

Бакиева Глюса Рафаеловна

**УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АНАЛИЗ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТСКИХ ФИРМ**

08.00.12 - Бухгалтерский учет, статистика

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Орел - 2012

Работа выполнена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Государственный университет – учебно-научно-производственный комплекс»

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Попова Людмила Владимировна

Официальные оппоненты:

Суворова Светлана Павловна, доктор экономических наук, профессор,
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Орловский государственный институт экономики и торговли», кафедра «Управленческий учет и аудит», заведующий кафедрой

Бодрова Татьяна Васильевна, доктор экономических наук, доцент, Автономная некоммерческая организация высшего профессионального образования Центросоюза Российской Федерации «Российский университет кооперации», кафедра «Бухгалтерский учет», профессор

Ведущая организация: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «**Российский университет дружбы народов**»

Защита диссертации состоится 22 декабря 2012 г. в 15 часов на заседании диссертационного совета Д 212.182.04 при федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Государственный университет – учебно-научно-производственный комплекс», по адресу: 302020 г. Орел, Наугорское шоссе, 29, аудитория 212 (www.gu-unpk.ru).

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Государственный университет – учебно-научно-производственный комплекс», по адресу: 302020 г. Орел, Наугорское шоссе, 29, аудитория 340.

Автореферат разослан 21 ноября 2012 г. Объявление о защите и автореферат размещены на официальном сайте федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Государственный университет - учебно-научно-производственный комплекс»: www.gu-unpk.ru и на официальном сайте Высшей аттестационной комиссии Министерства образования и науки Российской Федерации по адресу: vak2.ed.gov.ru

Ученый секретарь

диссертационного совета

Коростелкина Ирина Алексеевна

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Мировая экономика находится под воздействием глобализации, которая влияет на факторы устойчивого развития приоритетных сфер экономики, среди которых особое значение имеет туризм. Расширение туристской деятельности, появление новых высококачественных услуг вызывает усиление конкуренции среди туристских организаций. В связи с этим особенно актуальными становятся вопросы обеспечения информационных потребностей специалистов и руководителей предприятия с целью обоснования и принятия эффективных решений с помощью управленческого анализа.

Недостаточная разработанность проблемы использования отраслевой специфики управленческого анализа, а также отсутствие трудов в области организации и методики проведения управленческого анализа в туристских предприятиях в современных условиях хозяйствования предопределили выбор темы диссертационного исследования.

Степень разработанности проблемы. Теоретическую и методологическую основу исследования составили труды ведущих ученых-экономистов, касающиеся содержания, организации и методики проведения управленческого анализа. В работе использованы результаты работы учетно-аналитической школы, труды отечественных ученых, таких как: М.И. Баканова, Т.В. Бодровой, М.А. Вахрушиной, О.Н. Волковой, Г.П. Герасименко, И.Н. Герчиковой, Л.Т. Гиляровской, О.В. Ефимовой, О.Д. Кавериной, В.Э. Керимова, В.В. Ковалева, Г.И. Курчеевой, Н.П. Любушина, И.А. Масловой, М.В. Мельник, В.Ф. Паляя, Н.С. Пласковой, Л.В. Поповой, Н.И. Савичева, Г.В. Савицкой, Я.В. Соколова, С.П. Суворовой, А.Д. Шеремета и др., а также зарубежных авторов: А. Апчерча, К. Друри, М.Х. Мескона, Б. Нидлза, Дж. Фостера, Ч.Т. Хонгрена и других.

Результаты исследований, раскрывающих основы экономики туризма, туристского предприятия, туристского рынка приведены в работах В.А. Квартальнова, В.А. Кундиус, М.Б. Биржанова, М.А. Морозова, А.Ю. Александровой, А.Д. Чудновского, М.Н. Забаева, Ю.В. Темных, В.С. Боголюбова, В.П. Орловской, В.С. Новикова, А.Э. Саак и других.

Методические подходы к организации и проведению анализа деятельности туристских предприятий рассмотрены в трудах Е.А. Соболевой, И.М. Соболевой, Г.А. Яковлевой, В.А. Чернова.

В туристских фирмах основная часть затрат приходится на выплату заработной платы и отчислений, так же спрос зависит от качества сервиса,

поэтому особое внимание занимают вопросы производительности труда, оценки удовлетворенности потребителей ценой и качеством туристских услуг. Вопросы теории и практики мотивации и производительности труда в условиях рыночной экономики рассматривали В.В. Адамчук, Н.А. Волгин, Ю.Г. Одегов, А.П. Егоршин, В.П. Галенко, Б.М. Генкин, М.Г. Гильдингерш, Н.А. Горелов, Е.П. Ильин, А.Я. Кибанов, А.А. Литвинюк, И.А. Никитина, А.Ф. Зимин и другие.

Несмотря на достаточное количество трудов, освещающих вопросы управленческого анализа, они не рассматривают специфику организации туристской деятельности. Недостаточная разработанность методических и методологических аспектов, дискуссионность вопроса, рост роли туризма в экономике многих стран обусловили выбор темы исследования, постановку его цели и решаемых задач.

Цель диссертационной работы состоит в научном обосновании и формировании теоретико-методических положений, организационно-практических рекомендаций по проведению управленческого анализа с учетом особенностей деятельности туристских организаций.

Реализация поставленной цели потребовала последовательного решения системы взаимосвязанных задач:

- 1) уточнить сущность управленческого анализа, научно обосновать использование тематического и стратегического управленческого анализа;
- 2) идентифицировать информационную базу, используемую в процессе управленческого анализа туристских организаций;
- 3) предложить использование показателя стратегической производительности труда;
- 4) построить модели прогнозирования выручки и производительности труда персонала туристской фирмы и определяющих их факторов;
- 5) предложить методику стратегического управленческого анализа туристских фирм, основанную на анализе качества обслуживания туристов и оценке ценности туристских услуг для конечного потребителя.

