 2004. 185 с.
7. **Подрез, М.С.** Развитие охранных услуг в условиях сервисной экономики [Текст]: автореф. дис. ... канд. экон. наук / М.С. Подрез. Самара, 2012. 23 с.
8. **Юданов, А.Ю.** Конкуренция: теория и практика: учеб.-практ. пособие [Текст] / А.Ю. Юданов. 2-е изд. М.: Тандем: Гном-Пресс, 1998. 384 с.

REFERENCES

1. O chastnoy detektivnoy i okhrannoy deyatelnosti v rossiyskoy Federatsii [On private detective and security activity in the Russian Federation] : Feder. zakon № 2487-1FZ ot 11.03.1992. (red. ot 07.02.2011). (rus)
2. **Azoyev G.L.** Konkurentsia: analiz, strategiya i praktika [Competition: analysis, strategy and practice]. M.: Tsentr ekonomiki i marketinga, 1996. 270 s. (rus)
3. **Blagova I.Yu.** Formirovaniye rynka uslug ekonomicheskoy bezopasnosti khozyaystvuyushchikh subyektov [Formation of the services market economic security businesses]: avtoref. dis. ... kand. ekon. nauk. SPb., 2007. 15 s. (rus)
4. **Dikov A.G.** Instrumentary marketinga dlya nekommercheskikh organizatsy, okazyvayushchikh okhrannye uslugi (na primere vnevedomstvennoy okhrany) [Marketing tools for nonprofit organizations that provide security services (for example, private security)]: dis. ... kand. ekon. nauk. Ufa, 2005. 160 s. (rus)
5. **Kirtsner I.M.** Konkurentsia i predprinimatelstvo [Competition and Entrepreneurship]. M.: YuNITI, 2001. 238 s. (rus)
6. **Kondratyukov S.V.** Upravleniye konkurentosposobnostyu organizatsy, okazyvayushchikh okhrannye uslugi [Management of competitiveness of organizations providing security services]: dis. ... kand. ekon. nauk. M., 2004. 185 s. (rus)
7. **Podrez M.S.** Razvitiye okhrannykh uslug v usloviyakh servisnoy ekonomiki [The development of security services in a service economy]: avtoref. dis... kand. ekon. nauk. Samara, 2012. 23 s. (rus)
8. **Yudanov A.Yu.** Konkurentsia: teoriya i praktika: ucheb.-prakt. Posobiye [Competition: Theory and Practice]. 2-e izd. M.: Tandem: Gnom-Press, 1998. 384 s. (rus)

ЛЫСОВА Елена Анатольевна – аспирант Вятской государственной сельскохозяйственной академии. 610017, Октябрьский проспект, д. 133, г. Киров, Россия. E-mail: lena.lysowa@yandex.ru

LYSOVA Elena A. – Vyatka state agricultural academy. 610017. Oktyabrsky Av. 133. Kirov. Russia. E-mail: lena.lysowa@yandex.ru
