



**ПОКАЗАТЕЛИ
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ
ФИЗКУЛЬТУРНО-
ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ
КОМПЛЕКСОВ**

Для анализа деятельности ФОКов необходимо определять такой важный критерий оценки, как

показатель удовлетворенности потребителей.

Для оценки удовлетворенности потребителей услуг ФОКа используется опросный лист (анкета), анализ которого позволяет оценивать деятельность ФОКа.

Опросы предлагается проводить ежемесячно для отслеживания изменений в качестве оказания физкультурно-оздоровительных услуг.

АНКЕТА

№	Наименование показателя	Удовлетворенность потребителя (1 – минимальная, 5 – максимальная)				
		1	2	3	4	5
1	Удобство расположения	1	2	3	4	5
2	Квалификация инструкторского состава	1	2	3	4	5
3	Состояние спортивного оборудования и инвентаря	1	2	3	4	5
4	Режим работы	1	2	3	4	5
5	Перечень предоставляемых услуг	1	2	3	4	5
6	Стоимость предоставляемых услуг	1	2	3	4	5

Удовлетворенность потребителей по j -му критерию рассчитывается по следующей формуле:

$$Y_j = \frac{\sum B_{\text{ФАКТ}}_j}{\sum B_{\text{МАКС}}_j} * 100\% ,$$

где Y_j — удовлетворенность потребителей по j -му критерию;

$\sum B_{\text{ФАКТ}}_j$ — сумма набранных баллов по j -му критерию;

$\sum B_{\text{МАКС}}_j$ — максимальная сумма набранных баллов по j -му критерию.

Общая оценка удовлетворенности потребителей рассчитывается по следующей формуле:

$$Y_{\text{общ}} = \frac{\sum B_{\text{ФАКТ}}^{\text{общ}}}{\sum B_{\text{МАКС}}^{\text{общ}}} * 100\% ,$$

где $Y_{\text{общ}}$ — общая удовлетворенность потребителей;

$\sum B_{\text{ФАКТ}}^{\text{общ}}$ — общая сумма набранных баллов по всем критериям;

$\sum B_{\text{МАКС}}^{\text{общ}}$ — максимальная сумма набранных баллов по всем критериям.

Для оценки уровня удовлетворенности потребителей используется следующая шкала пороговых значений:

$90\% < \text{Значение показателя} \leq 100\%$	Оптимальный уровень
$70\% < \text{Значение показателя} \leq 90\%$	Допустимый уровень
$\text{Значение показателя} \leq 70\%$	Неоптимальный уровень

Показатели, характеризующие финансово-хозяйственную деятельность ФОКа

- рентабельность деятельности;
- коэффициент соотношения дебиторской и кредиторской задолженности;
- фондоотдача;
- оборачиваемость активов;
- оборачиваемость дебиторской задолженности;
- оборачиваемость кредиторской задолженности

Рентабельность деятельности отражает, сколько чистой прибыли приходится на единицу выручки, и определяется как соотношение чистой прибыли за период и выручки от реализации услуг за период. Данный показатель рассчитывается по следующей формуле:

$$P_{ч} = \frac{П_{ч}}{В_{р}} * 100\% ,$$

где $P_{ч}$ — показатель рентабельности деятельности;

$П_{ч}$ — чистая прибыль за период;

$В_{р}$ — выручка от реализации услуг за период.

Для оценки рентабельности деятельности используется следующая шкала пороговых значений:

Значение показателя > 0	Оптимальный уровень
Значение показателя $\leq 0\%$	Неоптимальный уровень

В дальнейшем может быть использован показатель динамики изменения рентабельности деятельности, %:

$$P_{ч}^{\Delta} = \left\{ \frac{П_{ч}^1}{В_{р}^1} - \frac{П_{ч}^0}{В_{р}^0} \right\} * 100\% ,$$

где $P_{ч}^{\Delta}$ — динамика изменения рентабельности деятельности;

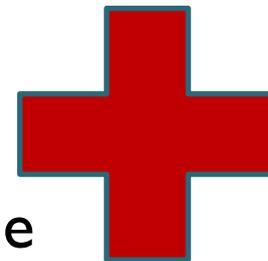
$П_{ч}^1$ — прибыль от реализации услуг за отчетный период;

$В_{р}^1$ — выручка от реализации услуг за отчетный период;

$П_{ч}^0$ — прибыль от реализации услуг за прошлый период;

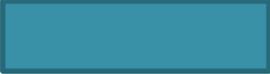
$В_{р}^0$ — выручка от реализации услуг за прошлый период.