Область исследования. Исследование соответствует пп. 1.7 «Бухгалтерский (финансовый, управленческий, налоговый и др.) учет в организациях различных организационно-правовых форм, всех сфер и отраслей», 2.11 «Теория и методология финансового, управленческого, налогового, маркетингового анализа» специальности 08.00.12 «Бухгалтерский учет, статистика» паспорта специальностей ВАК России.

Предметом исследования являются теоретические положения управленческого анализа и организационно-методические подходы к его проведению с учетом отраслевой специфики туристских организаций.

В качестве **объекта исследования** выступили предприятия сферы туризма Республики Башкортостан.

Теоретическая и методологическая основа диссертационной работы базируется на нормативно-правовых актах Российской Федерации, постановлениях Правительства РФ, трудах отечественных и зарубежных ученых-экономистов, а также на материалах научно-практических конференций по вопросам, раскрывающим тему диссертации.

В процессе выполнения исследования использовались различные методы анализа. На этапе логического осмысления экономического явления применялись качественные методы анализа, позволяющие установить возможность наличия взаимосвязи между отбираемыми исходными показателями на начальном этапе исследования, которая с помощью качественных методов приобретает структурно-логический вид. На заключительном этапе методы анализа использовались для обобщения и оценки полученных результатов. В процессе выполнения диссертационного исследования использовались количественные методы анализа, а именно статистического наблюдения, группировки и сравнения, балансового, графического, эконометрического, экономико-математического моделирования.

Эмпирическую базу исследования составили данные Федеральной службы государственной статистики, учетные и внеучетные данные деятельности туристских организаций, в частности, ООО «Интурсервис», ООО «Тенгри», ООО «Арттрэвел»; аналитические и информационные материалы Государственного комитета Республики Башкортостан по предпринимательству и туризму, периодическая литература, сеть «Интернет» и аналитические исследования автора.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке теоретических подходов и научно-методических рекомендаций по управленческому анализу в туристской организации, позволяющих получать достоверную и актуальную информацию для принятия стратегических управленческих решений в целях повышения конкурентоспособности и улучшения позиции экономического субъекта на рынке туристских услуг.

Научная новизна подтверждена следующими научными результатами, выносимыми на защиту:

- на основе выявленных особенностей деятельности туристских фирм с авторской позиции уточнена сущность управленческого анализа, научно обосновано использование тематического и стратегического управленческого анализа, позволяющих учитывать определенные лимитирующие факторы деятельности туристских фирм: внешние и внутренние, оперативные, плановые и фактические, временной ряд показателей (п. 2.11 паспорта специальности 08.00.12);

- разработана система информационной поддержки управленческого анализа, включающая в себя дополнительные регистры внутренней отчетности, внутренние стандарты по внедрению управленческого учета и оценке эффективности затрат, не только повышающие контрольно-аналитические возможности учета, но и гарантирующие определенный уровень качества учета и надежности результатов (пп. 1.7, 2.11 паспорта специальности 08.00.12);

- в целях проведения управленческого анализа трудовых ресурсов туристских фирм предложено использование показателя стратегической производительности труда, включающей производительность труда в натуральном измерении и коэффициент возврата клиента, расчет которых позволяет учитывать повторные покупки потребителей, удовлетворенных качеством обслуживания и сделавших выбор определенного контактного работника (пп. 1.7, 2.11 паспорта специальности 08.00.12);

- построены модели прогнозирования выручки и производительности труда персонала туристской фирмы и определяющих их факторов, позволяющие оценивать экономическую эффективность трудовых и финансовых ресурсов в целом по предприятию и по структурным подразделениям, а также разрабатывать мероприятия по совершенствованию и конкурентоспособному управлению ими (п. 2.11 паспорта специальности 08.00.12);

- предложена методика стратегического управленческого анализа туристских фирм, основанная на исследовании качества обслуживания туристов и оценке ценности туристских услуг для конечного потребителя, и использующая результаты социологических исследований с привлечением специалистов, при проведении которых определяется значимость определенных свойств качества услуги, а также разработаны научно-методические рекомендации по проведению управленческого анализа деятельности туристических фирм, включающие оценку конкурентоспособности предприятия на оперативном уровне, SWOT-анализ,

факторный анализ конкурентоспособности туристской фирмы в сопоставлении с отраслевыми показателями (п. 2.11 паспорта специальности 08.00.12).

Теоретическое значение диссертационного исследования состоит в систематизации и обоснованности методов, приемов и показателей для управленческого анализа туристских предприятий и формирование на его основе информации для принятия управленческих решений. Представленные в работе новые научные результаты вносят определенный вклад в развитие экономической науки и могут служить для дальнейших теоретических и практических разработок проблем в области управленческого анализа туристских предприятий.

Практическая значимость полученных результатов диссертационного исследования. Разработанные автором методические положения могут использоваться на предприятиях туризма разных организационно-правовых форм при проведении управленческого анализа. Авторская модель выручки и производительности труда представляет информационную основу для обоснования управленческих решений по стимулированию труда на предприятии и увеличению выручки, в условиях постоянно изменяющейся внешней и внутренней среды. Предложенные выводы и рекомендации могут стать основой для дальнейших исследований в области управленческого анализа.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные выводы диссертационного исследования докладывались и обсуждались на конференциях разного уровня: «Глобализация экономики и образования: перспективы России и Германии» (Уфа, 2010 г.), «Инновации и перспективы сервиса» (Уфа, 2010 г.): «Перспективы международного социально-экономического сотрудничества и партнерства» (Москва, 2011 г.), «Управление экономикой: методы, модели, технологии» (Уфа-Красноусольск, 2011 г.):, «Современный менеджмент: проблемы и перспективы» (Санкт-Петербург, 2012 г.), 20th International Scientific Conference CO-MAT-TECH 2012 (Trnava, Slovenská republika, 2012 г.), «Национальные традиции в развитии торговли, экономики и культуры» (Уфа, 2006 г., 2011-2012 гг.).

