

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

На правах рукописи

СТАРЧЕНКО Даниил Валерьевич

**ФАКТОРЫ И РЕЗЕРВЫ РОСТА ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА В СФЕРЕ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.**

Специальность: 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика

Диссертация
на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Научный руководитель:
Берестова Людмила Ивановна,
доктор экономических наук, профессор

Москва – 2026

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ	16
1.1. Научно–теоретические подходы и социально–экономическое значение повышения эффективности труда на предприятиях сферы услуг	16
1.2. Системный подход к классификации видов и форм услуг в экономике	27
1.3. Методы оценки факторов, влияющих на повышение эффективности труда на предприятиях сферы услуг	43
ГЛАВА 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ ВЛИЯНИЯ ФАКТОРОВ НА ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ	66
2.1. Управление производительностью труда в сфере общественного питания: опыт российских и зарубежных предприятий	66
2.2. Интегральная оценка показателей эффективности труда на предприятиях сферы общественного питания Кузбасса	85
2.3. Оценка влияния факторов повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания	104
ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИОННО–ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ КУЗБАССА	121
3.1. Системный подход в реализации механизмов повышения труда на предприятиях сферы общественного питания Кузбасса	121
3.2. Методическое обеспечение повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса	134
3.3. Оценка эффективности внедрения системного подхода повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса	145
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	160
Список источников и литературы	164
ПРИЛОЖЕНИЯ	184

Приложение А	184
Приложение Б	186
Приложение В.....	187
Приложение Г	192
Приложение Д.....	193
Приложение Е	194
Приложение Ж	196
Приложение З	205

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В условиях структурной трансформации региональных экономик и усиления конкуренции в сфере услуг, предприятия общественного питания сталкиваются с необходимостью поиска новых резервов для повышения эффективности трудовой деятельности. В настоящее время именно услуги формируют основную массу валового регионального продукта (ВРП)

и выступают в качестве главного источника занятости населения. Кемеровская область – Кузбасс, исторически зависящая от добывающей промышленности, формирует новые векторы поступательного развития сферы обслуживания, расширяя сервисный сектор, где предприятия общественного питания играют заметную роль в обеспечении занятости и повышении благосостояния жителей.

Статистические наблюдения Кемеровостата фиксируют, что совокупный оборот организаций общественного питания в Кузбассе за 2024 год превысил 35,9 млрд рублей, продемонстрировав прирост на 5,1% относительно показателя предыдущего отчётного периода¹. Позитивный тренд сохранялся и в 2025 году: в первом квартале отрасль продемонстрировала положительную динамику, достигнув объёма 10,4 млрд рублей (индекс физического объёма – 102,4% к уровню аналогичного периода 2024 г.)². На федеральном уровне отрасль также показывает уверенный рост, о чём свидетельствуют данные Росстата: с января по ноябрь

2025 года выручка предприятий общественного питания превысила 3,865 трлн рублей, увеличившись на 8,7% в годовом выражении.

Вместе с тем, при очевидном росте товарооборота, уровень производительности труда в сфере общественного питания традиционно отстаёт от показателей в сравнении с другими отраслями экономики.

¹Розничная торговля в Кузбассе выросла на 7,8% в 2024 году Электронный ресурс: <https://expertsibdv.com/news/roznichnaya-torgovlya-v-kuzbasse-vyroslo-na-7-8-v-2024-godu/> (дата обращения: 05.04.2026).

² Розничный товарооборот в Кузбассе превысил 174 млрд рублей в I квартале 2025 года. Электронный ресурс: <https://expertsibdv.com/news/roznichnyy-tovarooborot-v-kuzbasse-prevysil-174-mlrd-rubley-v-i-kvartale-2025-goda/>

По прогнозу Министерства экономического развития РФ, валовой региональный продукт Кузбасса по завершении 2025 года может сократиться на 4,1% вследствие негативных процессов в угледобывающем и смежных секторах. При этом сервисная сфера, включая предприятия питания, выступает едва ли не единственным стабилизатором экономической активности в регионе³.

Одна из главных причин, сдерживающих развитие, заключается в отсутствии целостной системы измерения и управления трудовой эффективностью,

что приводит к неоптимальному использованию кадрового потенциала, снижению конкурентоспособности организаций и необоснованному росту издержек. При этом многие работодатели по-прежнему отождествляют эффективность труда почти исключительно с количественными метриками выработки, а такие значимые качественные индикаторы, как культура обслуживания, уровень клиентской удовлетворённости, степень вовлечённости и мотивации персонала, а также персональный вклад сотрудников в формирование добавленной стоимости – системно игнорируются.

Технологический ландшафт отрасли также претерпевает фундаментальные изменения. Интеграция цифровых экосистем — от автоматизированного управления запасами и платформ для удалённых заказов до CRM-контуров, предиктивной аналитики и методов обработки больших данных о потребительском спросе — кардинально переформатировала сложившиеся схемы взаимодействия как с работниками, так и с клиентской аудиторией.

Однако, как показывает практика, цифровизация зачастую осуществляется стихийно, без стратегического планирования и оценки влияния на эффективность труда. Это приводит к недостаточной отдаче от инвестиций в ИТ-инфраструктуру и сохранению узких мест в управлении персоналом.

Кроме того, в отрасли наблюдается дефицит квалифицированных кадров, низкий уровень мотивации сотрудников и слабая заинтересованность в

³ Минэкономразвития назвал регионы с наибольшим темпом роста экономики в 2025 году. Режим доступа: <https://bujet.ru/article/510482.php> (дата обращения: 05.04.2026).

результатах труда, что подтверждается экспертными опросами и социологическими исследованиями, проведёнными в рамках диссертационной работы. По данным Росстата, безработица в России к августу 2025 года опустилась до исторического минимума – 2,1% (около 1,6 млн человек), что на фоне растущего дефицита кадров обостряет конкуренцию за квалифицированных работников⁴. Рост номинальной заработной платы в 2025 году составил 13,6% при ускоряющейся инфляции, что формирует дополнительное давление на издержки предприятий общественного питания. В то же время производительность труда в России в 2025 году замедлила рост до 0,7% против 3,4% годом ранее⁵. В этих условиях повышение эффективности труда становится не просто фактором роста конкурентоспособности отдельных предприятий, но и критическим условием сохранения маржинальности бизнеса в целом.

Сложившаяся на объектах общественного питания практика мотивации чаще всего ориентирована на денежные формы поощрения, в то время как такие нематериальные драйверы вовлечённости, как профессиональное признание, карьерные траектории продвижения, возможности самореализации до сих пор остаются недооцененными и практически не задействуются, хотя сами работники придают им большое значение. Кадровый голод особенно ощутим в зонах, обладающих высокой промышленной плотностью, в которых производственная деятельность предприятий питания требует применения вахтовых режимов и организации льготного питания персонала, формируя особые управленческие вызовы.

В создавшихся условиях стратегически важной становится разработка научно обоснованных подходов, методик и практических механизмов, применяемых для измерения и повышения результативности труда

⁴ Экономика: В России 2025 год начал масштабную перекройку рынка труда. Режим доступа: <https://gostonomica.ru/jekonomika-v-rossii-2025-god-nachal-masshtabnuju-perekrojku-rynka-truda/> (дата обращения: 05.04.2026).

⁵ Рост производительности труда упал в пять раз. Режим доступа: <https://66.ru/news/business/288129/?forceAMP=1> (дата обращения: 05.04.2026).

на предприятиях сервисной сферы. Ключевой вызов заключается именно в необходимости пересмотра содержания термина «эффективность труда» и его адаптации к нематериальной природе услуг, построить систему комплексной количественно–качественной оценки, внедрить алгоритмы факторного и корреляционно–регрессионного моделирования, а также сформировать прикладные рекомендации по стимулированию сотрудников и совершенствованию бизнес–процессов. Все указанные компоненты придают настоящему исследованию исключительную актуальность.

Степень разработанности проблемы. Основные вопросы регулирования отношений в части повышения производительности труда раскрыли в своих научных трудах такие зарубежные и отечественные авторы, как Ф. Тейлор⁶,

М. Хаммер⁷, К. Хаксвер⁸, Х. Эмерсон⁹, Е.В. Бессонова¹⁰, А.Л. Бородулин¹¹, К.Е. Губарева¹², О.И. Клименко¹³, Н.Ю. Куликова¹⁴, Д.А.Лохмотов¹⁵, А.В. Попов¹⁶

⁶ Тейлор, Ф.У. «Принципы научного менеджмента» / Ф.У. Тейлор. Пер. с англ. - М.: Контроллинг, 2010 - 112 с.

⁷ Хаммер, М., Чампи Д. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе / пер. с англ. Ю.Е. Корнилович. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2006. - 90 с.

⁸ Хаксвер, К, Рандер Б. Управление и организация в сфере услуг: теория и практика. – С-ПБ: Питер, 2002. – 185 с.

⁹ Emerson H. Dvenadtsat' printsipov proizvoditel'nosti [The Twelve Principles of Efficiency]. Moscow, Biznes-Inform Publ., 1997, 200 p.

¹⁰ Бессонова, Е. В. Анализ динамики совокупной производительности факторов на российских предприятиях (2009–2015 гг.) / «Вопросы экономики». – 2018. - № 7. – С. 96 -118.

¹¹ Бородулин, А.Л. Взаимосвязь потока талантливых сотрудников и программ повышения производительности труда // Социально-трудовые исследования. - 2019. - № 4. – 92-98.

¹² Губарева, К.Е. Программа адаптации как метод для повышения производительности труда на рабочем месте / К.Е. Губарева // Наука и современное образование: актуальные вопросы, достижения и инновации: сб. ст. IX Междунар. науч.-практ. конф. (Пенза, 27 марта 2024 г.). - Пенза, 2024. - С. 28-30.

¹³ Клименко, О.И. Экономика и социология труда: учеб. пособие / О.И. Клименко, Ю.В. Безуглова, Т.Н. Иголкина. - Москва : Русайнс, 2024. - 174 с.

¹⁴ Куликова, Н.Ю. Нормирование труда как фактор повышения производительности труда / Н.Ю. Куликова. - Текст: электронный. // Вектор экономики. -2024. -№1.- URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=62595016> (дата обращения: 10.04.2024).

¹⁵ Лохмотов, Д.А. Формирование системы мотивов в процессе трудовой деятельности / Д.А. Лохмотов, О.Г. Сорокина // Теория и практика менеджмента: состояние и перспективы: материалы Междунар. науч.-практ. конф. (Ростов-на-Дону, 26 марта 2024 г.). - Ростов-на-

и др.

Вопросы эффективного управления производительностью труда освещены в исследованиях А.К. Гастева, И.М. Бурдянского, О.А. Ерманского, П.М. Керженцева, Е.В. Касимовского, Н.Я. Петракова, Г.А. Пруденского, С.Г. Струмилина.

Исследования факторов повышения производительности труда в сфере услуг представлены в трудах таких авторов, как Е.В. Слепцова, В.В. Волкова, И.Ю.Благова, Л.Л. Надреева, Ф.И. Мирзабалаева, Д.С. Эфендиева.

Вопросы эффективности труда в сфере услуг слабо представлены в научной среде, что и обусловило определение цели и задач данного диссертационного исследования.

Объект исследования – предприятия общественного питания Кузбасса.

Предмет исследования – методы, технологии и инструменты оценки эффективности повышения производительности труда на предприятиях сферы услуг.

Цель исследования — обосновать теоретические положения и разработать методологические и практические инструменты для оценки и повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания индустриального региона (на примере Кемеровской области – Кузбасса), учитывающие отраслевую и региональную специфику.

Для достижения цели в исследовании необходимо решить следующие **задачи**:

– Уточнить понятие «эффективность труда» на основе исследования подходов различных авторов.

– Сформировать классификацию процессов внедрения цифровых технологий на предприятиях общепита Кузбасса с выделением специфических признаков (льготное питание, учёт вахтового метода).

– Предложить метод интегральной оценки эффективности труда работников сферы общественного питания (с учётом ограничений малой выборки).

– Разработать технологию оценки влияния факторов на повышение производительности труда предприятий общественного питания, опирающуюся на модифицированный факторный анализ.

– Построить модель согласованности интересов работников и работодателей с введением коэффициента согласованности (K_c), отражающего соотношение темпов роста производительности труда и заработной платы в условиях промышленного региона.

– Разработать алгоритм повышения эффективности труда на предприятиях общепита с выделением этапов: концептуально–аналитический, методологический, экспертной оценки, прикладной.

Теоретико-методологической основой исследования являются теории управления производительностью труда, труды российских и зарубежных ученых, источники периодических изданий по реализации и оценке эффективности производительности труда, отчеты предприятий общепита Кузбасса. Методологической базой исследования выступили логический, системный, комплексный, ситуационный, процессный научные подходы к изучению технологий, видов и методов оценки эффективности производительности труда на предприятиях сферы услуг. Диссертационное исследование выполнено в рамках паспорта специальности ВАК 5.2.3. «Региональная и отраслевая экономика»; пп. 8.15 «Производительность и эффективность труда: сущность, динамика, методы измерения, факторы и резервы повышения. Стимулирование и оплата труда работников».

Методология и методы исследования Методологическая база исследования сформирована посредством анализа трудов как отечественных, так и зарубежных авторов, чьи работы посвящены вопросам экономики труда и теориям организации, проблемам управления эффективностью труда и его научной организации, а также вопросам экономики предприятий сферы

услуг и управления персоналом.

Методологически обоснованные подходы, использованные в исследовании, связаны с анализом производительности труда, его нормированием и стимулированием, а также разработкой и применением инструментов повышения эффективности на предприятиях сферы услуг. Решение задач исследования осуществлялось с использованием различных **методов научного познания**: наблюдение: сбор первичной информации путём прямого контакта с предприятиями и работниками; экономический анализ: изучение хозяйственных операций и расчёт экономических показателей; статистический анализ: обработка массовых данных с целью выявления закономерностей и тенденций; сравнительный анализ: сравнение аналогичных показателей различных предприятий и регионов; индукция (обобщение): переход от частного к общему путём синтеза полученной информации; экономико-математическое моделирование: создание моделей, позволяющих прогнозировать эффективность труда и предлагать варианты её повышения; корреляционно-регрессионный анализ: установление зависимостей между переменными, такими как производительность труда и заработная плата.

Источники информации для исследования включают: официальные документы Российской Федерации, такие как Национальная программа «Повышение производительности труда и поддержка занятости»; данные Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации и Высшей школы экономики; отчеты предприятий общепита Кузбасса; открытые источники информации, включая публикации в периодике, материалы научных конференций и онлайн-ресурсы.

Научная новизна результатов диссертации заключается в разработке методических и практических инструментов повышения эффективности труда на предприятиях сферы услуг (на примере общественного питания индустриального региона – Кемеровской области – Кузбасса) и определяется следующими положениями:

1. Уточнено содержание понятия «эффективность труда» применительно к предприятиям общественного питания индустриального региона. В отличие

от стандартных подходов, ориентированных преимущественно на количественные показатели выработки, предложенное определение, во-первых, интегрирует индивидуальный и коллективный вклад работников, а, во-вторых, вводит в структуру оценки **два новых компонента: компонент стабильности (учитывающий влияние сменного графика и вахтового метода) и компонент социальной нагрузки (учитывающий затраты и организацию льготного питания для работников промышленных предприятий)**. Такой подход позволяет рассматривать эффективность труда не как статичный показатель, а как динамическую систему, чувствительную к специфическим условиям индустриального региона, что отличает его от традиционных трактовок.

2. Впервые для предприятий общественного питания Кузбасса обоснована необходимость интеграции специфических цифровых процессов (учёта льготного питания, биометрической идентификации сотрудников в промышленных зонах) в единый контур управления производительностью труда. Отличием авторского подхода является не просто перечень процессов, а **разработанная схема их функциональной взаимосвязи**, позволяющая трансформировать данные этих систем (объём питания, время идентификации) в **количественные показатели для оценки влияния на производительность труда**, что ранее в отраслевых классификациях не предусматривалось.

3. Предложена методика комплексной оценки влияния факторов на производительность труда, интегрирующая экспертные оценки персонала и финансовые показатели, что позволяет нивелировать ограничения малой статистической выборки за счёт сочетания качественных и количественных методов. **Новизна методики заключается в разработанном алгоритме нормирования и взвешивания**, который обеспечивает сопоставимость субъективных экспертных суждений и объективных бухгалтерских данных в рамках единого интегрального показателя.

4. Разработана технология применения факторного и кластерного анализа для оценки влияния факторов на производительность труда предприятий общественного питания, отличающаяся **специфической последовательностью**

этапов, включающей: 1) отбор факторов на основе экспертного опроса с учетом региональной и отраслевой специфики; 2) применение метода главных компонент для сокращения размерности без потери интерпретируемости в условиях ограниченной выборки; 3) иерархическую кластеризацию для выявления приоритетных проблемных зон. Данная технология позволяет идентифицировать приоритетные факторы для разработки мер повышения эффективности на основе качественного анализа, что восполняет отсутствие статистической мощности для строгого количественного моделирования.

5. Разработана **модель реализации** механизмов повышения производительности труда на основе функционального подхода. Ключевым отличием модели является включение **блока диагностики специфических отраслевых факторов**, позволяющего на этапе планирования количественно оценить и ранжировать внутренние, внешние и отраслевые ограничения (включая факторы, зависящие от промышленной специфики региона), что обеспечивает обоснованный выбор приоритетных мероприятий и повышает эффективность их последующего контроля. (В Приложении Ж представлены **результаты апробации и акты внедрения**).

6. Разработана модель согласованности интересов сотрудников и руководства предприятий общественного питания индустриального региона. Ключевым отличием является **модификация классического соотношения темпов роста** путем введения **коэффициента согласованности (K_c)**, который не только отражает соотношение темпов роста производительности труда и заработной платы, но и **агрегирует с ними показатели рентабельности и зарплатоотдачи**. Это позволяет учитывать не только базовое распределение результатов роста, но и финансовую эффективность предприятия в условиях промышленного региона, что делает модель более чувствительной к экономической конъюнктуре.

Положения, выносимые на защиту:

1. Уточнено содержание понятия «эффективность труда» применительно к предприятиям общественного питания индустриального региона, которое,

в отличие от стандартных подходов, ориентированных преимущественно на количественные показатели выработки, интегрирует индивидуальный и коллективный вклад работников с учётом специфики сменного графика, вахтового метода и льготного питания для работников промышленных предприятий Кузбасса. Пункт 8.15 «Производительность и эффективность труда: сущность, динамика, методы измерения, факторы и резервы повышения. Стимулирование и оплата труда работников» паспорта научной специальности 5.2.3 «Региональная и отраслевая экономика».

2. Адаптирована классификация цифровых бизнес–процессов для предприятий общественного питания Кузбасса, которая, в отличие от отраслевых аналогов, выделяет специфические процессы учёта льготного питания, биометрической идентификации сотрудников промышленных зон и взаимодействия со столовыми на производственных объектах. Пункт 8.15. «Производительность и эффективность труда: сущность, динамика, методы измерения, факторы и резервы повышения. Стимулирование и оплата труда работников» паспорта научной специальности 5.2.3. «Региональная и отраслевая экономика».

3. Предложена методика комплексной оценки влияния факторов на производительность труда, интегрирующая экспертные оценки персонала и финансовые показатели, что позволяет нивелировать ограничения малой статистической выборки за счёт сочетания качественных и количественных методов. Пункт 8.15. «Производительность и эффективность труда: сущность, динамика, методы измерения, факторы и резервы повышения. Стимулирование и оплата труда работников» паспорта научной специальности 5.2.3. «Региональная и отраслевая экономика».

