

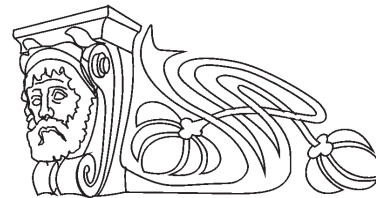


УДК 330.131.5: 65.012.34

## ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ОЦЕНОЧНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ: ЛОГИСТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

**Т. Н. Скоробогатова**

доктор экономических наук, профессор кафедры государственного и муниципального управления, Институт экономики и управления Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского, Симферополь  
E-mail: stn57@mail.ru



**Введение.** Обоснована актуальность оценки эффективности логистической деятельности на современном этапе экономического развития, касающаяся как традиционной, так и сервисной логистики. Показано, что развитие сервисной логистики, определяющей постановку деятельности предприятий сферы услуг на логистическую платформу, делает еще более значимыми вопросы систематизации показателей, оценивающих эффективность. **Теоретический анализ.** Проанализированы современные подходы к определению эффективности и выделены два основных подхода: экономо-ориентированный и целе-ориентированный, приоритет применения которых определяется масштабом субъекта хозяйствования. Рассмотрены существующие показатели для оценки эффективности логистической деятельности предприятия. Рекомендовано использование системы соответствующих показателей, определяющих функциональные и обеспечивающие слагаемые логистики предприятия. **Результаты.** Применительно к деятельности предприятия сферы услуг с учетом положений сервисной логистики предложена конкретная «лестница показателей», включающая четыре ступени: 1) показатели, отражающие возможность посещения клиентами предприятия сферы услуг (потенциальное перемещение клиентов); 2) показатели, отражающие уровень материально-технической базы и квалификации персонала (потенциал обслуживания); 3) показатели, отражающие уровень реального обслуживания (степень удовлетворенности клиентов); 4) показатели, отражающие доходность предприятия (финансовые результаты деятельности).

**Ключевые слова:** эффективность, логистика, услуги, оценка, показатели, клиенты, предприятие.

DOI: 10.18500/1994-2540-2017-17-1-56-60

### Введение

Определение деятельности любого объекта отражается в виде оценки его эффективности. Данное понятие достаточно широкое (обычно выделяют экономическую, социальную, экологическую, политическую эффективность) и конкретизируется в зависимости от области применения. В связи со стремительным развитием логистического направления в экономике весьма значимым становится оценка логистической деятельности. В данной статье речь пойдет об экономической эффективности в области логистики, как традиционной, так и сервисной. Последнее направление выделено сравнительно недавно и образовано на пересечении сферы услуг и логи-

стики, точнее, определяет развитие сервиса на логистической основе. Постановка деятельности предприятий сферы услуг на логистическую платформу делает еще более значимым вопрос упорядочения оценочных показателей, их интеграции и систематизации.

### Теоретический анализ

Большинство авторов (в том числе и автор данной статьи) склоняются к мысли, что экономическая эффективность определяется уровнем достижения цели (целе-ориентированный подход. – Т. С.) или соотношением результата и произведенных для его получения затрат (экономо-ориентированный подход. – Т. С.) (подробно о данных подходах – в работе [1, с. 205–207]). Встречаются и варианты третьего подхода. Например, Г. Л. Тульчинский и Е. Л. Шекова, наряду с вышеуказанными подходами, определяют эффективность как степень рациональности выдвигаемых целей (насколько цели решают реальные проблемы) [2, с. 485–490]. Но, по нашему мнению, здесь речь идет скорее о правильности постановки самих целей, а не об эффективности результата их достижения. Поэтому признаем действительными первые два подхода.

Если первый подход универсален (здесь можно говорить об общей эффективности), то использование второго специфично в разных видах деятельности. Приоритет применения первого или второго подхода во многом определяется масштабом самого субъекта: для индивида более приемлем экономо-ориентированный подход (конечно, исключая случаи, когда для достижения цели он готов затратить все имеющиеся средства), для государства – целе-ориентированный подход. Такое положение объясняется значимостью государственных, по сравнению с частными, целей. Кроме того, многие отрасли, находящиеся в собственности государства, являются низкорентабельными и даже убыточными (хотя многие из них можно высоко оценить в плане социальной эффективности), поэтому сопоставление результатов с затратами здесь не всегда корректно.