Авторские разработки применяются на крупных предприятиях туризма Республики Башкортостан (ООО «Интурсервис», ООО «Роза Ветров», ООО «Тенгри»).

Основные положения и результаты исследования внедрены в учебный процесс Уфимского института (филиала) Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального

образования «Российский государственный торгово-экономический университет» и Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Государственный университет – учебно-научно-производственный комплекс» при подготовке курсов «Управленческий учет», «Управленческий анализ», «Контроллинг», «Оценка экономической эффективности управленческих решений в туристском бизнесе», «Управление конкурентоспособностью туристского предприятия», «Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях отрасли».

Публикации. В результате проведенного исследования опубликовано 19 статей общим объемом 6,80 п.л. (авторский объем – 5,76 п.л.), в т.ч. 4 статьи из перечня ведущих рецензируемых научных журналов и изданий, определенных ВАК.

Структура и объем диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, включающего 160 наименований. Работа изложена на 179 страницах основного текста, содержит 45 таблиц, 22 рисунка, 20 приложений.

Во введении обоснована актуальность темы, сформулированы цель, задачи, объект и предмет исследования, раскрыты научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы.

В первой главе диссертации «Туристская деятельность как объект управленческого анализа» обобщены и систематизированы результаты труда отечественных и зарубежных ученых по проблеме управленческого анализа, раскрыто понятие управленческого анализа, его место в системе экономического анализа и управленческого учета. На основе анализа существующих подходов автором уточнено содержание таких понятий, как «туризм», «туристская фирма», «туристский и туристический», «туристская деятельность», «туристский рынок», особенности организации управленческого анализа в турфирмах, связанное со спецификой туристской деятельности, дана характеристика современной туристской отрасли Республики Башкортостан, состоянию управленческого учета и анализа в туристических фирмах.

Во второй главе «Информационно-методическая база и основы проведения управленческого анализа деятельности турфирм» выполнен анализ информационного обеспечения в общей системе управления туристской фирмой, определена необходимость разработки новых регистров бухгалтерского учета и внесения соответствующих изменений в организацию аналитического учета

туристской фирмы с целью выявления резервов повышения эффективности деятельности субъектов туризма (туроператоров и турагентов). Выявлены причины неконкурентоспособности туристских фирм Республики Башкортостан, а также представлена методика управленческого анализа по специфическим направлениям деятельности туристских фирм.

В третьей главе «Управленческий анализ как основа обоснования и принятия управленческих решений» осуществлено моделирование производительности труда и выручки и определяющих их факторов с целью принятия эффективных управленческих решений.

В заключении сформулированы основные выводы и рекомендации по результатам диссертационной работы.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1 На основе выявленных особенностей деятельности туристских фирм с авторской позиции уточнена сущность управленческого анализа, научно обосновано использование тематического и стратегического управленческого анализа, позволяющих учитывать определенные лимитирующие факторы деятельности туристских фирм: внешние и внутренние, оперативные, плановые и фактические, временной ряд показателей

Под управленческим анализом понимается анализ, осуществляемый для внутреннего потребления, основанный на оперативной релевантной информации, носящий конфиденциальный характер и имеющий перспективную направленность, проводимый с учетом отраслевой специфики деятельности исследуемой организации, результаты которого используются менеджментом для выработки обоснованных управленческих решений.

По своему содержанию управленческий анализ в туристской деятельности практически не отличается от анализа, проводимого в других отраслях экономики, однако методике его проведения присущи некоторые особенности, связанные с отраслевой спецификой, основные из которых представлены в таблице 1.

Перечисленные особенности не претендуют на безусловность и не носят исчерпывающего характера, однако в значительной степени позволяют определить количество показателей, методику управленческого анализа для принятия обоснованных управленческих решений в туристских фирмах.

Таблица 1 - Особенности управленческого анализа туристских фирм, вызванные спецификой отрасли

Специфика деятельности	Направление управленческого анализа
Повышенная роль «человеческого фактора» в ресурсном потенциале организации	Анализ трудовых показателей (расчет и моделирование производительности труда, коэффициент возврата клиентов, трудоемкости, нормы обслуживания одного клиента, качество обслуживания и т.д.)
Туристские ресурсы выступают в качестве дополнительного «фактора производства», который позволяет получать дополнительный доход	Анализ туристской ренты, экономическая оценка рекреационных ресурсов, эколого-экономический управленческий анализ
Особый состав и структура активов предприятий	Глубокий анализ нематериальных активов (наименьший удельный вес оборотных активов, отсутствие дебиторской задолженности)
Туристским фирмам присущ характерный состав и структура источников финансирования активов	Анализ кредиторской задолженности, межхозяйственный отраслевой анализ (отсутствует дебиторская задолженность, размер уставного капитала в минимален, в основном, арендуемая недвижимость)
Туристский продукт не является продуктом жизненной необходимости, он не дешевый по цене. Следовательно, объемы деятельности туристической фирмы во многом определяются уровнем благосостояния населения, конкуренции в отрасли	Маркетинговый анализ (исследование платежеспособного спроса, оценка удовлетворенности потребителей ценой и качеством отдельных этапов бизнес-процессов формирования и продажи туристического продукта, анализ рынка сбыта товаров, анализ эластичности, анализ конкурентоспособности товаров)
Природно-климатические условия деятельности	Анализ сезонности спроса,

Управленческий анализ представляет собой, с одной стороны, вид экономического анализа, а с другой - является составной частью управленческого учета, предназначенной для обеспечения информационных потребностей менеджмента с целью выработки той или иной хозяйственной тактики.