Положительная динамика изменения чистой рентабельности рассматривается как повышение результативности деятельности ФОКа.



Положительная динамика может быть следствием увеличения объемов оказания услуг, сокращения расходов, расширения ассортимента услуг, повышения их качества и, соответственно, спроса на услуги и т. п.

В связи с возможными сезонными колебаниями спроса на отдельные виды услуг рекомендуется сравнивать идентичные периоды (например, текущий и прошлый год, квартал текущего года с аналогичным периодом прошлого года и т. п.).



Отрицательная динамика показателя рассматривается как снижение результативности деятельности ФОКа.

Снижение величины показателя может являться следствием:

Уменьшения объема реализованных платных спортивных услуг вследствие влияния как внутренних, так и внешних факторов.

Внутренними факторами являются: качество предоставляемых платных спортивных услуг, цена спортивных услуг, график предоставления спортивных услуг.

Внешними факторами являются: спрос на платные спортивные услуги, наличие конкурентов и другие неконтролируемые факторы.

Увеличения расходов по основной деятельности.

Причинами увеличения расходов могут быть увеличение тарифов по коммунальным платежам, рост цен на приобретаемые материалы, используемые в процессе оказания платных спортивных услуг, и рост цен на услуги сторонних организаций, увеличение ставок налогов и взносов и др.

Чистая прибыль - это сумма в бухгалтерском балансе предприятия, остающаяся после формирования фонда оплаты труда и уплаты налогов, отчислений, обязательных платежей в бюджет, в вышестоящие организации и банки.

Чистая прибыль используется для расширения производства и является основным источником формирования доходов бюджета и денежных накоплений предприятия.

Чистая прибыль формула

**Чистая прибыль = Валовая
прибыль +
Прочая операционная прибыль +
Прибыль от финансовых
операций**

Чистая прибыль показывает насколько в действительности выгодно работать в том или ином направлении, стоит ли вести бизнес дальше или **= Налоги** приостановить дело.

Чистая прибыль - расчет



Чистая прибыль -



Чистая прибыль включается
в сметы расходов,
либо образует фонды накопления
(фонд развития производства или
фонд производственного и
научно-технического развития,
фонд социального развития)
и фонды потребления
(фонд материального поощрения).

Пример расчета и оценки рентабельности ФОКа

Исходные данные: $Пч$ — 200 000; $Вр$ — 1 100 000.

$$\frac{200\,000}{1\,100\,000} * 100\% = 18,18\%$$

Сопоставляя полученное значение (18,18%) со шкалой пороговых значений, видим, что значение показателя больше 0%, следовательно, качественную оценку можно определить как «Оптимальный уровень».

Коэффициент соотношения дебиторской и кредиторской задолженности характеризует общее соотношение дебиторской и кредиторской задолженности и рассчитывается по следующей формуле:

$$K_{дзкз} = \frac{\sum ДЗ}{\sum КЗ} * 100\% ,$$

где $K_{дзкз}$ — коэффициент соотношения дебиторской и кредиторской задолженности;

$\sum ДЗ$ — сумма дебиторской задолженности;

$\sum КЗ$ — сумма кредиторской задолженности.

Коэффициент соотношения дебиторской и кредиторской задолженности должен быть больше или равен единице.

Для оценки соотношения дебиторской и кредиторской задолженности используется следующая шкала пороговых значений:

Значение показателя ≥ 1	Оптимальный уровень
$1 >$ Значение показателя	Неоптимальный уровень

Фондоотдача отражает, сколько выручки получено на рубль основных фондов, и определяется как соотношение выручки от реализации услуг за период и средней остаточной стоимости основных средств. Данный показатель рассчитывается по следующей формуле:

$$\Phi = \frac{BP}{\overline{CToc}} ,$$

где Φ — фондоотдача;

BP — выручка от реализации услуг за период;

\overline{CToc} — средняя остаточная стоимость основных средств.

Фондоотдача имеет тенденцию к увеличению, что свидетельствует о повышении эффективности использования основных производственных фондов.

