

уровне затрат;

защитная стратегия – обеспечение контроля расходов с целью увеличения прибыли субъекта ведения хозяйства как разницы между абсолютной величиной доходов и расходов (такая стратегия является эффективной в долгосрочной перспективе, поскольку в краткосрочном периоде предприятие, как правило, не может существенно уменьшить уровень расходов).

Рост и развитие предприятия тесно связаны с выработкой и реализацией стратегии и тактики управления процессом формирования, увеличения и распределения прибыли. Росту прибыли предприятия способствует манипулирование тремя переменными, которые определяют его рентабельность: 1) увеличением объемов выручки; 2) уменьшением массы расходов; 3) увеличением нормы прибыли путем повышения цен.

Кроме традиционных, долгосрочная прибыльность предприятия зависит от значительно большего числа факторов, учет которых позволяет найти инновационный подход к выбору и реализации стратегии прибыльности (освоение новых видов продукции, использование новых технологий, внедрение новых методов продаж, организационно-управленческие нововведения и др.)

### Литература

1. Краткая экономическая энциклопедия [сост. С.И. Лукаш и др.]- Днепропетровск: СП «Каисса Плюс», 2004.-252 с.
2. Баканов М.И. Теория экономического анализа / М.И. Баканов. - М.: Финансы», 2004.- 324 с.
3. Большой Экономический Словарь [сост. Л.А. Малютина и др.]- М.: «Финансы», 2007.- 594 с.

334.72

*Ветрова Н.М., д.т.н., доцент, Кузьмина Н.В., аспирант,  
Национальная академия природоохранного и курортного строительства,  
г. Симферополь*

### СУЩНОСТЬ И КЛАССИФИКАЦИЯ СОСТОЯНИЙ ПРЕДПРИЯТИЯ В РАМКАХ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ

В экономической теории экономическая диагностика как самостоятельное научное направление рассматривается неоднозначно: Вартанов А.С. [1, с. 3] считает, что главной целью является установление источника возникновения отрицательных результатов при функционировании объекта, а В. Забродский, Л. Трескунова, Л. Янов [2, с. 88] выделяют предметную область аналитической работы, которая включает оценку результативности принимаемых управленческих решений, ситуационный анализ, оценку экономической динамики и перспектив, открывающихся перед предприятием в случае реализации изменений в планировании, снабжении, регулировании и организации производства. Кроме того, в условиях неполной информации выявление проблем развития и перспективных путей их решения, а также изучение режимов функционирования предприятия должно позволять диагностировать состояние субъекта хозяйствования [3]. При этом процесс оценки состояния предприятия на определенный момент времени выступает в качестве предметной области экономической диагностики, поэтому на современном этапе необходимым является систематизация и конкретизация таких дефиниций понятийного аппарата, определяющих инструментарий диагностирования, как «состояние предприятия», «виды состояния», «диагноз состояния предприятия», что и является целью данной статьи.

В современной науке особое место занимает понятие «состояние системы». Проведя анализ генезиса и процесса развития дефиниции «состояние системы» [4, 5], сделаны следующие выводы:

конкретизация понятия состояние исследуемого объекта предполагает учет его характеристик как системы, имеющей определенную структуру, существующую во времени и взаимодействующую с другими окружающими ее системами, воздействие которых определяет изменения в объекте исследования;

возможно как качественное, так и количественное описание состояния системы на определенный момент времени;

чтобы оценить состояние системы необходимо выделить и конкретизировать собственно виды состояния системы, определить граничные значения, переход через которые фиксирует другое состояние системы на определенный момент времени.

состояние системы в теории познания признано не только философским, но и общенаучным понятием, что обуславливает использование его в медицине, физике, химии, биологии, ботанике,

исторической науке, технических и экономических науках.

В экономике применяется дефиниция «состояние экономической системы». Это, прежде всего, связано с тем, что каждый субъект хозяйствования имеет свою структуру, потенциал развития, условия его осуществления и подчиняется закономерностям развития социально-экономической системы высшего уровня. И хотя в специальной экономической литературе понятию «состояние» недостаточно уделено внимания [6; 7], оно применяется в теории финансов [8; 9; 10], теории управления [11; 12; 13, 14], теории рисков [15], теории банкротства [9; 15]. При этом анализ подходов к понятию «состояние предприятия» (табл. 1) показал, что единого определения его сущности не разработано, а используется с позиции выделения отдельного объекта науки: в теории финансов состояние предприятия оценивается с позиции финансового аспекта; в теории управления – с позиции принятия адекватных управленческих решений для различных условий функционирования и, в частности, кризисных; в теории банкротства – с

позиций оценки одного состояния: банкротство как потеря финансовой способности функционирования субъекта хозяйствования.