Как самостоятельное научное направление управленческий анализ имеет цель, объекты и субъекты анализа. Целью управленческого анализа является оценка эффективности деловой активности различных сегментов организации, обоснованность планируемых показателей, контроль за выполнением планов и смет на основе релевантной информации.

Субъектами управленческого анализа выступают руководители и специалисты предприятий, аутсорсинговых компаний. Под объектом управленческого анализа понимается деятельность организации в целом и отдельных ее сегментов.

В диссертации обоснована необходимость разделения управленческого анализа на тематический и стратегический, при этом необходимо учитывать специфику деятельности предприятий туризма. Разделение основано на лимитирующих факторах анализа: внешние и внутренние, оперативные, плановые и фактические, временной ряд показателей.

Тематический управленческий анализ представляет собой анализ отдельных показателей, сторон хозяйственной деятельности, прежде всего, в целях регулирования и оперативного управления хозяйственной деятельностью.

Стратегический управленческий анализ направлен на решение долгосрочных целей деятельности предприятия в результате системного анализа внутренних и внешних факторов и может носить прогнозный характер.

2 Разработана система информационной поддержки управленческого анализа, включающая в себя дополнительные регистры внутренней отчетности, внутренние стандарты по внедрению управленческого учета и оценке эффективности затрат, не только повышающие контрольно-аналитические возможности учета, но и гарантирующие определенный уровень качества учета и надежности результатов

Под информационной базой понимается совокупность сведений, включающих достаточный и необходимый объем информации обо всех существенных направлениях деятельности предприятия для проведения процедур управленческого анализа и принятия на его основе обоснованных управленческих решений. Уровень аналитичности информации – это степень ее соответствия требованиям и целям управленческого анализа. Управленческий учет должен предоставить информацию, которая должна быть ориентирована на решение стратегических и текущих задач управления, на рациональное использование ресурсов, обеспечение объективной оценки результатов деятельности предприятия и его подразделений. Неправильная организация управленческого учета приводит к возникновению методологических, организационных, кадровых и иных проблем. А следствием этого, по мнению автора, является формирование некачественной информации, используемой для анализа.

Информационные потоки в системе управленческого анализа представлены на рисунке 1.

Для формирования эффективной системы управления автором предложены следующие внутренние регистры учета и внутренних стандартов по оценке обоснованных расходов: отчет менеджера по реализации турпутевок (позволяющий вести персональный учет результата деятельности каждого менеджера), инструкция обслуживания клиентов, внутренние стандарты «Внедрение на предприятие интегрированной системы управленческого учета» и «Оценка эффективности затрат туристского предприятия», аналитический баланс деятельности предприятия, расчет влияния факторов на изменение суммы затрат по отдельным статьям.



Рисунок 1 - Информационные потоки в системе управленческого анализа

Автором уточнена классификация статей затрат турагенства по отношению к выручке с учетом специфики деятельности. Перечень затрат, формирующих себестоимость туристского продукта, содержит следующие калькуляционные статьи:

1. Затраты на приобретение прав на следующие услуги туристам: по размещению и проживанию; по транспортному обслуживанию (перевозке); по питанию; по экскурсионному обслуживанию; по медицинскому обслуживанию, лечению и профилактике заболеваний; по визовому обслуживанию (а также иные затраты, связанные с оформлением турпоездки); затраты культурно-просветительского, культурно-развлекательного и спортивного характера; по добровольному страхованию от несчастных случаев, болезней и медицинскому страхованию в период турпоездки; по обслуживанию гидами-переводчиками и сопровождающими;
2. Затраты по освоению новых туров;
3. Затраты, связанные с оплатой услуг организаций по подбору кадров;
4. Представительские расходы в пределах сумм, установленных законодательством Российской Федерации;

5. Затраты, возникающие по невостребованной туристами части услуг, права на которые приобретаются неразделяемыми комплектами для целей формирования туров.

Учет по данным статьям позволяет осуществить более глубокий анализ эффективности использования ресурсов.

3 В целях проведения управленческого анализа трудовых ресурсов туристских фирм предложено использование показателя стратегической производительности труда, включающей производительность труда в натуральном измерении и коэффициент возврата клиента, расчет которых позволяет учитывать повторные покупки потребителей, удовлетворенных качеством обслуживания и сделавших выбор определенного контактного работника

Поскольку удовлетворенность внешних клиентов во многом зависит от работы персонала фирмы, в диссертации обоснована целесообразность проведения управленческого анализа трудовых ресурсов туристских фирм, методика которого в настоящее время включает расчет традиционных показателей эффективности и производительности труда.

Считаем, что такой расчет в туризме не полно отражает специфику отрасли и предлагаем новый показатель оценки производительности труда управленческого звена для предприятий туризма - стратегическая производительность труда. Данный показатель отражает фактор доброжелательности, доверия среди клиентов к услугам фирмы и включает в себя производительность труда в натуральных единицах измерения и коэффициент возвратности клиентов.

Производительность труда рекомендуется определять в натуральных единицах по «постоянным» и «новым» клиентам отдельно, при этом выбор в качестве числителя показателя «количество обслуженных клиентов» позволяет учитывать повторные покупки потребителей, удовлетворенных качеством обслуживания и сделавших осознанный выбор в пользу данного контактного работника.

Коэффициент возврата клиентов определяется как среднее количество повторных посещений отдельным посетителем.

В таблице 2 показаны результаты расчетов стратегической производительности труда.

