



УДК 657.631

Т.Ю. Ефремова

**АСПЕКТЫ УЧЕТНО-АНАЛИТИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
В СФЕРЕ УСЛУГ**

T.Yu. Efremova

**ASPECTS OF REGISTRATION-ANALYTICAL
PROVIDING OF MANAGEMENT INNOVATIVE ACTIVITY
IN THE FIELD OF SERVICES**

Рассмотрены концептуальные положения учетно-аналитического обеспечения управления инновационной деятельностью в сфере услуг. Предложены индикаторы (показатели) для анализа и контроля инновационной деятельности предприятий сферы сервиса. При разработке инновационной стратегии предлагается применять модель из восьми элементов сервисного менеджмента.

КОНЦЕПЦИЯ. УЧЕТНО-АНАЛИТИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ. ИНФОРМАЦИЯ. АНАЛИЗ. КОНТРОЛЬ. ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ. СФЕРА УСЛУГ. МОДЕЛЬ.

In the article conceptual positions of the registration-analytical providing of management innovative activity are considered in the field of services. Indicators (indexes) are offered for an analysis and control of innovative activity of enterprises of sphere of service. At development of innovative strategy it is suggested to apply a model from eight elements (8R) of service management.

CONCEPTION. REGISTRATION-ANALYTICAL PROVIDING. INFORMATION. ANALYSIS. CONTROL. INNOVATIVE ACTIVITY. SPHERE OF SERVICES. MODEL.

Одним из существенных условий инновационного развития предприятия является эффективное функционирование его учетно-аналитической системы. Рациональная организация процедур наблюдения, сбора, регистрации, контроля, анализа результатов финансово-хозяйственной деятельности предприятия должна осуществляться на всех уровнях системы управления предприятием и способствовать эффективному использованию его экономического потенциала, создавая тем самым предпосылки для готовности к инновационному развитию.

Концентрация усилий научного сообщества на интенсификации исследований в области инновационной проблематики сегодня является настоятельной необходимостью, о чем свидетельствуют труды многих отечественных и зарубежных ученых [1].

Различные аспекты совершенствования бухгалтерского учета, экономического анализа и контроля инновационной деятельности пред-

приятий исследовали В.В. Бурцев, Л.Т. Гиляровская, Д.А. Ендовицкий, С.Н. Коменденко, Д.В. Лысенко, А.Д. Шеремет и др. [2–4].

Известны результаты научных исследований Н.А. Ермаковой [5], Р.Г. Файзрахмановой [6] и др., рассматривающих отдельные аспекты формирования *информационной системы* учетно-аналитического обеспечения управления инновационной деятельностью предприятий.

Однако научные исследования, посвященные решению проблемы создания *комплексной системы* учетно-аналитического обеспечения управления инновационной деятельностью, отсутствуют. Поэтому возникла необходимость в проведении дополнительных исследований в области формирования системы учета, анализа и контроля инновационной деятельности хозяйствующих субъектов и разработке основных направлений ее совершенствования. Разработанная учетно-аналитическая система управления инновационной деятельностью

хозяйствующего субъекта включает учетное, аналитическое и аудиторское обеспечение [7].

Цель *учетного обеспечения* управления инновационной деятельностью предприятия – формирование информации о деятельности предприятия для внутренних и внешних пользователей.

В мировой практике общепризнанной информационной системой, обеспечивающей потребности во внутрифирменном управлении, является система управленческого учета. Деление бухгалтерского учета на финансовый и управленческий – в современной экономической науке общепризнанный факт [2]. Однако до настоящего времени не сложилось единой концепции управленческого учета.

В управленческом учете на первый план выдвигаются управленческие задачи, требующие не только знаний традиционной бухгалтерии (учета затрат и калькулирования себестоимости, издержек обращения), но и технико-экономического планирования, статистики, анализа хозяйственной деятельности, контроля. Управленческий учет можно определить как внутрихозяйственную информационную систему, основной целью которой является информационно-аналитическое обеспечение хозяйствующих субъектов относительно доходов, затрат и результатов инновационной деятельности в необходимом аналитическом разрезе для принятия оперативных, тактических и стратегических управленческих решений.

