

UDC 330.4

Consumer Services Enterprise Complex Efficiency Assessment Illustrated by Restaurant “Pudra” Efficiency Analysis

¹Aleksandra Y. Grigorevskaya

²Elena P. Rostova

¹⁻² Samara State Aerospace University, Russia

34 Moskovskoe Shosse, Samara 443086

¹ Master Student

E-mail: a.grigorevskaya@gmail.com

² PhD, associate professor

E-mail: el_rostova@mail.ru

Abstract. The article deals with methods of comprehensive restaurant business performance assessment based on the estimation of both subtotal and total rates of efficiency, and demonstrates the calculation of the above rates.

Keywords: Economic efficiency; social efficiency; integral assessment.

В настоящее время не существует единого критерия оценки предприятий сферы обслуживания, однако устойчивое увеличение их числа и расширение спектра предоставляемых ими услуг, делает проблему их оценки актуальной. Особенность оценки эффективности предприятий данной отрасли состоит в том, что качество деятельности предприятия зависит от уровня экономической и социальной эффективности.

Рассмотрим метод оценки эффективности деятельности предприятий общественного питания, позволяющий совместить анализ как экономических показателей, так и социальной удовлетворенности потребителей [1].

Коэффициенты рассматриваемого метода, отражающие эффективность использования ресурса и результативность деятельности предприятия рассчитываются как отношение показателя текущего года к аналогичному показателю предыдущего года. В качестве таких показателей выступают уровень издержек $I_{(И)}$, фондоотдача $I_{(Ф)}$, оборачиваемость оборотных средств $I_{(ОС)}$, оборот общественного питания ООП, рентабельность $I_{(R)}$, рост розничного оборота предприятия $I_{(ОРТ)}$. Коэффициенты соотношения уровня рентабельности оборота к среднему по территории I_R , индекс уровня цен $I_{Ц}$, доля рынка $I_{ДР}$, отражающие конкурентное положение предприятия, рассчитываются как отношение показателей $I_{(R)}$, ООП, уровня валового дохода предприятия по отношению к аналогичным показателям в среднем по отрасли.

Расчет комплексного коэффициента экономической эффективности ресторана производится по формуле

$$\mathcal{E}_K = k_1 \mathcal{E}_p + k_2 \mathcal{E}_{p.п.} + k_3 \mathcal{E}_{к.п.},$$

где k_i – коэффициенты значимости каждого блока, которые определяются на основе анализа положения хозяйствующих субъектов на рынке с использованием метода экспертных оценок;

\mathcal{E}_p – оценка эффективности использования ресурсов

$$\mathcal{E}_p = k_{11} I_{(И)} + k_{12} I_{(Ф)} + k_{13} I_{(ОС)};$$

$\mathcal{E}_{p.п.}$ – коэффициент результативности деятельности ресторана

$$\mathcal{E}_{p.п.} = k_{21} I_{(ОРТ)} + k_{22} I_{(R)};$$

$\mathcal{E}_{к.п.}$ – коэффициент конкурентоспособности ресторана

$$\mathcal{E}_{к.п.} = k_{31} I_R + k_{32} I_{Ц} + k_{33} I_{ДР}.$$

Качество обслуживания ресторана складывается из показателей социальной эффективности, которые отражают степень лояльности и удовлетворенности потребителей. Рассмотрим показатели:

1. Качество производственной деятельности

1.1. Коэффициент удовлетворенности качеством продукции $I_{(КП)}$

1.2. Коэффициент удовлетворенности широтой ассортимента продукции $I_{(ША)}$

2. Качество сервиса
 - 2.1. Коэффициент удовлетворенности качеством сервиса $I_{(КС)}$
 - 2.2. Коэффициент удовлетворенности номенклатурой услуг $I_{(НУ)}$
 - 2.3. Коэффициент удовлетворенности временем обслуживания $I_{(ВО)}$
3. Качество обслуживания
 - 3.1. Коэффициент удовлетворенности атмосферой предприятия $I_{(АТМ)}$
 - 3.2. Коэффициент удовлетворенности режимом работы предприятия $I_{(РР)}$
 - 3.3 Коэффициент удовлетворенности уровнем рекламно-информационной работы $I_{(АТМ)}$

Оценка коэффициентам присваивается по уровню социальной удовлетворенности по следующим критериям: 1-й уровень – 0,55 и ниже, 2-й уровень – 0,69-0,55, 3-й уровень – 0,84-0,70, 4-й уровень – 0,98-0,85, 5-й уровень – 0,99-1,0.