Таким образом, наибольшая производительность труда наблюдается у сотрудника Гумеровой Э.Ф., что объясняется ее занятостью в обслуживании лишь

постоянных клиентов. Доказательством служит коэффициент возвратности клиентов - 1,85.

Таблица 2 - Расчет стратегической производительности труда персонала ООО «Интурсервис»

Ф.И.О. менеджера	Стаж работы	Показатели стратегической производительности труда за второе полугодие 2011 г.	
		Производительность труда, чел./час	Коэффициент возвратности
Гумерова Э.Ф.	15 лет	0,38	1,85
Арсланова Р.Ш.	8 лет	0,4	1,5
Шарипова Л.Л.	2 года	0,2	0,2
В среднем по предприятию		0,32	1,18

Наименьшей стратегической производительностью труда обладает Шарипова Л.Л., которая имеет небольшой стаж работы в данной сфере, основное время ею тратится на привлечение новых клиентов. Но в целом по предприятию коэффициент больше единицы, что свидетельствует об эффективности труда.

4 Построены модели прогнозирования выручки и производительности труда персонала туристской фирмы и определяющих их факторов, позволяющие оценивать экономическую эффективность трудовых и финансовых ресурсов в целом по предприятию и по структурным подразделениям, а также разрабатывать мероприятия по совершенствованию и конкурентоспособному управлению ими

В диссертационном исследовании произведено моделирование производительности труда и выручки, а также определяющих их факторов на основе использования инструментария корреляционно-регрессионного анализа. В этих целях построено две модели – модель производительности труда и модель выручки (деловой активности туристской фирмы).

Модель производительности труда строится по следующему алгоритму. Выделяется перечень факторов, которые необходимо включить в модель. В качестве результативного показателя Y выступает «производительность труда». Независимыми, объясняющими показателями (факторами) X являются следующие: среднемесячная заработная плата одного работника (X_1), структура персонала (отношение количества менеджеров к численности персонала) (X_2), выручка (X_3), качество обслуживания туристов (X_4), уровень доходности (X_5), структура выручки (отношение стоимости тура за рубежом к выручке предприятия) (X_6).

Исходной информацией для анализа являются данные квартальной отчетности ООО «Интурсервис» за три года, т.е. исследуемая совокупность включает 13 элементов.

Для построения многофакторной модели производительности труда использована модель вида:

$$Y=A_0+A_1*X_1+A_2*X_2+A_3*X_3, \quad (1)$$

где A_0 – свободный член уравнения при $X=0$;

X_1 - X_3 – группа факторов, определяющих уровень изучаемого результативного показателя;

A_1 - A_3 – коэффициенты регрессии при соответствующих факторных показателях, характеризующие уровень влияния факторов на результативный показатель в абсолютном выражении.

На основе исследования парной корреляции в модель включили лишь некоторые факторы, а именно первый, второй и шестой, которые обозначаются, соответственно X_1 , X_2 , X_3 .

Произведя соответствующие расчеты уравнение линейной множественной регрессии, приобрело следующий вид:

$$Y = -3016,503 + 0,115x_1 + 9,196x_2 - 1288,306 x_3 \quad (2)$$

Для включенных в модель факторов коэффициенты регрессии оказались статистически значимыми. Проверка полученной модели на адекватность по F-критерию Фишера ($F_P > F_{кр}$) привела к заключению о том, что модель можно считать адекватной исследуемому явлению. Множественный коэффициент корреляции равен 0,974, а множественный коэффициент детерминации – 0,945. Таким образом, можно утверждать, что вариация уровня производительности труда на 94,5% обусловлена изменением факторов, входящих в многофакторную регрессионную модель.

Для прогнозирования зависимой переменной необходимо спрогнозировать величину факторных показателей. Прогнозные значения факторных показателей X_1 – X_3 , в свою очередь, определяются на основе построения их трендов, т.е. выявления тенденции изменения показателей во времени. Отбор тренда для каждого фактора осуществлялся на основе критерия – коэффициента детерминации. При этом выбирается тренд с наибольшим значением R^2 .

Изменение первых двух факторных показателей во времени наиболее достоверно описывается трендами полиномиального вида:

$$X_1 = 3,6055x^6 - 78,487x^5 - 156,55x^4 + 13575x^3 - 95379x^2 + 216271x + 379580 \quad (3)$$

$$X_2 = -12,72x^2 + 331,35x + 6332,9 \quad (4)$$

$$X_3 = 0,0465x^3 - 1,1685x^2 + 7,3629x + 55,336 \quad (5)$$

Согласно значениям коэффициентов детерминации изменение факторных показателей X_1 , X_2 , X_3 объясняется временным фактором, соответственно на 89,1%, 70,4% и 72,4%.

Модель выручки строится по следующему алгоритму. На первом этапе выбирается результативный показатель «выручка» и факторы, влияющие на него. К ним относятся: уровень издержек обращения в выручке предприятия (X_1), число реализованных населению турпутевок (X_2), производительность труда работников предприятия (X_3), средний уровень дохода на 1 чел. в Республике Башкортостан (X_4), среднесписочная численность персонала предприятия (X_5), удельный вес туристов, выбравших внутренний туризм из общего числа реализованных путевок (X_6).

Для анализа была отбирается информация по полугодиям за последние 6 лет, т.е. исследуемая совокупность также включает 13 элементов.

Проверка наличия мультиколлинеарности между включенными факторами осуществляется по рассчитанным коэффициентам парной корреляции. В модель включились не все факторы, а только третий и четвертый, которые обозначаются соответственно X_1 , X_2 .