4. Разработана модель согласованности интересов сотрудников и руководства предприятий общественного питания индустриального региона, ключевым отличием которой является введение коэффициента согласованности (K_c), учитывающего соотношение темпов роста производительности труда и заработной платы в условиях промышленного региона. *Пункт 8.15 паспорта научной специальности 5.2.3.*

Теоретическая значимость диссертационной работы заключается в развитии теоретических положений эффективности труда применительно к предприятиям общественного питания индустриального региона. Уточнено понятие «эффективность труда» с учётом отраслевой и региональной специфики (сменный график, вахтовый метод, льготное питание). В исследовании предложена авторская классификация факторов и скрытых возможностей повышения эффективности труда, адаптированных к условиям цифровой трансформации сервисного сектора. Данное решение обогащает теоретическую базу

для дальнейших исследований в области региональной и отраслевой экономики. Важнейшим научным вкладом выступает комплексное обоснование и структурирование факторов и резервов роста эффективности труда в современной сервисной экономике, а также разработанная модель согласованности интересов, в которой введён коэффициент K_c , дополняющий классические подходы к трудовой мотивации и стимулированию. Полученные результаты раскрывают внутренние механизмы повышения производительности труда и формируют концептуальную основу для последующих научных исследований в данной предметной области.

Практическая значимость работы заключается в создании оригинального методического инструментария, включающего алгоритмы, технологические решения и оценочные процедуры, направленные на диагностику и оптимизацию производительности труда в организациях общественного питания Кузбасса. Разработанные методики и алгоритмы внедрены и апробированы в ООО «Ресторация» и ООО «ХМЕЛЬ», ООО «ХИНКАЛИДЗЕ», ООО «ФУД-СЕРВИС», что подтверждено соответствующими актами внедрения (Приложение Ж). Особенно важен разработанный алгоритм расчёта интегральных показателей производительности труда, который может быть использован руководителями предприятий для оценки потенциала повышения производительности и разработки стратегических планов развития. Предложенная модель согласованности интересов (коэффициент K_c) также может применяться для оптимизации систем оплаты труда.

Результаты исследования применимы в деятельности региональных органов управления при разработке программ развития сферы услуг в индустриальных регионах.

Апробация результатов диссертационной работы. Основные результаты исследования были апробированы в соответствии с установленными правилами. Апробация проводилась на реальных предприятиях общественного питания Кузбасса, включая ООО «Ресторация», ООО «ХМЕЛЬ», ООО «ХИНКАЛИДЗЕ», ООО «ФУД-СЕРВИС», где внедрялись разработанные автором методы и инструменты повышения эффективности труда. В ходе практического применения использовались методы контекстной и сравнительной оценки, а также статистические методы анализа данных, включая труды отечественных и зарубежных ученых.

Отдельные положения проведенного исследования и его результаты доложены автором и опубликованы в изданиях, включенных в Перечень изданий, рекомендованных ВАК России для опубликования основных научных результатов диссертации на соискание ученой степени кандидата (доктора) наук.

Публикации результатов исследования. Основные положения и выводы диссертации изложены в 7 научных работах общим объемом 2,31, в том числе шесть статей в научных изданиях, определенных перечнем ВАК.

Структура и объем диссертации соответствуют цели, задачам и логике исследования. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, включающего 187 наименований, и 8 приложений. Текст диссертации изложен на 203 страницах, содержит 37 таблиц и 55 рисунков.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ

1.1. Научно–теоретические подходы и социально–экономическое значение повышения эффективности труда на предприятиях сферы услуг

В современном мире услуги играют ключевую роль в экономике и имеют социально–экономическое значение в развитии общества в целом, так как удовлетворяют потребности человека и предприятий.

Происхождение термина «услуга» связано с началом человеческой цивилизации, примерно с 3000–4000 гг. до н.э., когда возникли первые признаки социального обмена и разделения труда. Древние культуры, переходящие от кочевничества к земледелию, начали создавать разнообразные виды услуг, необходимые для поддержания жизнедеятельности общества. С течением времени понятие «услуга» претерпело значительные изменения, превратившись из простых действий помощи соседу в сложную категорию экономической деятельности.

Ученые уже в середине XX века начали активно исследовать феномен услуги, порождая многочисленные дискуссии и классификации¹⁷. Сегодня исследователи выделяют пять основных подходов к определению услуги:

✓ Экономическое отношение: услуги понимаются как особый вид экономических отношений, основанный на предоставлении полезных действий другому субъекту.

✓ Создание неведущественного продукта: здесь услуга трактуется как процесс производства нематериального блага, которое нельзя увидеть или потрогать.

✓ Потребляемая стоимость: суть услуги сводится к процессу потребления, в ходе которого создается ценность для потребителя.

¹⁷ Баканова, Е.М. Эволюция терминологических аспектов категории «услуга» // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы. -2012. -№ 3. -С. 119–122.

✓ Гражданско-правовая категория: услуга считается особым видом гражданского договора, подразумевающего выполнение определенных обязательств сторонами.

✓ Предоставляемая выгода: сущность услуги заключается в создании выгоды или пользы для клиента посредством выполнения определенных действий.

Один из классиков марксизма, Карл Маркс, предложил широкое толкование услуги, подразумевающее не только предоставление физической помощи, но и реализацию творческих усилий одного субъекта в интересах другого¹⁸.

Другие авторы развивали идею Маркса, обращая внимание на отличия услуг от материальных товаров. Так, Леонард Берри отмечал, что товары представляют собой физические объекты, тогда как услуги — это действия исполнителя, направленные на удовлетворение потребностей заказчика. Филип Котлер добавил к этому принципу аспект неосвязаемости услуг, подчеркнув, что их невозможно накопить или сохранить. Александр Челенков подчеркивает, что любая услуга подразумевает взаимодействие между двумя участниками, один из которых оказывает помощь другим ради взаимной выгоды.

Наконец, Стивен Варго и Роберт Лаш добавили концепцию специализированных компетенций исполнителей, отмечая, что успешная услуга зависит от наличия уникальных навыков и способностей поставщика услуги¹⁹.

Ключевые подходы исследователей, чей вклад в изучение категории «услуга» стал наиболее весомым и значимым, представлены ниже (Табл. 1.1)²⁰.

¹⁸ Ассэль, Г. Маркетинг: принципы и стратегия: учебник для вузов. М.: ИНФРАМ, 2001. 803 с.

¹⁹ Там же.

²⁰ Составлено автором на основании: Грушевая, Е.П. Обязательства по предоставлению услуг в хозяйственных отношениях. // Советское государство и право. - 1982. - № 1. - С. 82; Баринов, Н.А. Услуги (социально-правовой аспект). Саратов, 2001. - С. 14-15; Коляго, В. С. Услуга как экономическая категория. — М., 1983. — С. 20; Россинский, М.Б. Сфера услуг в экономике развития социализма: теорет. и методол. вопросы. Саратов, 1976. — 200 с.; Маркс, К. Сочинение / К. Маркс, Ф. Энгельс, т.23. - М.: 1965. -483с.; Маркс, К. Сочинение / К. Маркс, Ф. Энгельс, т.26. - М.: 1965. - 483с.; Санникова, Л. В. Услуги в гражданском праве России / Л. В. Санникова; Рос. акад. наук, Ин-т государства и права. - Москва: Волтерс Клувер, 2006. — 150 с.; Калмыков, Ю.Х. Избранное: тр., ст., выступления. М., 1998. - С. 31; Иванов, Н.Н. Сфера услуг как объект исследования и управления. СПб., 2000. - С. 4; Агабабян, Э. М. Экономический анализ сферы

Таблица 1.1

Различные точки зрения авторов к определению категории понятия «услуга»

Авторы	Сущность понятия «услуга»
<i>Как экономическое отношение</i>	
Е.П. Грушевая	экономическая связь, связанная с деятельностью, а не с итогами работы
Н.А. Баринев	результат (продукт) производительного труда
В.С. Коляго	экономическая категория, возникающая в сфере экономических отношений в результате деятельности
М.Б. Россинский	проявление экономической ценности через трудовую деятельность и рыночные связи при взаимодействии поставщика и получателя
<i>Как действие, направленное на создание неимущественного продукта</i>	
К. Маркс, Ф. Энгельс	потребительная стоимость, воплощённая в товаре или в «чистых» услугах, не существующих отдельно от исполнителя
Л.В. Санникова	мероприятия по поддержанию или трансформации интеллектуального капитала в пользу получателя
Ю.Х. Калмыков	предоставление льгот или создание удобств для потребителя
Н.Н. Иванов	деятельность по удовлетворению потребности путём предоставления благ материального и нематериального характера
<i>Как потребляемая стоимость, реализуемая в процессе</i>	
Э.М. Агабабян	полезный эффект (совокупность свойств), направленный на удовлетворение потребности человека
<i>Как разновидность гражданских правоотношений</i>	
Д.И. Степанов	объект гражданских правоотношений (целесообразные действия или овеществлённый результат, связанный с договором)
Е.Г. Шаблова	метод обеспечения личного запроса на основе законных действий за вознаграждение вне процесса создания интеллектуального продукта
<i>Как предлагаемая выгода, полезность</i>	
Ф. Котлер	любая неосознаваемая деятельность, не приводящая к владению чем-либо; может быть связана с материальным продуктом
Н.В. Миронова	процесс (или его этапы), направленный на увеличение ценности предоставляемого продукта, оптимизацию его характеристик

Современное понимание услуги сильно отличается от традиционного подхода. К. Грёнроос проводит грань между потреблением товаров и услуг, указывая, что товары характеризуются материальными объектами, доступными для непосредственного осмотра и оценки, в то время как услуги относятся скорее к процессу, происходящему в результате взаимодействия между поставщиком

услуг. – М., 1968. – С. 24–25; Степанов, Д.И. Услуги как объект гражданских прав. М., 2005. – С. 217; Шаблова, Е.Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг: Автореф. дис. д-ра юрид. наук. Екатеринбург, 2002. – С. 2; Котлер, Ф. Основы маркетинга: [пер. с аегл.] / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс, В. Вонг: [общ.ред. Н.В. Шульгиной] - М.: Вильямс, 2000. URL: www.marketologi.ru/lb/differ.htm/ (дата обращения 23.12.2024).

и клиентом²¹. Одним из ключевых свойств услуг является сложность оценки их качества, поскольку они часто зависят от субъективных восприятий и ощущений потребителей.

В современной научной литературе также предлагаются альтернативные трактовки на дефиницию услуги. Так, по мнению В.В. Прищепенко, услуга обладает дуалистической природой: выступает одновременно и как итог определённого целенаправленного действия, и как непрерывный процесс коммуникативного взаимодействия между сторонами²². Г.А. Аванесова акцентирует внимание на том, что услуга в первую очередь направлена на поддержку или содействие человеку, причём вне зависимости от содержательной специфики данного содействия²³. В свою очередь, И.В. Христофорова интерпретирует услугу как процесс, предполагающий платное или безвозмездное воздействие на человеческие ресурсы, результатом которого выступает качественная трансформация физического или психологического состояния как отдельной личности, так и общества в целом²⁴.

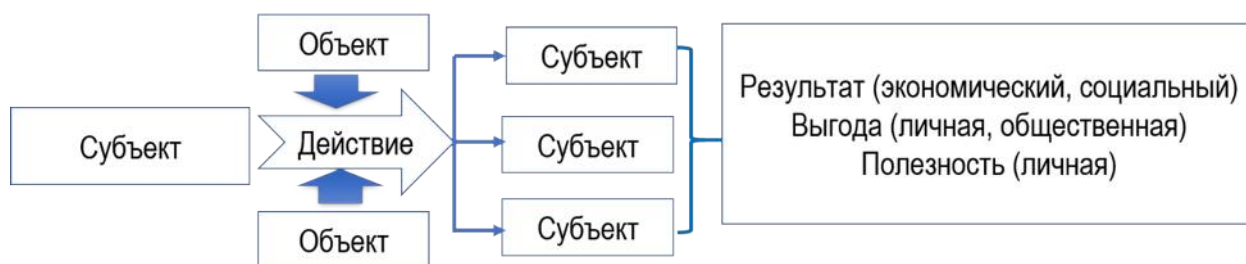


Рисунок 1.1 – Структура взаимодействия между поставщиком и получателем услуги²⁵

Представленная на Рис. 1.1 схема наглядно иллюстрирует понимание услуги как процесса взаимодействия её участников, в рамках которого активность одного субъекта адресованы другой стороне либо их группе. В ходе этого

²¹ Ассэль, Г. Маркетинг: принципы и стратегия: учеб. для вузов. М.: ИНФРАМ, 2001. – 803 с.

²² Прищепенко, В.В. Семантика, дефиниции и соотношение понятий «продукт», «товар», «услуга» // Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. - №2. – С. 56-59.

²³ Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студ. вузов. 2-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2005. – 318 с.

²⁴ Христофорова, И.В. Маркетинговая капитализация предприятий сферы услуг: автореф. дисс. ... д-ра экон. наук. М., 2007. – 23 с.

²⁵ Составлено автором.

взаимодействия задействуются как материальные, так и нематериальные элементы, позволяющие потребителю услуги получать конкретный экономический

или социальный эффект, обеспечивая получение практической пользы или иные дополнительные выгоды. В современном мире услуги активно эволюционируют, принимая разнообразные проявления и модификации. Их социально-экономическое значение возрастает благодаря развитию, что определяет актуальность и целевую ориентацию данной сферы.

Исходя из вышесказанного, можно констатировать: услуга — это особая форма экономической активности, предоставляющая потребителям полезные эффекты и играющая ключевую роль в формировании социальных и экономических взаимодействий. Её особенность состоит в нематериальном характере и тесной связи с интерактивными отношениями между поставщиками и клиентами. Эффективность услуг тесно связана с общими принципами эффективности, разработанными известными учёными прошлого — Уильямом Петти, Франсуа Кенэ, Давидом Рикардо, Фредериком Тейлором и Генри Эмерсоном. Они акцентируют внимание на том, что эффективность — это мера соотношения затраченных ресурсов и достигнутых результатов. Применительно к услугам это означает учёт не только экономических, но и человеческих факторов, вовлечённых в процесс оказания услуги.

В настоящее время экономисты и исследователи расходятся во мнениях при попытках установить основоположника концепции «эффективности». Некоторые полагают, что Д. Рикардо был первым, кто сформулировал данное понятие. Существует также предположение, что понятие «эффективность» в экономической теории впервые предложил В. Парето. В связи с этим необходимо обозначить ключевые стадии эволюции понятия «эффективность» в научной сфере — начиная с зарождения классических экономических теорий и заканчивая применением современных неинституциональных методов.

В современной научной литературе эффективность остаётся предметом активного обсуждения, поскольку представляет собой многогранное явление,

допускающее разные интерпретации. Некоторые авторы предлагают ориентироваться на достижение поставленных целей, другие обращают внимание на оптимальное использование ресурсов.

Рассмотрим ключевые авторские подходы к определению категории «эффективность» (Табл. 1.2).

Таблица 1.2

Концептуальные подходы к определению эффективности в экономической науке²⁶

Авторы	Содержание подхода
1	2
Д. Риккардо ²⁷	Эффективность – это отношение результата к затратам. Чем менее долговечен капитал, тем большего затрат труда необходимо приложить для сохранения первоначальной эффективности. Эффективность приобретает экономическую направленность.
Г. Эмерсон ²⁸	Эффективность зависит от качества выполненных функций в системе управления. Расширяется значение эффективности
В. Парето ²⁹	Эффективность – это состояние системы, при котором невозможно улучшить состояние каких-либо ее элементов, чтобы не ухудшить других ее элементов
П. Друкер ³⁰	Эффективность – это равновесие между всеми факторами производства обеспечивает наибольшую отдачу при наименьших усилиях.
М. Мескон, М. Альберт ³¹	Эффективность – это рыночная стоимость произведенной продукции, деленная на суммарные затраты ресурсов организации
П. Дойл, П. Стерн ³²	Удовлетворение потребностей клиентов определяет эффективность, представляющую собой внешний показатель, тогда как производительность отражает баланс между конечным результатом и внутренними ресурсами
К.Р. Макконелл, С.Л. Брю ³³	Эффективность заключается в создании продукции заданной ценности с минимальными затратами ресурсов, обеспечивая максимальный объем выпуска при использовании средств фиксированной стоимости

²⁶ Составлено автором.

²⁷ Ricardo D. Nachala politicheskoi ekonomii i nalogovogo oblozheniya [On the Principles of Political Economy and Taxation]. Moscow, Eskmo Publ., 2007, 960 p.

²⁸ Emerson H. Dvenadtsat' printsipov proizvoditel'nosti [The Twelve Principles of Efficiency]. Moscow, Biznes-Inform Publ., 1997, 200 p.

²⁹ Brikach G., Novotorov A., Greathouse J. New Model of Forecasting Commodity Prices for Farmers // Insights to a Changing World Journal. 2008, June.

³⁰ Drucker P.F. The Practice of Management. N. Y.: Harper & Brothers, 1954; Drucker P.F. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. N. Y.: Harper & Raw, 1973.

³¹ Dominique Rouziès, Anne T. Coughlan, Erin Anderson, & Dawn Iacobucci (2009), “Determinants of Pay Levels and Structures in Sales Organizations”, Journal of Marketing, Vol. 73, No. 6, pp 92-104.

³² Doyle P., Stern P. Marketing Management and Strategy. Pearson Education Ltd, 2006, 446 p.

³³ Shiryaev I.M. [Classification of approaches to the definition of efficiency of economic institutions]. Journal of Institutional Studies, 2014, no. 2, pp. 91–109.

М. Ротбард ³⁴	Без соотнесения с определенными целями эффективность теряет свою значимость
--------------------------	---

Например, целевой подход оценивает эффективность исходя из того, насколько успешно организация достигает заранее установленных целей и задач. Системно-ресурсный подход направлен на оптимизацию использования ресурсов для максимизации отдачи³⁵.

В экономической науке категория эффективности традиционно сменилась с простой оценки производства на сложный системный подход. В индустриальную эпоху одним из доминирующих измерителей считалась производительность труда, рассчитываемая как объём выпущенной продукции на единицу затраченного рабочего времени. Однако к концу XX столетия, в условиях перехода

к постиндустриальному укладу (с 1970-х гг.), приоритеты начали смещаться в сторону нематериальных активов, знаний и клиентоориентированности.

В этой парадигме традиционные количественные нормативы перестали рассматриваться как крайне значимые и уникальные, уступив место категории «эффективность труда». Данный термин интегрирует не только объёмные, но и качественные параметры, среди которых необходимо выделить оптимальность распределения человеческих ресурсов, условия труда и соответствие результатов требованиям информационного общества³⁶.

Современная экономическая наука чётко разграничивает эти понятия. И если производительность труда показывает, насколько эффективно используется живой и овеществлённый труд при создании материальных продуктов, то эффективность труда – это способность работников обеспечивать высокое качество продукции и услуг с наименьшими затратами и временными потерями. В сфере услуг данная

³⁴ Shiryayev I.M. [Classification of approaches to the definition of efficiency of economic institutions]. Journal of Institutional Studies, 2014, no. 2, pp. 91–109.

³⁵ Гилета, О.П. Эффективность некоммерческих организаций: теоретические подходы / О.П. Гилета // Социологические исследования современного общества: методология, теория, методы. – 2008. – № 795. – С. 72-77.

³⁶ Василенко, В. Оценка эффективности функционирования предприятий и качества системы менеджмента // Вестник экономической науки России. – 2012. – Т.22. – №2. – С. 121–127.

дифференциация особенно важна.

Интегративный подход, в соответствии которому одновременно проводится анализ нескольких оценочных параметров, был предложен известным исследователем Р. Стирзом. В зарубежной исследовательской парадигме (Ч. Барнард, Г. Георгиу, Д. Каплан, Р. Нортон, Д. Роулс, Т. Стирс) устойчиво доминирует тезис о необходимости интеграции индекса удовлетворённости всех стейкхолдеров сервисного рынка в архитектуру оценочных метрик³⁷.

Исходя из данного тезиса, категория эффективности прошла трансформацию от линейного показателя до сложного, многоаспектного образования, верификация которого нуждается во внедрении адаптивных контрольных механизмов и методологически строгих измерительных процедур. Дальнейшее продвижение в теории и практики управления кадрами неразрывно связано с проектированием интегральных моделей и формированием результативных стратегических решений, обеспечивающих рост результативности в самых различных отраслевых сегментах³⁸.

