

не обладают достаточным запасом прочности. Если проводить аналогию с предыдущим пунктом и сравнить по данному параметру малые и крупные предприятия, то можно заметить, что на крупных предприятиях, за счет эффекта масштаба деятельности, больших размеров активов и так далее, очень велик запас прочности. Несмотря на то, что крупные предприятия менее гибкие, с большими трудностями приспосабливаются к рыночным изменениям, тем не менее, в условиях кризисных ситуаций они обладают большими шансами «выстоять» за счет накопленных резервов. Малые предприятия являются более гибкими структурами, но, при этом, их резервы не так велики, поэтому стратегическое планирование как фактор, повышающий готовность к будущим переменам, рыночным потрясениям, для них особенно важно.

- Стратегическое планирование как фактор перехода к новым формам ведения бизнеса. В данном случае следует заметить, что организация бизнеса в форме малого предприятия может быть обусловлена различными причинами и может преследовать различные цели. В частности, в отдельных рыночных сегментах малый бизнес является наиболее эффективной формой ведения бизнеса, то есть это состояние компании будет являться неизменными за счет влияния фактора экономической обоснованности. В то же время, возможна такая ситуация, когда организация бизнеса в форме малого предприятия обусловлена наличием необходимых средств и ресурсов, и его успешное функционирование может стимулировать дальнейшее расширение компании. В этом случае малое предприятие можно считать лишь переходной формой организации компании, и целью ее работы является ее рост. В таком случае стратегическое планирование должно строиться исходя из кардинально других принципов, не как фактор взаимодействия с будущим рыночным состоянием, а как фактор доведения компании до ее следующего состояния. То есть все стратегические решения должны приниматься с учетом того состояния компании, которое она желает достигнуть.

Исходя из всего сказанного заметим, что для малых предприятий стратегическое планирование является особенно важным в силу действия ряда объективных причин, при этом его организация сопряжена с определенными трудностями, но эффект от применения стратегического планирования в практике малых

предприятий должен превысить издержки по его организации.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Володькина, Е. А. Стратегическое планирование предпринимательских решений с сервисной экономике: автореф. дис. ... канд. экон. наук / Е. А. Володькина. – СПб., 2008. – 20 с.

#### **ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СОВМЕСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ: МЕТОДИКА ПОСТРОЕНИЯ АДДИТИВНОГО ИНТЕГРАЛЬНОГО КРИТЕРИЯ**

Дружилов С.А.

*Сибирский государственный индустриальный  
университет  
Новокузнецк, Россия*

Эффективность деятельности персонала рассматривается как отношение обобщенного результата к затратам, связанным с производством продукта. Суммарная эффективность складывается из частных эффективностей. В качестве частных критериев целесообразно использовать экономические, социальные, психологические и «клиенто-центрированные» показатели. Экономическая эффективность (Ээ) деятельности персонала определяется отношением доходов к затратам при получении полезного результата. (Отметим, что при совместной деятельности можно говорить о доле вклада каждого работника в продуктивность деятельности коллектива). Психологическая эффективность (Эп) определяется соотношением удовлетворенности специалиста и психофизиологической «цены» его деятельности. Социальная эффективность (Эс) характеризуется соотношением полезного социального результата (в частности, это могут быть социальные потребности производственной группы, в котором работает специалист), к социальным издержкам этой группы. Под «клиенто-центрированной» эффективностью (Эк) понимается степень ориентации субъекта труда не на сиюминутную выгоду, а на долгосрочные взаимоотношения с потребителем. Тогда суммарная эффективность (ЭΣ) будет определяться в виде следующей аддитивной функции [1]:

$$\Sigma \alpha_j = \Sigma \alpha_{ij} \alpha_{ij} = \alpha \alpha_j + \alpha_{п} \alpha_{пj} + \alpha_{с} \alpha_{сj} + \alpha_{к} \alpha_{kj} ,$$

где  $\alpha_j$ ,  $\alpha_s$ ,  $\alpha_p$ ,  $\alpha_k$  – весовые коэффициенты;  $\text{Э}_{ij}$  – частный показатель эффективности по данному критерию, рассчитанный для каждого  $j$ -го работника ( $j = 1, n$ );  $n$  – число работников в коллективе (в группе). Должно выполняться требование независимости частных критериев эффективности, являющееся необходимым условием построения аддитивной функции [2]. Если рассматривать ЭС как целевую функцию предприятия, то весовые коэффициенты  $\alpha_i$  определяются управленческой стратегией руководства этого предприятия. При изменении приоритетов управления меняются весовые коэффициенты при частных показателях эффективности. Подход позволяет сравнивать эффективность отдельных работников в соответствии с выбранными администрацией предприятия приоритетами управления.

