

МИКРО И МАКРО СРЕДА ПРЕДПРИЯТИЯ ПО ОЦЕНКЕ «ІМОВІЛ» SRL

Автор: ст. гр.ЕІ-0819 Екатерина ПАЛКОВА
Руководитель: конф. унив., д.э.н. Т.Ф. САНДУЦА

Технический Университет Молдовы

Ключевая идея: Важнейшим понятием в менеджменте является организация. Любая организация находится и функционирует в среде. Каждое действие всех без исключения организаций возможно только в том случае если, среда допускает его осуществление. Внутренняя (микро) среда является источником ее жизненной силы. Она заключает в себе потенциал, необходимый для функционирования организации, но в это же время может быть источником проблем и даже ее гибели. Внешняя (макро) среда является источником, питающим организацию ресурсами. Организация находится в состоянии постоянного обмена с внешней средой, обеспечивая тем самым себе возможность выживания. Естественно, эти моменты должны быть предметом постоянного внимания со стороны менеджера. Поэтому основной задачей работы будет рассмотрение элементов внутренней и внешней среды организации, находящихся в постоянном взаимодействии.

Ключевые слова: внутренняя (микро) среда предприятия, внешняя (макро) среда предприятия, среда прямого воздействия, среда косвенного воздействия

Все организации являются открытыми системами, т. е. они испытывают влияние внешней среды. Эффективный менеджер должен держать в центре внимания внутренние переменные организации и оценивать состояние внешней среды.

Актуальность темы обусловлена тем, что современная внешняя среда предприятий характеризуется чрезвычайно высокой степенью сложности, динамизма и неопределенности. Способность приспосабливаться к изменениям во внешней среде основное условие в бизнесе и других сферах жизнедеятельности. Более того, в большинстве случаев это условие выживания и развития. Организации должны, с одной стороны, постоянно осознавать новый характер изменений в окружающей среде и эффективно на них реагировать. С другой стороны, необходимо иметь в виду, что сами организации генерируют изменения во внешней среде, выпуская новые, например, виды товаров и услуг, используя новые виды сырья, материалов, энергии, оборудования, технологий.

Под *внешней средой* организации понимаются все условия и факторы, возникающие в окружающей среде, независимо от деятельности конкретной фирмы, но оказывающие или могущие оказать воздействие на её функционирование и поэтому требующие принятия управленческих решений. Влияние внешней среды проявляется через воздействие ее факторов на результаты деятельности организации. Одним из способов определения факторов внешней среды для облегчения их учета является разделение этих факторов на две основные группы: факторы среды прямого воздействия (Рис.1) и факторы среды косвенного воздействия (Рис. 2).

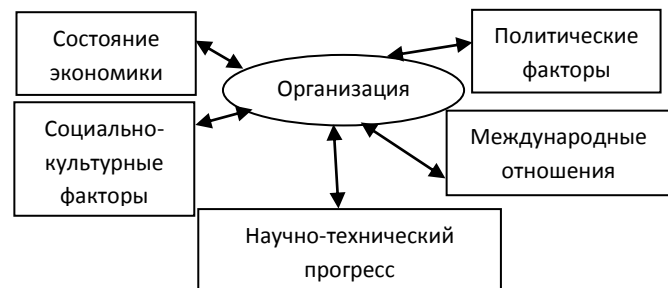
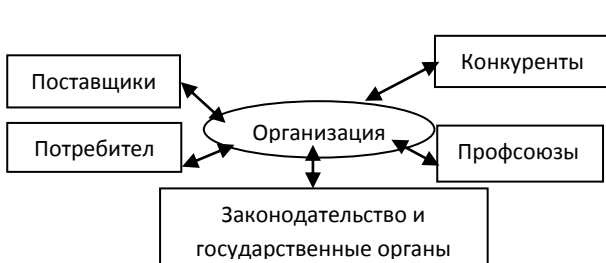


Рис.1. Среда прямого воздействия организации

Рис.2.Среда косвенного воздействия организации

Среда *прямого воздействия* включает факторы, которые непосредственно влияют на изменение среды организации. К таким факторам относят поставщиков, потребителей, законодательство и государственные органы, профсоюзы, а также конкурентов.