Уравнение множественной регрессии имеет следующий вид:

$$Y_{xi} = 151,05 + 4,468 * X_1 + 24,16 * X_2 \quad (6)$$

Статистическая оценка значимости коэффициентов регрессии по t-критерию Стьюдента и проверка соответствия полученной модели изучаемому явлению по F-критерию Фишера свидетельствует о применимости данной модели для принятия решений и осуществления прогнозов.

Множественный коэффициент корреляции равен 0,97, что соответствует множественному коэффициенту детерминации, равному 0,94. Это говорит о том, что удельный вес влияния отобранных факторов на выручку составляет 94%.

Разработанная модель считается адекватной и пригодна для практического применения и, в частности, прогнозирования уровня оплаты труда. Прогнозные значения факторных показателей X_1 , X_2 также определяются на основе построения их трендов, т.е. выявления тенденции изменения показателей во времени.

Изменение во времени фактора X_1 можно наглядно показать трендом логарифмического, полиномиального и степенного вида. При этом наиболее точно

отражает изменение выручки предприятия во времени тренд полиномиального вида (это путем сопоставления коэффициента детерминации для различных видов трендов):

$$X1 = 0,0037X^2 - 0,0392X^2 + 1,1528X + 5,3371 \quad (7)$$

Прогнозные значения факторного показателя $X1$ определялись подстановкой в соответствующее уравнение тренда по предприятию на первое полугодие 2012 года. На основе полученных прогнозных значений факторных показателей с помощью функции ТЕНДЕНЦИЯ осуществлено прогнозирование результативного показателя Y по турфирме на первое полугодие 2012 года.

Изменение во времени $X2$ передается достаточно точно трендом также полиномиального вида:

$$X2 = -0,1201X^3 + 4,3487X^2 - 31,949X + 146,29 \quad (8)$$

Ожидаемая вариация прогнозных значений всех факторных показателей является незначительной.

5 Предложена методика стратегического управленческого анализа туристских фирм, основанная на исследовании качества обслуживания туристов и оценке ценности туристских услуг для конечного потребителя, а также разработаны научно-методические рекомендации по проведению управленческого анализа деятельности туристических фирм

В диссертационном исследовании установлено, что разработка стратегии развития турфирмы должна строиться на предварительном анализе отраслевой конкуренции, анализе характера удовлетворяемых потребностей, анализе туристской ренты и т.д. В этих целях автором составлена анкета и проведен опрос оценки ценности туристских услуг для конечного потребителя, результаты которого представлены в таблице 3. Под качеством услуг в анкете понималось безопасность, компетентность персонала, сервисные характеристики. Оценка проводилась по 10-бальной шкале: 10 баллов - максимальная удовлетворенность туристов качеством и ценой отдельных этапов, 1 балл - минимальная.

Путем опроса туристов организации ООО «Тенгри» и ее основных конкурентов были получены стоимостные цепочки и цепочки удовлетворенности туристов ценой и качеством отдельных этапов обслуживания для этих организаций и далее определены взвешенные оценки удовлетворенности ценой и качеством по всем этапам обслуживания для ООО «Тенгри» и ее конкурентов по стоимости.

Таблица 3 - Оценка удовлетворенности туристов стоимостью и качеством обслуживания туроператором¹

Этапы обслуживания туристов	Вес этапа по стоимости, в %	Оценка этапа туристами по стоимости и качеству,		Взвешенная оценка стоимости, баллы, в %	Взвешенная оценка качеству, баллы, в %
		По стоимости	По качеству		
1. При подготовке к поездке	5	8	8	40	40
2. Во время совершения поездки:					
2.1 Транспорт	25	6	7	150	125
2.2 Проживание	20	5	5	100	100
2.3 Экскурсионная программа	15	8	9	120	135
2.4 Питание	30	6	5	180	150
3. Обслуживание после приобретения услуги	5	7	6	35	30
Сумма	100			625	580
Удовлетворенность обслуживанием по цене, баллы				6,25	x
Удовлетворенность обслуживанием по качеству, баллы				x	5,80

Проведенный анализ показывает, что имеется существенное несоответствие для ООО «Тенгри» по взвешенным оценкам этапа 2.1, 2.4, 3, в которых оценка стоимости выше, чем оценка качества.

Результаты анализа позволяют определить итоговые взвешенные оценки уровня удовлетворенности потребителей ценой и качеством обслуживания по отдельным этапам и в целом по отношению к конкуренту. Так, итоговая оценка уровня удовлетворенности потребителей ценой составила $625/685 = 0,91$, а качеством обслуживания – $580/820 = 0,71$. На основе имеющихся данных по удовлетворенности потребителей ценой и качеством основных этапов обслуживания туристов требуется предложить меры по усилению конкурентоспособности ООО «Тенгри».

Оценка эффективности деятельности туристских фирм является затруднительным моментом, поэтому автором предложено несколько вариантов оценки эффективности реализации той или иной программы или акции: количественный анализ; контент-анализ; анализ конечных результатов воздействия информации на целевые аудитории.

Для практического использования на предприятиях туризма в рамках стратегического управленческого анализа предложено применение интегральной оценки качества обслуживания туристов:

$$W = \frac{d_{\phi}}{d_{\psi}} \cdot \frac{t_{\phi}}{t_{\psi}} = \frac{d_{\phi}}{d_{\psi}} \cdot \frac{t_{\phi}}{t_{\psi}} \quad (9)$$

где d_{ϕ} - фактическая доля посетителей, которые приобрели турпутевку, %;

¹ По данным ООО «Тенгри»

t_{ϕ} - фактическое время, потраченное на обслуживание одного посетителя, в минутах.

Поскольку в турагентстве менеджеры полностью успевают консультировать посетителей без ожидания, поэтому время ожидания в диссертации предложено заменить временем обслуживания одного клиента:

$$t_{об} = \frac{П_{д}}{Ч_{ок}}, \quad (10)$$

где $П_{д}$ - фонд рабочего времени менеджера турагентства, в часах;

$Ч_{ок}$ - число обслуженных клиентов, в чел.