Таким образом, сегодняшняя экономика ставит перед нами новую задачу: развивать не только физическую производительность, но и интеллектуальную, творческую активность работников, внедряя новые подходы к обучению, стимулированию и мотивации труда.

Исследование направлено на изучение не просто значения термина «эффективность», но также на определение глубинного смысла концепции «эффективность труда» в расширенной перспективе.

Интерпретация термина «эффективность труда» различными исследователями представлена в Табл. 1.3.³⁹

³⁷ Smith P. C., Kendall L. M., Hulin C. L. The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes. Chicago, Rand McNally, 1969.

³⁸ Василенко, В. Оценка эффективности функционирования предприятий и качества системы менеджмента // Вестник экономической науки России. – 2012. – Т.22. – №2. – С. 121–127.

³⁹ См: Хачатуров, А.Е., Голубев А.В. Эффективность труда как фактор повышения качества жизни// Компетентность. – 2012 . - №5 (96). - С. 36 – 41; Смирнов, М.А., Санников, О.М. Производительность труда, заработная плата и экономическая эффективность труда // Уровень

Подходы авторов к определению категории понятия
«эффективность труда»⁴⁰

Автор(ы)	Содержание понятия
1	2
А.Е. Хачатуров, А.В. Голубев	Показатель, объединяющий эффективность работы и уровень благополучия населения
М.А. Смирнов, О.М. Санников	Производительность труда и уровень оплаты тесно связаны с экономической эффективностью
Г.Э. Слезингер	Относится к социально-экономической категории, отражает степень достижения цели предприятия и рациональным использованием имеющихся ресурсов.
В.Ф. Потуданская	Отражает уровень достижения цели предприятия и вклад его сотрудников в ее достижение в соответствии с идеалом предприятия (экономическим, социальным, экологическим)
Д.Р. Мадымов, Л.А. Дидрих	Это показатель производительности труда, выраженный в коэффициенте производительности
Е. А. Кипервар, А. В. Побиянская	Эффективность труда – это результат созданных условий, выраженный в росте производительности труда и прибыли предприятия
Н.Н. Орлова	Успешность работы персонала служит показателем качества управленческой деятельности компании, мотивационной стратегии, отражающейся в показателях трудовой продуктивности, добросовестного подхода к обязанностям и их исполнения

жизни населения регионов России. – 2008. - №2. - С. 5-20; Слезингер, Г. Э. Труд в условиях рыночной экономики. учеб. пособие / Г. Э. Слезингер. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 336 с.; Эффективность труда персонала инновационно-активного предприятия: социотехнологический подход / В.Ф. Потуданская, М.С. Мизя; Минобрнауки России, ОмГТУ. – Москва: Экономика, 2016. – 228 с.; Мадымов, Д.Р., Дидрих, Л.А. Эффективность труда // Наука и образование транспорту. – 2018 - №1. – С. 184 -187; Кипервар, Е.А., Побиянская, А. В. Эффективность труда в условиях развития «цифровой экономики» // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. -2020. - № 2 (34). –С.104-110; Орлова, Н.Н. Эффективность труда и особенности системы управления ею на современном этапе развития // Вестник ОрелГИЭТ. – 2018. - № 4 (46). – С. 200-203; Петрякова, С.В. Производительность труда как основа эффективности функционирования организации // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. – 2018. – №2(43). – С. 229-231; Щербаков, А.И. Социально-экономические аспекты роста производительности труда / А. И. Щербаков // Социально-трудовые исследования. - 2024. - № 1. - С. 131-136.

⁴⁰ Составлено автором.

С.В. Петрякова	Эффективность труда – это баланс экономической эффективности и социальной эффективности, который обеспечивается за счет рационального использования рабочей силы для достижения наилучших результатов при минимальном уровне затрат
А.И. Щербаков	Оценка эффективности товаропроизводства должна основываться на соотношении конечного полезного эффекта и совокупных многокомпонентных издержек процесса. Полезным итогом считается успешно завершённый торговый обмен, который является ключевым аспектом процесса обращения

Проведённый анализ подходов различных авторов к определению понятия «эффективность труда» позволяет выделить, что большинство из них акцентируют внимание на отождествлении эффективности труда с производительностью труда, рассматривая последнюю как индикатор, позволяющий измерить её количественно. Данное утверждение не всегда применимо к труду, который не предполагает количественного измерения, например, когда работники работают по режиму, установленному договором, нацеленному на выполнение поставленной задачи, а также на предприятиях сферы услуг, где труд зачастую не поддаётся прямому количественному измерению.

В этой связи эффективность труда — это индикатор вклада одного человека или группы людей в конечный результат предприятия (организации), обусловленный влиянием факторов, стимулирующих качественное и количественное выполнение трудовых функций. Данное определение, в отличие от традиционных трактовок, не сводит эффективность труда исключительно к производительности, а учитывает качественную составляющую и специфику сферы услуг.

Тактические и стратегические цели фирмы, а также задачи отдельных подразделений должны чётко коррелировать с ключевыми показателями эффективности. Независимо от масштабности замыслов управленцев и владельцев, нереализуемые метрики успеха недопустимы. Для выполнения поставленных целей работники должны обладать необходимыми профессиональными навыками. Стандарты должны быть достижимыми,

стимулируя активность участников. Эффективность работы предприятия постепенно улучшается за счёт внедрения ключевых показателей, соответствующих его специализации.

Индикаторы эффективности труда на предприятиях сферы услуг представлены на Рис. 1.2.

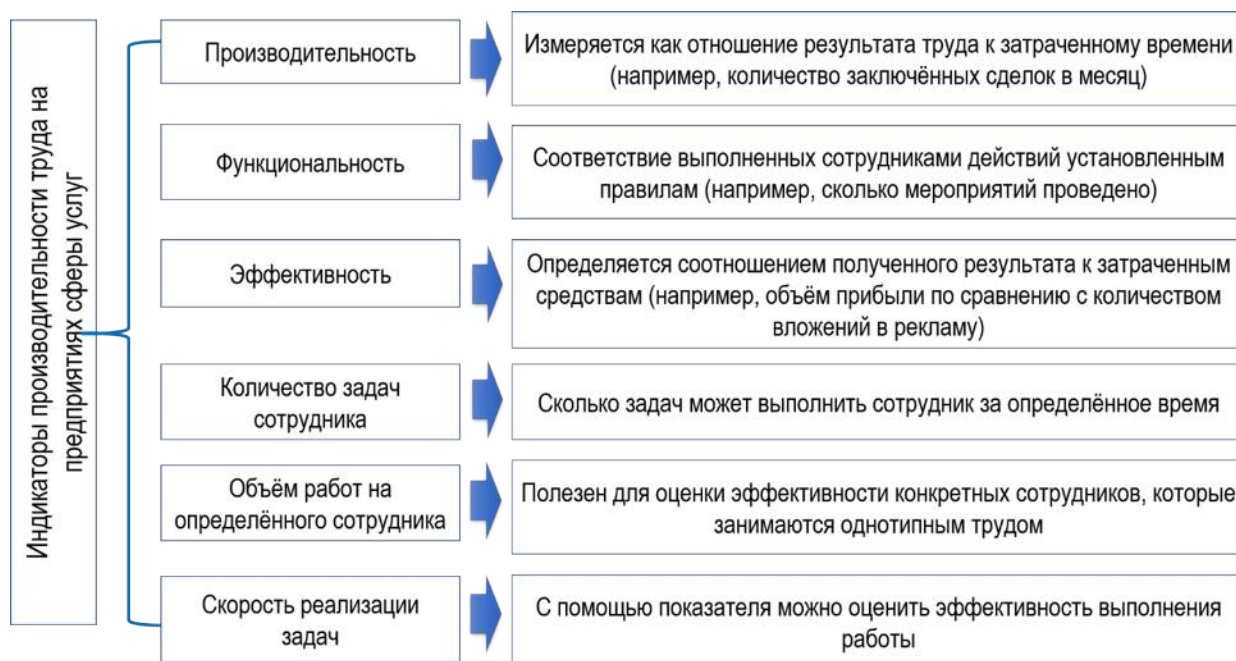


Рисунок 1.2 – Индикаторы эффективности труда на предприятиях сферы услуг⁴¹

Так как универсальные показатели оценки эффективности труда на предприятиях сферы услуг еще не выявлены, их необходимо разработать в рамках данного диссертационного исследования. Это обусловлено разнообразием видов деятельности и оказываемых услуг, имеющих уникальные результаты.

Показатели эффективности и производительности труда, учитывающие количественный аспект использования трудовых ресурсов, делятся на абсолютные и относительные. К абсолютным показателям относят уровень производительности труда, выраженный в выработке на одного человека, и трудоемкость. К относительным показателям эффективности и производительности труда относят рост производительности труда в результате

⁴¹ Составлено автором.

влияния различных факторов.

Для этого необходимо ответить на следующие вопросы:

- Какие метрики использовать для оценки количественного или качественного результата?
- Определяются ли индикаторы на одного сотрудника или на коллектив?
- Показатели по результатам выполнения работ или оценка работ в будущем?
- Показатели оценки результативности выполненных работ или показатели оценки эффективности деятельности сотрудника или коллектива?
- Показатели, имеющие относительные или абсолютные значения?
- Показатели, отражающие степень выполнения функциональных обязанностей, или показатели, отражающие степень достижения поставленных задач в рамках реализации проекта?

Ответив на поставленные вопросы, следует определить ключевые показатели, отвечающие целям предприятия, а также факторы, оказывающие на них как прямое, так и косвенное влияние. Так, например, в сфере услуг на получение прибыли влияют размер среднего чека, количество клиентов, конверсии и т.д. Степень влияния факторов на результат может быть оценена экспертным путем с последующим присвоением коэффициента важности.

В результате анализа и оценки социально-экономического значения и научно-теоретических подходов к повышению эффективности труда на предприятиях сферы услуг было выявлено, что многие авторы отождествляют эффективность труда с производительностью, что не всегда применимо для предприятий сферы услуг. В результате этого возникла необходимость формулировки понятия «экономическая эффективность труда» применительно к сфере услуг и разработки системы факторов.

1.2. Системный подход к классификации видов и форм услуг в экономике

Проведенный анализ определений понятия «услуга» показал, что в экономике существует достаточно большое количество подходов. В основном трактовки определения услуги направлены на отличие ее от продукта, но этого недостаточно. Чтобы понять характеристику услуги, следует рассмотреть ее свойства, определив ее место и роль в социально–экономическом пространстве.

Согласно определению, классификация – это распределение предметов по группам (классам), где каждому классу отводится свое место⁴². Классификация – это сложная система, в которой каждый элемент делится на несколько элементов⁴³.

Построение классификации невозможно, если не соблюдены определенные требования к её целостности. Исходя из этого, для построения целостной классификационной системы необходимо определить ее признаки, позволяющие разделить услуги на классы в соответствии с единой системой классификации⁴⁴.

Формирование классификации видов и форм услуг в соответствии с системным подходом должно строиться на основе принципов современной науки:

- принцип дедуктивности означает определение зависимости выделяемых частей от основного элемента исследования;
- принцип эмерджентности означает возникновение у целого нового свойства, которое не может быть выведено из свойств его частей;
- принцип целеполагания означает определение целенаправленного взаимодействия частей и объектов друг с другом;
- принцип интеграции знаний означает многогранное, многоаспектное изучение свойств объекта исследования.

В экономической и нормативно–правовой литературе существуют различные подходы к классификации видов услуг. Основные задачи классификации услуг:

⁴² Хаммер, М., Чампи Д. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе / пер. с англ. Ю.Е. Корнилович. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2006. - 90 с.

⁴³ Родина, Ю.Г. К вопросу о понятии и классификации современных видов аутсорсинга // Экономические и гуманитарные науки. - 2010. - № 6 (221). - С. 103–108.

⁴⁴ Шипунов, А.Б. Основы теории систематики: учеб. пособие. М.: Открытый лицей ВЗМШ, Диалог-МГУ, 1999. - 56 с.

- определить наиболее важные характеристики этого явления, отличающие его от всех других;
- понять, насколько эти характеристики могут отличаться от других классификационных признаков;
- более глубокое понимание сущности изучаемых явлений в сфере оказания услуг.

Для более детального рассмотрения данного вопроса проведем системный анализ характеристики услуги и ее свойств в разрезе сфер применения.

В. Волков рассматривает определение свойств услуги как инструмент научного познания⁴⁵. Л.А. Карабин и А.Д. Панфилов в системном подходе рассматривают объект как элемент системы, связующее звено, целью которого является достижение поставленных целей организации в меняющихся условиях внешней среды⁴⁶.

А.А. Чеботарев и Д.А. Чеботарев рассматривают услугу как процесс, но при этом не указывают, что является результатом этого процесса. Поэтому подход авторов следует рассматривать как незаконченный системный подход, в котором отсутствуют участники процесса, пользователи и результат⁴⁷.

Т.Н. Скоробогатова представляет системный подход как обслуживающий процесс, состоящий из двух составляющих: во-первых, это подготовительные работы к совершению процесса оказания услуги, а во-вторых, это сам процесс оказания услуги⁴⁸. В различных отраслях процесс подготовки к оказанию услуги сопровождается значительными затратами, в том числе временными. Например, в сфере туризма дополнительно включаются сопутствующие услуги, требующие подготовки – это общепит, проживание, трансфер, развлекательные туры и т.д.

⁴⁵ Волков, В. Парадигмальный подход к анализу эволюции логистики в России // Логистика. – 2019. – № 10. – С. 46-50.

⁴⁶ Процессный подход для организации управления услугами и ресурсами: монография / Л.А. Карабин, А.Д. Панфилов. – Брянск: БГТУ, 2016. – 200 с.

⁴⁷ Чеботаев, А.А. Логистика – синергическая качественная услуга в цене поставляемых товарных ресурсов / А.А. Чеботаев, Д.А. Чеботаев. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2009. – 262 с.

⁴⁸ Скоробогатова, Т.Н. Услуга как объект приложения системного подхода // Теоретическая экономика. – 2021. – №2. – С. 12-17.

Исходя из положений Т.Н. Скоробогатовой, услуга – это система, состоящая из двух составляющих. Первая системообразующая подсистема представлена основным звеном, выступающим первоисточником оказания услуги. Вторая системообразующая компонента – это продолжение или результат оказанной услуги, производный от первой составляющей.

Согласно данным Общероссийского классификатора видов экономической деятельности ОК 029–2014 (КДЕС ред. 2)⁴⁹, насчитывается 99 высших классификационных группировок услуг, причем только одна из них — «Бытовые услуги» — насчитывает 800 наименований. В связи с этим в экономической литературе прослеживается тенденция к выделению классов услуг, которые имеют схожие проблемы и возможности.

В то же время российские классификаторы услуг не соответствуют международным системам классификации и кодирования продукции по ИСО 9004–2 и ISIC, а также по некоторым элементам могут противоречить законодательству Российской Федерации.

Л.И. Подачина и Ю.Ю. Суслова предлагают классифицировать состав сферы услуг в разрезе государственного и негосударственного сектора по следующим признакам⁵⁰:

- в зависимости от того, какой товарный вид имеет услуга: нематериальные и материальные;
- в зависимости от сферы, в которой осуществляется воспроизводство, различают сферу материальных и духовных услуг, а также сферу услуг социальной сферы (жилищное и коммунальное обслуживание) и услуги в сфере здравоохранения.
- по степени влияния на потребительскую стоимость различают услуги,

⁴⁹ "ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности" (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 N 14-ст) (ред. от 30.11.2023). [Электронный ресурс]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163320/ (дата обращения 22.02.2024).

⁵⁰ Подачина, Л.И., Суслова, Ю.Ю. Современные подходы к классификации и оценке услуг, влияющих на параметры качества жизни // Проблемы современной экономики. – 2012. - № 4 (44). - С. 347-351.

создающие новые потребительные стоимости, и восстанавливающие потребительские стоимости.

- по уровню участия в обслуживании: стандартные и творческие;
- в зависимости от субъекта потребления: личные, коллективные, деловые;
- в зависимости от вида оказываемых услуг: государственные и негосударственные;
- в зависимости от степени эффективности различают высокоэффективные и низкоэффективные.
- в зависимости от того, кто оплачивает услуги: изготовитель и заказчик;
- по способу производства: индустриальные и индивидуальные;
- по виду производимого продукта: чистые и дополнительные услуги;
- в зависимости от частоты потребления: ежедневные, периодические и эпизодические.
- по цикличности потребления различают устойчивые, с внутрисезонными изменениями, которые относительно равномерно потребляются;
- по видовому составу: виды деятельности в соответствии со стандартом ОКВЭД – около 1500 видов.

Комплексно услуги следует рассматривать в разрезе укрупненной сферы деятельности, связанной с экономикой и социальной сферой (Рис. 1.3).

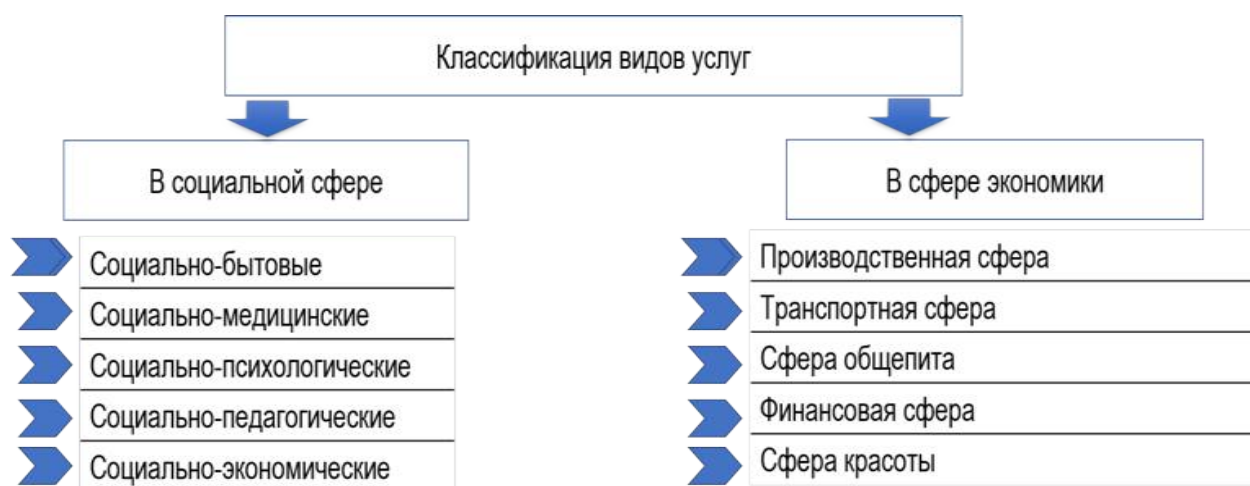


Рисунок 1.3 – Классификация видов услуг в разрезе укрупненной сферы

деятельности, связанной с экономикой и социальной сферой⁵¹

В современных условиях происходит трансформация услуг в результате появления новых сфер в экономике и изменения потребностей членов общества. Одной из причин трансформации отрасли услуг является экономика, в которой конкуренция за прибыль создает и формирует новые потребности. Экономическая сфера через сферу услуг обогащает мир товарами и услугами. Потребность в разнообразном ассортименте услуг обуславливается различными организационными формами доставки. Система производства, в основе которой лежат гибкие технологии, активно ориентирована на оказание услуг. Инновации, появляющиеся в повседневной жизни людей, также влияют на услуги и меняют ценностные ориентиры.

С ростом разнообразия услуг улучшается качество жизни людей. Экономика перестраивается под новую парадигму – развитие человеческого капитала. В результате, содержание человеческого капитала можно представить, как синтез экономического и социального направлений в структуре социально–экономических отношений членов общества. И если социальная направленность услуг проявляется в их предоставлении на бесплатной основе за счет средств государства, то экономическая проявляется в их предоставлении на платной основе с целью получения дохода коммерческой организацией.

