

УДК 338

Управление производительностью и эффективностью труда: понятие, особенности в туризме

Глюса Рафаеловна Бакиева

Уфимский институт (филиал) Российского государственного торгово-экономического университета, Россия
Аспирант
E-mail: bgr85@mail.ru

Аннотация. В работе рассмотрены проблемы управленческого анализа трудовых ресурсов, их роль в эффективном управлении предприятием. Раскрыта методика расчета показателей оценки эффективности трудовых ресурсов. Определена последовательность проведения детерминированного и корреляционно-регрессионного анализа влияния факторов на производительность труда. Определена зависимость эффективности деятельности предприятия от темпов изменения производительности и оплаты труда.

Ключевые слова: персонал; туризм; анализ, эффективность труда; факторы; клиент; коэффициент возврата; темп изменения; оплата труда.

Введение. К факторам, определяющим прибыльную деятельность туристского предприятия, относятся квалификация персонала, его мотивация; обеспечение качества работы; известность бренда предприятия, влияющая на выбор клиента, покупающего его услугу; соблюдение эффекта масштаба; высокая производительность труда. Без сомнения, персонал является самым важным источником развития любой организации, поскольку именно он управляет всеми другими ресурсами для достижения поставленных целей. Поэтому управленческий (внутренний) анализ деятельности персонала призван оптимальным образом организовать труд работников для обеспечения эффективной деятельности предприятия в целом.

Обобщающим показателем оценки, как известно, служит производительность труда (в сфере туризма – это количество обслуженных туристов или выручка за единицу времени) и трудоемкость (показатель, обратный производительности труда). Повышение производительности труда имеет для туризма, как и для другой отрасли экономики, важное экономическое значение. Производительность труда – это показатель, в котором отражаются все стороны хозяйственной деятельности организации. Рост производительности труда благоприятно сказывается на многих показателях: выручке, общехозяйственных расходах, фонде оплаты труда, прибыли и др.

Результаты. Анализ системы показателей производительности труда рекомендуем начинать с изучения его выполнения по каждому сотруднику отдельно и отдельно по структурным подразделениям туристской организации. Затем изучается изменение производительности труда за ряд лет и при этом следует обратить внимание на то, чтобы соблюдался закон опережения роста производительности труда над ростом средней заработной платы; рост эффективности труда опережал рост численности персонала, т.е. увеличение выручки должно быть обеспечено положительной динамикой интенсивного фактора – производительности труда.

Далее при анализе производительности персонала необходимо определить влияние факторов, от которых зависит уровень динамики производительности труда. Для этих целей рекомендуем применять методы детерминированного или корреляционно-регрессионного анализа.

Например, зависимость производительности труда от состава работников в общем виде выражается следующим образом:

$$\Pi = \frac{B(O)}{Ч} = \frac{B(O)}{Ч_{\text{м}}} \times \frac{Ч_{\text{м}}}{Ч_{\text{у}}} \times \frac{Ч_{\text{у}}}{Ч}, \quad (1)$$

где Ч – численность работников, всего; Ч_м – численность менеджеров по реализации турпутевок; Ч_у – численность управленческого персонала;

$B(O)$ – объем выручки.

Последовательность расчета влияния вышеуказанных факторов на общую производительность труда методом цепных подстановок (детерминированный анализ) будет выглядеть следующим образом:

$$1) \quad \Pi = \frac{B(O)}{Q} = \frac{B(O)^0}{Q_m^0} \times \frac{Q_m^0}{Q_y^0} \times \frac{Q_y^0}{Q^0} = \frac{6563}{3} \times \frac{3}{6} \times \frac{6}{10} = 2187,7 \times 0,5 \times 0,6 = 656,31$$

$$2) \quad \Pi_{\text{учл1}} = \frac{B(O)}{Q} = \frac{B(O)^1}{Q_m^1} \times \frac{Q_m^0}{Q_y^0} \times \frac{Q_y^0}{Q^0} = \frac{2957}{4} \times \frac{3}{6} \times \frac{6}{10} = 739,25 \times 0,5 \times 0,6 = 221,78$$