Говоря об эффективности, следует указать на то, что она по-разному рассчитывается на различных уровнях национальной экономики. При этом суть понятия «эффективность» не меняется в любой сфере деятельности. Позволим себе не согласиться с мнением составителей отчета для Министерства культуры Российской Федерации в том, что уровень управления деятельностью учреждений культуры тяготеет к акценту на экономичность, уровень деятельности учреждения по организации культурной деятельности населения – на результативность, а уровень культурной деятельности населения, реализуемой в учреждениях культуры, – на целесообразность [3, с. 24–25]. Наше утверждение основывается и на том, что характеристики «экономичность», «результативность», «целесообразность» носят качественный характер, поэтому их различие не имеет достаточной четкости.

Для оценки деятельности предприятия, в первую очередь, применяется экономо-ориентированный подход, определяющий систему показателей эффективности. Данные показатели могут носить ресурсный или затратный характер, но рациональнее их применение в комплексе, например, для оценки работы персонала используются ресурсный показатель «Трудоёмкость» и затратный показатель «Зарплатоёмкость». Эффективность в контексте экономо-ориентированного подхода является обобщающим показателем, находящим отражение как в частных показателях использования ресурсов или производимых затрат, так и в итоговом показателе деятельности предприятия – рентабельности (в данном русле нельзя не указать на существование ряда показателей рентабельности).

Популярной на протяжении долгого времени является система сбалансированных показателей (включает четыре блока: финансы, клиенты, процессы, обучение и развитие персонала), отраженная во многих источниках, в частности [4], и нашедшая применение в том числе в сфере услуг [5]. На современном этапе экономического развития для оценки работы предприятий стали широко использовать ключевые индикаторы эффективности, которые можно назвать «придорожными знаками» на пути достижения цели. Б. Марр выделяет 75 соответствующих показателей, объединяя их в шесть групп: финансовые показатели; клиентские показатели; маркетинговые показатели и показатели продаж; показатели операционной деятельности и логистики; показатели, относящиеся к персоналу; показатели корпоративной социальной ответственности [6]. При этом названия ряда групп идентичны наименованиям блоков системы сбалансированных

показателей. Касательно оценочных показателей заметим, что для внедрения в практику они должны иметь количественную форму и просто рассчитываться.

Итак, существует значительный спектр индикаторов, но в любой экономической сфере их число суживается и конкретизируется. По нашему мнению, для оценки деятельности небольших предприятий возможно применение так называемой лестницы показателей, каждая последующая ступень которой базируется на предыдущей. В первую очередь, такое положение касается предприятий сферы услуг.

В современных условиях стремительное развитие получила логистика, для оценки эффективности которой используются разные группы показателей. Наиболее распространенными показателями логистической деятельности предприятия являются частота оборачиваемости запасов (более распространено употребление терминов «коэффициент оборачиваемости» или «количество оборотов»), период оборота для отдельных складов (данный показатель, еще называемый «длительность оборота», непосредственно связан с предыдущим, поэтому целесообразнее использовать один из них и рассчитывать его на разных уровнях, что удобнее для сравнения), суммарные затраты на материально-техническое обеспечение в расчете на единицу товарооборота, степень готовности поставщика как отношение объема удовлетворенных потребностей за указанный срок к общему объему потребностей (данный показатель можно трактовать более конкретно как степень удовлетворения потребностей), затраты на логистику в процентах от общих издержек (по нашему мнению, их следует учитывать в паре с абсолютными издержками), расходы на отправленную единицу продукции, расходы на тонно-километр перевозимых грузов, загрузка склада и транспортных средств. Последний из перечисленных, по сути, представляет собой комплекс показателей, оценивающих интенсивность работы склада, использование складских площадей, степень сохранности грузов (в данную подгруппу вышеуказанные авторы включают и финансовые показатели, но мы считаем целесообразным помещать их в отдельную группу). К оценочным логистическим показателям авторы относят и степень риска, связанного с содержанием запасов, что не совсем корректно, поскольку существует ряд методов оценки риска, и, в отличие от определения предыдущих показателей, расчет (прогнозирование) здесь должны выполнять специалисты-аналитики.