Классификация услуг действительно представляет собой важный аспект в управлении и маркетинге, поскольку способствует лучшему пониманию и организации оказания разнообразных услуг, предлагаемых на рынке. Т.Д. Бурменко, например, выделяет несколько ключевых причин, по которым необходима такая классификация, включая стандартизацию и сертификацию; возможность контролировать риски для потребителей; унификацию подходов к учёту и предоставлению услуг; гармоничное сосуществование национальных и международных классификаций (Рис. 1.4).

⁵¹ Составлено автором.

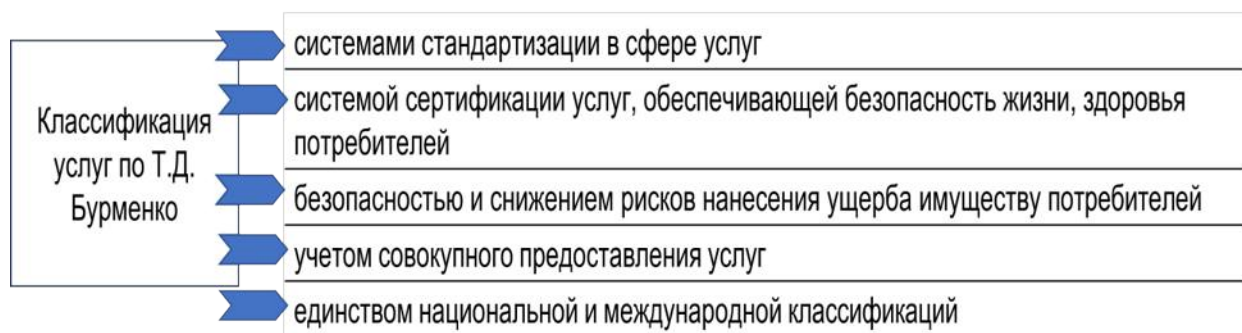


Рисунок 1.4 – Классификация услуг по Т.Д. Бурменко⁵²

Первые серьёзные шаги в направлении классификации услуг предприняли американские специалисты. В 1960–х годах американские учёные Эдвард Стентон и Уолтер Джадд представили первую полноценную классификацию услуг, которая произвела революцию в маркетинговой науке и практике. До их работы отсутствовала единая структура, позволяющая сравнивать и сегментировать рынок услуг. (Рис. 1.5).

Классификация услуг, предложенная Стентоном	→	Услуги, связанные с производством –	поддерживают производственные процессы (например, консалтинг, обучение).
	→	Услуги, связанные с распределением	помогают в логистике и распространении товаров (например, транспортные услуги).
	→	Услуги, связанные с услугами	предоставляемые для легкости доступа к другим услугам (например, услуги по бронированию).
	→	Услуги по обслуживанию	обеспечивают помощь и поддержку клиентам (например, сервисное обслуживание).
	→	Персональные услуги	предоставляемые непосредственно индивидуумам (например, медицинские и образовательные услуги).
	→	Услуги в области информации	по предоставлению информации и консалтинга (например, юридические услуги, исследование рынка).
	→	Услуги культурного характера	связанные с культурными, образовательными и развлекательными мероприятиями (например, театры, музеи).
	→	Туристические и гостиничные услуги	предназначенные для обеспечения досуга и удовлетворения потребностей клиентов в путешествиях (например, отели, экскурсии).
	→	Финансовые услуги	связанные с управлением финансами и инвестициями (например, банки, страховые компании).
	→	Услуги для бизнеса	предназначенные для поддержки бизнес-процессов (например, бухгалтерские услуги, услуги по управлению проектами).

Рисунок 1.5 – Классификация коммерческих услуг, предложенная

Э. Стентоном и У. Джадом⁵³

⁵² Составлено автором на основании Бурменко, Т.Д. Сфера услуг: экономика: учеб. пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: Кнорус, 2007.

⁵³ Разработано автором.

Однако единого мнения по поводу классификации услуг так и не сложилось. Даже сегодня исследователи подходят к данному вопросу по-разному, предлагая различные группировки и ранжировки услуг, отражающие личные взгляды и интересы.

Функциональные признаки услуг также являются важным критерием для классификации. Разделение услуг по их функциям помогает лучше понять их назначение и найти наиболее подходящие решения для потребителей. Один из распространенных способов классификации предложен Г.А. Аванесовой. Данный способ делит услуги на несколько категорий в зависимости от их назначения⁵⁴:

- Производство: ремонт оборудования, техническое обслуживание и консультативные услуги.
- Торговля: доставка товаров, упаковка, логистика и маркетинговые консультации.
- Жизнеобеспечение: коммунальные услуги, транспорт, здравоохранение и обеспечение безопасности.
- Социальная сфера: образовательные услуги, социальное страхование и поддержка уязвимых слоев населения.
- Культура: культурные мероприятия, туризм, спорт и развлечения.

Другой подход предложили В.К. Карнаухова и Т.А. Краковская, которые выделили четыре классификационные группы, базирующиеся на различиях в целях предоставления услуг⁵⁵:

- Коммерческие услуги: направлены на получение прибыли и включают розничную торговлю, ресторанный бизнес и туристические агентства.
- Общественные услуги: предоставляются государством или некоммерческими организациями и служат общественному благу (здравоохранение, образование, безопасность).

⁵⁴ Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студ. вузов. 2-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2005. – 318 с.

⁵⁵ Карнаухова, В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. ред. Ю.М. Краковского. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2008. – 254 с.

– Индивидуальные услуги: ориентированы на индивидуальные предпочтения и запросы (медицинские услуги, персональные тренеры, юридические консультации).

– Корпоративные услуги: предназначены для внутренних нужд организаций (бухгалтерия, управление персоналом, юридическая служба).

Благодаря такой классификации специалисты лучше понимают потребности различных сегментов рынка и разрабатывают соответствующие сервисы, что положительно отражается на уровне удовлетворённости потребителей и эффективности бизнеса.

Классификация услуг также может учитывать их сложность, уровень вовлечения клиента, степень персонификации и другие аспекты. Важно, чтобы классификации были гибкими и адаптируемыми к изменяющимся условиям рынка и потребностям клиентов.

Таким образом, классификация услуг – это не только теоретическая задача, но и практическое руководство для бизнеса, которое помогает в стратегии предложения услуг, их позиционирования на рынке и соответствия ожиданиям потребителей.

Видится необходимым отметить, что классификации могут отличаться в зависимости от подхода и контекста, поэтому существует множество вариантов классификаций услуг на основе различных критериев.

Классификация услуг по уровню осязаемости является одной из наиболее популярных в международной и отечественной литературе. Одна из широко используемых схем принадлежит известному маркетинговому Филипу Котлеру, который выделяет пять классов услуг по критерию осязаемости⁵⁶:

⁵⁶ Котлер, Ф. Основы маркетинга: [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс, В. Вонг: [общ.ред. Н.В. Шульгиной] - М.: Вильямс, 2000. – 1151с.

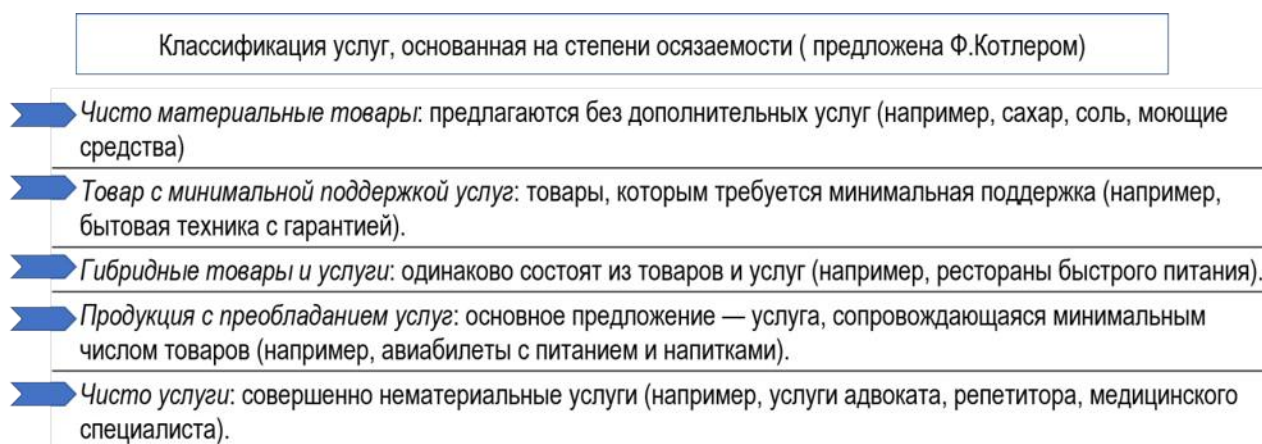


Рисунок 1.6 – Классификация услуг по критерию осязаемости⁵⁷

Данная классификация облегчает понимание природы услуги и служит инструментом для планирования эффективной маркетинговой политики.

Существует и субъективное деление услуг по принципу обязательности предоставления на (Рис. 1.7):



Рисунок 1.7 – Субъективное деление услуг, учитывающих принцип обязательности предоставления⁵⁸

Одной из важнейших задач современного менеджмента является правильная классификация услуг для разработки успешной стратегии продвижения и управления ресурсами. Американский экономист Кристофер Лавлок предложил удобную схему, согласно которой услуги делятся на четыре большие группы в зависимости от характера обслуживаемых объектов (Рис. 1.8):

- Услуги для людей: медицинские осмотры, парикмахерские услуги, гостиничный сервис и др.;
- Услуги для физических объектов: ремонт автомобилей, уборка помещений, химчистка вещей и т.д.;
- Услуги для человеческого сознания: образование, консалтинг,

⁵⁷ Составлено автором на основании работ: Котлер, Ф. Основы маркетинга: [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс, В. Вонг: [общ.ред. Н.В. Шульгиной] - М.: Вильямс, 2000. – 1151с.

⁵⁸ Составлено автором.

медицинские обследования, развлекательные мероприятия и др.;

– Услуги для нематериальных активов: банковские операции, страховка, налоговые консультации и др.

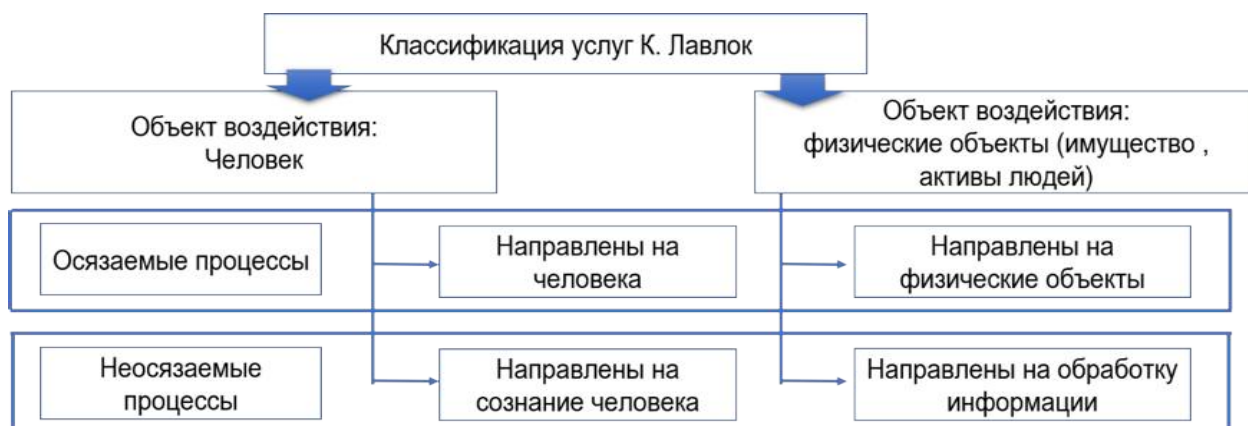


Рисунок 1.8 – Классификация услуг К. Лавлок⁵⁹

Каждая группа услуг обладает уникальным процессом предоставления, что влечет за собой специфические требования к сотрудникам и средствам управления. Менеджеры по маркетингу, производству и персоналу должны учитывать эти особенности, чтобы обеспечить высокое качество обслуживания и удовлетворить ожидания клиентов.

Помимо указанной классификации, в научной литературе встречаются и другие подходы, основанные на функциональных особенностях услуг. Например, услуги могут делиться на первичные (непосредственно контактирующие с людьми), вторичные (связанные с обработкой материальных объектов) и третичные (управляемые информационно–коммуникационными системами). Такое деление помогает точнее выбрать тактику маркетинга и составить адекватную программу управления персоналом и производством.

Классификацию услуг, основанную на особенностях их предоставления (непосредственно человеком или с помощью автоматизированных систем), предложила Н.В. Миронова⁶⁰. Её подход позволил создать чёткое разделение

⁵⁹ Составлено автором на основе Лавлок, Кристофер. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии / Кристофер Лавлок; [пер. с англ. Т. В. Безвенюк и др.]. - 4-е изд. - М. [и др.]: Вильямс, 2005. - 997 с.

⁶⁰ Миронова, Н.В. Дифференцированный подход к маркетингу услуг. URL: www.marketologi.ru/lb/differ.htm/. (дата обращения 23.12.2024).

между услугами, которые оказываются вручную специалистами, и услугами, предоставляемыми машинами и устройствами (рис. 1.9).

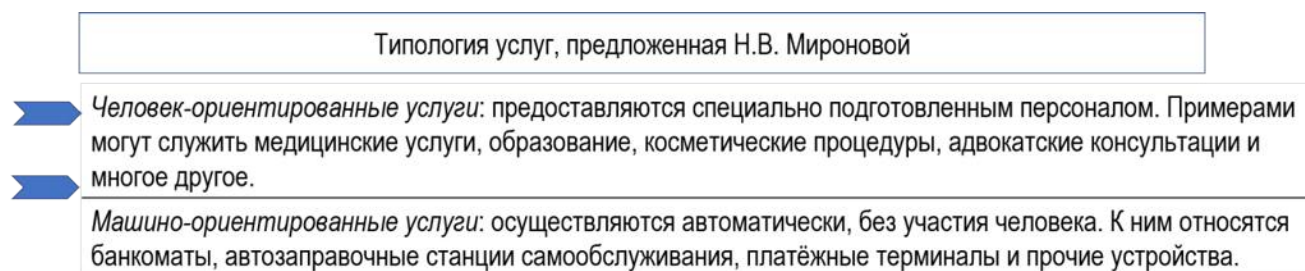


Рисунок 1.9 – Типология услуг, предложенная Н.В. Мироновой⁶¹

Такая классификация позволяет лучше понять, как устроены услуги, какие ресурсы требуются для их предоставления и какие проблемы возникают при переходе от ручного труда к автоматизации.

Классификация услуг является сложной задачей, поскольку услуги представляют собой неоднородный и многообразный феномен. Многим из применяемых сегодня классификационных схем присуща односторонность: фокус исследований концентрируется только на отдельных аспектах услуг, тогда как комплексная функциональность сервисных продуктов не принимается во внимание. Указанный дисбаланс порождает несоответствие между научными моделями и реальным положением дел, что критически уменьшает применимость теоретических наработок в реальной практике. Следовательно, построение целостной классификационной системы, охватывающей функциональные, экономические и поведенческие характеристики, является актуальной научной задачей, способной улучшить качество стратегического менеджмента и маркетингового планирования. Систематизация сервисных продуктов выступает не только важнейшей методологической базой для изучения рынка и разработки конкурентных стратегий, но и даёт возможность специалистам глубоко исследовать свойства целевых аудиторий, обнаружить конкурентные преимущества и выстроить персонализированные схемы продвижения и рыночного позиционирования.

Далее рассмотрим ключевые методологические подходы,

⁶¹ Составлено автором.

сформировавшиеся в этой области (Рис. 1.10).

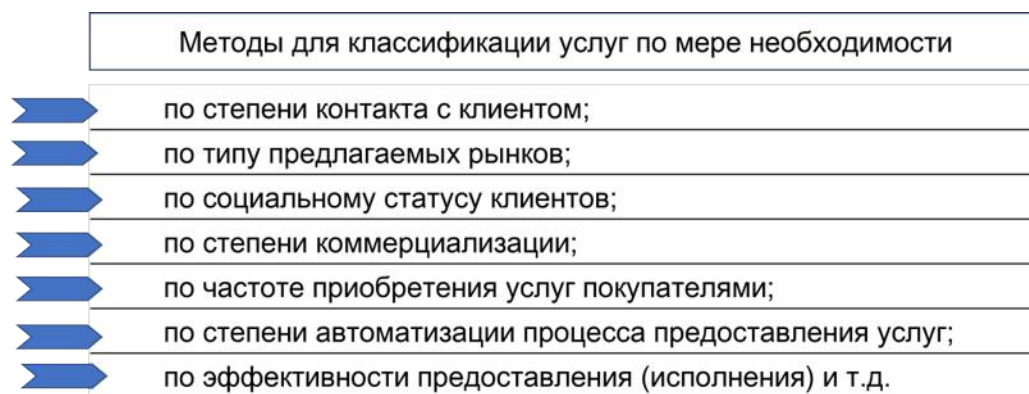


Рисунок 1.10 – Типология услуг в зависимости от потребительских предпочтений⁶²

Объединение перечисленных критериев обеспечивает переход от реактивной тактики к проактивной стратегии, ориентированной на подлинные запросы клиентов. В современных условиях потребители выбирают услуги исходя из разных мотивов: одни стремятся сократить расходы, другие ставят во главу угла комфорт и удобство, третьи концентрируются на премиальном качестве сервиса и персональном подходе.

Поэтому предприятия сферы услуг вынуждены не только подстраиваться под потребителя, но и предлагать разные варианты с учётом предпочтений. Следовательно, фирмы сталкиваются с задачей адаптации своих предложений к разным сегментам рынка. Новые виды услуг возникают регулярно, отражая изменение потребностей общества. Например, банковская индустрия начала предлагать электронные платежи, которые объединились с мобильными технологиями. Это открыло дорогу дистанционному банкингу и электронной коммерции.

Многие компании используют диверсификацию как средство расширения ассортимента услуг. Транспортные компании начинают заниматься доставкой грузов, страховой защитой пассажиров и туристов, а операторы связи предлагают пакеты, включающие телевидение и интернет–доступ.

⁶² Составлено автором.

Большинство современных классификаций услуг основаны на государственных стандартах и традициях сбора статистических данных. Но общая, универсальная классификация услуг, которая соответствовала бы всем отраслям и ситуациям, пока не создана. Специалисты расходятся во мнениях относительно того, как именно должна строиться такая классификация⁶³.

К. Гренроос считает, что услуга представляет собой последовательность невидимых операций, возникающих во время взаимодействия клиентов с сотрудниками, материальными активами и инфраструктурой компании– поставщика услуг. Основной фокус данного процесса заключается в устранении трудностей клиентов, использующих данную услугу⁶⁴. Б.Рандер и К.Хаксвер предлагают в своих трудах классифицировать услуги по следующим признакам (Рис. 1.11)⁶⁵:

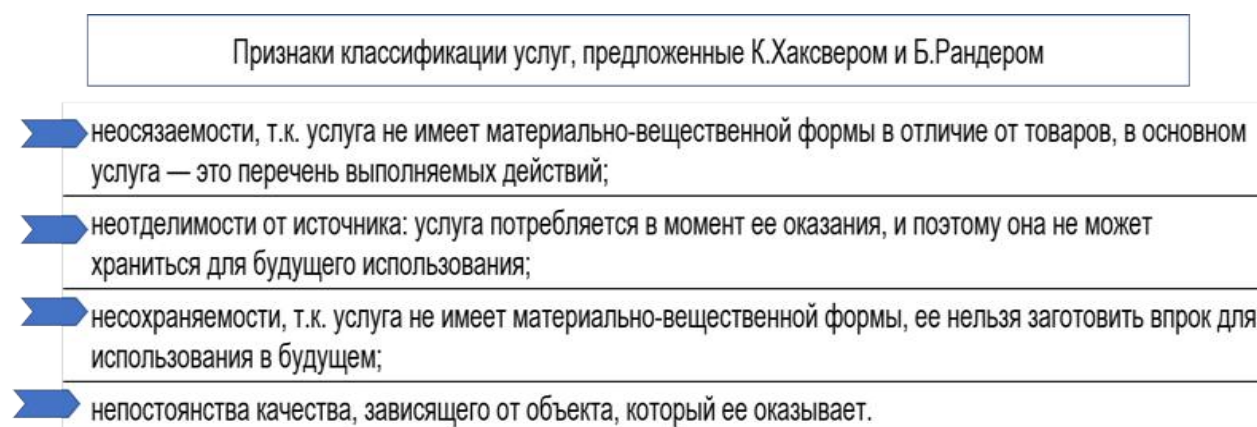


Рисунок 1.11 – Признаки классификации услуг, предложенные

⁶³ См.: Бессонова, Е.В. Анализ динамики совокупной производительности факторов на российских предприятиях (2009–2015 гг.) / «Вопросы экономики». – 2018. - № 7. – С. 96 -118; Бородулин, А.Л. Взаимосвязь потока талантливых сотрудников и программ повышения производительности труда // Социально-трудовые исследования. - 2019. - № 4. – 92-98; Омельченко, И. Б. Влияние нормирования труда на рост его производительности // Социально-трудовые исследования» - 2019. - №3. – С. 13-20; Платыгин, Д. Н., Сладкова, Н. М. Методологические подходы к описанию лучших практик по повышению производительности труда // Социально-трудовые исследования. – 2019. - №1 (34). – С. 34-41; Сладкова, Н. М., Ильченко, О. А. Производительность труда: подход к разработке типовых опережающих показателей результат-ориентированной системы труда // Социально-трудовые исследования. – 2020. -№1. - С. 20-25.