Однако с учетом целей и задач экономической диагностики в процессе управления, уточняя и конкретизируя содержание дефиниции «состояние предприятия» исходим из того, что, выступая в единстве пространственных и временных характеристик, состояние предприятия отражается как некоторое явление, при котором процесс его проявления является процессом реализации возможностей функционирования при превращении возможностей в действительность. Для предприятия всякая возможность актуализирована в настоящем в виде некоей действительности – параметров деятельности предприятия, предопределяющей тенденции будущих процессов функционирования предприятия как системы. Следовательно, по мнению автора, состояние предприятия – это отражение характеристик предприятия как системы, находящейся под воздействием элементов внешней среды на определенный момент времени при достигаемых выходных параметрах деятельности (результаты). При этом функционирование предприятия непосредственно зависит от взаимодействия и взаимозависимости таких составляющих, как: организационно-производственная, финансовая, ресурсная, конкурентоспособность, характеризующих его деятельность и тогда под сущностью состояния предприятия следует понимать:

возможность осуществления хозяйственных процессов при организационном единстве всех элементов и принципов их усилий на достижение соответствия требованиям внешней среды как потребителя результатов хозяйствования;

уровень совокупности характеристик составляющих деятельности, их отношений и связей;

положение предприятия в определенный период по отношению к внешним ему объектам, включая систему высшего уровня.

Исходя из определения и сущности состояния предприятия оценка объективной реальности предполагает выделение их видов, учитывая сложившиеся подходы в других экономических направлениях.

Так, в теории финансов выделяются такие виды состояния предприятия: абсолютная устойчивость, нормальная устойчивость, неустойчивое состояние и кризисное состояние. При этом при оценке состояния предприятия акцентируется внимание на соотношении собственного, заемного и привлеченного капитала, как источников, с одной стороны, финансирования своей деятельности, а с другой – погашения своих обязательств. Такой подход к оценке состояния предприятия, по мнению автора, не позволяет в полной мере отразить влияние других составляющих предприятия как системы.

В теории рисков, как показал анализ подходов к определению понятия состояние, отдельного определения рассматриваемого понятия не выявлено. Однако риски рассчитываются и определяются как некая количественная характеристика, отражающая по существу финансовое состояние, при этом не учитывая прямо влияние других составляющих, обеспечивающих эффективное функционирование предприятия. В теории банкротства выделено одно состояние – состояние банкротства. При этом предложена и обоснована классификация его типов – реальное банкротство, скрытое или фиктивное банкротство предприятия, которые позволяют оценить масштаб кризисных изменений на предприятии.

Обзор подходов к классификации видов состояний предприятия в теории управления выявил две классификации видов состояния. В первом подходе авторами [10; 14] предлагается рассматривать такие виды состояния предприятия, как устойчивое и неустойчивое. При этом в устойчивом состоянии ими выделено стабильное и квазистабильное состояние субъекта хозяйствования. Авторы второго подхода [11; 12] предлагают следующую классификацию видов состояний: нормальное состояние, предкризисное состояние, кризисное состояние и критическое состояние. По нашему мнению, второй подход к классификации видов состояний с позиции теории управления целесообразен, так как позволяет более полно оценить состояние предприятия на определенный момент времени в постоянно меняющихся условиях внешней среды, а также выявить связь состояний, что, в свою очередь, позволит своевременно определить слабые места и, как следствие, принять соответствующие адекватные управленческие решения.