Для оценки фондоотдачи используется следующая шкала пороговых значений:

Положительная динамика значения показателя	Оптимальный уровень
Отрицательная динамика значения показателя	Неоптимальный уровень

Оборачиваемость активов показывает, эффективно ли используются активы для получения дохода (прибыли), и определяется как соотношение выручки от реализации услуг за период и средней за период стоимости активов. Данный показатель рассчитывается по следующей формуле:

$$ОБАКТ = \frac{ВР}{\overline{СТАКТ}} ,$$

где *ОБАКТ* — оборачиваемость;

ВР — выручка от реализации услуг за период;

$\overline{СТАКТ}$ — средняя за период стоимость активов.

Рост коэффициента оборачиваемости активов в динамике свидетельствует о повышении эффективности использования имущества с точки зрения извлечения дохода (прибыли). Скорость оборота активов находится в прямой связи с показателями рентабельности. Данный коэффициент определяет, сколько раз за период совершается полный цикл производства и обращения, приносящий прибыль.

Снижение коэффициента оборачиваемости активов свидетельствует о наличии негативной тенденции в развитии организации.

Для оценки оборачиваемости активов используется следующая шкала пороговых значений:

Положительная динамика значения показателя	Оптимальный уровень
Отрицательная динамика значения показателя	Неоптимальный уровень

Оборачиваемость дебиторской задолженности отражает период, необходимый для взыскания дебиторской задолженности, и рассчитывается по следующей формуле:

$$ОБ_{ДЗ} = \frac{КД}{\frac{ВР}{\Sigma \overline{ДЗ}}}$$

где $ОБ_{ДЗ}$ — оборачиваемость дебиторской задолженности;

$КД$ — количество дней в периоде;

$ВР$ — выручка от реализации услуг за период;

$\Sigma \overline{ДЗ}$ — средняя сумма дебиторской задолженности.

Чем ниже данный показатель, тем быстрее дебиторская задолженность превращается в денежные средства.

Для оценки оборачиваемости дебиторской задолженности ФОКа используется следующая шкала пороговых значений:

30 дней \geq Значение показателя	Оптимальный уровень
Значение показателя $>$ 30 дней	Неоптимальный уровень

Оборачиваемость кредиторской задолженности отражает период, необходимый для погашения кредиторской задолженности, рассчитывается по следующей формуле:

$$ОБ_{кз} = \frac{КД}{\frac{ВР}{\sum \overline{КЗ}}}$$

где $ОБ_{кз}$ — оборачиваемость кредиторской задолженности;

$КД$ — количество дней в периоде;

$ВР$ — выручка от реализации услуг за период;

$\sum \overline{КЗ}$ — средняя сумма кредиторской задолженности.

Для оценки оборачиваемости кредиторской задолженности используется следующая шкала пороговых значений:

60 дней \geq Значение показателя	Оптимальный уровень
Значение показателя $>$ 60 дней	Неоптимальный уровень

Порядок определения результативности ФОКа

- включает следующие этапы:

1. Расчет показателей результативности по каждому направлению оценки ФОКа.
2. Определение результативности каждого направления оценки ФОКа.
3. Определение итогового показателя результативности деятельности ФОКа.

Определение результативности деятельности ФОКа



Расчет i-ых показателей результативности по j-му направлению оценки ФОКа



Для качественной оценки каждого показателя используется балльная система.

Баллы определяются по индивидуальной шкале пороговых значений.

Каждому интервалу можно присвоить качественную оценку:

- оптимальное значение;
- допустимое значение;
- неоптимальное значение.

Порядок присвоения показателю качественной оценки и балльного значения



Для каждого показателя результативности используется индивидуальная шкала пороговых значений.

Оценка результативности j -го направления оценки ФОКа рассчитывается по следующей формуле:

$$PEZ^j = \frac{\sum \text{баллов}^j}{K_{\text{показателей}}^j},$$

где PEZ^j — результативность ФОКа по j -му направлению оценки;

$\sum \text{баллов}^j$ — сумма набранных баллов по j -му направлению оценки;

$K_{\text{показателей}}^j$ — количество показателей по j -му направлению оценки.

Определение итогового показателя результативности деятельности ФОКа осуществляется на основании рассчитанных показателей результативности по каждому направлению оценки ФОКа.

Значения показателей, рассчитанные по группе показателей, корректируются с учетом весовых коэффициентов, которые присваиваются каждой группе показателей (таблица 10).