Аналитическая функция представлена в управленческом учете наряду с учетной, плановой и контрольной. Ее реализация возложена на управленческий анализ, один из видов экономического анализа. Вопрос о содержании управленческого анализа, его месте в системе экономического анализа остается до настоящего времени не исследованным. А.Д. Шеремет рассматривает управленческий анализ как одну из составных частей управленческого учета [2].

Исследование научных трудов и новейших разработок в области управления инновационной деятельностью предприятия позволило также сделать вывод об отсутствии единого комплексного подхода к анализу инновационной деятельности предприятия, основанного на количественном анализе экономических показателей и качественной оценке слабо формализуемых параметров [3].

Цель *аудиторского обеспечения* в информационной системе – выражение мнения о достоверности учетно-аналитического обеспечения управления инновационной деятельностью предприятия, оценка адекватности и эффективности, обеспечивающих управление мероприятий по учету и анализу путем сбора и использования объективных доказательств, определения и регистрации несоответствий целям и действующим стандартам с указанием возможных причин [4].

Внедрение регулярных процедур мониторинга инновационного развития предприятия требует пересмотра применяемых управленческих технологий, системы принятия решений и контроля. С этой целью необходимо разработать и утвердить регламенты аудита учетно-аналитического обеспечения управления инновационной деятельностью предприятия.

Постановка задачи. Процесс управления инновациями предусматривает комплексное исследование нововведений во всех сферах деятельности, охватывает сферы материального производства, торговли, строительства и всех видов услуг. Имеющийся арсенал подходов и методов управления инновационной деятельностью в большей степени ориентирован на материальные секторы производства. Сфера услуг и ее объекты (отрасли, предприятия) относительно слабо представлены как предметная область учетно-аналитического обеспечения управления инновационной деятельностью [1].

Таким образом, возникают задачи адаптации имеющегося инструментария оценки эффективности инновационной деятельности к специфике сферы услуг, создания специализированного инструментария для описания объектов сферы услуг и эффективного управления инновационной деятельностью.

Полученные результаты. В качестве инновации в сфере услуг выступает результат инновационной деятельности (сервисный продукт, технология или ее отдельные элементы, новая организация сервисной деятельности и др.), который способен более эффективно удовлетворять общественные потребности. Услуга считается новой, если она впервые предлагается данному рынку и (или) отличается потребительскими свойствами от ранее оказываемой услуги. Прогрессивность формы



обслуживания характеризуется новой сферой применения, сокращением времени на получение услуги и созданием оптимальных удобств для потребителей.

Учетно-аналитическое обеспечение управления инновационной деятельностью в сфере услуг требует увязки его концептуального видения с элементами сервисного менеджмента, механизмом практической реализации. При формировании информационной базы системы управления инновационной деятельностью в сфере услуг предлагается учитывать модель из восьми элементов (8P) сервисного менеджмента [8].

1. *Сервисный продукт.* Менеджеры должны комбинировать потребительские свойства как основного продукта (товара или услуги), так и связанных с ним дополнительных элементов сервиса таким образом, чтобы увеличить эффект полезности для потребителей.

2. *Место, киберпространство и время.* Предоставление сервисного продукта клиентам зависит от решения относительно места и времени поставки, а также используемых способов и каналов.

3. *Процесс.* Создание и поставка сервисного продукта требуют проектирования и выполнения технологических процессов, регламентирующих методы и последовательность действий в случае интеграции в них клиентов.

4. *Производительность и качество.* Производительность означает степень эффективности процесса преобразования входящих ресурсов в конечный результат (т. е. услугу, которая оценивается клиентом), качество — степень удовлетворенности клиента услугой, ее соответствие потребностям, желаниям и ожиданиям.

5. *Люди.* Клиенты часто судят о качестве получаемых услуг, основываясь на оценке лиц, их предоставляющих. Услуга клиентуре уже не рассматривается как функциональная обязанность персонала, она превращается в его внутреннюю потребность и естественный образ действий.

