

ЭКОНОМИКА ОТРАСЛЕЙ

УДК 338.46:658.1

Тихойкин Д.В., Дудина Е.В.

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Тихойкин Дмитрий Владимирович; магистрант; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева»; РФ, 302026, г. Орёл, ул. Комсомольская, д. 95; e-mail: devilmykry@rambler.ru

Дудина Елена Васильевна; кандидат экономических наук, доцент; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева»; РФ, 302026, г. Орёл, ул. Комсомольская, д. 95; e-mail: edudina2010@mail.ru

В статье представлены различные подходы к оценке эффективности сервисной деятельности предприятия. Эффективность рассматривается как комплексная многофакторная категория, включающая в себя количественную и качественную оценку внешних и внутренних сторон деятельности предприятия. Обоснована зависимость показателей эффективности от качества предоставляемых услуг. Предлагается использовать метод DEA при оценке эффективности деятельности сервисного предприятия.

Ключевые слова: эффективность, оценка, сервисная деятельность, предприятие, качество, сервис, показатели, услуги.

Tikhoikin D.V., Dudina E.V.

EFFICIENCY ESTIMATION OF SERVICING ACTIVITY OF THE ENTERPRISE

Tikhoikin Dmitry Vladimirovich; Orel State University named after I.S. Turgenev; 95 Komsomolskaya Street, Orel 302026, Russian Federation; e-mail: devilmykry@rambler.ru

Dudina Elena Vasilyevna; candidate of economic sciences, associated professor; Orel State University named after I.S. Turgenev; 95 Komsomolskaya Street, Orel 302026, Russian Federation; e-mail: edudina2010@mail.ru

In the article various approaches to efficiency estimation of servicing activity of the enterprise are presented. Efficiency is considered as a complex multifactorial category including quantitative and qualitative assessment of external and internal activities of the enterprise. Dependence of efficiency indicators on the quality of the services is substantiated. It is suggested to use DEA method to assess the efficiency of the service enterprise activity.

Keywords: efficiency, estimation, servicing activity, enterprise, quality, servicing, indicators, services.

Современный уровень развития и формирования рыночных отношений в России приводит к перенасыщению стандартизированными товарами и услугами, и на первое место выходит создание конкурентных преимуществ системы сервиса предприятия. Данный вопрос актуален в наше время, так как проблемы с внедрением сервисного продукта и формированием сервисной деятельности в целом требуют решения на основе коммуникаций с потребителями, благодаря которым и создается соответствующее впечатление от обслуживания на предприятии.

Эффективность – совокупная характеристика возможных и действительных результа-

тов деятельности, выделяющая уровень соответствия принятых выводов важным целям данной деятельности. Отметим, что эффективность может быть сформирована множеством разных характеристик и предполагает комплекс нескольких составляющих. Одна из них – это изучение эффективности как удовлетворение потребности, целесообразности производства, успешного финансового функционирования организации. Данное понятие эффективности весьма проблематично, так как результатов и целей деятельности может оказаться много. Отдельные из них не рассчитываются по количественному фактору, к примеру, удовлетворенность потребителей или сотрудников предприятия. Таким образом, возникает проблема субъективизма, которая выступает на этапе выбора критериев эффективности и на этапе интерпретации полученных результатов [4].

Исходя из анализа определений эффективности, можно выделить важные аспекты данного понятия:

- эффективность как комплексное определение, которое содержит некоторое число критериев или характеристик;
- эффективность относительна, так как зависима от целей деятельности, оценить ее можно лишь в наличии важных целей деятельности.

Итак, эффективность деятельности любого предприятия возможно оценить с экономических, социальных и социально-экономических позиций. Экономическая эффективность служит количественным фактором деятельности, социальная эффективность выступает качественным фактором, а социально-экономическая эффективность – это комплекс характеристик, который содержит два вида эффективности (экономическую и социальную). Экономическая эффективность показывает экономические итоги хозяйствования, социальная эффективность – общий вывод деятельности экономических хозяйствующих субъектов, ее воздействие на разные сферы жизнедеятельности [2].