Таблица 10. Весовые коэффициенты по направлениям деятельности физкультурно-оздоровительных комплексов

№	Наименование показателей	Весовой коэффициент
1	Оценка основной деятельности физкультурно-оздоровительного комплекса	4
2	Доступность физкультурно-оздоровительного комплекса для потребителей	1
3	Правовое обеспечение деятельности физкультурно-оздоровительного комплекса	1
4	Кадровое обеспечение деятельности физкультурно-оздоровительного комплекса	1
5	Инженерно-техническое обеспечение	1
6	Медицинское обеспечение	1
7	Обеспечение безопасности	1
8	Финансовое обеспечение	4

Пример расчета направлений оценки деятельности ФОКа

Исходные данные:

№	Группы показателей	Наименование показателя	Значение показателя	Интерпретация результата	Балльная оценка
1	Оценка основной деятельности	Динамика потребителей услуг	121,72	Оптимальное значение	2
		Загрузка	77,50	Допустимое значение	1
		Выполнение плана по проведению спортивно-зрелищных мероприятий	93,75	Допустимое значение	1
2	Доступность ФОКа	Информационная доступность	90,00	Допустимое значение	1
		Территориальная доступность	50,00	Оптимальное значение	-
		Социальная доступность	80,00	Допустимое значение	1
		Доступность для граждан с ограниченными возможностями	50,00	Неоптимальное значение	0
3	Правовое обеспечение		70,00	Допустимое значение	1

№	Группы показателей	Наименование показателя	Значение показателя	Интерпретация результата	Балльная оценка
4	Кадровое обеспечение	Укомплектованность персоналом	92,00	Оптимальное значение	2
		Уровень квалификации инструкторов по спорту	73,81	Допустимое значение	1
		Уровень совместительства	18,00	Допустимое значение	1
5	Инженерно-техническое обеспечение	Техническое состояние частей зданий и конструкций	86,36	Оптимальное значение	2
		Техническое состояние инженерного оборудования	94,44	Оптимальное значение	2
6	Медицинское обеспечение	Обеспечение медицинским оборудованием и перевязочными материалами	77,78	Допустимое значение	1
		Обеспечение лекарственными препаратами	88,89	Оптимальное значение	2
7	Обеспечение безопасности	Обеспечение техническими средствами безопасности	70,00	Допустимое значение	1
		Уровень травматизма	4,59	Оптимальное значение	2
8	Финансовое обеспечение	Рентабельность	18,18	Оптимальное значение	2

Показателям, оценивающим основную деятельность ФОКа, присвоены следующие балльные оценки:

- Динамика потребителей услуг — 2 балла
 - Загрузка — 1 балл
 - Выполнение плана по проведению спортивно-зрелищных мероприятий — 1 балл
- Согласно формуле, результативность основной деятельности определяется как:

$$\frac{4}{3} = 1,33\%$$

Определение итогового показателя результативности деятельности ФОКа осуществляется на основании рассчитанных показателей результативности по каждому направлению оценки ФОКа. Значения показателей, рассчитанные по группе показателей, корректируются с учетом весовых коэффициентов, которые присваиваются каждой группе показателей.

№	Наименование показателей	Балльная оценка	Весовой коэффициент	Значение показателя
1	Оценка основной деятельности физкультурно-оздоровительного комплекса	1,33	4	5,33
2	Доступность физкультурно-оздоровительного комплекса для потребителей	0,67	1	0,67
3	Правовое обеспечение деятельности физкультурно-оздоровительного комплекса	1,00	1	1,00
4	Кадровое обеспечение деятельности физкультурно-оздоровительного комплекса	1,33	1	1,33
5	Инженерно-техническое обеспечение	2,00	1	2,00
6	Медицинское обеспечение	1,50	1	1,50
7	Обеспечение безопасности	1,50	1	1,50
8	Финансовое обеспечение	2,00	4	8,00

На основании итоговых значений показателей по направлениям оценки ФОКа определяется итоговый показатель, оценивающий результативность деятельности ФОКа в целом. Данный показатель рассчитывается по следующей формуле:

$$PEZ = \frac{\sum PEZ^j * \sum k^j}{2 * \sum k^j} * 100\% ,$$

где PEZ — результативность деятельности ФОКа;

PEZ^j — результативность по j -му направлению деятельности;

k^j — весовой коэффициент по j -му направлению деятельности.

Для оценки результативности деятельности физкультурно-оздоровительного комплекса используется следующая шкала пороговых значений:

95 < Значение показателя ≤ 100

Высокая результативность

90 < Значение показателя ≤ 95

Результативность выше средней

80 < Значение показателя ≤ 90

Средняя результативность

70 < Значение показателя ≤ 80

Результативность ниже средней

70 < Значение показателя ≤ 70

Низкая результативность

Пример расчета направлений оценки деятельности ФОКа.