Приведенные показатели в основном оценивают транспортно-складские операции предпри-



ятия. Нами предлагается использование системы показателей, определяющих функциональные и обеспечивающие слагаемые логистики. Один

из вариантов системы, где учтены и отдельные вышеприведенные показатели, представлен в таблице.

**Пример системы частных показателей для оценки логистической деятельности предприятия**

Слагаемые логистики предприятия	Показатели оценки логистической деятельности предприятия	Единица измерения
Функциональные снабженческая	Степень удовлетворения потребностей в материалах потери от отсутствия или замены материалов	% ден. ед.
производственная	ритмичность, длительность производственного цикла	% день
сбытовая	выполнение обязательств по физическому объему и ассортименту поставляемой продукции	%
Обеспечивающие транспортная	Степень использования транспортного средства по грузоподъемности и по времени расходы на тонно-километр перевозимого груза	% ден. ед./т·км
складская	интенсивность материального потока, оборачиваемость запасов или длительность оборота материальных ресурсов, степень загрузки склада	ед. груза/ед. врем. раз день %

**Результаты**

В русле логистики констатируем, что ее расширение и проникновение в разные экономические области позволило выделить новые ветви. Одной из них является сервисная логистика. Уточним, что определение «сервисная логистика» не тождественно понятию «логистический сервис». Основной упор в данных, как и в других определениях, делается на существительных. Логистический сервис – это сервис, выполняемый с соблюдением правил логистики. Сервисная логистика – это логистика, управляющая движением потоков потребителей к месту производства услуг и продуцентов, перемещающихся к месту потребления услуг. В процентном отношении второе слагаемое намного меньше первого, поэтому внимание концентрируется в основном на первом слагаемом.

В сервисной логистике, нацеленной на рациональную доставку потребителей к месту производства услуг и обеспечение их качественного обслуживания, где оценке подлежит деятельность предприятий сферы услуг (обычно находящихся в рамках малых, изредка – средних предприятий), индикаторы можно представить в виде четырех групп (соответствующих ступеней «лестницы показателей»). Эти группы включают: 1) показатели, отражающие возможность посещения клиентами предприятия сферы услуг (потенциальное перемещение клиентов); 2) показатели, отражающие уровень материально-технической базы и квалификации персонала (потенциал обслуживания); 3) показатели, отражающие уровень реального обслуживания

(степень удовлетворенности клиентов); 4) показатели, отражающие доходность предприятия (финансовые результаты деятельности). Уточним, что первая группа показателей определяет эффективность посещения предприятия сервиса для самих потребителей, хотя ее можно рассматривать и как базу доходности предприятия. Вторая группа определяет имеющиеся условия выполнения, а третья – действительную эффективность получения клиентом услуги, еще ближе подводя к получению прибыли. Четвертая группа включает результирующие показатели работы.

К первой группе относятся следующие показатели: среднее время (с учетом видов и графиков движения общественного транспорта) перемещения к предприятию из центра города; расстояние до ближайшей остановки общественного транспорта; часы работы предприятия. Если изменение последнего показателя возможно силами самого предприятия, то остальные – зависят от постановлений городской администрации. Возможности для предприятия здесь ограничиваются переездом в другое здание, поэтому анализ данных, в отличие от остальных индикаторов, проводится раз в несколько лет. Вторая группа характеризует материально-техническую базу (обеспеченность оборудованием и материалами, необходимыми для выполнения услуги) и персонал (наличие персонала, по количественному и качественному составу отвечающему процессу обслуживания) как столпы производства услуги. Ряд входящих в третью группу показателей имеет общий характер (в частности, количество претензий и его (количество) отношение к количеству