$$3) \quad \Pi_{\text{учл2}} = \frac{B(O)}{Q} = \frac{B(O)^1}{Q_m^1} \times \frac{Q_m^1}{Q_y^1} \times \frac{Q_y^0}{Q^0} = \frac{2957}{4} \times \frac{4}{3} \times \frac{6}{10} = 739,25 \times 1,33 \times 0,6 = 589,92$$

$$4) \quad \Pi = \frac{B(O)}{Q} = \frac{B(O)^1}{Q_m^1} \times \frac{Q_m^1}{Q_y^1} \times \frac{Q_y^1}{Q^1} = \frac{2957}{4} \times \frac{4}{3} \times \frac{3}{8} = 739,25 \times 1,33 \times 0,38 = 373,62$$

Таблица 1

Сведения о трудовых ресурсах ООО «Х-тур»

Наименование показателя	Ед. изм.	Годы			Отклонение 2010 г. от		Темп роста 2010 г к 2008 г.
		2008	2009	2010	2008г.	2009г.	
Выручка	тыс.	6563	2961	2957	-3603	-4	45,06
Численность работников:	руб.	10	8	8	-2	0	80
- всего		3	3	4	1	1	50
- в т.ч. менеджеров по продаже туров	чел.	6	4	3	-3	-1	50
- управленческого персонала	тыс.	656,3	370,1	369,6	-286,7	-0,5	56,32
Производительность труда:	руб.	2187,7	987	739,3	-1448,4	-247,7	33,79
- работника							
- менеджеров по продаже туров	тыс.	1093,8	740,3	985,7	-108,1	245,4	90,12
- управленческого персонала	руб.						
Фонд оплаты труда	тыс.	1010	1133	1191	181	58	117,92
работников	руб.	101	141,6	148,9	47,9	7,3	147,43
Средняя годовая заработная плата одного работника							

Влияние на производительность труда изменения численности административно-управленческого персонала в общей численности персонала определяется по формуле [3]:

$$\Pi\% = \frac{(A_0 - A_1) \times 100}{100 - A_0} \quad (2)$$

$\Pi\%$ – изменение производительности труда в связи с изменением состава персонала, в %; A_0 – удельный вес административно-управленческих кадров в среднесписочной численности персонала в базисном периоде, в %; A_1 – удельный вес административно-управленческих кадров в среднесписочной численности персонала в отчетном периоде, в %.

В процессе анализа производительности труда необходимо выяснить, какая доля прироста объема производства получена за счет изменения производительности труда, а какая – за счет изменения среднесписочной численности персонала. Удельный вес прироста выручки в результате роста эффективности труда рассчитывается по формуле [3]:

$$\% \Pi T = \frac{1 - \% \uparrow Q}{\% \uparrow ОП \times 100}, \quad (3)$$

где $\% \uparrow Ч$ – процент увеличения численности;

$\% \uparrow ОП$ – процент роста объема производства.

Корреляционно-регрессионный анализ влияния факторов осуществляется в следующей последовательности:

- определяются факторы, которые оказывают влияние на анализируемый показатель, и отбираются наиболее важные из них;

- осуществляется сбор исходной информации по каждому факторному и результативному признаку;

- моделируется связь между факторным и результативным показателем, т.е. подбирается и обосновывается уравнение, которое наиболее точно отражает изучаемые зависимости;

- рассчитываются основные показатели корреляционно-регрессионного анализа: уравнение связи, коэффициенты корреляции, детерминации, эластичности и др.;

- осуществляется статистическая оценка и возможное практическое использование результатов корреляционно-регрессионного анализа.

В результате выполненной работы искомое уравнение множественной регрессии получило вид:

$$Y = -3016,503 + 0,115x_1 + 9,196x_2 - 1288,306x_3 \quad (4)$$

Для характеристики модели определили совокупный линейный коэффициент множественной корреляции и коэффициент детерминации [1].

Коэффициент корреляции равен 0,974.

