Анафиева Р.Р., Слободянюк Р.О.

Критерии эффективности деятельности сферы услуг

*Институт педагогического образования и менеджмента (филиал) ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского»
(Россия, Армянск)*

doi: 10.18411/trnio-01-2022-78

Аннотация

В данной работе рассматриваются критерии эффективности деятельности сферы услуг. Обозначена актуальность оценки эффективности в современных условиях. Эффективность рассматривается как индикатор развития. В общем представлении эффективность характеризует различные развитые процессы, системы, явления. Приведенные ниже критерии определены с целью повышения эффективности конкретного вида предпринимательской деятельности.

Ключевые слова: сфера услуг, эффективность, качество услуг, социальные критерии, инвестиционный потенциал.

Abstract

In this paper, the criteria for the effectiveness of the service sector are considered. The relevance of efficiency assessment in modern conditions is indicated. Efficiency is considered as an indicator of development. In general terms, efficiency characterizes various developed processes, systems, phenomena. The following criteria are defined in order to improve the efficiency of a particular type of entrepreneurial activity.

Keywords: service sector, efficiency, quality of services, social criteria, investment potential.

В условиях рыночной экономики, когда предприятия самостоятельны в управлении и ведении хозяйства, имеют право распоряжаться природными ресурсами и результатами труда, им необходима высокая эффективность, конкурентоспособность путем внедрения достижений научно-технического прогресса, предприимчивость и инициатива [6]. Успех сервисных предприятий всецело зависит от степени эффективности их деятельности.

Актуальность оценки эффективности деятельности сферы сервиса определена реалиями современной жизни. Оценка критериев эффективности предприятий имеет научный и практический интерес, так как от того, насколько объективно и всесторонне осуществлен этот анализ, зависят сроки окупаемости вложенного капитала, темпы развития фирмы, а также решение многих проблем социально-экономического развития [1].

Эффективность деятельности выступает индикатором развития сервисных предприятий. Вопросам оценки эффективности деятельности предприятий сферы услуг посвящены труды отечественного экономиста И.Т. Абдукаримова, а также они освещены в работах зарубежного ученого В. Хойера. Критерии эффективности деятельности сервисных предприятий позволяют объективно оценить уровень развития сферы услуг и степень удовлетворения потребностей населения в услугах. Удовлетворение потребностей формируется в случае получения пользы, положительных эмоций от потребления. Уже с момента осознания потребности создаются ожидания. Потребности человека не ограничены, но в случае, когда определенная потребность становится важнее других, у потребителя возникает намерение приобрести услугу. Намерение купить предполагает процесс поиска информации, включающий в себя информацию, которая формируется, исходя из собственного опыта, опыта людей, которым доверяет потребитель и маркетинговых коммуникаций [7].

В настоящее время существуют различные подходы к оценке эффективности деятельности сервисных предприятий. К ним относят следующие [5]:

1. экономический;
2. управленческий;
3. маркетинговый.

Оценка эффективности с точки зрения экономического подхода сводится к пониманию эффективной деятельности в экономическом аспекте, то есть выражается высокими финансовыми показателями. Например, объемом реализации услуг, выручкой, прибылью и так далее.

В управленческом подходе особое внимание уделяется оценке эффективности управления, при этом эффективность чаще всего выражается теми же экономическими целями (минимальные издержки при максимизации прибыли).

В рамках маркетингового подхода эффективность может выражаться в максимизации объемов реализации услуг при минимальных издержках на маркетинг.

Эффективность деятельности сферы услуг, её развитие зависит от целого ряда критериев, поэтому оценка призвана акцентировать внимание руководства предприятия на более важных аспектах хозяйственной деятельности и получить в конечном итоге максимально возможную прибыль.

В современных условиях рыночной экономики важным критерием эффективности деятельности сферы сервиса является уровень качества предоставляемых услуг. Качество - это степень, в которой услуга соответствует или превышает потребности и ожидания потребителей [4]. В течение последних двух десятилетий большое внимание уделено качеству сервиса ввиду его сильного влияния на эффективность бизнеса, снижение издержек, возврат инвестиций, удовлетворенность клиентов, лояльность клиентов и получение высокой прибыли. Быстрое развитие и конкуренция в качестве обслуживания, как в развитых, так и в развивающихся странах, сделало его важным для компаний, потребовало его измерения и оценки.

Уровень качества услуг зависит от внутренних ресурсов предприятия и умения этими ресурсами грамотно распоряжаться. Для надлежащего качества услуг необходимо создать оптимальную штатную структуру предприятия путем [2].

