УДК 338

АНАЛИЗ И ОЦЕНКА ПРОИЗВОДСТВЕННО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

ВЕТРОВ Алексей Сергеевич, *Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова*

ИВЕР Надежда Николаевна, *Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова*

Рассматриваются методы анализа и оценки производственно-хозяйственной деятельности отечественных предприятий и фирм по оказанию сервисных услуг. Авторы статьи указывают на проблемы по оказанию сервисного обслуживания и ремонта на сервисных предприятиях, приводится система показателей, способная оценить качество предоставления сервисных услуг. Данные и методы анализа и оценки производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий могут быть им полезны для дальнейшей работы на рынке оказания сервисных услуг.

Сфера сервиса и сервисного обслуживания является в настоящее время важным источником мобилизации потенциала национального роста, повышения качества и уровня жизни населения страны [4]. На современном этапе развития рынка «сервисная экономика», как теперь называют ее многие западные и отечественные ученые-экономисты, играет ключевую роль в развитии и подъеме промышленности, сельского хозяйства, обслуживающих отраслей, отраслей автомобилестроения и тяжелого машиностроения. Включение сервисных аспектов в экономическую деятельность предполагает смещение акцентов на наиболее полное удовлетворение возрастающих запросов потребителей путем оперативного и качественного обслуживания их в сфере распределения.

Аналитическая работа в сервисных службах только организуется, ее формы и методы находятся еще в стадии поиска. Однако даже имеющийся незначительный отечественный опыт дает возможность определить, что в условиях самоокупаемости многие сервисные предприятия и службы, авторизованные сервисные центры по ремонту и обслуживанию населения могут использовать оба вида технико-экономического анализа: оперативный и целевой.

Оперативный анализ, осуществляемый в сервисной службе в процессе повседневной деятельности, используется как средство повышения уровня организации труда. При проведении этого вида анализа следует иметь в виду, что в ремонтной службе имеются две основные группы рабочих, выполняющих несколько функций, различных по своему содержанию, – слесари-ремонтники, непосредственно занятые ремонтом, и дежурные слесари, в обязанность которых входит надзор за оборудованием и устранением мелких неполадок. Поэтому технологию сервисных работ следует рассматривать в двух аспектах: технология выполнения работ всей службой и технология выполнения работ каждой группой ремонтников.

Анализ технологии выполнения работ всей сервисной службой предопределяет целесообразные и производительные способы выполнения ремонтов и дает возможность создать новую, более прогрессивную технологию ремонтных работ в четком сочетании с основным технологическим процессом.

Анализ технологии выполнения работ отдельной группы работающих предусматривает определение мер для своевременного предупреждения отклонений и возможных нарушений хода основного производственного процесса. При этом изучаются действующие нормы, их прогрессивность, применение технически обоснованных норм.

При оперативном анализе организации труда и производства, определения эффективности использования оборудования применяются следующие методы: фотография и видеосъемка рабочего процесса, хронометраж, комплексное и моментное наблюдения и т.д. Это позволяет определить «узкие места» в организации производства и выявить основные причины потерь времени и снижения качества работ.

Опыт ряда сервисных предприятий показывает успешное применение метода моментальных наблюдений. Он основан на теории вероятностей и предполагает выборочные исследования. Сущность этого метода заключается в том, что качество и содержание трудового процесса, работа оборудования и перерывы фиксируются в определенный момент времени. Затем одинаковые показатели складывают и определяют по отношению к общему числу удельного веса каждого показателя.

Для определения каждого элемента затрат времени пользуются следующей формулой Стейнгауза [1, с. 57]:

$$M = \left[\frac{100\sqrt{\Pi-1}}{\frac{\Pi}{P}}\right] P, \qquad (1)$$

где П – число изучаемых элементов; P – допускаемая величина относительной ошибки результатов наблюдения.

Результат заносят в соответствующий бланк. На лицевой стороне данного бланка указывается производственный участок, цель наблюдения, число наблюдаемых рабочих мест, число обходов, время наблюдения. На обратной стороне фиксируют моменты наблюдения по соответствующим рабочим местам и элементам затрат времени.