B57	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
43											
44		Регрессионная статистика									
45		Множественный R	0,974								1:
46		R-квадрат	0,949								11
47		Нормированный R-квадрат	0,932								:
48		Стандартная ошибка	6729,254								1
49		Наблюдения	13								-11
50											
51		Дисперсионный анализ									
52			df	SS	MS	F	Значимость F				
53		Регрессия	3	7579185140	2526395047	55,79143	3,87836E-06				
54		Остаток	9	407545695	45282855						
55		Итого	12	7986730835							
56											
57			Коэффициенты	Стандартная ошибка	t-статистика	P-Значение	Нижние 95%	Верхние 95%	Нижние 95,0%	Верхние 95,0%	
58		У-пересечение	-3016,503	45473,756	-0,066	0,949	-105885,285	99852,280	-105885,285	99852,280	
59		Выручка, руб.	0,115	0,023	4,945	0,001	0,062	0,167	0,062	0,167	
60		Среднемесячная заработная плата одного работника, в руб.	9,196	4,078	2,255	0,051	-0,030	18,422	-0,030	18,422	
61		Структура выручки, %	-1288,306	436,093	-2,954	0,016	-2274,818	-301,794	-2274,818	-301,794	
62											

Рис. 1. Расчет параметров модели со значимыми факторами

Коэффициент детерминации – R² равен:

$$R^2 = 1 - \frac{\sum_{t=1}^n (y_t - y_t)^2}{\sum_{t=1}^n (y_t - \bar{y})^2} = 0,949 \quad (5)$$

Поскольку коэффициент детерминации R² равен 0,949, то можно говорить о том, что 94,9% вариации зависимой переменной Y учтено в модели и обусловлено влиянием включенных в модель факторов. Итак, в результате корреляционно-регрессионного анализа была получена модель наибольшей зависимости производительности труда работников туристских фирм (Y) от следующих факторов: выручка предприятия (X₁), среднемесячная заработная плата одного работника (X₂), структура выручки (X₃).

Однако категория производительности труда имеет несколько до конца не выясненных моментов. Например, сравнивая производительность менеджера по туризму и продавца фруктов, можно решить, что у первого производительность труда в 20 раз выше, чем у второго, лишь на том основании, что этот показатель выражается выручкой, допустим, в 30 тысяч руб., а у продавца в магазине – 3 тыс. руб. Мы считаем, что в каждом случае необходимо учитывать свои особенности труда, а это требует использование сложных подходов к расчетам. Сравнительный анализ производительности труда лучше проводить

по однородным видам деятельности или использовать относительные величины. Таким образом, наиболее обоснованный подход в том случае, когда при расчете производительности труда соблюдаются следующие требования: учет всех видов затрат труда на анализируемый тип работы; устранение искажений, связанных с различиями в трудоемкости; не допущение повторного счета, в частности прошлого труда.

Для отрасли туризма мы предлагаем расчет производительности труда в натуральных единицах измерения. Мы считаем, что он отражает фактор доброжелательности, доверия среди клиентов к услугам данной фирмы.

$$П = \frac{KK}{T_{обс}} \quad (6)$$

где П – стратегическая производительность труда менеджеров; КК – количество обслуженных клиентов, чел.; Т – время обслуживания, в часах.

На производительность труда персонала, работающего в сфере туризма, влияют покупатель (через потребительский опыт, эмоциональный настрой, восприятие услуги, уровень дохода), персонал (через квалификацию, психологическое состояние, мотивацию к труду, чуткость к пожеланиям клиента), предприятие в лице собственника (через организацию процесса производства и оказания услуги, выбор правильной стратегии и эффективное положение об оплате труда) [4].

Выбор в качестве числителя показателя "количество обслуженных клиентов" позволяет контролировать повторные покупки потребителей, удовлетворенных качеством обслуживания и сделавших осознанный выбор в пользу данного контактного работника в будущем. Количество затраченного времени можно определить одним из методов измерения затрат рабочего времени: хронометраж, фотография рабочего времени. Постоянные клиенты обеспечивают стабильный доход предприятия в перспективе.

Проведенные нами исследования на предприятиях социально-культурной сферы и туризма в Башкортостане показали, что чем дольше сохраняются отношения между турфирмой и потребителем услуги, тем выше лояльность клиента и производительность труда обслуживающего его работника.

Для конкретизации вышеизложенного мы предлагаем ввести дополнительный показатель – коэффициент возврата клиентов.