Расчет комплексного коэффициента социальной эффективности ресторана:

$$K_{ссп} = k_4 \mathcal{E}_{КПД} + k_5 \mathcal{E}_{КС} + k_6 \mathcal{E}_{КО},$$

где k_i – весовые коэффициенты для каждого блока;

$\mathcal{E}_{КПД}$ – оценка качества производственной деятельности ресторана

$$\mathcal{E}_{КПД} = k_{41} I_{(КП)} + k_{42} I_{(ША)} + k_{43} I_{(ОА)};$$

$\mathcal{E}_{КС}$ – коэффициент качества сервиса ресторана

$$\mathcal{E}_{КС} = k_{51} I_{(КС)} + k_{52} I_{(НУ)} + k_{53} I_{(ВО)};$$

$\mathcal{E}_{КО}$ – коэффициент качества обслуживания ресторана

$$\mathcal{E}_{КО} = k_{61} I_{(АТМ)} + k_{62} I_{(РР)} + k_{63} I_{(РИ)}.$$

Исходя из комплексной оценки эффективности деятельности предприятия общественного питания, можно выделить следующие уровни этого показателя.

1. Абсолютно эффективное предприятие – интегральные показатели экономической и социальной эффективности – 1–0,99.

2. Высокоэффективное предприятие – интегральные показатели экономической и социальной эффективности – 0,98–0,85.

3. Эффективное предприятие – интегральные показатели экономической и социальной эффективности – 0,84–0,70.

4. Низкоэффективное предприятие – интегральные показатели экономической и социальной эффективности ниже 0,69–0,55.

5. Неэффективное предприятие – интегральная оценка эффективности ниже 0,55.

Преимущество представленной методики состоит в том, что получение частных и интегральных показателей по каждому блоку дает возможность выявить резервы или достижения в сфере важнейших направлений деятельности предприятия общественного питания, и на этой основе подтвердить, скорректировать или коренным образом изменить стратегии управления по каждому направлению деятельности. Данная методика позволяет быстро и объективно охарактеризовать эффективность деятельности предприятия общественного питания.

Применим описанный метод к ресторану «Пудра» г. Самара. Заведение находится в деловом центре города, где работает большое число разнообразных компаний. Клиенты ресторана представляют собой сотрудников компаний, прогуливающих по городу жителей и гостей города, посетителей торгового центра, в котором находится ресторан. Предприятие предлагает ряд дополнительных услуг для клиентов: бесплатный Wi-Fi, десерты take away, бизнес-ланчи.

Расчет показателей произведем на основе бухгалтерского баланса. В качестве весовых коэффициентов возьмем равные значения, предполагая, что каждый из показателей в равной степени влияет на окончательный результат.

$$\mathcal{E}_K = 0,33 \cdot 0,27 + 0,33 \cdot 1,14 + 0,33 \cdot 0,85 = 0,74$$

Исследуя социальную эффективность посетителей ресторана «Пудра», были получены следующие результаты:

$$K_{ссп} = 0,33 \cdot 0,91 + 0,33 \cdot 0,86 + 0,33 \cdot 0,86 = 0,87$$

На основе полученных значений можно сделать вывод о том, что предприятие является эффективным. Повысить эффективность ресторана можно следующими способами: снижением издержек производства, сокращением численности персонала, расширением площади зала,

дополнительными услугами. Поскольку в ресторане «Пудра» загруженность зала составляет около 96%, то прибегнуть к сокращению персонала нельзя. Увеличение площади зала невозможно из-за ограниченности территории торгового центра, в котором находится заведение. Поэтому, чтобы повысить показатель экономической эффективности, рассмотрим вариант перехода закупок молочных продуктов с розничной системы на договора непосредственно с фирмами, занимающимися производством и переработкой молока. В результате анализа данного рынка, было выявлено, что издержки снизятся на 21%. Этот факт отразится на комплексном показателе экономической эффективности, который теперь будет равен

$$\mathcal{E}_K = k_1 \mathcal{E}_p + k_2 \mathcal{E}_{p.п.} + k_3 \mathcal{E}_{к.п.} = 0,33 \cdot 2,19 + 0,33 \cdot 1,14 + 0,33 \cdot 0,85 = 0,81.$$

Таким образом, снижение издержек позволило ресторану перейти в категорию высокоэффективного предприятия.



Рассмотренная методика позволяет учесть при анализе эффективности ресторана не только экономические показатели, но и удовлетворенность потребителей, что в данной отрасли является не менее важным. Именно универсальность применения данного метода является его главным достоинством. Недостаток состоит в редкой возможности получения данных бухгалтерского баланса.

Примечания:

1. Весь общепит России. <http://www.pitportal.ru/director/10912.html>

УДК 330.4

Комплексная оценка эффективности предприятия сферы обслуживания на примере ресторана «Пудра»

¹ Александра Юрьевна Григорьевская

² Елена Павловна Ростова

¹⁻² Самарский государственный аэрокосмический университет, Россия
443086, г. Самара, Московское шоссе, 34

¹ Студент 1 курса магистратуры
E-mail: a.grigorevskaya@gmail.com

² Кандидат экономических наук, доцент
E-mail: el_rostova@mail.ru

Аннотация. В статье рассматривается метод комплексной оценки эффективности ресторана. Предлагается механизм расчёта частных коэффициентов и комплексных показателей эффективности, а также критерии определения эффективности функционирования предприятия на основе полученных значений.

Ключевые слова. Экономическая эффективность; социальная эффективность; комплексная оценка.