

В. А. СИДЯКОВА

ЭФФЕКТИВНОСТЬ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

***Ключевые слова:** эффективность, критерии эффективности, показатели эффективности качества, экономическая эффективность.*

***Аннотация.** В статье рассматривается теоретический аспект эффективности качества услуг как одного из ключевых и актуальных факторов повышения уровня обслуживания в общественном питании. Рассматриваются основные показатели эффективности качества услуг в сфере ресторанного бизнеса.*

Современные предприятия общественного питания осуществляют свою деятельность в постоянно меняющихся рыночных условиях. Формирование новой конкурентной среды заставило руководителей ресторанного бизнеса вновь обратить внимание на эффективность и качество услуг, поскольку в острой конкурентной борьбе способны выжить только организации, которые смогут быстро адаптироваться к таким условиям. Одно из важных условий, на которое необходимо обратить внимание – эффективность услуг в общественном питании.

Эффективность – сложный феномен. Существуют разные понимания эффективности работы в ресторанном бизнесе. Первое исходит из того, что цель эффективной работы – это заранее запрограммированный результат. А потому эффективность качества услуг понимается как соотношение достигнутых результатов и затрат, связанных с обеспечением этих результатов. Это – «максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению потребностей потребителя при оптимальных затратах». [3, с. 35].

Для выявления эффективности достигнутых результатов согласно принятым стандартам обслуживания потребителей используется расчетно-аналитический метод, так как обслуживание населения, не всегда можно оценить с использованием математического метода.

Расчётно-аналитический метод заключается в том, что при разработке плана экономические явления и процессы изучаются путем

анализа их отдельных частей. Анализ позволяет установить зависимость между показателями и критериями эффективности и наметить в плане изменения в соответствии с имеющимися ресурсами. [1, с . 79].

Научная значимость показателей критериев эффективности качества услуг в общественном питании состоит в том, что они являются важным инструментом для исследования результативности предоставления услуг потребителям, для практики – это система ориентиров, нацеливающих работников в общественном питании на достижение конкретных результатов в обслуживании, адекватных потребностям и нуждам различных категорий населения.

Оценка показателей эффективности качества услуг в общественном питании включает в себя:

- порядок оценки показателей эффективности качества предоставления услуг;
- методические рекомендации по проведению оценки показателей эффективности качества предоставления услуг;
- систему мониторинга показателей эффективности качества предоставления услуг.

Практика показывает, что единого подхода к определению структуры и показателей эффективности качества не существует, так как его состав и содержательная характеристика будут варьироваться в зависимости от предприятия общественного питания.

Понятие «критерий» употребляется в двух основных смыслах: критерий как мерило оценки, эталон, высшая степень развития предмета, явления, процесса и как отличительный признак, объективно отражающий их состояние. [4, с . 79].

Каждый критерий может включать как количественные, так и качественные показатели, раскрывающие его содержание и свидетельствующие об уровне достижения целей, то есть более подробные характеристики, доступные наблюдению и измерению, необходимые для практического проведения анализа состояния и оценки социальной работы.

Первый нормативный критерий оценки качества услуг – наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение.

ГОСТ Р 52497 - 2005 предусматривает следующий состав документации учреждения:

- положение об учреждении (устав учреждения);
- положение о структурных подразделениях учреждения;
- руководства, служебные инструкции, правила, регулирующие процесс предоставления услуг;

- документация на оборудование, приборы и аппаратуру;

Указанные документы должны составлять основу документации и системы качества учреждения в целом.

Второй критерий – условие размещения учреждения, обеспечивающее его эффективность работы:

- учреждения и его структурные подразделения размещены в специально предназначенном здании, доступные для всех категорий обслуживаемых граждан. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

- по размерам и состоянию помещения отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда;

- площадь, занимаемая учреждением, позволяет нормально разместить персонал и клиентов и предоставление им услуг;

- планом работы учреждения предусмотрены меры, направленные на поддержание имеющихся условий, а при необходимости и возможности – на их улучшение.

Третий критерий – укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация – еще один, довольно значимый фактор повышения эффективности:

- полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

- при подборе кадров предпочтение отдается специалистам с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой;

- систематически организуются мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников: семинары и практикумы, деловые игры, конкурсы профессионального мастерства, обмен опытом работы, направление на курсы;

- количество сотрудников, прошедших аттестацию в установленном порядке и по ее итогам переведенных на более высокий разряд по оплате труда.

Любой вид человеческой деятельности предполагает достижение определенного результата, по которому оценивается проделанная работа. Одной из важнейших ее качественных характеристик является эффективность. Эффективностью качества услуг в общественном питании является состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам. [5, с. 34].