⁶⁴ Gronroos C. Service management and marketing. — West Sussex, 2000.

⁶⁵ Хаксвер, К, Рандер Б. Управление и организация в сфере услуг: теория и практика. – С-ПБ: Питер, 2002. – 185 с.

В мировой практике сфера услуг классифицируется по различным критериям (Рис. 1.12).

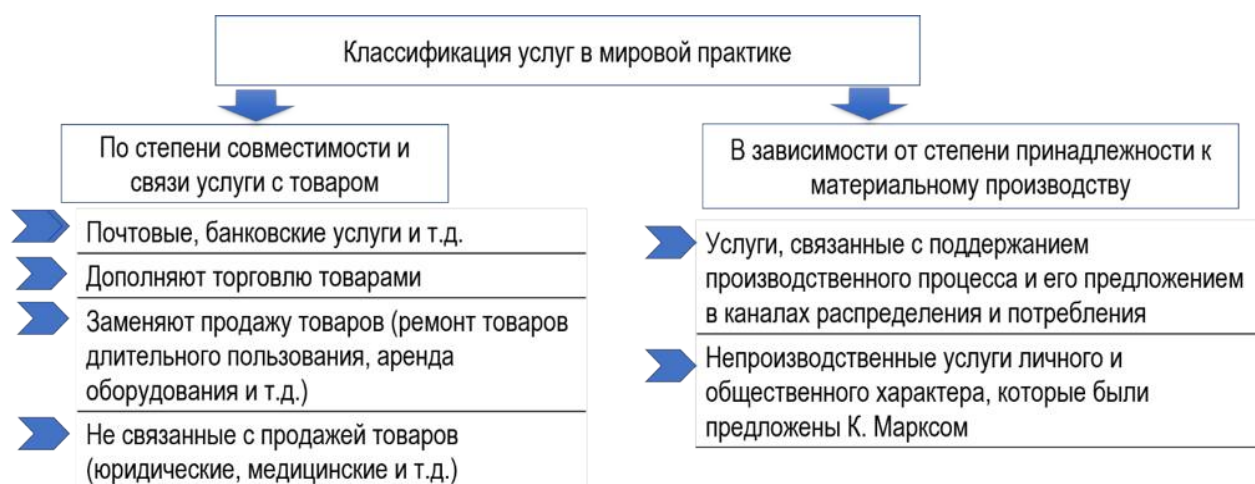


Рисунок 1.12 – Классификация услуг в мировой практике⁶⁷

Классификация услуг в мировой практике несовершенна, поскольку многие виды услуг попадают сразу в несколько категорий. Например, услуги, связанные с информацией и маркетингом, одновременно относятся к производству и нематериальной сфере. Подобная путаница осложняет выработку эффективных правил регулирования и налогообложения.

В России переход к рыночной экономике вызвал необходимость переоценки существующих подходов к классификации услуг. Политические преобразования, развитие предпринимательства, расширение свободы торговли и создание рыночной инфраструктуры оказали сильное влияние на формирование сферы услуг. Новая экономическая среда потребовала обновления прежних подходов, чтобы обеспечить адекватную оценку и регулирование рынка услуг.

Переход к частной собственности вызвал кардинальные изменения в экономике, способствовав возникновению множества частных предприятий, предоставляющих различные виды услуг.

В России прежняя государственная монополия сменилась свободой предпринимательской деятельности, что дало толчок развитию малых и средних

⁶⁶ Составлено автором.

⁶⁷ Составлено автором.

компаний в сфере услуг. Стало появляться много предприятий — от бытовых и транспортных до образовательных. Такие реформы не только оживили рынок, но и заставили компании конкурировать друг с другом, что в итоге повысило качество обслуживания. Таким образом, формирование рыночной экономики не только трансформировало российскую сферу обслуживания и активизировало бизнес-инициативы, но и способствовало повышению качества предоставляемых сервисов.

В международном контексте наблюдаются схожие по составу группы услуг, тем не менее характер их развития и практическая реализация существенно различаются в зависимости от национальных моделей регулирования. Так, в европейских странах доминирует централизованное регулирование таких секторов, как здравоохранение и образование. В противоположность этому, американская модель ориентирована на минимизацию административного вмешательства и максимальное развитие конкурентной среды между частными поставщиками услуг, формируя иную динамику ценообразования и инноваций.

Унифицированная система классификации услуг, принятая Всемирной торговой организацией (ВТО), служит методологической основой для ведения многосторонних торговых переговоров и формирования согласованных регуляторных рамок в сфере услуг. Структура классификатора ВТО, представленная на Рис. 1.13, охватывает ключевые сектора сферы услуг, подлежащие стандартизации в рамках международных соглашений.

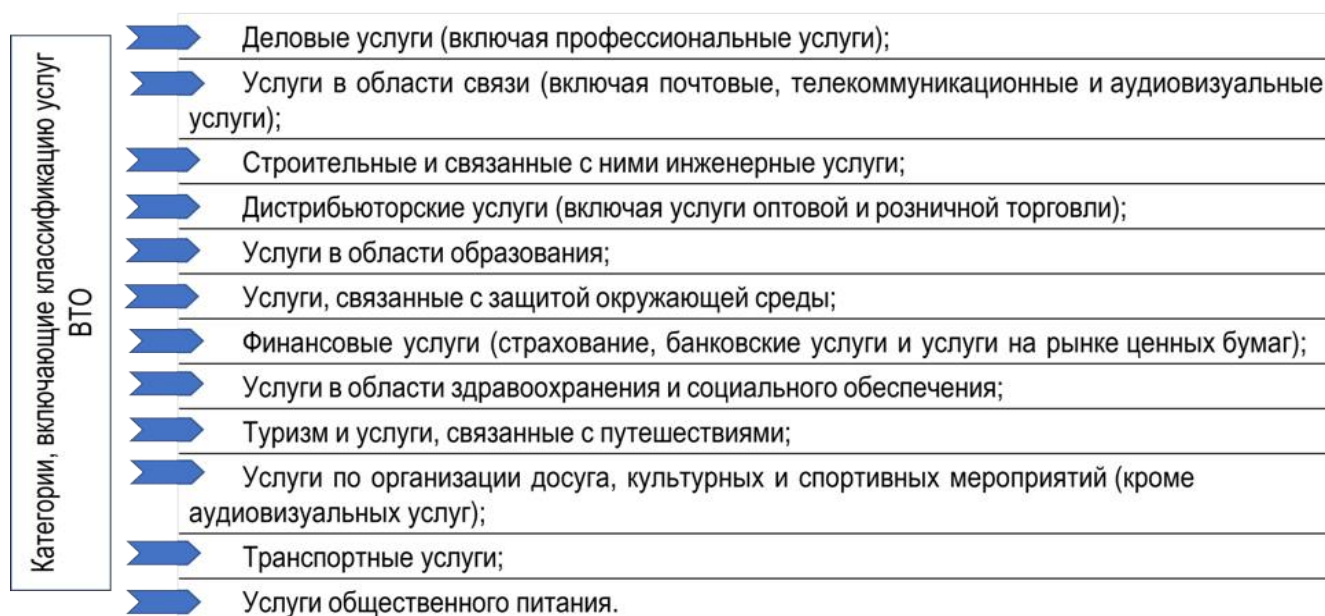


Рисунок 1.13 – Структура классификации услуг по методологии ВТО⁶⁸

Использование данной типологии позволяет государствам–участникам вести переговоры, идентифицировать объекты торгового взаимодействия, заключать соглашения с чётким пониманием того, какие именно категории услуг подлежат торговле и регуляторному воздействию, что способствует снижению транзакционных издержек и повышению прозрачности международных экономических отношений. Она также помогает предприятиям и предпринимателям ориентироваться в глобальной экономической среде.

Каждая страна выбирает собственную комбинацию мер регулирования и поддержки различных секторов услуг, что обусловлено историческими, культурными и политическими факторами. Классификация услуг определяет фокус предлагаемого обслуживания и продолжительность взаимодействия между поставщиками и получателями услуг. В данной системе категоризации установлены цели и функции услуг согласно официально принятому стандарту.

1.3. Методы оценки факторов, влияющих на повышение эффективности труда на предприятиях сферы услуг

⁶⁸ Составлено автором.

Оценка факторов и факторный анализ играют ключевую роль в развитии любой экономической системы, поскольку помогают выявить слабые места и определить вектор дальнейшего развития. В этой связи важно выбрать метод оценки факторов, влияющих на позитивные изменения в экономической системе, в том числе, влияющих на повышение эффективности труда на предприятиях сферы услуг. Факторы, влияющие на эффективность труда на предприятиях сферы услуг, представлены на Рис. 1.14.



Рисунок 1.14 – Факторы, влияющие на эффективность труда на предприятиях сферы услуг⁶⁹

Представленные на Рис. 1.14 факторы, оказывающие влияние на эффективность труда на предприятиях сферы услуг, объединены в группы:

- организационные факторы, связанные с типом предприятия и его организационно–правовой формой. Предприятия и организации частной формы собственности ставят целью получение прибыли, следовательно, показателем эффективного труда будет вклад сотрудников в конечный финансовый результат, в отличие от предприятий государственной формы собственности,

⁶⁹ Составлено автором.

где индикатором конечного результата могут быть показатели, связанные с социальной направленностью оказываемых услуг.

- экономические факторы связаны с формой оплаты труда. В наши дни материальное вознаграждение выступает ключевым стимулирующим элементом для сотрудников различных организаций и специализированных отраслей вне зависимости от их формы собственности. Оптимизированная структура вознаграждения сотрудников играет ключевую роль в управлении человеческими ресурсами компании и её функционировании. В наши дни подавляющее число компаний применяет либо тарифную, либо сдельную систему начисления заработной платы. На промышленных объектах и предприятиях, где учет объема выполненных работ не является приоритетным, повременная система применяется для мониторинга качества выпускаемой продукции или предоставляемых услуг.

В этом контексте размер вознаграждения определяется уровнем профессиональной подготовки работника. В XIX веке концепция оплаты по результатам работы была представлена Ф. Тейлором, акцентировавшим применение градации ставок с фокусом на рост эффективности труда⁷⁰. На современных производствах вознаграждение по количеству зависит от соответствия выпускаемых товаров установленным стандартам производительности и базовому уровню заработной платы. Доход такого предприятия напрямую зависит от объема продукции, произведенной работником за определенный промежуток времени, и его заинтересованности в повышении производительности труда.

Размер заработной платы зависит от финансовой устойчивости и успешности предприятия, а также разработанной системы KPI, позволяющей определить участие и вклад каждого сотрудника в конечный результат.

- социальные факторы зависят от уровня безработицы на рынке в данной отрасли, так как при высокой безработице присутствует высокий

⁷⁰ Тейлор, Ф.У. «Принципы научного менеджмента» / Ф.У. Тейлор. Пер. с англ. - М.: Контроллинг, 2010 - 112 с.

уровень конкуренции на рынке труда, что стимулирует сотрудников к качественному выполнению возложенных на них функций. Уровень профессиональных знаний и умений также позволяет качественно выполнять свои обязанности, точно также, как и высокий уровень квалификации, обеспечиваемый за счет организованной системы обучения сотрудников.

- к группе факторов безопасности относятся, во-первых, обеспечение комфортных и безопасных для жизни и здоровья работников условий труда, а с другой – уровень технологической оснащённости процессов, в том числе не связанных с выпуском материальной продукции. В сервисной сфере автоматизация играет значимую роль, выступая не просто инструментом оптимизации, но и качественным мультипликатором, поскольку она способствует повышению качества выполнения задач и росту их объёмов при одновременном повышении их стандартизации и точности.

- психологическая группа факторов образует второй контур влияния и охватывает морально-психологическую атмосферу в трудовом коллективе, внутренние побудительные мотивы сотрудников, возможности для реализации творческого потенциала сотрудников и креативной активности, а также наличие стрессогенных ситуаций на рабочих местах.

Для системной оценки вклада перечисленных параметров в итоговую результативность применяется факторный анализ, инструменты которого позволяют выявить скрытые зависимости, влияющие на конечный результат, и установить взаимосвязь между этим результатом и определёнными наборами показателей. Применительно к сфере услуг можно выделить направления, воздействующие как на объём предоставляемых сервисов, так и на их качество.

Для национальной экономики в целом и её отдельных территориальных образований факторный анализ приобретает высокую значимость, поскольку позволяет идентифицировать факторы, способные как позитивно, так и негативно влиять на развитие всей экономической системы региона или отрасли, оценивать направленность и силу их воздействия, а также моделировать сценарии корректировки траектории роста. Результаты многолетних эмпирических

исследований подтверждают применимость метода факторного анализа при сравнительном анализе эффективности как на уровне национальных экономик, так и на уровне отдельных хозяйствующих субъектов.

Исследование взаимосвязей ключевых параметров базируется на определении степени их взаимного влияния и минимизации возможных последствий (как значительных, так и незначительных).

Наиболее распространённой формой представления такой зависимости в прямом факторном анализе является выражение:

$$y=f(x), \quad (1.1)$$

где $x=\{x_i\}$, $i=1, \dots, n$ – некоторый набор изменяющихся факторов, от которых зависит функция $f(x)$, то есть показатель y .

Расчётная модель, учитывающая любые изменения входных показателей — как рост, так и снижение, позволяет определить, насколько каждый из них влияет на конечный результат. При этом внешние условия работы организации рассматриваются как среда, способная либо усиливать или ослаблять действие отдельных факторов.

Следовательно, чтобы предприятие сферы услуг успешно развивалось, необходимо постоянно отслеживать и гибко управлять производственными и социально–психологическими параметрами. Только сочетая количественные оценки с качественным анализом конкретных условий, можно выработать обоснованные стратегии повышения эффективности труда.

Факторный анализ позволяет решать три основные задачи, возникающие при сравнении плановых и фактических значений показателей (w_0 и w_1):

$$\text{абсолютное отклонение } \Delta\omega = \omega_1 - \omega_0 \quad (1.2),$$

$$\text{относительное отклонение } \delta\omega = \frac{(\omega_1 - \omega_0)}{\omega_0}, \quad (1.3)$$

$$\text{или индекс изменения } i\omega = \frac{\omega_1}{\omega_0}, \quad (1.4).$$

Экономический анализ факторов в каждом конкретном случае, будь то абсолютный или относительный, преследует четко определенную цель:

$$\Delta_y = \Phi(\Delta_{x1}, \Delta_{x2}, \dots, \Delta_{xn}), \quad (1.5)$$

$$\delta_y = \Psi(\delta_{x1}, \delta_{x2}, \dots, \delta_{xn}), \quad (1.6)$$

$$I_y = I(ix_1, ix_2, \dots, ix_n), \quad (1.7)$$

где символы Δ , δ , i обозначают, соответственно, абсолютное, относительное отклонение и индекс изменения фактора или результирующего показателя.

В процессе проведения факторного анализа часто проводится анализ влияния абсолютных изменений факторов на абсолютные изменения результирующих показателей. В этом случае изменение результирующего показателя следует находить по формуле 1.8:

$$\Delta_y = \sum_{i=1}^n A_x = A_{x1} + A_{x2} + \dots + A_{xn}, \quad (1.8)$$

При анализе, следуя этой формуле, важно разделить компоненты полученного уравнения на отдельные элементы A_{xi} , чтобы оценить воздействие изменения каждого фактора на итоговый показатель.

В детерминированном моделировании факторных систем следует выделить следующие виды моделей:

$$1. \text{ аддитивные модели: } y = \sum_{i=1}^n x_i = x_1 + x_2 + \dots + x_n, \quad (1.9)$$

$$2. \text{ мультипликативные модели: } \prod_{i=1}^n x_i = x_1 + x_2 + \dots + x_n, \quad (1.10)$$

$$3. \text{ кратные модели: } y = \frac{x_1}{x_2}, y = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{\sum_{j=n+1}^m x_j}, \quad (1.11)$$

где y – результирующий показатель, x_i – факторы.

Представленная классификация видов факторного анализа позволяет решить многие задачи, а также определить общие закономерности в их решении.

Проблема оценки эффективности социально-экономических процессов всегда оставалась актуальной. Оригинальную формулу для оценки эффективности, которая учитывала соотношение результата и цели, а также затраты и условия предоставления услуг, предложил П.Д. Павленок (Формула 1.12)⁷¹:

$$\Xi = (P/C) + 3 + Y, \quad (1.12)$$

где P – полученный результат; C – цель деятельности; 3 – затраты;

⁷¹ Павленок, П.Д. Теория, история и методика социальной работы / П.Д. Павленок. – М.: Дашков и К, 2005. – 476 с.

У – условия деятельности.

Павленок полагал, что эффективность должна учитывать не только прямой результат, но и обстоятельства, в которых достигался этот результат. Его подход помог учесть динамику внешней среды и неопределенность обстоятельств, влияющих на деятельность. С точки зрения потребителей, эффективность услуг проявляется в качестве, доступности и способности поддерживать жизненные силы. Поэтому формула 1.12. принимает следующий вид⁷²:

$$\Xi = ((P/C) + 3 + U) + (КУ + ДУ + АЖС) \quad (1.13)$$

где КУ – качество услуги; ДУ – доступность услуги; АЖС – направленность услуги на активизацию жизненных сил клиента.

Таким образом, предложенная модификация формулы Павленка учитывает не только внешние факторы, но и внутренние характеристики потребителей, что делает её более чувствительной к интересам общества.

Как упоминалось выше, для определения успешности предоставленных услуг используются подходы количественного анализа качества, известные также как методики квалиметрии. Оценка всех аспектов качества услуг может представлять сложность и быть низко эффективной из-за обширного перечня анализируемых параметров. При оценке необходимо адаптировать набор параметров в зависимости от конкретных областей социальной деятельности, учитывая разнообразие категорий получателей услуг по их социальному положению, возрастным группам и гендерным признакам.

Также предлагается проводить оценку эффективности качества предоставляемых услуг по четырем комплексным показателям качества (K_0) (Формула 1.14).

$$K_i = \sum K_i a_i, \quad (1.14),$$

где K_i – показатель i -го свойства оцениваемой услуги; a_i – коэффициент

⁷² Лановенко, О.А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг: критериальные показатели ее оценки / О.А. Лановенко / Вестник Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина. – 2010. – № 889. – С. 142-147.

весомости показателя K_i .

Получение одного балла указывает на невыполнение данного критерия; два балла свидетельствуют о частичном выполнении, тогда как три балла означают полное соответствие критерию. На текущий момент представлены весовые коэффициенты для разных категорий параметров.