Факторы среды *косвенного воздействия* обычно не влияют на операции организаций также заметно, как факторы среды прямого воздействия. Тем не менее, руководству необходимо учитывать их. Факторами косвенного воздействия являются: состояние экономики, социально-культурные факторы, политические факторы, научно-технический прогресс, а также международные отношения.

Под *внутренней средой организации* (Рис. 3) понимается хозяйственный организм фирмы, т.е. ситуационные факторы внутри организации. Хотя многие из этих факторов могут контролироваться руководством организации, часть из них выступает в роли заданных, но которые должны учитываться в управлении организацией. К основным переменным внутри организации относятся цели, структура организации, кадры и технология.



Рис. 3. Внутренняя (микро) среда предприятия

В данной работе, на примере компании «Imobil» S.R.L., рассматривается влияние внешней и внутренней среды на деятельность организации.

Сведения о предприятии:

Предприятие по оценке - юридическое или физическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке в Республике Молдова в качестве предприятия независимо от вида собственности и организационно-правовой формы [1].

- Дата создания: март 1998 год
- Адрес: MD-2038, мун. Кишинэу, ул. Зелинского, 15;
- Количество сотрудников: 10 человек

Основные виды деятельности предприятия по оценке «Imobil» S.R.L.:

Оценка недвижимого имущества; Оценка оборудования; Оценка транспортных средств; Оценка интеллектуальной собственности; Организация и проведение аукционов и конкурсов по продаже имущества.

Среда прямого воздействия предприятия «Imobil» S.R.L.

Поставщики. Поставщики предприятию по оценке нужны для того, чтобы облегчить участь клиентов при проведении сделок с недвижимостью. На сегодняшний день достоверная и компетентная оценка необходима тем, кто желает знать точную стоимость имеющегося имущества и намеревается систематизировать активы бизнеса. Поставщиками являются клиенты, которые желают знать истинную цену недвижимости.

Потребители. Цель деятельности любой организации - создавать потребителя. Под этим понимается следующее: само выживание и оправдание существования организации зависит от ее способности находить потребителя результатов ее деятельности и удовлетворять его запросы. Потребители, решая, какие товары и услуги для них желательны и по какой цене, определяют для организации почти все, относящееся к результатам ее деятельности. Потребителями являются физические и юридические лица, желающие оценить недвижимое имущество, оборудование, транспортные средства и интеллектуальную собственность. Потребителями данных услуг также являются финансовые учреждения и Национальная Палата Недвижимости. На данном предприятии чаще всего оценивается коммерческая недвижимость под залог, на основании контрактов с банками.

Конкуренты. Руководство каждого предприятия четко понимает, что если не удовлетворять нужды потребителей так же эффективно, как это делают конкуренты, предприятию долго не сможет продержаться на рынке. Это фактор, влияние которого невозможно оспаривать. Во многих случаях не потребители, а как раз конкуренты определяют, какого рода результаты деятельности можно продать, и какую цену запросить. Уровень конкуренции в данной сфере деятельности очень высокий, в связи с этим очень сложно молодой фирме развиваться, когда свои услуги в данной отрасли предлагают уже зарекомендовавшие себя за 10-15 лет крупные организации. На 31.07.2010 лицензией на осуществление оценочной деятельности обладают 153 предприятия по оценке[6], а 110 человек являются сертифицированными оценщиками. Фирма выживает на рынке благодаря сложившимся за 12 лет партнерскими отношениями с ведущими компаниями конкурентами и банками, а также благодаря высококвалифицированному персоналу, который постоянно повышает свою квалификацию, участвуя в конференциях и разработке методологий.

Профсоюзы. На данный момент в Республике Молдова не осталось почти профсоюзов, а те которые существуют, не оказывают существенного влияния на деятельность частных фирм. Отсюда можно сделать вывод, что этим фактором можно пренебречь.

Законодательство и государственные органы. Принимаемые государством законодательные акты оказывают прямое влияние на процесс оценки. К ним можно отнести Закон «Об оценочной деятельности», Положение о лицензировании оценочной деятельности, обязательные к применению субъектами оценочной деятельности. Косвенно на результат оценки воздействуют законодательные акты по земле, приватизации объектов недвижимости, ипотечному кредитованию, порядку начисления амортизации, регулированию банковской деятельности и т. д. Для объективной оценки стоимости недвижимости оценщику необходимо анализировать тенденции государственного регулирования, затрагивающие оцениваемый объект недвижимости. На стоимость недвижимости влияет и налоговая политика государства. Данный фактор учитывается при оценке, проводимой в целях оптимизации налоговых платежей предприятия. Для более эффективной работы в данной области необходимо создать Стандарты оценки, разработанные для Республики Молдова.