Помимо этого, следует различать внешнюю, внутреннюю и общую эффективность предприятия в сфере сервиса.

Внешняя эффективность – применение внешних потенциалов предприятия благодаря должному удовлетворению требований рынка вследствие предоставления потребителю важных товаров и услуг. Включает такие факторы, как доля рынка, объем продаж, уровень товарооборота, воздействие на окружающую среду и т.д. Измеряется как соотношение между результатом вследствие выполнения какого-либо процесса (действия) и намеченным потенциальным результатом при применении одинакового количества ресурсов. Внешняя эффективность работы сервисного предприятия всегда исследуется в сопоставлении с показателями деятельности других компаний, работающих в том же сегменте или ориентированных на обслуживание того же круга потребителей. Об эффективности работы сервисного предприятия в этом случае можно судить по тем местам, которые фирма занимает в общих рыночных рейтингах, по известности фирмы на рынке, по узнаваемости бренда среди потребителей и т.д. Для оценки внешней эффективности работы предприятия могут использоваться такие методы анализа, как SWOT и STEP. Внешняя эффективность работы предприятия всегда опирается на внутреннюю эффективность работы [3].

Внутренняя эффективность – применение внутренних потенциалов предприятия. Включает целесообразное потребление всех видов ресурсов: трудовых, материальных, финансовых, энергетических, производство товаров или услуг с наименьшими расходами. Измеряется как соотношение наименьших нужных ресурсов при создании запланированного количества продукции к количеству ресурсов, которое уже применяется. В экономическом плане внутренняя эффективность работы предприятия включает в себя несколько составляющих:

- эффективность финансово-хозяйственной деятельности, которая оценивается по полученным результатам, отражающим достижение или недостижение предприятием своих стратегических и тактических целей развития и успехов в конкурентной борьбе на рынке;
- ресурсная эффективность, т.е. эффективность и оптимальность использования раз-

личных видов ресурсов, которая может измеряться через соотношение затраченных ресурсов и полученных результатов (эффекта);

– эффективность производства или процесса оказания услуг, предполагающая использование минимального количества ресурсов для производства требуемого объема товаров и оказания услуг и снижение издержек всех видов.

Общая эффективность деятельности – это комплекс двух составляющих: внешней и внутренней эффективности [5].

Однако для сервисных предприятий экономическая эффективность не должна служить единственным критерием для оценки их работы. Чтобы составить комплексное представление о работе сервисной организации, необходимо обязательно исследовать социальные показатели ее деятельности – качественные и количественные [1].

К количественным показателям работы сервисного предприятия относится время ожидания клиентом предоставления услуг специалистами компании; время обслуживания клиента; полнота предоставления сервиса и др. Среди значимых качественных показателей деятельности сервисного предприятия можно назвать репутацию предприятия на рынке; знание потребностей клиентов; компетентность и мастерство сотрудников, их клиентоориентированность; культуру поведения; надежность и безопасность услуг; эстетичность сервиса; комфортность условий обслуживания и др.

На основе результатов оценки внешней и внутренней эффективности определяется интегральный показатель общей эффективности деятельности сервисного предприятия. Для его исследования может применяться метод DEA (Data Envelopment Analysis) – метод сравнительной оценки эффективности сервисных организаций. Он основывается на анализе двух категорий параметров работы сервисных предприятий (в сопоставлении): входных – то есть тех ресурсов, которые компании используют в своей деятельности, и выходных – то есть результатов деятельности компаний [1].

В качестве входных критериев оценки могут служить, например, площадь помещений для оказания услуг сервисных предприятий; ассортимент услуг; стоимость услуг; рекламные затраты; численность сотрудников и др. В качестве выходных критериев могут выступать: объемы выручки от продаж; количество обслуженных посетителей и др.