Метод моментных наблюдений дает возможность:

собрать подробную информацию, которую было бы совершенно нерационально получать путем непрерывного наблюдения;

проводить наблюдения сервисному персоналу в процессе выполнения своих непосредственных обязанностей, не привлекая для этого других специалистов;

оперативно принимать меры для улучшения использования оборудования и рабочего времени.

Данные анализа рекомендуется сводить в таблицу технико-экономических показателей, в которой должны в предельно сжатом виде характеризоваться все стороны деятельности сервисной службы.

Круг этих показателей не является чем-то постоянным, его можно либо расширить, либо сузить. На каждом предприятии, на наш взгляд, следует разработать свои показатели. Целевым анализом здесь является экономическое исследование отдельных сторон производственно-хозяйственной деятельности сервисной службы.

Целевой анализ технико-экономических показателей требует определенной их классификации. В основу этой классификации должны быть положены основные элементы производства. В соответствии с этим принципом в ремонтной группе целевой анализ проводится, в основном, по следующим направлениям: использование рабочей силы, оценка уровня механизации труда, использование средств труда и предметов труда.

С повышением уровня фондовооруженности и энерговооруженности, интенсификации работы оборудования доля ремонтных рабочих в общей численности производительности труда снижается. По сути ее действительно необходимо снижать, так как в ряде случаев она завышена из-за плохой организации производства и труда, слабой механизации вспомогательных работ.

При анализе степени механизации трудовых процессов необходимо определить коэффициент механизации труда у каждого рабочего (по специальности). Этот коэффициент К определяется отношением суммы времени машинных процессов и времени вспомогательных приемов, выполненных механизированным способом, к оперативному времени выполнения операций.

Степень охвата рабочих механизированным трудом определяется по формуле: [1, с. 59]

$$\text{СМ} = \frac{P_т}{P} \cdot 100\%, \qquad (2)$$

где $P_т$ – число рабочих, выполняющих работу механизированным способом, P – общее количество рабочих.

Уровень механизированного труда в общих трудозатратах рассчитывается как

$$\text{У}_{\text{м.т}} = \frac{(P_т K)}{P} \cdot 100\%. \qquad (3)$$

Система этих трех показателей уровня механизации дает возможность:

оценить фактическое и перспективное состояние механизации производственных процессов;

сравнить фактические и перспективные уровни по родственным объектам;

определить направления дальнейшего совершенствования производственных процессов.

Кроме указанных выше основных методов анализа на сервисных предприятиях используется метод структуризации, который систематизирует и конкретизирует показатели, используемые в методе системного анализа применительно к задачам выявления целей и путей реализации отдельных решений. При этом данный метод подразделяет исследуемые проблемы на составные элементы с последующей возможной численной оценкой их относительной важности. Такую систему оценки часто называют построением дерева «цели-средства».

Метод структуризации применяется и на сервисных предприятиях. Он улучшает качество планово-управленческих решений, так как его использование способствует конкретизации целей сервисной деятельности. Таким образом, использование метода структуризации помогает сервисному предприятию сконцентрировать ресурсы на выполнении эффективных мероприятий для достижения поставленных целей [2].

При его построении на первом уровне структуризацией охватываются все направления снижения издержек. На втором и третьем уровнях структуризации используется предметный принцип. Заканчивается построение данного дерева формулированием требуемых значений отдельных показателей, характеризующих уровень достижения поставленных целей.

Еще одним методом, позволяющим оценивать степень и качество сервисного обслуживания на сервисных предприятиях, является метод группировок. Он состоит в объединении объектов анализа в однородные группы для выяснения влияния взаимодействующих факторов. Этот метод находит широкое применение в практике производственного планирования. Практически

он используется на всех стадиях плановой работы – в ходе анализа результатов хозяйственной деятельности, анализа разработанных плановых заданий, в ходе проверки и контроля выполнения плана. Например, при разработке плана по труду необходимо определить влияние отдельных факторов, в особенности технического уровня, на рост производительности труда. Для исследования этой зависимости разрабатывают группировки производств, имеющих высокий, средний и низкий уровень технической вооруженности, и затем проводят анализ зависимости, существующей между уровнем производительности труда и уровнем техники по каждой группе производств. На основе проведенного анализа намечаются мероприятия по повышению технического уровня по отдельным группам производств.