- макроэкономических – 0,1;
- эффективности деятельности предприятий сферы услуг – 0,2;
- значимости услуги – 0,3;
- результативности услуг – 0,4.

Каждый интегральный показатель подвергается коррекции по весовым коэффициентам внутри своей категории, после чего происходит их сложение для определения общего уровня качества. Главным достоинством этого подхода считается сокращение числа выбранных параметров эффективности, определяемых исходя из нужд вовлеченных участников процесса работы компании. Оценка эффективности сферы услуг осуществляется на трёх уровнях: макро–, мезо– и микроуровне (Рис. 1.15):



Рисунок 1.15 – Индикаторы социально–экономической эффективности сферы услуг⁷³

Отдельными регионами эффективность отрасли рассматривается через такие показатели, как:

- Прирост материальных активов;
- Увеличение инвестиций в инфраструктуру и оборудование;

⁷³ Составлено автором.

- Рост числа занятых в отрасли.
- Повышение эффективности на региональном уровне ведет к улучшению благосостояния жителей, увеличивает спрос на профессиональные кадры и стимулирует развитие смежных отраслей.

Методы оценки социально–экономической эффективности сферы услуг подразделяются на три основные группы: косвенные, прямые и смешанные:

- Косвенные методы: применяются, когда прямое измерение затруднено. Основываясь на косвенных факторах, таких как статистика безработицы, демографические показатели и средние зарплаты, можно косвенно судить о состоянии сферы услуг.

- Прямые методы: предполагают использование денежных измерений для оценки объема и качества услуг. Сюда входят расчеты доходов, объемов продаж и налоговых поступлений.

- Смешанные методы: объединяют оба предыдущих подхода. Обычно они применяются в виде рейтинговых шкал, оценивающих полезность услуг и их вклад в социальный прогресс.

Использование как прямых, так и косвенных методов анализа является необходимым условием для адекватной и всесторонней оценки социально–экономической эффективности развития сферы услуг. Оба подхода дополняют друг друга, позволяя выявить как непосредственные результаты, так и долгосрочные последствия развития этой важной отрасли.

Методики определения экономической и социальной пользы развития сервисной индустрии, выявленные по итогам анализа, дают возможность впоследствии осуществить всестороннюю экспертную оценку их влияния на отрасль.

Метод экспертной оценки – уникальный и распространённый метод, применяемый в экономической сфере. Многие ученые согласны с тем, что ключевым аспектом экспертных оценок является их использование там, где недостает количественных данных для объективной оценки исследуемого объекта. В этой связи применяется метод экспертной оценки. Прежде чем

рассмотреть суть метода экспертной оценки, проведем анализ определений. М.К. Горшков и Ф.Е. Шереги отмечают, что эксперты оценивают экспертное заключение, полученное в результате сравнения объектов и их свойств с помощью выбранных критериев⁷⁴.

По мнению Жана–Франсуа Лиотара, компетентные эксперты предоставляют анализ объектов через детализированные или качественные суждения, направленные на их эффективное применение в процессе принятия управленческих решений⁷⁵.

В своих трудах С.Д. Бешелев и Ф.Г. Гурвич подчеркивают, что итоговая экспертная оценка представляет собой усредненную либо наиболее часто встречаемую точку зрения группы квалифицированных экспертов по определенному процессу, предполагая достигнутый консенсус или схожесть позиций⁷⁶.

Различные подходы авторов к определению понятия «экспертная оценка» позволили сформировать методы экспертной оценки. Исследование стиля автора показывает неоднозначность восприятия экспертной оценки и различную трактовку применяемых методов анализа специалистами. Некоторые специалисты и эксперты оценивают комплекс использования различных подходов и инструментов как эффективные способы анализа текущих данных и прогнозирования будущих результатов. Но в то же время П.Б. Шошин придерживается мнения о том, что в результате проведения экспертной оценки проводится анализ текущей ситуации и показателей без разработки прогнозных значений, т.е. рассматривает данный метод лишь как канал для получения определенной информации⁷⁷. В свою очередь, Е.В. Масленников предлагает более широкую трактовку, в соответствии которой под экспертным методом следует понимать «комплекс логических и математико–статистических методов

⁷⁴ Горшков, М. К. Прикладная социология : учебник и практикум для вузов / М. К. Горшков, Ф. Э. Шереги, Б. З. Докторов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с.

⁷⁵ Лиотар Ж.-Ф. Состояние постмодерна. — СПб., 1998. — 161 с.

⁷⁶ Бешелев, С.Д., Гурвич, Ф.Г. Экспертные оценки. — М.: Наука, 1973. — 157 с.

⁷⁷ Шошин, П.Б. Метод экспертных оценок. — М.: Изд-во МГУ, 1987. — 245 с.

и процедур, направленных на получение от специалистов информации, необходимой для подготовки и выбора рациональных решений в ситуациях, когда выбор, обоснование и оценка последствий решений не могут быть выполнены на основе точных расчетов при разработке вопросов прогнозирования и долгосрочного планирования науки, техники и экономики»⁷⁸.

Использование различных подходов, объединенных общим названием «методы экспертных оценок», становится возможным благодаря совместной работе групп специалистов над единой задачей.

Обязательным условием проведения экспертной оценки выступает качественный подбор специалистов, ученых – людей, имеющих хорошие знания и опыт в той сфере, по которой проводится экспертная оценка. Также существует мнение, что вероятность получения достоверных результатов проведенной экспертной оценки может быть не велика. В этой связи качественный подбор экспертов позволяет снизить риски получения недостоверной, некачественной информации от экспертов. Если оценка была получена от группы экспертов, то «истинные» знания находятся в пределах оценки, а общее коллективное мнение считается надежным.

Экспертный метод предполагает проведение экспертизы количественных параметров и значений, а также оценку показателей, не имеющих количественных значений. В результате проведения экспертной оценки на основе количественных показателей применяются статистические и эконометрические методы, позволяющие определить отклонения от каких-либо значений. Такими значениями в экономике могут быть плановые показатели, прогнозные значения, среднестатистические и т.д., которые позволяют дать суждение об экономических процессах и явлениях как «плохой», «недостаточно сформированный», «недостигнутый» и т.д. и наоборот «хороший», «достигнутый», «сформированный». В результате более широкое применение находят относительные оценки, позволяющие проводить сравнение по установленным

⁷⁸ Масленников, Е.В. Метод интеграции концепций экспертов в социологическом исследовании (Выявление, оценка и обобщение эмпирического знания). — М.: Изд-во МГУ, 1992. — 230 с.

критериям или правилам⁷⁹.

Для проведения качественной оценки происходящих в экономике процессов и явлений требуется от экспертов наличие знаний, опыта и интуиции в той области, в которой предлагается эксперту провести оценку. Экспертам, обладающим требуемым набором знаний и умений, не требуется много времени для проведения экспертной оценки, длительного, трудоемкого и последовательного хода рассуждения⁸⁰.

Предлагается рассматривать стоимостную оценку конечного продукта предоставляемых услуг как прямой способ измерения социально–экономической продуктивности роста сектора услуг. Предлагается заложить принцип «расходы–результат» в основу этого подхода и рассмотреть широкий спектр предоставляемых услуг в рамках данного предложения. Широкое применение предложенной модели наблюдается при анализе и прогнозировании экономических показателей по всему миру.

Одним из ключевых применений этой модели служит анализ структуры изменений, позволяющий оценить влияние разнообразных факторов на показатели за определенный период времени. Раньше итоговый показатель ограничивался лишь конечной продукцией и услугами, но со временем расширился, включив такие параметры, как добавленная стоимость, энергопотребление и прочие.

Предложенная модель основывается на стоимостной оценке совокупного объема услуг по всем направлениям экономической активности за фиксированный временной период. По классификации ОКВЭД услуги распределяются по категориям более чем n отраслей внутри соответствующих направлений. Объем оказанных услуг от одной отрасли i (выступающей в качестве продавца) к другой отрасли j (выступающей в качестве покупателя) предлагается обозначить z_{ij} . Помимо этого, потребность в услугах данных сфер может возникать также

⁷⁹ Глушков, В.М. О прогнозировании на основе экспертных оценок // Науковедение. Прогнозирование. Информатика. — Киев, 1970. — 312 с.

⁸⁰ Там же.

от внешних источников – таких как частные домохозяйства c_i , государственные структуры g_i или иностранные государства e_i . Также наблюдаются капиталовложения i_i . Такой тип спроса называется конечным (f_i), поскольку он направлен непосредственно на использование товаров и услуг конечными потребителями, а не выступает элементом производственного процесса:

$$f_i = c_i + g_i + i_i + e_i, \quad (1.15)$$

Таким образом, если x_i – объем услуг, предлагаемой i -й отраслью, то мы можем записать:

$$\begin{aligned} x_1 &= z_{11} + z_{12} + \dots + z_{1n} + f_1 \\ x_2 &= z_{21} + z_{22} + \dots + z_{2n} + f_2 \\ &\dots \\ x_n &= z_{n1} + z_{n2} + \dots + z_{nn} + f_n \end{aligned} \quad (1.16)$$

Или, сделав соответствующие обозначения, переписать последнюю систему в матричном виде:

$$X = [x_1 \dots x_n], Z = [z_{11} \dots z_{1n} \dots \dots z_{n1} \dots z_{nn}], f = [f_1 \dots f_n] \quad (1.17)$$

$$X = Z \cdot X + f, i = [1 \dots n], \quad (1.18)$$

Таким образом, элементы столбца матрицы Z показывают величину затрат, совершенных отраслью j , т.е. отражают объем необходимых для оказания услуг ресурсов. Формула примет вид:

$$a_{ij} = \frac{z_{ij}}{x_j} = \frac{\{\text{величина затрат } i \text{ отраслью } j\} \Leftrightarrow z_{ij}}{\text{количество оказанной отраслью } j \text{ услуг}} = a_{ij} x_j, \quad (1.19)$$

$a_{ij} = z_{ij} / x_j$ = величина закупок продукции i отраслью j / количество произведенной отраслью j продукции $\Leftrightarrow z_{ij} = a_{ij} x_j$, где a_{ij} – технологический коэффициент. Тогда выпуск каждого сектора можно представить в виде:

$$\begin{aligned} x_1 &= a_{11}x_1 + a_{12}x_2 + \dots + a_{1n}x_n + f_1 \\ x_2 &= a_{21}x_1 + a_{22}x_2 + \dots + a_{2n}x_n + f_2 \dots \\ x_n &= a_{n1}x_1 + a_{n2}x_2 + \dots + a_{nn}x_n + f_n \text{ или} \\ X &= A \cdot X + f, A = \{a_{ij}\} \end{aligned} \quad (1.20)$$

Решая эту систему, получаем, что:

$$X = (I - A)^{-1}f = Lf \quad (1.22)$$

Матрицу L следует рассматривать как матрицу коэффициентов полных затрат на оказание услуг.

Предлагается использование подхода рейтингового анализа ценности предоставляемых услуг для комплексной оценки социально-экономического воздействия их развития. Эмпирический подход к ранжированию представляет собой способ анализа объектов, выявляющий их преимущества и недостатки; исходя из этих данных формируется иерархия, учитывающая либо положительные, либо отрицательные аспекты в зависимости от исследовательских задач.

Рейтингование проводится на основе экспертной оценки или анализа показателей, результаты которого относят к определенному классу, разряду или категории. Полезность оказываемых услуг предлагается оценивать на основе проведенных опросов экспертов и выстраивать рейтинг услуг, приносящих наибольшую пользу обществу и экономике страны и ее регионов в целом. Также следует составить рейтинг услуг по доле в ВВП, по отраслевому распределению, по объему, приходящемуся на одного жителя страны и ее регионов. Составленный рейтинг позволяет провести оценку конкурентоспособности стран и регионов по уровню развития сферы услуг, а также в процессе мониторинга в определенный промежуток времени оценить перемещение страны, региона или субъекта в рейтинговой таблице.

Само понятие рейтинга имеет смысл при проведении оценки состояния страны или ее субъектов по отдельным показателям или их совокупности.

Японская стратегия улучшения обслуживания предполагает разработку таблицы показателей качества услуг и принятие мер по их повышению. Пять сегментов матрицы охватывают требования клиентов, оптимальные стандарты качества, параметры предоставляемых услуг и сопоставление этих параметров с аналогичными у конкурентов.

Качество услуг зависит от мотивации кадров и их эффективной работы. В соответствии с этим, все факторы условно делятся на три категории:

Первая группа факторов – материально–технические, включает⁸¹:

- Использование современного оборудования и компьютерных систем.
- Использование современных технологий (беспроводная передача данных, IP–телефония, Интернет–технологии и т.д.).
- Адекватное материально-техническое оснащение рабочих пространств, включая устойчивые каналы коммуникации, цифровую инфраструктуру и эргономичную организацию среды, формирует операционный базис, позволяющий персоналу фокусироваться на клиентском взаимодействии. Исключение бытовых и технических дисфункций снижает когнитивную нагрузку сотрудников и минимизирует риски снижения качества сервиса. Таким образом, наличие доступа к интернету, телефонной связи и эргономичной мебели позволяет сотруднику полностью сконцентрироваться на посетителе, не отвлекаясь на бытовые неудобства или технические недостатки.

Вторая группа — организационно–экономические рычаги — объединяет методы построения трудового процесса и кадрового администрирования: рациональная организация деятельности и рабочих зон, справедливое вознаграждение и система материального поощрения, действенные механизмы мотивации. Неотъемлемыми элементами выступают программы непрерывного профессионального развития и регулярная аттестация компетенций, обеспечивающие соответствие кадровых ресурсов современным стандартам индустрии услуг.

Третья группа — социально–психологические аспекты — включает подбор оптимальной численности персонала, формирование здорового психологического микроклимата, развитие корпоративного духа, а также трансляция корпоративных ценностей, способствующих укреплению командной идентичности и снижению текучести кадров.

Набор факторов, определяющих результативность труда, может

⁸¹ Слепцова, Е.В., Ефимова, К.А. Факторы и резервы повышения эффективности труда в сфере услуг // Economy and Business. DOI: 10.24411/2411-0450-2018-10159.

варьироваться в зависимости от специфики конкретной отраслевой специфики.

Поскольку сфера общественного питания обладает высокой социальной значимостью, возникает необходимость выявить конкретные факторы, воздействующие на трудовую эффективность, и на их основе разработать меры, направленные на её повышение. Реализация таких мер требует интеграции инфраструктурных, экономических и социально–психологических инструментов в единую модель операционного менеджмента.

В результате анализа факторов можно определить направления повышения эффективности труда в организациях с помощью системных подходов. В общественном питании факторы эффективности могут быть разделены на микро– и макросреду в соответствии с содержанием, выделяя группу факторов организационного, технологического, финансового, профессионального, а также социально–экономического характера (см. Табл. 1.4).

Таблица 1.4

Факторы, влияющие на эффективность труда на предприятиях
общественного питания⁸²

Группа факторов	Уровень влияния среды факторов	
	Макросреда/отрасль	Микросреда/ предприятие
1	2	3
Организационно–правовые	Принятие законов и нормативных актов, регламентирующих деятельность предприятий сферы услуг и соблюдение ими установленных стандартов и ГОСТов	Разработка внутренних локальных актов, трудовых договоров и контрактов.

Продолжение таблицы 1.4

⁸² Составлено автором на основе Боровских, Н.В., Кипервар, Е.А. Показатели и факторы эффективности труда в общественном питании // BUSINESS. EDUCATION. LAW. BULLETIN OF VOLGOGRAD BUSINESS INSTITUTE. – 2018. - № 3 (44). – С. 33-38.

Технико– технологические	Изучение рынка инноваций и новых технологий позволяющие улучшить качество предоставляемых услуг. Внедрение инновационных технологий.	Внедрение в процесс комплексной автоматизации в оказание услуг, создание комфортных условий для работы сотрудников предприятия.
Финансово– экономический	Взаимодействие с кредитными и финансовыми институтами по поводу приобретения кредитов, проведение финансовых операций и налоговых отчислений и обязательных платежей	Формирование фондов предприятия, направленных на развитие и предотвращения влияния рисков. Формирование фонда оплаты труда и материального стимулирования сотрудников.
Социально– экономические	Регулирование государством минимального размера оплаты труда и налоговых отчислений в бюджет и внебюджетные фонды.	Разработка и совершенствование системы КРІ с целью повышения заинтересованности сотрудников в качественном выполнении трудовых обязанностей.
Профессионально– квалификационны е	Государство регулирует процессы подготовки специалистов на рынке труда, формирует требования к обучению и повышению квалификации, осуществляет регулирование процессов безработицы.	Ведет подбор персонала в соответствии с необходимым объемом компетенций по выполнению функций и обязанностей. Проводит обучение и переобучение персонала с целью повышения уровня квалификации.
Социально– психологический	Экономика региона характеризуется стабильностью и стабильностью, в том числе удовлетворенностью разными видами жизни.	Разработка системы мотивации и социальной защищенности сотрудников предприятия.

Несмотря на сезонность обслуживания клиентов и высокую текучесть персонала, эффективность предприятий общественного питания снижается из-за недостаточной квалификации и слабой трудовой мотивации сотрудников. Это особенно заметно в небольших предприятиях, где наблюдается высокая конкуренция и низкий уровень заработной платы. Перечисленные факторы негативно влияют на производительность труда, формирование и удержание кадрового ресурса предприятий питания, и, как следствие, не способствуют повышению эффективности.

Для оценки факторов, влияющих на повышение эффективности труда на предприятиях сферы услуг, предлагается перечень показателей, сгруппированных по признакам: индивидуальные, общепроизводственные и мотивационные.

Таблица 1.5

Показатели оценки эффективности труда на предприятиях сферы услуг⁸³

Наименование группы	Показатели группы
Индивидуальные (экономические)	Фактическое обслуживание площади / клиентов, ед.
	Доля сотрудника в формировании добавленной стоимости, %
	Оказано услуг, тыс. руб.
Общепроизводственные	Прирост чистой прибыли, %
	Темпы роста заработной платы к темпам роста оказанных услуг, %
	Рост среднего чека на одного клиента, %
Мотивационные	Уровень удовлетворенности условиями труда
	Уровень удовлетворенности оплатой труда
	Уровень удовлетворенности моральным климатом в коллективе

Разработанный автором алгоритм проведения оценки эффективности труда на предприятиях сферы услуг представлен ниже (Табл. 1.6).

Таблица 1.6

Алгоритм оценки эффективности труда на предприятиях
сферы услуг⁸⁴

Этап	Наименование этапа	Применяемые методы
1	Формирование групповых показателей	Методы анализа и статистического сбора
2	Привлечение экспертов	Метод анализа и отбора экспертов
3	Экспертная оценка	Метод экспертной оценки
4	Показатели в разрезе группы	Расчетный метод
5	Определение интегрального показателя	Метод интегральной оценки
6	Определение интервальных значений групп субъектов	Метод среднего
7	Определение субъектов в группы	Метод рейтинга

На первом этапе в каждой выделенной группе проводится отбор показателей, представленных в Табл. 1.5.

⁸³ Составлено автором.

⁸⁴ Составлено автором.

Далее осуществляется подбор экспертной группы, в состав которой вошли представители академической среды и руководители, деятельность которых связана с предприятиями сферы услуг. Оптимальная численность такой группы может составлять до 20 экспертов, что признаётся достаточным для получения репрезентативных данных.

На третьем этапе перед экспертами была поставлена задача ранжировать показатели внутри каждой выделенной группы, распределив между ними 100 баллов. Максимальный балл присваивается тем индикаторам, которые, по мнению специалистов, сильнее всего влияют на эффективность труда в сфере услуг. Минимальное количество баллов присваивается показателям с наименьшей степенью влиянием.

Ввиду того, что показатели, предложенные в Табл. 1.5, имеют разные единицы и измерения, предлагается привести их к единой соразмерности, используя формулу 1.18, где показатели переводятся в 5 или 10–балльную систему, где n – количество баллов. При 5–балльной оценке $n=5$, при 10–балльной оценке $n=10$.