Исходные данные:

— Сумма набранных баллов	21,33
— Максимальная сумма баллов	28,00

Согласно формуле, результативность деятельности ФОКа определяется как:

$$\frac{21,33}{28,00} * 100\% = 76,19\%$$

Сопоставляя полученное значение (76,19%) со шкалой пороговых значений, видим, что значение показателя больше 70%, но меньше 80%, следовательно, качественную оценку можно определить как «Результативность ниже средней».

Полученные в ходе мониторинга результаты позволяют:

- определить тенденции изменения ключевых показателей результативности (рост, снижение);
- установить причины ухудшения динамики изменения показателей результативности, несоответствия нормативам;
- планировать мероприятия для принятия решений по устранению данных причин.

Планы мероприятий по преодолению выявленных в результате анализа негативных тенденций должны содержать:

- описание действий (мероприятий) по достижению целевых плановых значений показателей результативности;
- сроки выполнения каждого отдельного действия (мероприятия), согласованные с общим графиком достижения соответствующего целевого значения показателя результативности;
- распределение полномочий и ответственности для выполнения запланированных действий (мероприятий);
- описание ресурсов, необходимых для выполнения запланированных действий (мероприятий);
- описание механизмов проведения мероприятий.

Если значение показателя результативности ниже планового (нормативного), то необходимо выработать рекомендации по улучшению соответствующего показателя.

Пример (презентация)

Анализ деятельности фитнес-студии «Стиль Жи»



Работу выполнил:
студент 344 группы
Черепанов Константин



Разработать систему показателей
и порядок определения качества
ТУРИСТСКОЙ УСЛУГИ
(на конкретном примере по
выбору студента)

- Исследовательскую работу представить в виде презентации (15 минут – 1 студент)

Туристский продукт можно представить графически в виде комплекса туристских услуг (Рисунок 3.1).



Рис. 3.1. Структура туристского продукта

Комплекс услуг, входящих в туристский продукт может быть неодинаков. Принято различать в соответствии с составом включаемых услуг два основных вида туров:

- Инклюзивтур : предоставление по выбору туриста отдельных услуг транспорта, питания, размещения, экскурсионного обслуживания;
- Пэкиджтур : более широкий в сравнении с инклюзивтуром набор услуг, предусматривающий наряду с традиционным обслуживанием, размещением, питанием, экскурсиями, еще и спортивнооздоровительные, культурномассовые развлекательные услуги и др. Набор услуг может меняться в зависимости от спроса туристов и находится под влиянием общей стоимости тура.

Комплексность услуг раскрывается через их *классификацию*, основанную на включении в состав классификации различных группировочных признаков. В разделе Туристские и экскурсионные услуги Общероссийского классификатора услуг населению ОК 002 – 93 (ОКУН), включены следующие группы услуг:



061100 Услуги турбюро, турагентств, бюро путешествий (в том числе бронирование услуг, оформление выездных документов, оформление турпутевок, обмен валюты);

061200 Туристский отдых и путешествия по туристским маршрутам (с использованием различных видов транспорта);

061300 Туристские походы выходного дня (как пешие, так и с использованием транспортных средств);

061400 Услуги для делового туризма (услуги перевозчика, связи, оргтехники, информации и т.п.);

061500 Рекламноинформационные услуги туристских предприятий и организаций;

061600 Услуги по предоставлению мест проживания (в гостиницах, пансионатах, отелях, турбазах и т.п.)

061700 Прочие услуги туристских предприятий и организаций (обеспечение встреч, сопровождений, проводов, массовых туристских мероприятий, безопасности и т.д.);

061800 Экскурсионные услуги (услуги бюро экскурсий, по бронированию, доставке, рекламе, организации экскурсий).

Согласно статистической классификации, принятой государствами – членами ЕС, внедряемой Российской Федерацией, туристские услуги подразделяются на группы:

Группа 55.1. Услуги гостиниц;

Группа 55.3. Услуги питания;

Группа 55.4. Услуги по продаже напитков;

Группа 55.5. Услуги столовых и услуги по доставке готовой пищи;

Группа 63.3. Услуги бюро путешествий туристических агентов; услуги по оказанию помощи туристам, включенные в другие группировки.

Классификация Совета ЕС выделяет также административные услуги в области организованного отдыха, культуры, религии.

Все это дает представление об основных профильных услугах.