посещений, число постоянных клиентов и его (число) отношение к общему количеству посетителей предприятия, абсолютное и относительное изменение числа посетителей по сравнению с прошлым годом), остальные специфицируются в зависимости от конкретных видов сервисной деятельности. Например, для многих предприятий – это оперативность обслуживания, т.е. срок выполнения заказа. Но в ресторанном хозяйстве время ожидания измеряется в минутах, при ремонте и изготовлении изделий по индивидуальным заказам – днями. Для предприятий, услугами которых пользуются на протяжении всего дня (торговля, бытовые услуги), определяется минимальная и максимальная интенсивность потока клиентов в течение дня и на протяжении недели. В туризме анализ показателя интенсивности производится ежемесячно в масштабе всего календарного года. Укажем, что определение показателя интенсивности клиентов необходимо для расчета загруженности персонала, определяющей возможность качественного обслуживания, что является одним из ключевых моментов сервисной логистики. Четвертую группу определяют общие показатели: объем продаж, прибыль и рентабельность предприятия, средние выручка и прибыль, приносимые одним клиентом, и специфические показатели, такие как, например, оборачиваемость посадочного места (в ресторанном хозяйстве), оборачиваемость койко-места (в гостиничном хозяйстве).

Укажем, что в большей мере первую, но также и вторую–третью группы показателей используют сами клиенты при оценке потенциальной (когда они намереваются посетить сервисное предприятие) и реальной эффективности услуги. Но данная оценка имеет субъективный характер, поскольку определяется мнением потребителя о значимости той или иной услуги. Сказанное, в первую очередь, касается услуг, которые не рассматриваются как жизненно необходимые, например услуги культуры: на тот же спектакль определенного театра одни готовы приехать из другого города, другие могут пойти только при наличии массы свободного времени (речь, конечно, не идет о посещении театра профессионалами).

Таким образом, по результатам настоящего исследования можно сделать следующие основные выводы.

1. В настоящих условиях оценка эффективности экономических субъектов различного уровня характеризуется многообразием под-

ходов. Но все подходы можно свести к двум основным: целе-ориентированному и экономо-ориентированному. Их применение во многом определяется уровнем субъекта хозяйствования.

2. С развитием логистики немаловажным стал выбор показателей, оценивающих ее эффективность. Представление таких показателей на уровне предприятия целесообразно производить в виде системы оценки функциональных и обеспечивающих слагаемых логистики.

3. На современном этапе экономического развития для оценки эффективности деятельности небольших предприятий рекомендуется использовать «лестницу показателей». Конкретно для предприятия сферы услуг в аспекте сервисной логистики она включает четыре ступени показателей: потенциальное перемещение клиентов, потенциал обслуживания, степень удовлетворенности клиентов, финансовые результаты деятельности. Если первые три группы показателей определяют базу получения доходов, то четвертая – фактически показывает результаты работы сервисного предприятия. Ряд показателей первой–третьей групп применяют и потребители для оценки эффективности полученной услуги.

#### Список литературы

1. Скоробогатова Т. Н. Сервисная логистика в рекреационном секторе. Симферополь : ДИАЙПИ, 2010. 403 с.
2. Тульчинский Г. Л., Шекова Е. Л. Менеджмент в сфере культуры : учеб. пособие. 4-е изд., испр. и доп. СПб. : Лань, 2009. 528 с.
3. Отчет о научно-исследовательской работе по теме «Разработка комплексной модели экономической эффективности регионального учреждения культуры». М. : Минкультуры РФ, 2012. 461 с.
4. Ивлев В., Попова Т. Система сбалансированных показателей (Balanced Score Card, BSC) // Менеджмент сегодня. 2001. № 4. С. 24–33.
5. Ланцова О. Г. Система сбалансированных показателей как механизм повышения эффективности управления предприятиями сервиса // Состояние и перспективы развития инновационной деятельности в области сервиса : сб. ст. Первой междунар. науч.-практ. конф. Ч. I / Тольяттинский гос. ун-т сервиса. Тольятти : Изд-во ТГУС, 2007. С. 109–114.
6. Марр Б. Ключевые показатели эффективности. 75 показателей, которые должен знать каждый менеджер / пер. с англ. А. В. Шаврина. М. : БИНОМ. Лаборатория знаний, 2014. 340 с.