6. *Продвижение и обучение.* Этот компонент играет важную роль в управлении поведением потребителей: обеспечивает их необходимой информацией и рекомендациями, убеждает в достоинствах продукта, мотивирует к определенным действиям в определенное время.

7. *Материальные признаки качества.* Комфортабельные помещения, красивые интерьеры, благоустроенные территории, современные транспортные средства и оборудование, респектабельный внешний вид сотрудников, товарные знаки, печатные материалы и другие осязаемые атрибуты — все это призвано обеспечить очевидность качества услуг, оказываемых фирмой.

8. *Цена покупки и другие затраты потребителя.* Объектом анализа и воздействия становятся не только денежные расходы, но и другие затраты клиентов в сопоставлении с выгодой, получаемой от сервисного продукта. Необходимо стремиться минимизировать затраты времени клиента, его умственных и физических усилий, а также влияние негативных факторов, при покупке и использовании услуги.

Рациональная интеграция восьми указанных выше стратегических элементов дает синергетический эффект, способствующий успеху сервисного бизнеса.

Учетно-аналитическая информация необходима для достижения целей системы управления инновационной деятельностью в сфере услуг. Управленческая учетно-аналитическая модель должна обеспечить информацию для расчета показателей эффективности инновационных проектов и эффективности инновационной деятельности, в частности расчета финансовых индикаторов, показателей устойчивости работы предприятия, характеристик запаса его прочности и т. д.

Однако эти показатели для предприятий сферы услуг вторичны, они, как правило, определяются положением фирмы на рынке, но именно аспекты рыночного позиционирования предприятия не находят своего достаточного отображения в системе показателей, характеризующих эффективность инновационной деятельности. Анализируя данную проблему в методическом плане, можно сделать вывод, что она далека от своего завершения. В дополнение к существующим методам оценки эффективности инновационной деятельности в сфере материального производства предлагается система показателей, ориентированная на рынок и адекватно отражающая два основных направления управленческого анализа: состояние статике, процесс динамики [9].

Рекомендуемые показатели (индикаторы) для анализа и контроля эффективности инновационной деятельности предприятий и отраслей сферы услуг

Основные направления анализа и контроля	Рекомендуемые показатели
1. Показатели (индикаторы), характеризующие текущую деятельность предприятия (состояние статистики)	1. Показатели рыночной ситуации: индекс роста объема продаж; уровень реализации продукции; уровень насыщенности рынка; эффективность маркетинга; показатель сопротивляемости (вязкости) рынка
	2. Показатели производственно-экономического состояния предприятий: норма прибыли на капитал; фондоотдача; производительность капитала; производительность труда; степень использования производственных мощностей; запас прочности предприятия
	3. Показатели, предназначенные для анализа основных тенденций развития предприятия и оценки его динамических характеристик: индекс роста прибыли; индекс динамики основных производственных фондов; индекс роста рентабельности; индекс роста качества
2. Показатели (индикаторы) прогнозирования деятельности предприятия (процесса динамики)	1. Показатели конкурентной ситуации: занимаемая доля рынка; относительная доля рынка; относительный показатель качества услуг
	2. Показатели изменения результатов инновационной деятельности: относительное время удовлетворения заявок; относительная частота заявок; относительная стоимость фактически выполненных работ; относительная безотказность выполнения заявок; относительное соответствие принятым стандартам
	3. Показатели, характеризующие элементы сервисного менеджмента, используемые при разработке инновационной стратегии и тактики

Итак, рекомендуемая группа частных показателей (см. таблицу) сконструирована таким образом, что все они обладают следующими свойствами: при их значениях, превышающих единицу, они являются индикаторами положительных тенденций динамики предприятия и указывают на его рост; при их значениях, меньших единицы, динамика предприятия происходит в нежелательном направлении. Данное свойство позволяет сформулировать интегральные индикаторы динамики предприятия по каждому направлению управленческого анализа.

Например, интегральный показатель, характеризующий текущую деятельность предприятия, рассчитывается по формуле

$$U = I_1 I_2 I_3 I_4, \quad (1)$$

где U – интегральный показатель текущей деятельности предприятия; I_1 – индекс роста объема продаж; I_2 – индекс роста прибыли предприятия; I_3 – индекс динамики основных производственных фондов; I_4 – индекс роста рентабельности предприятия.