Таблица 1

## Виды состояний предприятия в экономических науках

Научные школы	Характеристика видов состояния	Сущность понятия «состояние системы»
<p>Теория финансов</p> <p>- теория финансов предприятия [8, 9, 10] Бланк И.А. Воробьев Ю.Н. и др.</p>	<p>Характеристика видов состояния</p> <p>- абсолютная устойчивость - характеризуется тем, что все запасы предприятия покрываются собственными оборотными средствами, т.е. предприятие не зависит от внешних кредиторов</p> <p>- нормальная устойчивость - характеризуется тем, что для покрытия запасов используются помимо собственных оборотных средств, также и долгосрочные привлеченные средства</p> <p>- неустойчивое состояние - характеризуется недостатком у предприятия «нормальных» источников для финансирования запасов. При этом существует еще возможность восстановления равновесия за счет пополнения источников собственных средств, сокращения дебиторской задолженности, ускорения оборачиваемости запасов</p> <p>- кризисное состояние - характеризуется ситуацией, при которой предприятие имеет кредиты и займы, не погашенные в срок, а также просроченную кредиторскую и дебиторскую задолженность, что позволяет говорить о возможном банкротстве</p>	<p>Состояние предприятия определяется по степени соответствия установленным критериям по средним показателям действующих в данной стране в данный период</p>
<p>- теория рисков [15] Гранатуров В.М. Хохлов Н.В. и др.</p>	<p>- приемлемый риск - характеризуется уровнем потерь, не превышающим размеры чистой прибыли</p> <p>- допустимый риск - характеризуется уровнем потерь, не превышающим размеры расчетной прибыли</p> <p>- критический риск - характеризуется тем, что в границах этой зоны возможны потери, величина которых превышает размеры расчетной прибыли, но не превышает размер ожидаемых доходов - характеризуется опасностью потерять не только прибыль, но и средства, вложенные предпринимателем в операцию</p> <p>- катастрофический риск - характеризуется тем, что в границах этой зоны ожидаемые потери способны превзойти размер ожидаемых доходов от операции и достичь величины, равной всему имущественному состоянию предпринимателя, т.е. предприниматель теряет не только средства, вложенные в операцию, но и многое сверх того, вплоть до полного банкротства</p>	<p>Отдельного определения понятия «состояние» не выявлено, однако разработаны оценки уровня (степени) изменений в финансовых потоках на предприятии, которые предопределяют состояние предприятия в целом</p>
<p>- теория банкротства [8, 9, 16] Череп А.В. Бланк И.А. Лигоненко И. Терещенко О. Пушкарь О. Кузин Б. и др.</p>	<p>- реальное банкротство - характеризуется недостаточностью активов в ликвидной форме и неспособностью удовлетворить в установленный срок предъявленные кредиторами требования, а также выполнить обязательства перед бюджетом</p> <p>- скрытое банкротство - характеризуется предоставлением кредитору некачественной (скрытой) информации о финансовом состоянии неплатежеспособного должника</p> <p>- фиктивное банкротство - обусловлено явным неправдивым заявлением о финансовой неспособности выполнения обязательств перед кредиторами и бюджетом</p>	<p>Выделяют состояние предприятия - банкротство, которое позволяет оценить масштаб кризисных изменений на предприятии посредством специально разработанных методик</p>
<p>Теория управления предприятием Градов А.Г. Ансофф И. и др.</p>	<p>11, 12, 13, 14</p> <p>- устойчивое состояние может быть стабильным и квазистабильным. При этом под стабильным состоянием системы понимают такое состояние системы, когда ни одна ее структурная составляющая не находится в переходном периоде, или, другими словами, все структурные составляющие функционируют (осуществляют процессы жизнедеятельности) устойчиво. Под квазистабильным состоянием системы понимают, такое состояние, когда, по крайней мере, одна ее структурная составляющая находится в переходном периоде, но при этом на состоянии системы это либо вообще не сказывается, либо сказывается настолько незначительно, что, исходя из целей изучения системы, таким положением можно пренебречь</p> <p>- неустойчивое состояние - характеризуется тем, что одна из структурных составляющих системы находится в переходном периоде, или, все структурные составляющие функционируют разбалансировано</p> <p>- нормальное состояние, когда показатели жизнедеятельности системы находятся в рамках установленных нормативов и уровень использования ими не превышает потенциала экономически обособлен</p> <p>- предкризисное состояние, когда величина хотя бы одного из показателей жизнедеятельности системы переходит через пороговое значение нормативного показателя, а остальные показатели находятся в рамках своих пороговых значений, но при этом имеется возможность улучшить условия и результаты функционирования системы</p> <p>- кризисное состояние, когда фактические значения большинства основных показателей переходят пороговое значение и появляются признаки необратимого спада производства и истощены технические ресурсы</p> <p>- критическое состояние, когда нарушены все или почти все пороговые значения, а частичная потеря потенциала системы становится неизбежной и невозвратной</p>	<p>Обоснована классификация видов состояний с учетом воздействия внешних и внутренних факторов, которые способны оказывать как положительное, так и негативное влияние в целом на состояние системы</p> <p>Позволяет выявить определенный вид состояния в особых условиях для разработки и принятия адекватных управленческих решений</p>

Учитывая, что движение объекта разделяется на ряд последовательных мгновенных состояний и объективно присутствует непрерывность перехода из одного состояния в другое, требуется упорядочивание выделяемых в процессе познания состояний предприятия и законов связей этих состояний посредством построения классификации состояний.