Проблема качества услуг в общественном питании – одна из самых актуальных в современных условиях. На рынке ресторанных услуг качество обслуживания – самое сильное оружие в конкурентной

борьбе. Высокое качество оказываемых услуг в значительной степени способствует повышению экономической эффективности деятельности предприятий общественного питания.

При раскрытии содержания категорий качества услуг необходимо принимать во внимание непосредственную связь качества и конкретного труда работника. Взаимоотношения между ними выражаются в том, что качество находится в прямой зависимости от конкретного труда, способного произвести данную полезность, и возможности удовлетворить определенную общественную потребность. Насколько высока квалификация работника, настолько велика полезность и качество услуг.

Анализ различных аспектов категории качества может объяснить его сущность, но оно не охватывает и не раскрывает всецело различные стороны самих услуг. В экономике производятся услуги и товары, которые удовлетворяют материальные и духовные потребности. Для большинства потребляемых услуг характерно совпадение двух крайних фаз воспроизводства – производства и потребления. С точки зрения деятельности предприятия по предоставлению услуг этот процесс представляет производство, а с точки зрения населения – потребление. На практике осуществление этого единства достигается в процессе оказания услуг. В то же время эмоционально-психологический аспект качества услуги вносит много субъективизма при его оценке, в результате чего формируется большой диапазон критериев определения качества услуг. [2, с. 155].

Разработка показателей эффективности деятельности предприятия общественного питания обусловлена потребностями реальной практики управления, необходимостью оценки целесообразности расходования собственных средств.

При выборе критериев, отражающих социально-значимые результаты деятельности предприятия общественного питания, следует использовать показатели, характеризующие активность работы предприятия с населением. При этом показатели должны быть достаточно информативны, а их число не должно быть большим.

Оценка уровня эффективности предполагает выбор базы сравнения. В условиях, когда социальные стандарты по сфере услуг еще не разработаны, в качестве такой базы могут выступать:

- лучшие или средние значения показателей для учреждений соответствующего типа;
- значения показателей деятельности этого же учреждения в предыдущий период.

С учетом перечня отчетных показателей предоставления

услуг населению в качестве измеряемых показателей эффективности деятельности предприятия общественного питания предлагается использовать:

- количество посетителей и изменение их численности по сравнению с прошлым годом;
- охват населения услугами;
- число мероприятий, проведенных предприятием за год, и их средняя посещаемость.

В качестве основных показателей экономической эффективности деятельности предприятия общественного питания предлагается использовать следующие:

- доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на одного специалиста (тыс. руб.);
- доходы от уставной и предпринимательской деятельности из расчета на кв. м площади (тыс. руб.);
- себестоимость одного посещения (средний чек) (в руб.) и его изменение (рост, снижение) по сравнению с прошлым годом (%);
- средняя зарплата работника (руб./мес.) и ее уровень по сравнению со среднемесячной заработной платой в регионе (%) [1, с. 150].

Важной стороной оценки эффективности деятельности предприятия общественного питания является учет мнений потребителей. Для решения этой задачи можно использовать такой механизм, как регулярное проведение социологических исследований (мониторинга) по проблемам качества и обслуживания населения, опросов и других форм. Это поможет обеспечить постоянную обратную связь между предприятием, населением и органами местного управления и позволит повысить эффективность и качество предоставляемых услуг, их соответствие существующим потребностям.

Таким образом, измерение эффективности работы означает сбор статистических и других данных, описывающих работу предприятия, и анализ этих данных с целью оценки ее эффективности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Абрютин М. С., Грачев А. В. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия. Учебно-практическое пособие. М.: «Дело и сервис», 2007. 345 с.
2. Адлер Ю. П., Полховская Т. М., Нестеренко Р. А. Управление качеством (Часть 1: Семь простых методов). Учебное пособие. М.: МИСиС, 2001. 323 с.

3. Кожин В. В. Оценка качества управления предприятием по прибыльности хозяйственных действий / Финансовый бизнес, 2001. № 9.

4. Корольков В. Ф., Брагин Ю. В. Процессы управления организацией. Ярославль: Яртелеком, 2001. 76 с.

5. Окрепилов В. В. Управление качеством. СПб.: Питер, 2002. 524 с.

EFFECTIVENESS OF QUALITY SERVICES CATERING

Keywords: *Efficiency, performance criteria, performance indicators of quality, cost-effectiveness.*

Annotation. *The article deals with theoretical aspects of the effectiveness of the quality of services as a key factor in improving and current levels of service in catering. The main indicators of quality of service in the restaurant business.*

СИДЯКОВА ВАЛЕНТИНА АЛЕКСАНДРОВНА – аспирант, Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, Россия, Княгинино, (Valy-0573@mail.ru).

SIDYAKOVA VALENTINA – graduate student, Nizhny Novgorod State Engineering-Economic Institute, Russia, Knyaginino, (Valy-0573@mail.ru).