Зависимость между размерами производств и уровнем производительности труда может быть установлена, конкретно выражена и измерена только с помощью группировок производств по их величине. Так, например, общее количество заказов на сервисные работы по городу или региону можно определить по общему числу сервисных предприятий и авторизованных сервисных центров и среднемесячному или годовому чеку каждого такого центра или предприятия. Располагая данными группировок, определяют ряд технико-экономических показателей (доля каждой группы в общем объеме производств и др.).

Важнейшим вопросом является выбор группировочных признаков, т.е. тех свойств, характерных черт объектов (явлений), которые могут быть охарактеризованы рядом статистических величин. Их выбор требует всестороннего анализа сущности изучаемых рыночных явлений, с тем чтобы, руководствуясь задачами анализа, положить в основание группировки существенные признаки – те, которые соответствуют сущности явлений в условиях поставленной производственной задачи. В ряде случаев следует применять комбинационную группировку.

Применение комбинационного метода группировки, когда производится группировка совокупности по одному признаку, а внутри этой группировки осуществляется разделение на группы, подгруппы по другим признакам, дает возможность изучения сложных процессов, являющихся результатом взаимодействия ряда рыночных признаков, обеспечивает высокую степень односторонности групп за счет учета многих факторов. Таким образом, с помощью метода группировок в процессе анализа на предплановой стадии исследуется множество проблем взаимодействия различных факторов, что дает возможность в дальнейшем на основе полученных данных более обособленно подходить к непосредственной разработке планов и времени оказания услуг сервисными предприятиями, а также развитию и процветанию самого предприятия.

Особое значение на предприятии отдается анализу, который применяется в планировании не только при исследовании сервисных процессов, но и при разработке плановых показателей и заданий.

Основные части анализа следующие:

проводится деление исследуемого объекта на отдельные составные части;

выясняется влияние отдельных наиболее важных частей на весь процесс в целом;

проводится обобщение (синтезирование) отдельных причин и условий, т.е. сведению их к общим причинам и условиям, определяющим коммерческий и производственный процесс в целом.

Анализ включает процессы исследования от общего к частному, от частного к общему, от следствий к причинам и от причин к следствиям. Процессы исследования от следствий к причинам и в обратном направлении сводятся к установлению зависимости тех и других, но имеют различный смысл. В первом случае известно следствие и задача сводится к отысканию причин, вызвавших его.

Например, рассчитаем на планируемый период t величину объема производства Y в зависимости от изменения трех факторов: размеров основных производственных фондов X_1, оборотных средств предприятия X_2, численности промышленно-производственного персонала X_3 [1, с. 60].

Зависимость объема производства от выбранных факторов может быть выражена в виде факторной опорной модели:

$$Y t = a_0 + a_1 X_1 t + a_2 X_2 t + a_3 X_3 t. \qquad (4)$$

Для выполнения расчетов используют данные о размерах объема производства, основных производственных фондов, оборотных средств и численности промышленно-производственного персонала за предшествующий период.

Коэффициенты многофакторной математической модели рассчитываются методом наименьших квадратов, обеспечивающих минимум остаточной суммы квадратов $S_{ост}$:

$$S_{ост} = \Sigma(Y_1 - Y_1^i)\text{^}2, \qquad (5)$$

где Y_1^i – расчетное значение функций, которое определяется по математической модели:

$$Y = A_0 + \sum_{j=1}^{m} X_{ji} A_j \ , \qquad (6)$$

Y_1 – фактическое значение конечной (выходной) характеристики.

Допуская, что коэффициенты регрессии достаточно стабильны во времени, производим далее расчет параметров функций развития факторов в плановом периоде. Факто-

ры могут развиваться как линейная функция $X_{123} = a+bt$, как парабола $X_{123} = a,bt+ct^2$), как степенная функция $X_{123} = at^b$ и т.д.