Численный анализ интегрального индикатора позволяет сформировать характерные диапазоны его изменения: зона ускоренного

роста предприятия (высокие значения); зона благополучия (умеренные значения); зона стагнации (значения приближаются к единице); критическая зона (значения меньше единицы).

Расчет показателей, характеризующих текущее состояние и прогнозирование деятельности, выполнен на примере ЗАО «Прогресс» г. Шахты. В целом по произведенным расчетам можно сделать вывод о том, что текущая деятельность предприятия находится в зоне благополучия. Показатели рыночной и производственно-экономической ситуации в отчетном периоде умеренны, о чем свидетельствует численное значение интегрального показателя:

$$U = 1,55 \cdot 1,02 \cdot 1,19 \cdot 0,86 = 1,53.$$

Выполненные расчеты показателей прогнозирования деятельности ЗАО «Прогресс» свидетельствуют о том, что значения показателей конкурентной ситуации (занимаемая доля рынка и относительная доля рынка) достаточно высоки. А значения показателей изменения рыночного состояния, выражен-

ные показателями качества работы предприятия, находятся на среднем уровне, что в будущем может неблагоприятно сказаться на деятельности предприятия, а именно — на изменении его рыночного состояния в худшую сторону.

Таким образом, рекомендуемая система показателей является комплексной, характеризующей положение предприятия на рынке, уровень сервисного обслуживания, прогнозирование результативности и эффективности инновационной деятельности. Использование показателя уровня удовлетворения потребительского спроса на сервисные услуги и других рыночных индикаторов требует пересмотра исходных положений по формированию учетно-аналитической информационной системы управления инновационной деятельностью в сфере услуг. Решение этой задачи предполагает разработку и внедрение инновационных проектов и программу инновационной деятельности, обеспечивающих оптимальный уровень сервиса при условии рационального использования ресурсов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Ильenkova, С.Д.** Инновационный менеджмент [Текст] : учебник для вузов / С.Д. Ильenkova, Л.М. Гохберг, С.Ю. Ягудин и др.; под ред. проф. С.Д. Ильenkовой. — 2-е изд. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 343 с.
2. **Шеремет, А.Д.** Управленческий учет [Текст]. учебник / А.Д. Шеремет, О.Е. Николаева, С.И. Полякова; под ред. А.Д. Шеремета. — 4-е изд. — М.: Инфра-М, 2009. — 429 с.
3. **Коменденко, С.Н.** Организация анализа и контроля инновационной деятельности хозяйствующего субъекта [Текст] : дис. ... канд. экон. наук / С.Н. Коменденко. — Воронеж, 2002. — 258 с.
4. **Бурцев, В.В.** Методология управленческого аудита [Текст] / В.В. Бурцев // Аудиторские ведомости. — 2003. — № 10. — С. 42–47.
5. **Ермакова, Н.А.** Учетно-аналитическое обеспечение инновационной деятельности [Текст] / Н.А. Ермакова, Г.Г. Гафурова // Экономический анализ: теория и практика. — 2009. — № 14. — С. 2–7.
6. **Файзрахманова, Г.Р.** Развитие учетно-аналитического обеспечения инновационной деятельности организации [Текст] : автореф. дис. ... канд. экон. наук / Г.Р. Файзрахманова. — М., 2011. — 24 с.
7. **Ефремова, Т.Ю.** Концептуальные основы формирования системы учета, анализа и контроля в управлении инновационной деятельностью хозяйствующего субъекта [Электронный ресурс] / Т.Ю. Ефремова // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. — 2012. — № 12. — Режим доступа: <http://www.uecs.ru>
8. **Должикова, А.И.** Менеджмент для бакалавров сервиса [Текст] : учеб. пособие / А.И. Должикова, Т.Ю. Ефремова. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. — 412 с.
9. **Мудунов, А.С.** Система моделей прогнозирования деятельности предприятий и отраслей сферы услуг [Текст] : автореф. дис. ... д-ра экон. наук / А.С. Мудунов. — М., 2002. — 45 с.