Поставим задачу построения интегрального критерия эффективности, позволяющего не только оценить эффективность совместной

(групповой) деятельности персонала подразделения предприятия, но и определить «слабые» места в результативности деятельности отдельных его специалистов по распределению частных показателей эффективности. При построении интегрального критерия мы ориентируемся на выполнение следующих требований:

1) Все частные критерии должны быть безразмерными. Это требование выполняется при нормировании частных критериев, т.е.  $\text{Э}_{ij}^* = \text{Э}_{ij} / \text{Э}_{i\max}$ .

2) Желательно, чтобы значения частных критериев изменялись в одном интервале (в относительных единицах – от 0 до 1, или в процентах – от 0% до 100%). Это требование выполняется при одновременном нормировании и центрировании соответствующего показателя. В общем случае расчет выполняется по формуле

$$\text{Э}_{ij}^{**} = (\text{Э}_{ij} - \text{Э}_{i\max}) / (\text{Э}_{i\max} - \text{Э}_{i\min}).$$

При построении аддитивной функции эффективности мы исходим из условия однонаправленности частных критериев эффективности. Это значит, что если значение частного критерия эффективности возрастает, то это должно говорить об увеличении общей эффективности профессиональной деятельности рассматриваемого специалиста по данному показателю, а если убывает, – то об ухудшении. Это соответствует физическому смыслу частных критериев эффективности профессиональной деятельности.

По известным формулам рассчитывается среднеквадратичное отклонение  $\sigma_i$  для каждого частного критерия эффективности. Значение  $\sigma_i$  подсчитывается по значениям нормированных частных критериев. Среднеквадратичное отклонение дает оценку разброса данных относительно среднего значения частного критерия, рассчитанного для рассматриваемого контингента специалистов ( $j = 1, n$ ). В нашем случае, поскольку мы используем значения  $\text{Э}_{ij}^*$  – нормированные частные критерии, то величина  $\sigma_i$  будет находиться в пределах  $0,5 \geq \sigma_i \geq 0$ .

Ставя задачу определения факторов, на которые можно воздействовать в целях повышения общей эффективности деятельности персонала, исходят из следующих соображений.

Если имеет место минимальный разброс (предельный случай  $\sigma_i = 0$ ) индивидуальных значений рассматриваемого частного критерия эффективности  $\text{Э}_{ij}^*$  от среднего его значения рассматриваемого частного критерия  $\text{Э}_i^{\text{ср}}$ , для всего персонала, то индивидуальная кор-

рекционная работа со специалистами в целях повышения эффективности их деятельности по рассматриваемому показателю не даст существенных результатов. Нужно думать о системе организационных мероприятий, которые могли бы оказать оптимизирующее влияние на всех (или большинство) членов группы (подразделения предприятия).

Если имеет место большой разброс рассматриваемого частного критерия для отдельных членов группы по отношению к среднему значению показателя эффективности (как крайнее значение при  $\sigma_i = 0,5$ ), то на этот показатель  $\text{Э}_i$  стоит обратить особое внимание. Зная содержательную сторону составляющих этого показателя, можно наметить индивидуализированные способы работы с членами группы, направленные на коррекцию системы отношений и профессиональных ценностей, профессиональных мотивов, на конкретные пути повышения квалификации и др.