Под коэффициентом возврата понимается среднее количество повторных посещений конкретным посетителем. Он меньше единицы, если большинство посетителей выбирают определенную туристскую фирму случайно (например, в результате адресации от поисковых систем или использования баннерной рекламы) и больше никогда к нему не обращаются. Этот коэффициент больше единицы, если случайный посетитель заинтересовался содержанием услуги, остался доволен качеством и ценой предоставляемых услуг и сохранил его координаты для повторного обращения.

Важное значение имеет соотношение производительности и размеров оплаты труда сотрудников. Этот показатель отражается в удельных показателях суммы выручки на 1 руб. заработной платы или фонда оплаты труда. Эти показатели регулируются нормативами, которые могут сильно варьировать для предприятий разных отраслей. Для предприятий первичных и вторичных отраслей доля заработной платы в 1 руб. выручки доходит до 20% и выше. На предприятиях (туризма, образования и др.), где материальные затраты очень низки или совсем отсутствуют, норматив фонда оплаты труда к выручке может составлять до 70 %.

Положительная динамика роста производительности труда для туристского предприятия, безусловно, является замечательным показателем. Увеличение выручки в единицу времени обычно приводит к росту абсолютной величины суммарной заработной платы персонала предприятия. Однако иногда темп изменения производительности и заработной платы бывают не в одном направлении. Варианты изменения удельных показателей производительности и заработной платы персонала приведены в таблице 2 [2].

Варианты динамики производительности и заработной платы

	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4
Производительность в один час	Рост	Рост	Снижение	Снижение
Заработная плата за один час	Рост	Снижение	Рост	Снижение

Вариант 1 соответствует предбанкротному состоянию предприятия. Вариант 3 свидетельствует об ошибках в организации процесса управления. Рост заработной платы и одновременное снижение производительности труда приведет к увеличению доли необоснованных затрат и снижению показателей финансовой устойчивости предприятия. К данной группе относится ООО «Интурсервис». Вариант 2 может возникнуть из-за несовершенства тарификации и неэффективной системы нормирования. Такое состояние является непродолжительным, так как сотрудники либо вынудят руководство поменять систему нормирования, либо положительная тенденция изменения производительности сменится ее падением.

Наилучшим для предприятия можно считать первый вариант. В его реализации возможны два варианта: а) производительность растет быстрее зарплаты; б) зарплата растет быстрее производительности. Наилучшим для предприятия является вариант 1а.

Закключение. Таким образом, анализ вышеперечисленных трудовых показателей позволяет оценить экономическую эффективность труда на уровне предприятия, подразделений и разработать мероприятия по совершенствованию и конкурентоспособному управлению трудовыми ресурсами.

Примечания:

1. Галиаскаров Ф.М. Методы расчета и математические модели финансовых операций / Ф.М. Галиаскаров, Г.Г. Муфтиев, Н.Д. Бублик, А.С. Кабирова. Уфа: Дизайн Полиграф Сервис, 2009. 576 с.
2. Ковалев В.В., Волкова В.Н. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: Учебник. М.: ООО «ТК Велби», 2002. 424 с.
3. Практикум по экономике, организации и нормированию труда / Под ред. проф. П.Э. Шлендер. М.: Вузовский учебник, 2007. 319 с.
4. Семеркова Л., Есина Л. Индустрия туризма: трудовые показатели // «Человек и труд». 2008. №2. С. 51-53.//www.chelt.ru

UDC 338

**Labour Productivity and Efficiency Management:
Notion, Tourism Industry Features**

Glysa R. Bakieva

Ufa Institute (branch) of Russian State University of trade and economics, Russia
PhD student
E-mail: bgr85@mail.ru

Abstract. The article considers the problems of human resources managerial analysis, their role in enterprise efficient administration, discloses the method of human resources efficiency calculation, defines sequence of determinated and correlated-regressive analysis of factors impact on labour productivity, determines dependence of enterprise operating efficient on the rate of labour productivity and remuneration.

Keywords: personnel; tourism; analysis; labour efficiency; factors, client; financial ratio; rate of change; labour remunerate.