Поэтому, с одной стороны, описание состояний должно стремиться к достижению такой формы, когда на основе общего знания состояния объекта и законов его изменений можно получить информацию о всех возможных состояниях, а с другой стороны, общее знание сущности состояния должно давать возможность распознать специфические характеристики состояния.

Обобщая, предлагается в рамках экономической диагностики выделять следующие виды состояний предприятия: растущее состояние, устойчивое состояние, критическое состояние и кризисное состояние.

Растущее состояние предприятия характеризуется способностью адекватно реагировать на воздействия факторов внешней среды и сохранять оптимальную взаимосвязь составляющих предприятия при растущем потенциале и показатели жизнедеятельности предприятия имеют положительные динамичные тенденции роста при достижении растущих выходных параметров (результатов) на определенный момент времени.

Устойчивое состояние предприятия характеризуется способностью адекватно реагировать на воздействия факторов внешней среды и сохранять оптимальную взаимосвязь составляющих предприятия при совокупном потенциале и имеет показатели жизнедеятельности стабильные в динамике при достижении желаемых выходных параметров (результатов) на определенный момент времени. Критическое состояние предприятия характеризуется нарушением способности адекватно реагировать на влияние факторов внешней среды в результате разбалансированности взаимосвязей между составляющими предприятия при снижении потенциала и имеет показатели жизнедеятельности, которые снижаются, что не позволяет достичь желаемых выходных параметров (результатов) на определенный момент времени. Кризисное состояние предприятия характеризуется неспособностью адекватно реагировать на влияние факторов внешней среды вследствие нарушения взаимосвязей между составляющими предприятия при резком снижении потенциала и имеет показатели жизнедеятельности, которые определяют негативные результаты деятельности на определенный момент времени.

Предложенные определения видов состояний соответствуют сущности понятия «состояние предприятия» и качественно их оценивают. Однако для оценки состояния предприятия недостаточно только качественного описания возможных видов состояний, в связи с чем возникает задача разработки их количественной оценки посредством формирования системы показателей и разработки специального инструментария, обеспечивающего процесс распознавания диагноза состояния предприятия в процессе диагностирования, что и будет выполнено в ходе дальнейшего исследования.

### Литература

1. Вартанов А.С. Экономическая диагностика деятельности предприятия: организация и методология / А.С. Вартанов. – М.: Финансы и статистика, 1991. – 80 с.
2. Забродский В. Экспертная система диагностики деятельности предприятия / В. Забродский, Л. Трескунова, Л. Янов // Бизнесинформ. – 1998. – № 21–22. – С. 88–93.
3. Ветрова Н.М. Экономический анализ и диагностика: соотношение и взаимосвязи // Модели управления в рыночной экономике: сб. науч. трудов. / общ. ред. и предисл. Ю.Г. Лысенко – Донецк: ДонНУ, 2003. – С. 24–34.
4. Валуев С.А. Системный анализ в экономике и организации производства : [учебник] / С.А. Валуев, В.Н. Волкова, А.П. Градов и др. , под общ. ред. С.А. Валуева, В.Н. Волковой. – Л.: Политехника, 1991. – 398 с.
5. Советский энциклопедический словарь [гл. ред. А.М. Прохоров]. – М.: Сов. энциклопедия, 1979–1988. – 1600 с.
6. Райзберг Б.А. Современный экономический словарь / Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2007. – 495 с.
7. Большой экономический словарь / [под ред. А.Н. Азрилияна]. – 7-е изд., доп. – М.: Институт новой экономики, 2008. – 1472 с.
8. Воробйов Ю.М. Финансовий менеджмент : [навч. посіб.] / Ю.М. Воробйов. – Сімферополь: Таврія, 2007. – 632 с.
9. Бланк И.А. Основы финансового менеджмента. Т.2. / И.А. Бланк. – К.: Ника-Центр, 1999. – 512 с. – (Серия «Библиотека финансового менеджера»; вып.3).
10. Финансовый менеджмент : [учеб. для вузов] / Н.Ф. Самсонов, Н.П. Баранников, А.А. Володин и др.; под ред. проф. Н.Ф. Самсонова. – М.: Финансы, ЮНИТИ, 1999. – 495 с.
11. Штангрет А.М. Антикризове управління підприємством : [навч. посіб.] / А.М. Штангрет, Копилюк О.І. — К.: Знання, 2007. – 335 с.
12. Антикризисное управление : [учеб.] / под ред. Э.М. Короткова. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 432 с.
13. Грязнова А.Г. Антикризисный менеджмент / А.Г. Грязнова. – М.: Издательство ЭКМОС, 1999. – 368 с.