Для получения интегрального критерия эффективности, характеризующего эффективность совместной деятельности группы специалистов в качестве весовых коэффициентов при частных критериях эффективности целесообразно взять величины соответствующих стандартных отклонений [3], т.е.  $\alpha_i = \sigma_i$ . Для того, чтобы интегральный критерий также изменялся бы в пределах от 0 до 1, весовые коэффициенты при частных критериях эффективности нужно пересчитать по формуле:  $\beta_i = \alpha_i / \sum \alpha_i$ . Окончательно имеем:  $\text{Э}_0 = M \sum \beta_i \text{Э}_i^{**}$ , где  $M$  – масштабный коэф-

фициент. При  $M = 100$  интегральная эффективность измеряется по стобалльной шкале (или в процентах от максимально возможной). Тогда теоретически возможный (предельный, идеальный) случай  $E_0 = 100$ , если все частные

критерии эффективности  $E_i^{**}$  для данного коллектива максимальны.

В результате приходим к формуле, выражающей интегральную эффективность совместной деятельности членов группы (коллектива):

$$E_0 = M (\beta_э Ээ^{**} + \beta_п Эп^{**} + \beta_с Эс^{**} + \beta_к Эк^{**}),$$

где  $Ээ^{**}$ ,  $Эп^{**}$ ,  $Эс^{**}$ ,  $Эк^{**}$  – соответственно нормированные и центрированные показатели экономической, психологической, социальной и «клиенто-центрированной» эффективности деятельности персонала;  $\beta_э$ ,  $\beta_п$ ,  $\beta_с$ ,  $\beta_к$  – нормированные весовые коэффициенты, учитывающие степень разброса индивидуальных показателей специалистов относительно средних значений рассматриваемого критерия для всего контингента (группы) работников.

Представленный в таком виде интегральный критерий дает возможность не только оценить эффективность работы группы (команды профессионалов), но и определить «точки приложения» и виды управляющих, административных, организационных и психокоррекционных воздействий с целью повышения эффективности деятельности специалистов.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Дружилов С. А. Критерии эффективности профессионалов в условиях совместной деятельности / С. А. Дружилов // Объединенный научный журнал. – 2001. – № 22. – С. 44-45. – М.: Изд-во «ТЕЗАРУС»
2. Кини Р. Л., Райфа Х. Принятие решений при многих критериях: предпочтения и замечания. – М.: Радио и связь, 1981.
3. Раев А. Г. Об одном способе определения весовых коэффициентов частных критериев при построении аддитивного интегрального критерия // Автоматика и телемеханика. – 1984. – № 5. – С. 162-165.

#### ОСОБЕННОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РЕГИОНАЛЬНОЙ СФЕРЫ УСЛУГ

Семенова Л.В.

*Ставропольский технологический институт  
сервиса (филиал)  
ГОУ ВПО «Южно-Российский  
государственный университет  
экономики и сервиса»  
Ставрополь, Россия*

Основной макроэкономический показатель субъектов Российской Федерации в виде

валового регионального продукта, характеризующий результаты экономической деятельности регионов, тесно связан и во многом определяется сферой услуг, поскольку:

- подавляющая часть валового регионального продукта производится и именно в этой области хозяйственной деятельности;
- сфера услуг, как экономический транслятор, осуществляет продвижение товаров от реального сектора производства до конечного потребителя, а рост покупательской способности населения является мощным мультипликатором развития многих других отраслей;
- современное развитие сферы услуг во многом предопределяет важнейшую социальную функцию обеспечения занятости населения, ибо в целом по Российской Федерации в ее отраслях сегодня работает более 60% всего занятого населения страны. [1]

Учитывая выше изложенное становится очевидным необходимость более пристального внимания со стороны Правительства к данной сфере с целью выявления возможных резервов регионального производства.

При этом, на наш взгляд, необходимо учитывать следующие возможные угрозы:

- зависимость конъюнктуры рынка услуг, темпов и пропорций его развития от внешних макроэкономических и социальных условий и факторов, в их числе – сохранение низкой покупательной способности значительной части населения Ставропольского края, высокая инфляция и импортная зависимость рынка, особенно непродовольственного;
- частная собственность предприятий сферы услуг, при которой выполнение основных задач будет лимитироваться возможностью выделения денежных ресурсов из бюджета Ставропольского края;
- необходимость соблюдения приоритета федерального законодательства и недостаточность региональной нормативно-правовой базы. Многие правовые проблемы развития потребительского рынка и услуг Ставропольского края из-за пробелов и недостатков в федеральном законодательстве могут явиться препятствием в достижении целей стратегии развития региона или отодвинуть их срок;