Следующий, четвертый этап, связан с проведением расчета групповых показателей по формуле 1.16:

$$ГП_n = П_{1n} \times b_{1n} + П_{2n} \times b_{2n} + П_{3n} \times b_{3n}, \quad (1.16)$$

где, $ГП_n$ – групповой показатель соответствующей группы n ;

$П_{1n}, П_{2n}, П_{3n}$ – показатели соответствующей группы n ;

b_{1n}, b_{2n}, b_{3n} – коэффициенты показателей экспертной оценки соответствующей группы n .

На пятом этапе проводится расчет интегрального показателя по формуле 1.17.

$$И_0 = \sqrt[m]{ГП_{1n} \times ГП_{2n} \times \dots \times ГП_{nm}}, \quad (1.17)$$

где $И_0$ – интегральный показатель эффективности труда предприятий сферы услуг;

$ГП_{n1}, ГП_{n2}, ГП_{nm}$ – показатель соответствующей группы m ;

m – число групп.

На шестом этапе проводим расчет интервального значения групп эффективности труда предприятий сферы услуг по формуле 1.18.

$$I_3 = \frac{max_{и0} - min_{и0}}{n}, \quad (1.18)$$

где I_3 – интервальное значение;

$max_{и0}$ – максимальное значение интегрального показателя;

$min_{и0}$ – минимальное значение интегрального показателя;

n – количество рейтинговых групп.

На седьмом этапе проводится распределение полученных результатов на группы с высоким, средним, низким и очень низким показателями эффективности. Компании, вошедшие в первую группу, характеризуются высокой продуктивностью персонала, компании второй группы демонстрируют средний уровень эффективности работы сотрудников, тогда как компании третьей группы отличаются низкими показателями эффективности труда своих работников.

Предложенный метод анализа продуктивности персонала посредством комплексной оценки подходит для широкого спектра организаций в сфере услуг.

Выводы по главе 1.

Проведен анализ и оценка социально–экономического значения и научно–теоретических подходов к повышению эффективности труда на предприятиях сферы услуг, который показал, что многие авторы отождествляют эффективность труда с производительностью, что не всегда применимо для предприятий сферы услуг. В результате возникла необходимость в формулировке понятия «экономическая эффективность труда» применительно к сфере услуг и разработке системы факторов.

Дана трактовка понятия **эффективности труда** – это индикатор вклада одного человека или группы людей в конечный результат предприятия или организации, возникающий в результате влияния факторов, стимулирующих качественное и количественное выполнение трудовых функций.

Международная организация труда (МОТ) оценивает производительность труда как умелое применение разнообразных активов – человеческих ресурсов, материальных средств, временных рамок, данных, энергетических источников, – подчеркивая, что она отражает баланс результатов и связанных с ними издержек.

$$\text{Производительность труда} = \frac{\text{Выход продукции}}{\text{Затраты}}.$$

Чем быстрее достигается конечный результат при меньших временных и финансовых ресурсах, тем выше эффективность функционирования системы.

МОТ также советует применять показатели эффективности работы во всех отраслях – от производства до сферы услуг, управления, государственного аппарата и информационных технологий, подчеркивая их роль как универсального индикатора социально–экономического прогресса.

В представленной в Приложении 3 таблице подходов и моделей оценки производительности труда приведена многофакторная модель измерения производительности (МФМИП). Согласно методологии Американского центра производительности (АРС), динамика производительности определяется как соотношение прироста физического объема выпускаемой продукции к единице затрачиваемых реальных ресурсов. При этом в расчёт принимаются как отдельные факторы производства, так и совокупность реальных затрат, что позволяет формировать сводный динамический индекс производительности на основе учёта всех общих затрат.

И если зарубежные эксперты предлагают комплексный подход к оценке производительности труда, охватывающий все факторы производства, включая природные ресурсы, капитал и человеческий труд, то отечественные специалисты, напротив, склонны сосредотачиваться на живой трудовой деятельности, считая её центральным фактором производительности. Российские исследователи полагают, что производительность труда определяется в основном квалификацией и усилиями работников, а не инфраструктурой или природными условиями.

Указанные концептуальные расхождения определяют национальные

подходы к управлению производительностью труда. Зарубежные научные школы тяготеют к универсальным моделям, ориентированным на глобальные тренды и изменчивость внешней среды. В противовес им российские исследования акцентируют внимание на региональных особенностях и национальных нормах трудового права, что придаёт отечественным разработкам выраженную специфику.

В рамках диссертационной работы предложена авторская классификация сервисных продуктов, отражающая характер обслуживания и временную протяжённость взаимодействия между исполнителем и потребителем. В основу данной типологии положены целевые установки и функциональное назначение услуг, зафиксированные в действующих государственных стандартах.

Выполненный анализ методического инструментария, применяемого для оценки факторов роста эффективности труда в сервисных предприятиях, позволил структурировать ключевые детерминанты по следующим группам: организационные, экономические, социальные, а также факторы, связанные с безопасностью трудового процесса и психологическим климатом. Выявленные группы находятся в тесной взаимосвязи, что даёт возможность комплексно оценивать их воздействие как на динамику производительности, так и на экономическое развитие организации в целом.

Проведен прямой факторный анализ, основной задачей которого является определение ключевых элементов, влияющих на конечный эффект, что позволяет установить связь конечного результата с определенным набором взаимосвязанных параметров. В сфере обслуживания выделяются категории, оказывающие влияние на масштабы предоставления услуг и уровень их качества.

Проведён обзор методов оценки социально–экономической эффективности развития сферы услуг. Соотношение методов оценки эффективности сферы услуг является важным компонентом экономической аналитики, к которому существует три основных подхода: косвенные методы: основываются на внешних параметрах, таких как занятость, доходы населения, объемы капиталовложений и социальные индексы. Их преимущество в простоте расчета, но они не отражают полную картину

внутреннего состояния сферы услуг; прямые методы: используют денежные оценки для анализа объёма и качества услуг. Например, сюда входит анализ выручки от услуг, налоговой нагрузки и вложений в инфраструктуру. Главный плюс таких методов — высокая точность, минус — зависимость от финансовых данных; смешанные методы включают сочетание количественных и качественных показателей. Часто реализуется в виде рейтинговых шкал, рассчитанных на основании оценок потребителей и экспертов. Это самый сложный метод, требующий значительных временных и финансовых затрат, но дающий наиболее точную картину.

В результате анализа факторов, влияющих на эффективность работы предприятий общественного питания, были выделены два уровня влияния, представленные в виде макросреды и микросреды, такие как организационно-экономическая, финансовая, социальная и профессиональная квалификационная среда.

Предложен метод интегральной оценки факторов, влияющих на повышение эффективности труда на предприятиях сферы услуг, на основе разработанных индикаторов в разрезе признаков: индивидуальные, общепроизводственные и мотивационные. Так как метод интегральной оценки является комплексным, он позволяет учесть эффективность труда со стороны личного вклада сотрудника, эффективность предприятия в целом и влияние мотивационной системы предприятия на итоговый результат.

ГЛАВА 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ ВЛИЯНИЯ ФАКТОРОВ НА ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

2.1. Управление производительностью труда в сфере общественного питания: опыт российских и зарубежных предприятий

В современном мире услуги играют ключевую роль, учитывая, что в некоторых государствах их доля в ВВП превышает 50%. В некоторых странах наблюдается прогресс в специфических секторах сервисной экономики, обусловленный наличием исключительных природных богатств и всемирно известных культурных наследий. В этих государствах ключевую роль в экономическом росте играют транспорт, финансовые институты, кредитование и туризм. Стоит выделить государства, где услуги составляют значительную часть ВВП (Рис. 2.1):

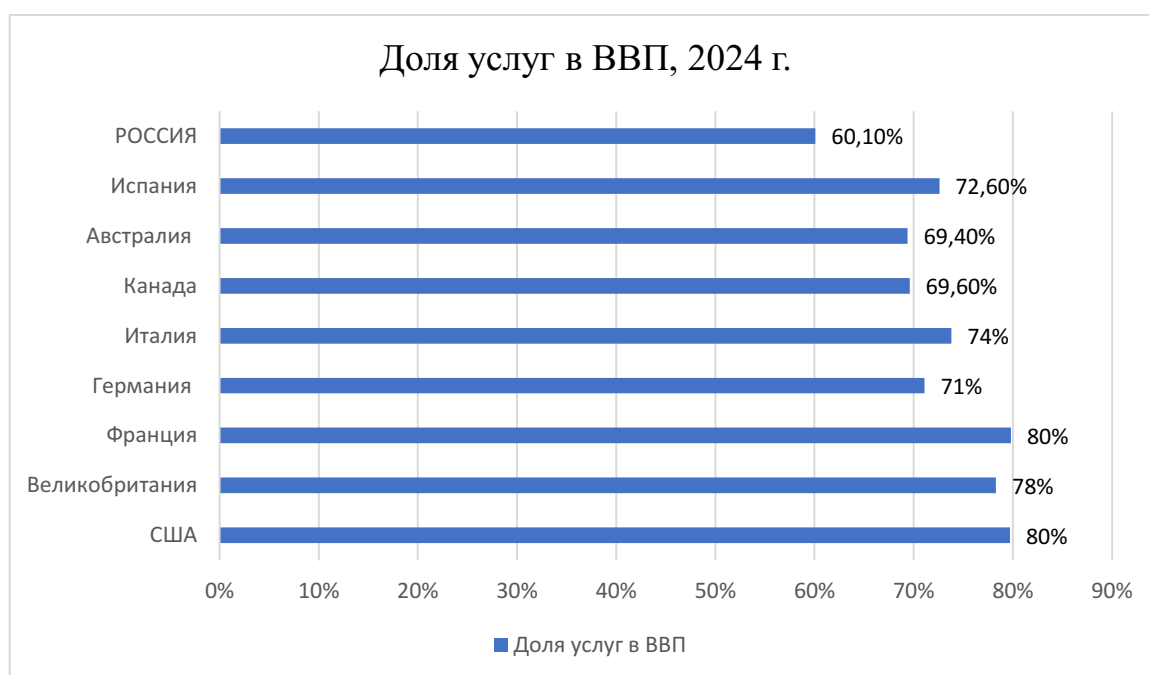


Рисунок 2.1 – Доля услуг в ВВП перечисленных стран, в том числе России, по состоянию на 2024 г.⁸⁵

⁸⁵ Составлено автором по данным Всемирного банка (2023). Старченко Д.В. Методология оценки влияния факторов на производительность труда предприятий сферы услуг. Научная статья в журнале «Экономическое развитие России». ISSN: 2306-5001. Электронный ресурс:

В последние десятилетия мировая экономика переживает беспрецедентный рост числа работников сферы обслуживания. Ежегодно миллионы людей присоединяются к числу тех, кто занимается услугами разного рода — от медицины и образования до развлечений и транспорта. Рост обусловлен несколькими факторами:

- Постоянное повышение уровня жизни и дохода, ведущее к росту спроса на услуги.
- Автоматизация и цифровизация промышленности, высвобождающие рабочую силу, ищущую новые рабочие места.
- Урбанизация и миграционные потоки, увеличивающие плотность населения городов и соответственно спрос на услуги.

Специалисты ожидают, что тенденция сохранится и в будущем, поскольку человечество всё больше склоняется к обслуживанию собственных потребностей, нежели к производству товаров. В таких странах, как Австралия, Аргентина, Великобритания, Испания, Канада, США, Франция и, доля сферы услуг превышает 75%. В современном мире цифровая трансформация выступает ключевым фактором роста рынка услуг, стимулирующим экономический прогресс и развитие экономики.

Современные технологии и инструменты управления производительностью труда в России и за рубежом имеют схожие черты. Основным инструментом повышения производительности труда на предприятиях общепита является наличие современного оборудования и техники. В нынешних условиях высоких потребительских запросов в сфере общественного питания необходимо оборудование с выдающимися характеристиками, новыми количественными и качественными свойствами, которое позволит компаниям достигать желаемых результатов благодаря эффективному использованию ресурсов и времени.

В России реализуется национальный проект «Производительность труда», участниками которого могут выступать, в том числе, предприятия общественного питания, выручка которых за предыдущий год составляет до 400

млн

руб.,

и чей вклад в социально–экономическое развитие региона существенный, что подтверждается ходатайством субъекта Российской Федерации об участии предприятия общепита в Национальном проекте⁸⁶.

Реализация федерального проекта «Системные меры по повышению производительности труда» направлена на формирование благоприятных условий для поддержки бизнеса. В рамках данной инициативы компании, участвующие в национальном проекте, получают всестороннюю поддержку при проектировании и внедрении программ, способствующих оптимизации внутренних процессов и рост эффективности производства⁸⁷. В ходе реализации федерального проекта планируется подготовка руководящего состава к решению задач по повышению производительности путем внедрения программы «Лидеры производительности», для обеспечения доступа к информации, проведения дистанционной диагностики, получения аналитической информации о рыночной ситуации и организации образовательных программ.

Основой для программы акселерации экспорта, способствующей развитию новых отраслей, освоению нового производства или участию в международных кооперативных цепях поставок, могут послужить результаты мероприятий по оптимизации работы и организации новых производственных площадей.

Различные виды финансирования, включая гранты, кредиты, акционерное финансирование, инвестиции в технологическое обновление, интеграцию цифровых решений и оптимизацию финансовых операций, создаются для стимулирования роста эффективности работы компаний.

В рамках проекта «Административные барьеры» реализуется система

⁸⁶ Национальный проект «Производительность труда». [электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/material/directions/np_proizvoditelnost_truda/ (дата обращения 20.09.2024).

⁸⁷ [«4.1. Федеральный проект Системные меры по повышению производительности труда Паспорт национального проекта \(программы\) «Производительность труда и поддержка занятости» \(утв. президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24.12.2018 N 16\)»](#). Режим доступа: <https://sudact.ru/law/pasport-natsionalnogo-proekta-programmy-proizvoditelnost-truda-i-pasport/4/4.1/>

сокращения административно–правовых препятствий, направленная на уменьшение числа нормативных документов, ограничивающих эффективность работы. Экспертиза осуществляется в рамках существующих законов, а также проводится в учреждениях, занимающихся совершенствованием правовой базы.

В рамках федерального проекта предусмотрена необходимость развития культуры рационализации среди сотрудников предприятий, учащихся вузов и профессиональных учебных заведений, а также учреждений высшего образования, что позволит оптимизировать определенные виды деятельности, изучить и проанализировать функциональные зоны предприятий, обеспечив тем самым расширение возможностей для корпоративных программ повышения квалификации и минимизации кадровых рисков.

Для реализации данных задач возможно заключение договоров между агентством по развитию профессионального мастерства и компаний, нуждающейся в помощи для стимулирования активности рационализаторов, а также с образовательными учреждениями, предварительно зарегистрированными на платформе «Производительность. РФ»⁸⁸. Для поощрения обмена знаниями и опытом между коллегами организуются всероссийские и международные соревнования менторов, основной задачей которых является определение наиболее эффективных методов работы для дальнейшего распространения среди участников государственных программ.

Для увеличения эффективности работы реализуются различные проекты как в государственных, так и в частных организациях, включая создание центров компетенций для обмена знаниями, методами и успешным опытом, формирование кооперативных цепочек с участниками национального проекта, добившимися значительного прогресса в сфере качества и эффективности, а также укрепление взаимосвязей с ними для построения надежной сети союзников и поставщиков.

Национальный проект предусматривает такие направления, как:

⁸⁸ Производительность труда - Федеральный центр компетенций в сфере производительности труда. Режим доступа: <https://производительность.рф/>

- «Обучение руководителей предприятий», целью которого является обучение руководителей предприятий актуальным навыкам и умениям управления в период масштабных технологических преобразований и внедрения организационно–технологических и технологических нововведений, направленных на повышение производительности. Направление реализуется в рамках программы подготовки управленческих кадров «Лидеры производительности»⁸⁹.

- «Помощь в создании производственной системы» ставит своей целью оказание адресной поддержки предприятиям по устранению потерь за счет роста производительности труда. Предполагает повышение мотивации сотрудников, оптимизацию производственных и офисных процессов, использование инструментов бережливого производства, проектное управление и формирование инфраструктуры для постоянного улучшения, готовности руководства и сотрудников к изменениям в производственной культуре.

- «Платформа цифровых решений» направлена на поддержку предприятий на пути цифровизации и развития бизнеса, способную обеспечить стабильную работу предприятия в период оттока зарубежных разработчиков программного обеспечения и рост его бизнес–процессов. Сотрудничество с пользователями платформы осуществляется на всех стадиях развития цифровых процессов: разработке стратегии, запуске и реализации проектов (инструктирование, финансирование), а также реализации этих проектов. На каждом из этапов выполняется комплексный проект, который реализуется на предприятии под руководством экспертов платформы.

Предприятия общепита Санкт–Петербурга принимают участие в Национальном проекте с 2019 года. Результаты подтверждаются ростом производительности труда на 25% в 2020 году и дальнейшим ростом в последующие годы. В первую очередь стоит отметить, что внедрение

⁸⁹ Программа подготовки управленческих кадров «Лидеры производительности» [электронный ресурс].
Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/material/file/aef37500aaa6936c9927c360dbffc87d/lidery_proizvoditelnosti_2024.pdf (дата обращения 20.09.2024).

современных методов способствовало решению проблемы дефицита кадров на рынке труда для многих организаций. Рост эффективности работы стал возможен благодаря использованию методов бережливого производства, что позволило увеличить производительность на 13,3%. Таким образом, участие предприятий общепита Санкт–Петербурга в Национальном проекте позволило увеличить производительность труда за счет интеграции инструментов проекта⁹⁰.

Популярным инструментом повышения производительности труда на предприятиях общественного питания выступает китчен-менеджмент, управление которым включает в себя следующие задачи:

- обеспечение комфортной среды на производстве,
- выстраивание эффективной работы кухни, соблюдение санитарных норм, создание продающих меню и требований к поставщикам,
- оптимизация расходов на продукты,
- оптимизация затрат на питание,
- оптимизация расходов на продукты,
- оптимизация затрат на сырье;
- рациональное использование ресурсов кухни.

Представленные направления относятся не столько к креативной, творческой составляющей работы предприятий общепита, сколько к его хозяйственной деятельности. Однако кухня предприятий общепита – это не только экономика, но и творческий процесс.

В международной практике инструментарий управления производительностью труда в индустрии общественного питания формируется под влиянием макроэкономических трендов и имплементации стратегических национальных инициатив. При этом вопрос оптимизации результативности трудовых ресурсов остаётся приоритетным для экономически развитых

⁹⁰ Весомый результат: как нацпроект повышает эффективность ресторанов. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://xn--80aapampemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/news/vesomyy-rezultat-kak-natsproekt-povyshaet-effektivnost-restoranol/> (дата обращения 20.09.2024).

юрисдикций, в частности для Соединённых Штатов Америки.

Американская модель менеджмента эффективности, характеризующаяся системностью, метрической строгостью и ориентацией на клиентский опыт, получила широкое международное признание и стала референтной для множества стран. Её адаптация в азиатском регионе продемонстрировала высокую степень трансформируемости: в Японии и Китае базовые принципы были творчески переосмыслены с учётом локальных институциональных и культурных особенностей.

При этом каждая из этих стран внесла собственные коррективы, усовершенствовав заимствованные подходы с учётом национальной специфики.

Так, в Японии на основе западных подходов была разработана и внедрена философия *кайдзен* — концепция непрерывного совершенствования, акцентирующая внимание на эволюционной оптимизации операционных процессов, минимизации потерь и вовлечении персонала всех уровней в генерацию улучшений. Данная система обеспечила устойчивый рост качества сервисных продуктов при одновременном снижении издержек.

Китай, в свою очередь, активно перенимает западные технологии и управленческие решения, используя их как рычаг для роста производительности труда и оптимизации издержек.

Таким образом, американский опыт управления эффективностью работы стал образцом для подражания и источником вдохновения для многих стран, способствуя развитию мирового рынка труда и экономики.