#### Образец для цитирования:

Скоробогатова Т. Н. Об использовании оценочных показателей эффективности деятельности предприятия сферы услуг: логистический аспект // Изв. Сарат. ун-та. Нов. сер. Сер. Экономика. Управление. Право. 2017. Т. 17, вып. 1. С. 56–60. DOI: 10.18500/1994-2540-2017-17-1-56-60.



**About the Use of Performance Indicators Efficiency of Activity of the Enterprise of Service Industries: Logistics Aspect**

**T. N. Skorobogatova**

Institute of Economics and Management of the V. I. Vernadsky Crimean Federal University,  
4, Vernadsky ave., Simferopol, 295007, Russia  
E-mail: stn57@mail.ru

**Introduction.** The urgency of evaluation of efficiency of logistical activity at the present stage of economic development, concerning both traditional and service logistics. It is shown that the development of service logistics, determining the production activity of the enterprises of sphere of services on the logistics platform makes even more meaningful the issues of systematization of indicators that measure the strength of. **Theoretical analysis.** The author analyses modern approaches to determination of efficiency and highlighted two main approaches: economic-oriented and target-oriented, the priority application of which is determined by the scale of the entity. Reviewed existing indicators to assess the efficiency of logistical activity of the enterprise. The recommended use of the system of relevant indicators that define the functional and support components of logistics enterprises. **Results.** In relation to the activities of the enterprise of sphere of services, subject to the provisions of the logistics service offered to a specific ladder of indicators, comprising four steps: 1) indicators that reflect the possibility of visiting clients of providers (potential customers navigate); 2) indicators reflecting the level of material-technical base and staff potential services; 3) indicators reflecting the level of actual service (customer satisfaction); 4) indicators of enterprise profitability (financial performance).

**Key words:** efficiency, logistics, services, evaluation, performances, customers, enterprise.

**References**

1. Skorobogatova T. N. *Servisnaya logistika v rekreatsionnom sektore* [Service logistics in the recreational sector]. Simferopol, DIAJPI Publ., 2010. 403 p. (in Russian).
2. Tulchinskiy G. L., Shekova E. L. *Menedzhment v sfere kul'tury* [Management in culture. Education guidance. 4th ed., rev. and add.]. St. Petersburg, Lan'Publ., 2009. 528 p. (in Russian).
3. *Otchet po nauchno-issledovatel'skoi rabote «Razrabotka kompleksnoi modeli ekonomicheskoi effektivnosti regional'nogo uchrezhdeniya kul'tury»* [The report on research work «Development of an integrated model of economic efficiency of regional cultural institutions»]. Moscow, The Ministry of culture of the Russian Federation, 2012. 461 p. (in Russian).
4. Ivlev V., Popova T. Sistema sbalansirovannykh pokazatelei (Balanced Score Card, BSC). *Menedzhment segodnya* [Management today], 2001, no. 4, pp. 24–33 (in Russian).
5. Lantsova O. G. Sistema sbalansirovannykh pokazatelei kak mekhanizm povysheniya effektivnosti upravleniya predpriyatiyami servisa [Balanced Scorecard as a mechanism to improve the efficiency of business management services]. *Sostoyanie i perspektivy razvitiya innovatsionnoi deyatel'nosti v oblasti servisa* [State and prospects of development of innovative activity in the field service. Collected of art. the First Int. sci. and pract. conf. Pt. I]. Togliatti, TGUS Publ., 2007, pp. 109–114 (in Russian).
6. Marr B. *Klyucheveye pokazateli effektivnosti. 75 pokazatelei, kotorye dolzhen znat' kazhdyi menedzher* [Key Performance Indicators. 75 indicators that every manager should know. Transl. from engl. A. V. Shavrin]. Moscow, BINOM. Laboratoriya znanii Publ., 2014. 340 p. (in Russian).

**Cite this article as:**

Skorobogatova T. N. About the Use of Performance Indicators Efficiency of Activity of the Enterprise of Service Industries: Logistics Aspect. *Izv. Saratov Univ. (N.S.), Ser. Economics. Management. Law*, 2017, vol. 17, iss. 1, pp. 56–60 (in Russian). DOI: 10.18500/1994-2540-2017-17-1-56-60.