$d_{э}, t_{э}$ - эталонные значения, замененные средним числом, рассчитанным по ретроспективным данным.

Время обслуживания одного посетителя включает: подбор тура, бронирование, оформление визы, заключение договора, получение платежа. Таким образом:

$d_{э}$ - эталонная доля посетителей, которые приобрели путевку, (70%).

$t_{э}$ - эталонное время на обслуживания одного посетителя, (80 мин.)

Экспериментальные расчеты интегральной оценки качества обслуживания туристов в ООО «Интурсервис» дали следующие результаты (Таблица 4).

Таблица 4 - Интегральные оценки качества обслуживания туристов

Кварталы	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.
1	0,833	1,077	0,822	0,982
2	1,206	0,882	0,800	-
3	0,977	1,147	1,026	-
4	0,911	0,925	0,966	-

Величина интегральной оценки по кварталам за три года колеблется на уровне 0,800-1,206, т.е. близка к максимальной. За последние три квартала интегральная оценка качества обслуживания продолжала повышаться главным образом за счет сокращения времени приобретения турпродукта.

Научно-методические рекомендации по проведению управленческого анализа деятельности туристических фирм включает:

1) оценку конкурентоспособности предприятия на оперативном уровне, основным параметром которой является интегральный показатель конкурентоспособности услуг.

В диссертации установлено, что конкурентоспособность имеет релятивистскую природу, поскольку рассматривается относительно конкретного рынка и конкретного аналога, и носит динамический характер, поскольку анализируется только в привязке к конкретному отрезку времени с учетом изменений рыночной конъюнктуры. Сравнительная рейтинговая оценка конкурентоспособности с использованием метода расстояний включает формирование матрицы исходных данных, определение оптимальных значений, расчет стандартизированных показателей по отношению к соответствующему эталонному показателю, расчет показателей рейтинговой оценки по каждой турфирме, ранжирование организаций.

2) SWOT-анализ, целью проведения которого является исследование фактического положения и стратегических перспектив фирмы на основе изучения ее сильных и слабых сторон, рыночных возможностей и факторов риска;

3) факторный анализ конкурентоспособности туристской фирмы в сопоставлении с отраслевыми показателями, позволяющий верифицировать результаты оценки конкурентоспособности. В качестве математической модели факторного анализа в диссертации используется выражение:

$$K = \frac{\Gamma}{R} * \sqrt{\frac{I}{I^s}} \quad (11)$$

где K - конкурентоспособность исследуемой турфирмы; Γ - операционная эффективность предприятия; R - операционная эффективность по выборке; I - индекс изменения объемов выручки рассматриваемой турфирмы; I^s - индекс изменения объемов выручки по выборке.

Чем выше показатель K , тем более конкурентоспособным по отношению к выборке является рассматриваемое предприятие. Количество отраслевых организаций и распределение рыночных долей между ними определяют интенсивность конкуренции.

Автором проведена экспериментальная проверка применимости рекомендуемых для практического использования методик оценки конкурентоспособности. Для иллюстрации использованы данные турфирм «Магазин горячих путевок», «Остров путешествий», «Интурсервис» и др.

Предлагаемый подход значительно облегчает задачу по сбору информации, необходимой для анализа и оценки конкурентоспособности туристской фирмы.

Таким образом, использование предложенной методики позволит информативно и с упрощением сравнительной оценки и прогнозирования

разрабатывать новые туристские услуги, востребованные потребителем, что будет способствовать повышению конкурентоспособности предприятия и эффективности их функционирования.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В процессе диссертационного исследования систематизирован понятийный аппарат в туристской сфере, обоснована необходимость разделения управленческого анализа на тематический и стратегический. В работе представлена систематизация основных направлений деятельности туристской фирмы, что является главным критерием формирования, разработки, внедрения и использования методологии управленческого анализа для туристских фирм.

Автором разработаны дополнительные регистры внутренней отчетности, внутренние стандарты по внедрению управленческого учета на предприятии и оценке эффективности затрат туристского предприятия, позволяющие обеспечить достоверной аналитической информацией процесс принятия управленческих решений.

Предложен расчет стратегической производительности труда, включающий производительность труда персонала турфирм и коэффициент возвратности клиентов. Построены экономико-математические модели выручки и производительности труда персонала и факторов, их определяющих.

Предложены методики оценки конкурентоспособности туристских фирм с учетом особенностей их функционирования. В диссертации раскрыто значение удовлетворенности туристов ценой и качеством туристских услуг и предложена методика их оценки.

Предлагаемый подход к управленческому анализу деятельности туристских фирм имеет научное и практическое значение, способствующее повышению эффективности управления туристской фирмой, что в целом повысит ее конкурентоспособность. Разработанные научно-методические и практические рекомендации в дальнейшем могут быть применимы к другим сферам экономики, поскольку в сформулированных автором моделях и алгоритме анализа учтена возможность трансформации при изменении задач и условий анализа.

4. ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Статьи в научных журналах, рекомендованных ВАК

1. Бакиева, Г.Р. Особенности управленческого анализа деятельности туристских фирм / Г.Р. Бакиева // Экономические и гуманитарные науки. - 2012. - №11 (0,75 п.л.)

2. Бакиева, Г.Р. Анализ факторов, влияющих на деятельность туристских фирм / Г.Р. Бакиева // Вестник Орловского государственного университета: серия гуманитарные исследования. - 2012. - №6 (0,69 п.л.)