1. Закрепления за структурными подразделениями укрупненных видов деятельности.
2. Отделы могут быть следующие: экономический, юридический, административный и другие в зависимости от конкретной сферы услуг.
3. Распределение обязательных требований между структурными подразделениями сервисного предприятия.
4. Закрепление за работниками конкретных трудовых повинностей, разработка должностных инструкций. Делается это для того, чтобы в случае неисполнения обязательств можно было легко определить ответственного и выявить причину невыполнения работ/услуг либо выполнения работ/услуг ненадлежащего качества и устранить её.
5. Разработка регламента выполнения трудовых функций, то есть документа, который перечисляет и описывает по порядку шаги, которые должны предпринимать работники, как правило, с указанием требуемых сроков выполнения данных шагов. Таким образом, будет устранено большое количество трудовых конфликтов.

Кроме критерия качества предоставляемых услуг существует критерий социальной эффективности предприятия, предполагающий проведение анализа различных социальных результатов предприятия, которые не учитываются в рамках оценки экономической эффективности. К внешним критериям социальной эффективности предприятия относят [3]:

- повышение уровня занятости населения в трудоспособном возрасте;
- повышение уровня обеспеченности населения благоустроенным жильем;
- улучшение состояния окружающей среды;
- улучшение условий жизнедеятельности населения;

- улучшение экологической ситуации;
- рост занятости населения и доходов.

К внутренним критериям относят:

- безопасные условия труда, включающие в себя: требуемые санитарногигиенические условия на предприятии, необходимые производственные площади;
- регулярную выплату заработной платы;
- социальное страхование;
- стимулирование персонала;
- автоматизацию процессов;

Внутренние и внешние критерии социальной эффективности являются составляющими эффективности деятельности сервисного предприятия в целом.

Таким образом, высокий инвестиционный потенциал предприятия, выражающийся в вышеприведённых критериях, является залогом привлекательности деятельности предприятий в сфере сервиса.

Высокий инвестиционный потенциал способен гарантировать сервисному предприятию стабильное функционирование и рост, правильно задействовать человеческие ресурсы для успешного функционирования бизнеса. Кроме того, грамотная инвестиционная политика может существенно поднять стоимость компании на рынке.

В современных условиях рыночной экономики на эффективность деятельности сервисного предприятия влияет качество предоставляемых услуг, благоприятное влияние на социум, общественно полезная выгода. Кроме того, весомым критерием эффективности является инвестиционный потенциал сервисного предприятия. Конечный результат эффективной деятельности состоит не только в создании материальных благ, но и в обеспечении высокого уровня и качества жизни граждан.

Оценка эффективности предприятия сферы услуг с помощью приведенных выше критериев помогает получить информацию о том, насколько эффективна деятельность определенного сервисного предприятия. Применение на практике предложенных критериев оценки эффективности сферы услуг позволит выявить большее количество резервов для успешного, конкурентного развития предприятия в будущем.

1. Акрамова Ю. И. Сервис как драйвер продаж / Ю. И. Акрамова, А. А. Лычагина // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2019. – Т 13. – №1. – С 63.
2. Кузьмишкин С.Г. Сервис как необходимый элемент в создании имиджа современной компании / С.Г. Кузьмишкин, В.Г. Жаров, Н.В. Воронов // Славянский форум. – 2019. – № 2 (24). – С. 197-202.
3. Кулишова А.Д. Честность в сервисе как инструмент для получения лояльности клиентов / А.Д. Кулишова, В.Г. Жаров // в сборнике: Современные проблемы туризма и сервиса. / Сборник статей научных докладов по итогам Всероссийской научно практической конференции под редакцией О.Е. Афанасьева, Е.В. Юдиной. – 2019. – С. 88-95.
4. Повтарева В.А. Роль и место средних сервисных предприятий в современных рыночных условиях / В.А. Повтарева, В.Г. Жаров // в сборнике: Современные проблемы туризма и сервиса. Сборник статей научных докладов по итогам Всероссийской научно-практической конференции под редакцией О.Е. Афанасьева, Е.В. Юдиной. – 2019. – С. 125-133.
5. Сумзина Л.В. О необходимости применения методологии оценки эффективности деятельности сервисных компаний / Л.В. Сумзина, А.В. Максимов, В.Г. Жаров // Промышленный сервис. – 2018. – № 4 (69). – С. 33-36.
6. Сухотерина К. В. Сервисные технологии как инструмент повышения эффективности и качества услуг в сборнике: бизнес технологии в туризме и гостеприимстве / К.В. Сухотерина // Сборник статей научных докладов по итогам Всероссийской студенческой научной конференции. Москва, 2020. – С. 401-406.