Следовательно, содержание множества концепций и понятий эффективности, видов эффективности обусловлено многосторонностью, многозадачностью данной трактовки, важным показателем его использования в разных сферах деятельности, в том числе и в сервисной, что значительно усложняет научный и практический поиск в этой области. Можно предположить, что раскрытие понятия «эффективность» в промышленном производстве существенно отличается от данного понятия, используемого в сервисной деятельности. Если для промышленного производства характерен материальный эквивалент качества, а производительность является основой процесса его производства, то в рамках сервисной деятельности качество и производительность разделить проблематично в связи со спецификой услуг [3].

В сфере сервиса образуемое благо и процесс его производства не делимы друг от друга, потому что процесс и результат сервиса напрямую зависят как от производителя, так и от потребителя услуг, которые непосредственно участвуют в сервисном процессе. Важными отличительными чертами сервисной деятельности применительно к категории «эффективность» являются:

1) в процессе обслуживания (оказания услуг) используются затраты не только производителя, но и потребителя услуг, что, прежде всего, затрудняет процедуру оценки и управления производительностью услуг с точки зрения расходов, а в материальном производстве используются лишь расходы производителя;

2) версий результатов сервиса может быть несколько. Повышение объема оказываемых услуг необходимо из-за специфики сервисной деятельности вследствие аккумуляции качества услуг или особенностей процесса производства, что, прежде всего, способствует затруднению оценки и управлению производительностью обслуживания с точки зрения ре-

зультатов, а в материальном производстве итог всегда обусловлен техническими и производственными критериями: ограничения по повышению объемов производства зависят от отсутствия спроса на материальное благо. Таким образом, в сервисной деятельности результат процесса сервиса не всегда поддается измерению и оценке, то есть непостоянно показан количественно, в нем должны игнорироваться и качественные показатели, что тем самым усложняет процесс взаимосвязи результатов и затрат в оценке производительности, а в материальном производстве результаты производства объективно оцениваются количественными характеристиками;

3) в сервисной деятельности обеспечение качества одинаково важно и в процессе оказания услуги, и в отношении результата обслуживания, а в материальном производстве качество оценивается лишь с позиции результата производства;

4) качество обслуживания персонафицировано и неоднородно, так как зависит от его влияния на конкретного потребителя, что затрудняет процедуру оценки качества сервиса, а в материальном производстве качество материального блага определяет соответствие стандарту [1].

Следовательно, для оценки эффективности сервисной деятельности необходимо комплексное изучение и анализ категорий «качество» и «производительность». Однако взаимосвязь и обусловленность показателей качества и производительности услуг, имеющиеся дополнения в их практическом применении в сервисной деятельности объективно требуют использования расширенной трактовки эффективности, которая сгладит существующие противоречия и соединит в себе характеристики обоих составляющих.

Таким образом, современная модель эффективности сервисной деятельности – это система, включающая следующие важные элементы: расходы, результаты, процесс сервиса, спрос на услуги, внутреннюю эффективность и др. Данная система непосредственно связана с качеством сервиса. Качество сервиса для потребителей – один из важных факторов успеха каждого предприятия сферы услуг. Высокий уровень сервиса может привести к росту постоянных клиентов, создаст благоприятный имидж фирмы, что тем самым будет способствовать увеличению его финансовых показателей.

Список источников:

1. Рубцова Н.В. Новые подходы к эффективности сервисной деятельности // Сервис в России и за рубежом. – 2011. – №3 (22). – С. 240-250.
2. Троянова Е.Н. Совершенствование методов управления эффективностью деятельности предприятия: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. – Саратов, 2010. – 180 с.
3. Тюкавкин И.Н. Методология оценки эффективности функционирования предприятия // Вестник Самарского государственного университета. Серия «Экономика и управление». – 2015. – №9/1 (131). – С. 204-208.
4. Шашина О.Ю. Анализ понятия «эффективность» производства, как одно из наиболее важных направлений в развитии предприятия // Архивариус. – 2015. – №3 (3). – С. 65-69.
5. Шутов П.П. Основные концепции эффективности функционирования предприятий в современных экономических условиях // Актуальные вопросы экономических наук. – 2013. – №34. – С. 267-274.