3. Бакиева, Г.Р. Особенности анализа и оценки деятельности предприятий туристской сферы / Г.Р. Бакиева // Вестник Сочинского государственного университета туризма и курортного дела. - 2011. - №3 (0,63 п.л.)

4. Бакиева, Г.Р. Роль внутренних стандартов торгового предприятия в оценке обоснованности расходов / Г.Р. Бакиева // Известия Российского государственного педагогического университета имени А.И. Герцена. - 2008. - № 12(86) (0,4 п.л.)

Публикации в других научных изданиях:

5. Бакиева Г.Р. Методы анализа издержек обращения / Г.Р. Бакиева, О.И. Ардашова // Материалы девятой межвузовской студенческой научно-практической конференции «Национальные традиции в развитии торговли». - Уфимский институт (филиал) РГТЭУ. - Уфа, 2012 (0,125 п.л.)

6. Бакиева Г.Р. Анализ заработной платы в России / Г.Р. Бакиева, А.А. Аминева // Материалы девятой межвузовской студенческой научно-практической конференции «Национальные традиции в развитии торговли». - Уфимский институт (филиал) РГТЭУ.- Уфа, 2012 (0,095 п.л.)

7. Бакиева Г.Р. Современный мировой туристский рынок и перспективы его развития / Г.Р. Бакиева, Ю.И. Рожкова // Материалы девятой межвузовской студенческой научно-практической конференции «Национальные традиции в развитии торговли». - Уфимский институт (филиал) РГТЭУ.- Уфа, 2012 (0,125 п.л.)

8. Бакиева Г.Р. Особенности функционирования рынка туризма как рынка услуг / Г.Р. Бакиева // Торговля, предпринимательство и право. – 2012. - №2 (0,56 п.л.)

9. Бакиева Г.Р. Управленческий анализ как основа прогнозирования деятельности турфирм / Г.Р. Бакиева, Г.Х. Муфтиева // Материалы VII международной научно-практической конференции «Современный менеджмент:

проблемы и перспективы». - Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет. - СПб., 2012 (0,25 п.л.).

10. Bakieva G.R. Analysis of tourist-recreational resources of the Republic of Bashkortostan/ Bakieva G.R.//20-th International Scientific Conference COMATTECH 2012.\Slovak University of technology in Bratislava.-Trnava, 2012 (0,25).

11. Бакиева Г.Р. Факторы конкурентоспособности предприятий туризма / Г.Р. Бакиева, М.Н. Колесник // Материалы восьмой межвузовской студенческой научно-практической конференции «Национальные традиции в развитии торговли». - Уфимский институт (филиал) РГТЭУ. - Уфа, 2011 (0,12 п.л.).

12. Бакиева Г.Р. Состояние гостиничного хозяйства в Уфе / Г.Р. Бакиева, А.А. Буранбаева // Материалы восьмой межвузовской студенческой научно-практической конференции «Национальные традиции в развитии торговли». - Уфимский институт (филиал) РГТЭУ. - Уфа, 2011 (0,1 п.л.).

13. Бакиева Г.Р. Бухгалтерский учет затрат на предприятиях туризма / Г.Р. Бакиева, Л.К. Давлетшина // Материалы восьмой межвузовской студенческой научно-практической конференции «Национальные традиции в развитии торговли» / Уфимский институт (филиал) РГТЭУ. - Уфа, 2011 (0,1 п.л.).

14. Бакиева Г.Р. Анализ производительности труда / Г.Р. Бакиева, Л.А. Игнатьева // Материалы восьмой межвузовской студенческой научно-практической конференции «Национальные традиции в развитии торговли». - Уфимский институт (филиал) РГТЭУ.- Уфа, 2011 (0,1 п.л.).

15. Бакиева Г.Р. Региональные особенности международного сотрудничества туристических фирм / Г.Р. Бакиева, Г.Г. Муфтиев, О.И. Ардашова // Материалы международной научно-практической конференции «Перспективы международного социально-экономического сотрудничества и партнерства». - РГТЭУ. - М., 2011 (0,13 п.л.).

16. Бакиева Г.Р. Оценка обоснованности расходов туристских фирм на основе внутренних стандартов / Г.Р. Бакиева // Материалы одиннадцатой международной конференции с элементами научной школы для молодежи «Управление экономикой: методы, модели, технологии». - Уфимский государственный авиационный технический университет. - Уфа, 2011 (0,5 п.л.).

17. Бакиева Г.Р. Информационные технологии как фактор повышения конкурентоспособности предприятий индустрий гостеприимства / Г.Р. Бакиева // Материалы международной научной конференции «Глобализация экономики и

образования: перспективы России и Германии». - Уфимский институт (филиал) РГТЭУ. - Уфа, 2010 (0,3п.л.).

18. Бакиева Г.Р. Совершенствование туристической инфраструктуры как элемент инновационной политики / Г.Р. Бакиева // Материалы VII Международной научно-технической конференции «Инновации и перспективы сервиса». - Уфимская государственная академия экономики и сервиса, Уфа, 2010 (0,25 п.л.).

19. Бакиева Г.Р. Организационная структура предприятия и ее влияние на управленческий учет / Г.Р. Бакиева // Материалы третьей межвузовской студенческой конференции «Торговля, бизнес и предпринимательство в условиях рыночной экономики». - Уфимский институт (филиал) РГТЭУ, Уфа, 2006 (0,13 п.л.).

Государственный университет – учебно-научно-производственный комплекс

Лицензия № 00670 от 05.01.2000

Подписано к печати 15.11.2012 Формат 60 x 841/16

Печать офсетная. Объем 1,0 усл. печ. л. Тираж 100 экз.

Заказ № _____

Отпечатано с готового оригинал-макета

На полиграфической базе Госуниверситет - УНПК

302030, г. Орел, ул. Московская, 65.