Среда косвенного воздействия предприятия «Imobil» S.R.L.

Состояние экономики. Состояние мировой экономики влияет на стоимость всех вводимых ресурсов и способность потребителей покупать определенные товары и услуги. Состояние экономики и ценовая политика на недвижимость непосредственным образом оказывают влияние на работу в данной структуре. Рынок недвижимости в Молдове, пожалуй, один из самых быстрорастущих сегментов современной экономики республики. Но именно его, в первую очередь, затронул глобальный мировой кризис. На данный момент рынок недвижимости продолжает оставаться в ожидании. С одной стороны, цены на жилье постоянно падают, но население не спешит покупать в надежде на еще большие скидки. С другой стороны, строительные компании, надеясь на скорую стабилизацию, не торопятся снижать цены. Динамика изменения среднемесячного количества продаж объектов зарегистрированных в мун. Кишинэу (Рис.4) показывает, что рынок начинает немного развиваться и есть надежда на его ближайшую стабилизацию. Также на рынок недвижимости влияет объем иностранных инвестиций. В 2009 году объем инвестиций в экономику Молдовы сократился в 9 раз с 700 миллионов долларов до 70 миллионов (Рис.5). Вместе с этим ситуация в 2010 году не улучшилась. Прямые иностранные инвестиции в Молдову в чистом выражении увеличились в I полугодии 2010 г. в сравнении с тем же периодом 2009 г. в 1,5 раза - с \$59,11 млн. до \$88,7 млн. По данным Национального банка Молдовы, в частности, приток прямых иностранных инвестиций в экономику Молдовы в I полугодии 2010 г. составил \$148,08 млн., сократившись в сравнении с тем же периодом 2009 г. на \$10,61 млн., или на 6,7%. На данный момент из-за нестабильной ситуации рынка недвижимости объем работ по оценке не очень высок, чаще всего предприятия по оценке не развиваются, а выживают на рынке.

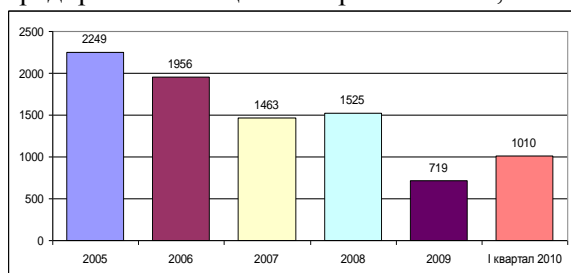


Рис.4. Динамика изменения среднемесячного количества продаж объектов зарегистрированных в мун. Кишинэу

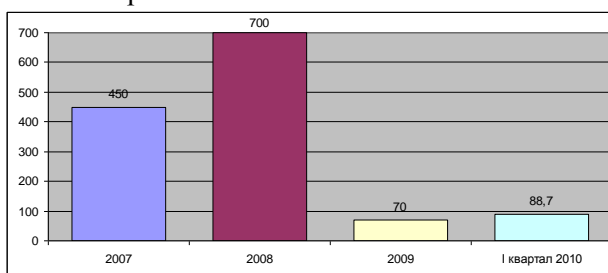


Рис.5. Объем иностранных инвестиций в РМ, млн. долларов

Социально-культурные факторы. Имидж фирмы формирует все: от внешнего и внутреннего вида офиса, времени существования компании на рынке недвижимости, формы преподнесения информации об услугах агентства в рекламе до уровня компетентности персонала, их этичного поведения с клиентом. Естественно, оказав объем услуг, который необходим для того, чтобы сделка совершилась, а клиент остался довольным результатом, агентство зарабатывает свою репутацию. Залогом успеха являются накопленные корпоративные знания и технологии, а также, высокая квалификация и большой опыт работы специалистов.