Для выбора модели, отражающей наиболее точно траекторию тренда факторов, рассчитывают среднеквадратическое отклонение $|S|$:

$$|S| = \frac{\sqrt{\sum_{i=1}^{n}(X_i - X_t)^2}}{n-v-1}, \quad (7)$$

где X_i и X_t – фактический и расчетный уровни динамического ряда факторов; n, m – число показателей динамического ряда и параметров, которые определяются в формулах регрессии [1, с. 61].

С помощью критериев Фишера и Дарбина – Уотсона произведем сравнительный анализ функций факторов и выберем функцию, наиболее точно описывающую динамический ряд. Продлевая временные показатели на планируемый период и подставляя их в факторные модели, определим планируемые уровни факторов. И, наконец, подставляя рассчитанные планируемые уровни факторов X_1, X_2, X_3 в опорное регрессионное уравнение

$$Y=a_0+a_1X_1+a_2X_2+a_3X_3, \quad (8)$$

определим объем производства, либо отремонтированной продукции клиентов сервисного предприятия в планируемом периоде. Увеличивая общее количество заказов и оказанных сервисных услуг, нельзя забывать и об их качестве.

Понятие «качество сервисного обслуживания» предполагает создание на конкретном сервисном предприятии наиболее благоприятных условий для выбора и оказания предусмотренных услуг. Качество сервисного обслуживания можно определить системой показателей, позволяющих дать оценку как отдельным элементам качества обслуживания, так и его комплексную оценку.

1. Широта и глубина ассортимента оказываемых предприятием сервисных услуг, их устойчивость и постоянство оцениваются коэффициентами полноты ассортимента услуг за определенный период времени и коэффициентом устойчивости ассортимента за тот же отрезок времени (все коэффициенты устанавливаются самим сервисным предприятием или центром обслуживания).

2. Информация о перечне сервисных услуг, оказываемых сервисным предприятием, рекламные обращения в СМИ, презентации, в том числе наличием у сервисного предприятия каталога или перечня сервисных услуг; грамотным ценообразованием на основные сервисные услуги, основанном на изучении рыночных цен ведущих сервисных предприятий города, региона; частотой рекламных обращений, презентаций и выставок своей деятельности (в месяц, полгода, год).

3. Профессионализм работников сервисного предприятия – уровень мастерства сервисных работников, установленный на основе оценки роста их профессиональной подготовки.

4. Соблюдение технологий обслуживания сервисным предприятием своих клиентов – соответствие фактической технологии обслуживания методам продажи (коэффициент соответствия).

5. Временные затраты клиентов на оказание сервисных услуг: затраты времени на ожидание обслуживания; время на расчет за покупку и получение услуги; затраты времени на повторное посещение сервисного предприятия.

6. Завершение покупки (приобретения) сервисных услуг – доля покупателей, совершивших покупки, в общей численности покупателей, проявивших интерес к услуге (за определенный отрезок времени).

7. Разнообразие предоставленных услуг клиентам и их качество: количество видов услуг, оказываемых клиентам и их соответствие предусмотренным стандартам предприятия; качество оказываемых сервисных услуг; оценка качества сервиса по результатам опроса потребителей услуг и заказчиков ремонта оборудования и техники [3].

Как мы видим, для анализа и оценки производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий могут использоваться и с успехом применяться различные экономико-статистические методы. Сервисному предприятию остается лишь самому определить, какие методы исследования наиболее успешны и эффективны применительно к каждому конкретному случаю, к каждой конкретной ситуации. Тогда деятельность предприятия может быть успешной, а его сервисный центр – конкурентоспособным на рынке оказания сервисных услуг и востребованным у клиентов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Ветров А.С.* Сервисизация экономики страны: особенности и опыт. – Саратов: Научная книга, 2014. – 212 с.

2. *Ветров А.С., Абушаева Э.Т.* Формирование сервисной политики и сервисного обслуживания на предприятиях машиностроительной отрасли // Вестник Саратовского госагроуниверситета им. Н.И. Вавилова. – 2014. – № 6. – С. 74–78.

3. *Ивер Н.Н., Семенова Е.А., Шиндряева А.П.* Взгляд на формирование конкурентной стратегии промышленного предприятия // Актуальные проблемы экономики и менеджмента. – 2017. – № 1 (13). – С. 21–26.