14. Ансофф И. Стратегическое управление / И. Ансофф. – М.: Экономика, 1989. – 519 с.  
15. Гранатуров В.М. Экономический риск: сущность, методы измерения, пути снижения : [учеб. пособ.] / В.М. Гранатуров. – М.: Издательство «Дело и сервис», 1999. – 112 с.  
16. Череп А.В. Фінансова санація та банкрутство суб'єктів господарювання : [підруч.] / А.В.Череп. –К.: Кондор, 2006. – 380 с.

338. 486.2:338.518

*Бедрадіна Г.К., аспірант,  
Герасименко В.Г., к.е.н., доцент,  
Одеський державний економічний університет, м. Одеса*

### **МЕТОДИКА АНАЛІЗУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ НА ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ**

Якість послуг є однією з найголовніших конкурентних переваг для підприємств туристичної сфери. У міру удосконалення й ускладнення туристичних послуг, операторам туристичного ринку все складніше забезпечувати ефективну презентацію свого продукту покупцям. Водночас високий рівень якості обслуговування сприяє розширенню бази лояльних клієнтів і формуванню сприятливого іміджу туристичного підприємства, завдяки чому, у кінцевому рахунку, покращуються фінансові показники його діяльності. Звідси випливає необхідність постійної, цілеспрямованої, кропіткої роботи товаровиробників з підвищення якості продукції в порівнянні з аналогами конкурентів. Особливо актуальною проблема забезпечення необхідного рівня якості є для підприємств сфери туризму. Результати досліджень вітчизняних та зарубіжних спеціалістів свідчать, що серед причин втрати клієнтів на підприємствах туризму перше місце займає саме низький рівень надання послуг. Отже, актуальність проблеми якості послуг на підприємствах туристичної сфери не потребує додаткової аргументації.

Питання якості виявили себе предметом активних досліджень вітчизняних вчених у 90-х рр. ХХ ст., коли підприємства на пострадянському просторі опинились перед необхідністю адаптації до світового ринку, передусім в плані його вимог до якості. Дослідженню проблем управління якістю у сфері туристичних послуг присвятили свої праці багато вчених. Так, Ткаченко Т.І. проаналізувала сучасні підходи до управління якістю туристичних послуг [1, с. 322-348], Баумгартен Л.В. розкрив з позицій практичного користувача можливості методів кваліметрії та експертних оцінок для аналізу туристичних послуг [2, с. 29-47], Шульгіна Л.М. ретельно розглянула технологію практичного застосування методики «Таємний покупець» для оцінки якості обслуговування на туристичних і готельних підприємствах [3, с. 289-312]. Проте, незважаючи на певні успіхи у розробленні даної проблеми, цілий ряд важливих питань якості й досі не розглядався, або тільки були позначені без їх ґрунтового наукового розв'язання.

Якість – це комплексне, багатогранне поняття. Воно охоплює якість туристичних продуктів фірми, якість обслуговування клієнтів, якість менеджменту на туристичному підприємстві. При цьому всі складові якості потребують детального розгляду з точки зору поглиблення методичного підходу до їх аналізу, оцінки, а також розроблення напрямків подальшого удосконалення. Особливо це стосується якості процесу обслуговування споживачів оскільки саме на даному етапі клієнт приймає позитивне або негативне рішення про купівлю послуги у туристичного підприємства.

Завданням статті є обґрунтування можливості і необхідності застосування одного із методів аналізу якості обслуговування споживачів на туристичному підприємстві.

Туристичною діяльністю займається велика кількість різних типів підприємств серед яких важливе місце займають фірми-туроператори. Тур оператором (від англійської – «tour оператор») у загальному розумінні називається спеціалізоване підприємство, яке займається організацією внутрішніх та міжнародних подорожей.

Визначальною й найбільш характерною для фірми-туроператора вважається функція організації виробництва і продажу власних групових або індивідуальних туристичних подорожей, які уявляють собою пакет основних і додаткових туристичних послуг.

Продукт туроператора пропонується на туристичному ринку як певна цілісність, а не звичайний набір окремих послуг. Він включає компетенції, можливості туроператора, його досвід (know how) у вирішенні різних проблем, які виникають у процесі організації і проведенні туристичної