Политические факторы. Наличие стабильной политики, органов власти и законодательства создает благоприятный фон для деятельности организации, гражданских институтов демократического

общества, способствует привлечению инвестиций. В Республике Молдова политическая ситуация нестабильная, политический режим крайне неустойчивый. На данный момент Молдова находится в длинном периоде политической нестабильности (механизмы демократии пока не отрегулированы, но, тем не менее, уже работают). Происходит интенсивная перестановка власти и для стабилизации политики необходимо выбрать новое правительство и президента.

Научно-технический прогресс. При оказании услуг предприятие использует современные технологии, новейшие инновационные разработки и методики и находит наиболее эффективные решения в зависимости от масштаба задач клиента. Сотрудники постоянно повышают свою квалификацию, участвуют в разработках новых методологии и конференциях.

Международные отношения. Лицензия, на осуществление оценочной деятельности, действительна на всей территории Республики Молдова (в соответствии с Законом №451-XV от 30.07.2001) и предприятие не может функционировать на международном уровне.

Исходя из проведенного исследования следует, что на деятельность предприятия по оценке оказывает большое влияние следующие факторы: состояние экономики, потребители, конкуренты и законодательство. Без изучения данных факторов фирма не может развиваться.

Внутренняя среда организации

Цели. Миссия фирмы - оказывать клиентам высокопрофессиональные услуги на рынке недвижимости Республики Молдова, предложить им уровень обслуживания, соответствующий их ожиданию и доверию, ориентированный на построение длительных взаимовыгодных отношений. Цель – формирование цивилизованного рынка недвижимости через создание прозрачных, юридически безупречных, открытых отношений с клиентами, предоставление качественного сервиса.

Организация. Данному предприятию соответствует линейная структура управления. Директору помогает заместитель директора и бухгалтер, а все остальные функции берет на себя начальник отдела. Состав работников предприятия: Директор; Заместитель директора; Бухгалтер; Начальник отдела по оценке, оценщик; Оценщики- 4 чел.; Водитель; Уборщица.

Кадры. Для более эффективного функционирования системы качества предприятие стремится к осознанному вовлечению всех сотрудников в процесс управления качеством. Предприятие считает, что без квалифицированного персонала невозможно выполнить работы качественно, поэтому оно обеспечивает соответствующий уровень квалификации своих сотрудников, а также создает им условия для повышения уровня квалификации. К примеру, начальник отдела оценки на данном предприятии повышал свою квалификацию в Российской Экономической Академии им. Г.В.Плеханова; в 2006 - 2007 годах принимал участие в разработке Методологии оценки сложных коммерческих и промышленных объектов в целях налогообложения; в 1999 - 2000 годах принимал участие в разработке Методологии оценки земель сельскохозяйственного назначения; имеет опыт работы на рынке оценки более 15 лет, выполнил более 2000 отчетов об оценке, постоянно повышает квалификацию, принимает участие в семинарах, касающихся вопросов оценочной деятельности.

Технология. В своей работе фирма использует современные технические решения: профессиональные базы данных, прогрессивное программное обеспечение и мобильную связь. Технологические решения позволяют оперативно реагировать на все пожелания клиента.

Организация изучает внутреннюю среду, чтобы обеспечить себе успешное продвижение к своим целям, поэтому на первое место в работе предприятия ставится профессионализм, порядочность и доброжелательность по отношению к клиентам.

Главным выводом данной работы является то, что внешние факторы в совокупности с факторами внутренней среды оказывают решающее воздействие на функционирование организации. Все переменные тесно переплетаются и влияют друг на друга. Менеджер должен уметь анализировать все эти факторы в совокупности, не упуская ни одного из виду, и принимать верное решение.

Библиография

1. Закон "Об оценочной деятельности" в Республике Молдова №989-XV от 18.04.2002 года (Monitorul oficial №102 от 16.07.2002 года)
2. Мескон М. *Основы менеджмента*, -Москва: «Дело», 1997
3. Абчук В.А. *Менеджмент. Учебник*, - Спб: «Союз», 2002
4. [http://gzt.md/article/%D1%8D%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0/1170/;](http://gzt.md/article/%D1%8D%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0/1170/)
5. <http://ru.interlic.md/2010-10-06/prjamyje-inostranye-investicii-v-moldovu-v-chistom-vyrazhenii- uvelichilis-v-i-polugodii-2010-g-v-15--17986.html>
6. <http://www.licentiere.gov.md/doc.php?l=ro&idc=205&id=539>