4. *Кулибанова В.В.* Маркетинг. Сервисная деятельность. – Спб.: Питер, 2010. – 240 с.

Ветров Алексей Сергеевич, *канд. экон. наук, доцент кафедры маркетинга, предприятий и организаций, Саратовский социально-экономический институт (филиал)РЭУ им. Г.В. Плеханова. Россия.*

Ивер Надежда Николаевна, *канд. экон. наук, доцент кафедры маркетинга, предприятий и организаций, Саратовский социально-экономический институт (филиал)РЭУ им. Г.В. Плеханова. Россия.*

410003, г. Саратов, ул. Радищева, 89.
Тел.: 89272271570.

Ключевые слова: *сервисное предприятие; методы анализа и оценки производственно-хозяйственной деятельности предприятии; критерии качества обслуживания.*

ANALYSIS AND EVALUATION OF INDUSTRIAL AND ECONOMIC ACTIVITY OF SERVICE ENTERPRISES

Vetrov Alexey Sergeevich, *Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the chair "Marketing, Economics of Enterprises and Organizations", Saratov Social and Economic Institute (branch), Russian Economic University named after N.I. Plekhanov. Russia.*

Iver Nadezhda Nikolaevna, *Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the chair "Marketing, Economics of Enterprises and Organizations", Saratov Social and Economic Institute (branch), Russian Economic University named after N.I. Plekhanov. Russia.*

Keywords: *service enterprise; methods of analysis and evaluation of industrial and economic activity of enterprises; service quality criteria.*

This article discusses methods of analysis and evaluation of industrial and economic activity of domestic enterprises and firms to provide services. The authors of the article indicate problems in providing service and repair for service companies, a system of indicators is provided, capable to evaluate the quality of services. Data and methods of analysis and assessment of industrial and economic activity of service enterprises can be useful for further work in the market of services.

УДК 338.43

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА (НА ПРИМЕРЕ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ)

КИРЕЕВА Наталья Аркадьевна, *Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова*

ЗАВОДИЛО Ольга Владимировна, *Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова*

В статье представлен анализ институциональных условий функционирования АПК Саратовской области и дана оценка их соответствия стратегическим целям его развития. По мнению авторов, существующие в настоящее время формальные и неформальные институты, задающие нормы и правила поведения всех участников агропромышленного производства, должны быть согласованы между собой и обеспечивать гармонизацию интересов государства, бизнеса, потребителей. В качестве основных направлений анализа исследовано влияние современной политики импортозамещения на основные индикаторы продовольственной безопасности региона. Делается вывод о том, что несмотря на некоторые положительные тенденции в уровне продовольственной независимости региона, задачи физической и экономической доступности продовольствия не решены. Представлены результаты анализа уровня и структуры государственной поддержки АПК Саратовской области, которые свидетельствую о недостаточных ее размерах для перехода на траекторию устойчивого развития и о наличии ряда проблем, делающих ее недоступной для многих товаропроизводителей. Показаны особенности институциональной структуры АПК региона, обусловливающие важность коплементарности формальных и неформальных институтов.

Происходящие в настоящее время изменения макроэкономических условий функционирования агропромышленного комплекса (АПК), связанные с падением курса рубля, введением санкций и ответных мер Правительства РФ в виде эмбарго, действием правил и ограничений ВТО, принятием ряда новых мер в сфере агропродовольственной политики, обусловливает важность критического осмысления институциональных условий с точки зрения их адекватности следующим стратегическим целям развития: обеспечение продовольственной безопасности, повышение конкурентоспособности и укрепление конкурентных позиций не только на национальном, но и на мировом продовольственном рынке за счет наращивания экспортного потенциала.

Институциональные условия включают в себя действие как формальных, так и неформальных институтов. Согласно неоинституциональной парадигме, институты – это структуры, которые люди накладывают на свои взаимоотношения, определяя таким образом стимулы, наряду с другими ограничениями (бюджетными, технологическими и ряда других), очерчивающие границы выбора, а они, в свою очередь, задают рамки функционирования экономики и общества в течение того или иного времени [10]. Институты также трактуются как определенные «правила игры», организующие и развивающие взаимоотношения между индивидуумами как в политике, так и в социально-экономической сфере [5].