Национальные программы повышения производительности труда реализуются в следующих странах:

- в Германии программы направлены на инновационную составляющую и повышение качества;
- в Швейцарии программы направлены на три объекта — это кадры, технологии и организация процессов;
- в Дании реализуется программа, направленная на создание условий труда и как следствие повышение объемов продаж;

- в Финляндии Программа ставит цель повышения производительности за счёт инновационных технологий;

- во Франции программа направлена на внедрение новых форм организации труда за счёт цифровизации и умных технологий.

В Японии особое значение придается управлению эффективностью производства, которое включает в себя анализ трудностей, разработку руководства и адаптацию рабочего процесса к конкретным условиям труда.

В противоположность японской методологии американцы предпочитают начинать с формулирования цели и ее публичного объявления, после чего следуют действия по ее выполнению.

Основополагающим элементом данной методики является комплекс оценки, сравнения и мониторинга. Эффективность производства лучше всего измеряется через «ОЕЕ», учитывающий три ключевых аспекта: доступность оборудования, его производительность и уровень качества выпускаемой продукции.

После определения расходов и затрат начинается планирование. Замеры требуются для данного подхода, но они могут оказаться слишком сложными для некоторых людей. Создаются также отделы контроля качества работы и нормирования трудовых процессов.

В Европе, в отличие от США, больше акцента делается на развитии социальных программ. Проекты по увеличению эффективности работы реализуются через Европейскую ассоциацию национальных центров повышения производительности (ЕАНЦП). В разных европейских государствах эта организация занимается разработкой и реализацией национальных стандартов. Основополагающими являются принципы повышения качества рабочей жизни и инновационного развития согласно европейским представлениям. Ассоциация выполняет роль связующего звена, содействуя интеграции передовых технологий повышения эффективности работы предприятий с научными учреждениями. Компания оценивает эффективность деятельности не только через товары и услуги, но и учитывает социальные и экологические аспекты их создания. Участники объединения промышленников и предпринимателей Евразии

сосредоточены на повышении эффективности работы сотрудников, подчеркивая важность человеческого ресурса.

Специалисты считают, что подход к управлению эффективностью работы в России больше соответствует западным принципам, чем восточным. При этом европейские методы организации труда отличаются от методов, которые применялись на советских предприятиях. Специфические проблемы в управлении персоналом на Западе и Востоке не являются причинами низкой производительности труда в нашей стране.

Частое проведение тренингов и конференций, посвященных производительности труда, свидетельствует о поиске надёжных решений, в то время как большое количество проводимых семинаров демонстрирует постоянный поиск путей роста производительности.

Недостаток кадров, рост заработной платы и цен на промышленную продукцию, дефицит квалифицированных кадров и увеличение расходов на производство никогда не представляли собой для руководителей компаний и руководителей отделов кадров столь значимой задачей, как в настоящий момент.

Качество технического оснащения, квалификация персонала и операционные процессы играют решающую роль в обеспечении производительности труда.

Изменения производительности труда связаны с факторами, оказывающими на нее влияние. Такими факторами могут выступать высокий уровень мотивации персонала, научная организация труда, обновление оборудования на более высокотехнологичное и т.д. На предприятиях общепита производительность труда связана с потребительскими запросами, уровнем заработной платы населения, экономической стабильностью. Так, в настоящее время наблюдается рост заработной платы сотрудников общественного питания на фоне нехватки специалистов на рынке труда. Это, в свою очередь, отражается на себестоимости предлагаемых продуктов общепита и, как следствие, снижает спрос на предлагаемые блюда и услуги в сфере общественного питания.

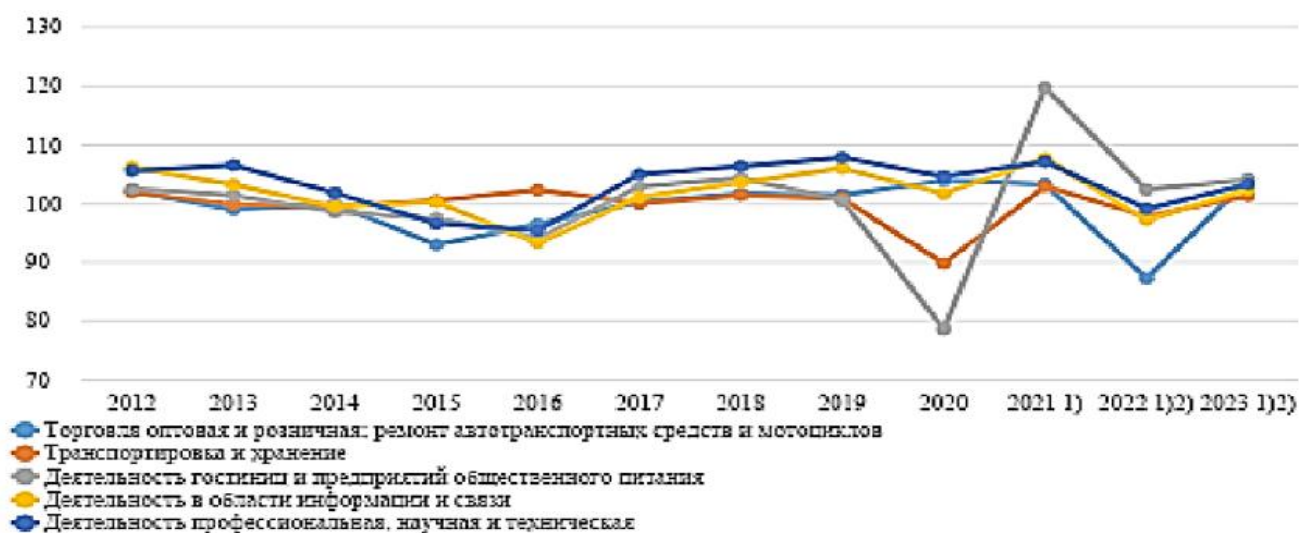


Рисунок 2.2 – Индекс производительности труда предприятий сферы услуг России, %⁹¹

Анализ индекса производительности труда предприятий общественного питания в России демонстрирует снижение показателя с 2012 по 2016 год. В 2012 году он составил 102,6%, а в 2016 году наблюдалось снижение производительности на 5,8 п.п. В период с 2017 по 2018 год снова наблюдается рост на 3–4%. 2020 год, период COVID–19, отразился на производительности труда предприятий общепита: снижение показателя составило 21,3%.

В постковидный период наблюдается значительный рост производительности, который в 2022 году в результате политических факторов снова снижается и составляет всего 102,5%. В сравнении с другими видами деятельности сфера общепита отличается по производительности в 2020 и 2021 годах, что связано с объективными факторами. Изменение производительности труда предприятий общепита Кемеровской области – Кузбасса представлено на Рис. 2.3.

⁹¹Составлено автором на основе данных Росстата. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/folder/11186> (дата обращения 20.09.2024).

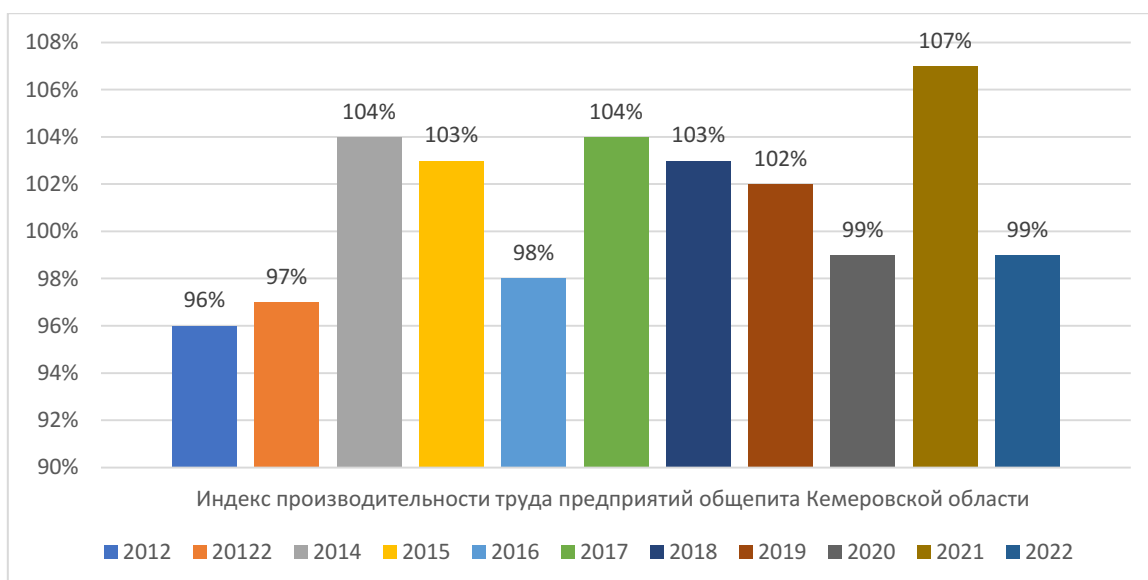


Рисунок 2.3 – Индекс производительности труда предприятий общественного питания Кемеровской области – Кузбасс, %⁹²

Индекс производительности труда предприятий общественного питания Кузбасса имеет нестабильную динамику в период с 2012 по 2022 годы, где наблюдаются периоды роста и снижения. Так, рост отмечен в период с 2012 по 2014 годы, с 2016 по 2017 год и с 2020 по 2021 год.

Как было отмечено ранее, высокая производительность связана с инновационным подходом к организации труда, применением высокотехнологичного оборудования, что приводит к увеличению числа высокопроизводительных рабочих мест (ВПРМ), в том числе в сфере общественного питания.

В целом, Кемеровская область по количеству ВПРМ в 2022 году занимала 28-е место, что является хорошим показателем для региона, который выделяет средства на решение данного вопроса и, безусловно, оказывает положительное влияние на производительность труда и, как следствие, на рост ВРП.

⁹² Составлено автором на основе данных Росстата. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/folder/11186> (дата обращения 20.09.2024).

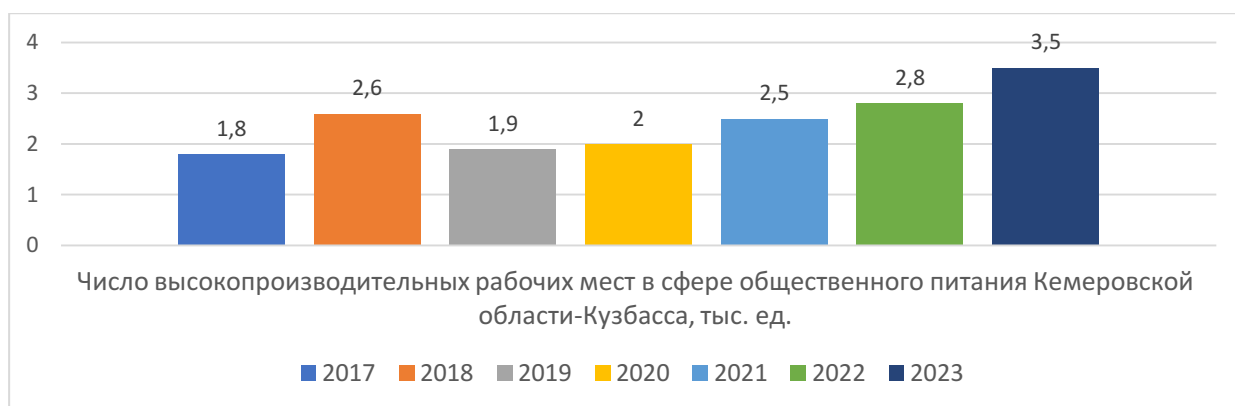


Рисунок 2.4 – Число высокопроизводительных рабочих мест в сфере общественного питания Кемеровской области–Кузбасса, тыс. ед.⁹³

Данные рисунка 2.3 демонстрируют рост числа ВПРМ с 2019 года по 2023 год. Снижение показателя наблюдалось в 2019 году по отношению к 2018 году.



Рисунок 2.5 – Оборот общественного питания Кемеровской области–Кузбасса, млн. руб.⁹⁴

При росте оборота общественного питания Кемеровской области наблюдается повышение производительности труда при неизменной численности работников данной сферы.

⁹³ Составлено автором на основе данных Росстата. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/folder/11186> (дата обращения 20.09.2024).

⁹⁴ Составлено автором на основе данных Росстата. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/folder/11186> (дата обращения 20.09.2024).

Оборот общественного питания по типам хозяйствующих субъектов
Кемеровской области⁹⁵

Данные Табл. 2.1. свидетельствуют о том, что наибольший объем в общепите составляют малые предприятия. В 2018 году их доля составляла 44,5%, а в 2023 году – 41,8%, что на 2,7 п.п. меньше. Субъекты среднего предпринимательства занимают наименьшую долю: 0,6% в 2018 году и 2,0% в 2023 году.

⁹⁵ Составлено автором на основе данных Росстата. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/folder/11186> (дата обращения 20.09.2024).

Чтобы подтвердить региональную специфику исследования, проведём сравнительный анализ показателей производительности труда в общественном питании Кемеровской области – Кузбасса с общероссийским уровнем и показателями других индустриальных регионов — Свердловской области и Красноярского края.

Эти территории сопоставимы по структуре экономики (высокая доля промышленности, добывающих и обрабатывающих производств), что позволяет выявить особенности, характерные именно для Кузбасса.

Таблица 2.2

Сравнительные показатели производительности труда в общественном питании, тыс. руб./чел.⁹⁶

Регион	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Российская Федерация	1 245	1 198	1 356	1 489	1 623	~1 726 ⁹⁷	~1 815 (прогноз) ⁹⁸
Свердловская область	1 312	1 267	1 445	1 578	1 712	н/д	1 608
Красноярский край	1 289	1 234	1 398	1 534	1 678	н/д	1 591
Кемеровская область	1 447	1 036	1 165	1 877	1 937	н/д	~2 140 (оценка) ⁹⁹

Анализируя представленные в Табл. 2.2 данные, можно выделить следующие закономерности. В 2019 году Кузбасс опережал все сравниваемые территории

(1 447 тыс. руб./чел. против 1 245 в среднем по РФ). В 2020–2021 годах произошёл глубокий спад – до 1 036 и 1 165 тыс. руб./чел. соответственно, что

⁹⁶ Источник: составлено автором по данным Росстата.

⁹⁷ Данные Росстата за 2024 г.: оборот общественного питания в РФ составил 3 247,9 млрд руб., среднегодовая численность занятых – 1,88 млн чел. (оценка).

⁹⁸ Прогноз автора на основе данных Росстата за январь–ноябрь 2025 г. (оборот 3 865 млрд руб., темп роста 108,7% к январю–ноябрю 2024 г.) с учётом целевых показателей Минэкономразвития (рост производительности труда не менее 2,5% в год).

⁹⁹ Оценки автора на основе оперативных данных Росстата и территориальных органов статистики: Свердловская область – рост оборота за январь–ноябрь 2025 г. на 14,8% к аналогичному периоду 2024 г. (Свердловскстат); Красноярский край – рост оборота за январь–октябрь 2025 г. на 10% (Красноярскстат); Кемеровская область – по итогам I квартала 2025 г. оборот вырос на 2,4%; лидирующие темпы в СФО (Кемеровостат, аналитические обзоры). Расчёт произведён на основе показателя 2023 г. (1 937 тыс. руб./чел.) и данных о динамике оборота и численности занятых в 2024–2025 гг.

связано

с коронавирусными ограничениями.

В промышленном регионе с высокой долей столовых при предприятиях (42% от общего числа точек общепита) ограничения ударили сильнее из-за перевода работников на удалённую работу и временного закрытия заводских столовых. Однако в 2022–2023 годах показатели Кузбасса не только восстановились, но и достигли максимума среди всех регионов сравнения (1 877 и 1 937 тыс. руб./чел.). Этот рост объясняется, во-первых, постковидной отложенной потребностью в услугах общественного питания, а во-вторых – активным внедрением систем автоматизации учёта (в том числе учёта льготного питания и биометрической идентификации) на крупных промышленных объектах региона.

По оценкам 2024–2025 годов, Кузбасс сохраняет лидирующие позиции, а прогнозируемая производительность труда в общепите достигает ~2 140 тыс. руб./чел., что значительно выше общероссийского уровня (~1 815 тыс. руб./чел.)¹⁰⁰.

Таким образом, производительность труда в общественном питании Кузбасса имеет специфическую динамику, обусловленную:

- высокой долей столовых при промышленных предприятиях (42% от общего числа предприятий общепита в регионе);
- наличием льготного питания для работников угольной и металлургической отраслей;
- вахтовым методом работы на промышленных объектах, формирующим стабильный, но циклический спрос.

Данная специфика требует адаптации методов управления производительностью труда, что подтверждает соответствие исследования паспорту специальности 5.2.3 «Региональная и отраслевая экономика» (пункт

¹⁰⁰ Производительность труда (Кемеровская область - Кузбасс) - Национальные проекты в Кузбассе. Режим доступа: <https://np.ako.ru/projects/effektivnaya-i-konkurentnaya-ekonomika/proizvoditelnost-truda-kemerovskaya-oblast-kuzbass/> (дата обращения: 05.04.2026).

8.15).

Качество поступающей продукции и процесс приготовления блюд требуют тщательного контроля.

Автоматизация стала стандартом, обеспечивающим конкурентоспособность бизнеса в сфере общественного питания, поскольку процесс производства и непосредственного потребления блюд покупателями на месте – более сложная задача, чем функционирование предприятия розничной торговли.

Процессы, связанные с ресторанным бизнесом, могут быть автоматизированы с помощью специальных программных и аппаратных средств. Качество сырья и готовой продукции напрямую влияет на качество производимых блюд. Обслуживание клиентов включает приём заказов, отправку их на кухню, выдачу чеков, формирование счёта (предчека) и доставку на дом, а также работу с клиентской базой.

Благодаря различным маркетинговым акциям, ориентированным на постоянных клиентов, сюда включаются различные механизмы обслуживания. Элементы этой группы включают в себя:

- вендинговые аппараты, кейтеринговые автоматы и автономные роботизированные киоски;
- ведение бухгалтерского учёта и складской логистики;
- автоматизацию складских операций, включающих приход, расход и инвентаризацию товаров, а также их учёт;
- управление процессами и предприятием в целом, включая оборудование, системы безопасности и контроль за их функционированием.

Инновации и цифровизация в сфере общественного питания в настоящее время особенно актуальны, так как нехватка специалистов и работников сдерживает развитие данной сферы.

В условиях высокой конкуренции в общепите выигрывает тот, кто тратит меньше на приготовление блюд, предлагает потребителю цену ниже, чем у конкурентов, и при этом продаёт качественный продукт.

Вопросы управления производительностью труда на основе применения

инструментов цифровизации рассмотрены М.В. Скоробогатовым и Л.В. Минченко¹⁰¹. Авторы предлагают рассматривать применение цифровых технологий в сфере услуг в разрезе пяти групп:

- группа потребителей, с которыми происходит контакт на уровне сбора информации и предоставления услуги;
- группа финансовых ресурсов, предполагающая сбор и обработку информации с учетом товарно-материальных запасов, бухгалтерского учета, проведение транзакций;
- группа поставщиков, на уровне формирования договоров, осуществления расчетов за поставленную продукцию;
- группа сотрудников, на уровне доведения информации через систему документооборота, создания комфортных условий и оптимизации рабочих процессов;
- группа государственных органов, на уровне предоставления информации государственным и муниципальным органам в сфере налогообложения, предоставления отчетов и получения помощи в форме грантов, субсидий и т.д.

О.Л. Соколова и Л.В. Скопова¹⁰² рассматривают мотивацию сотрудников как инструмент повышения производительности труда на предприятиях сферы услуг. Представим процессы внедрения цифровых технологий на предприятиях общественного питания и ресторанов Кузбасса на Рис. 2.6.

¹⁰¹ Скоробогатов, М.В. и Минченко, Л.В. Внедрение инструментов цифровизации в сфере общественного питания // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и Экологический менеджмент». – 2023. - №1. – С. 108- 116.

¹⁰² Соколова, О.Л., Скопова, Л.В. Обзор зарубежного опыта внедрения инноваций в сфере услуг индустрии питания // Индустрия питания|Food Industry. - 2019. - Т. 4. № 1. - С. 72–80.

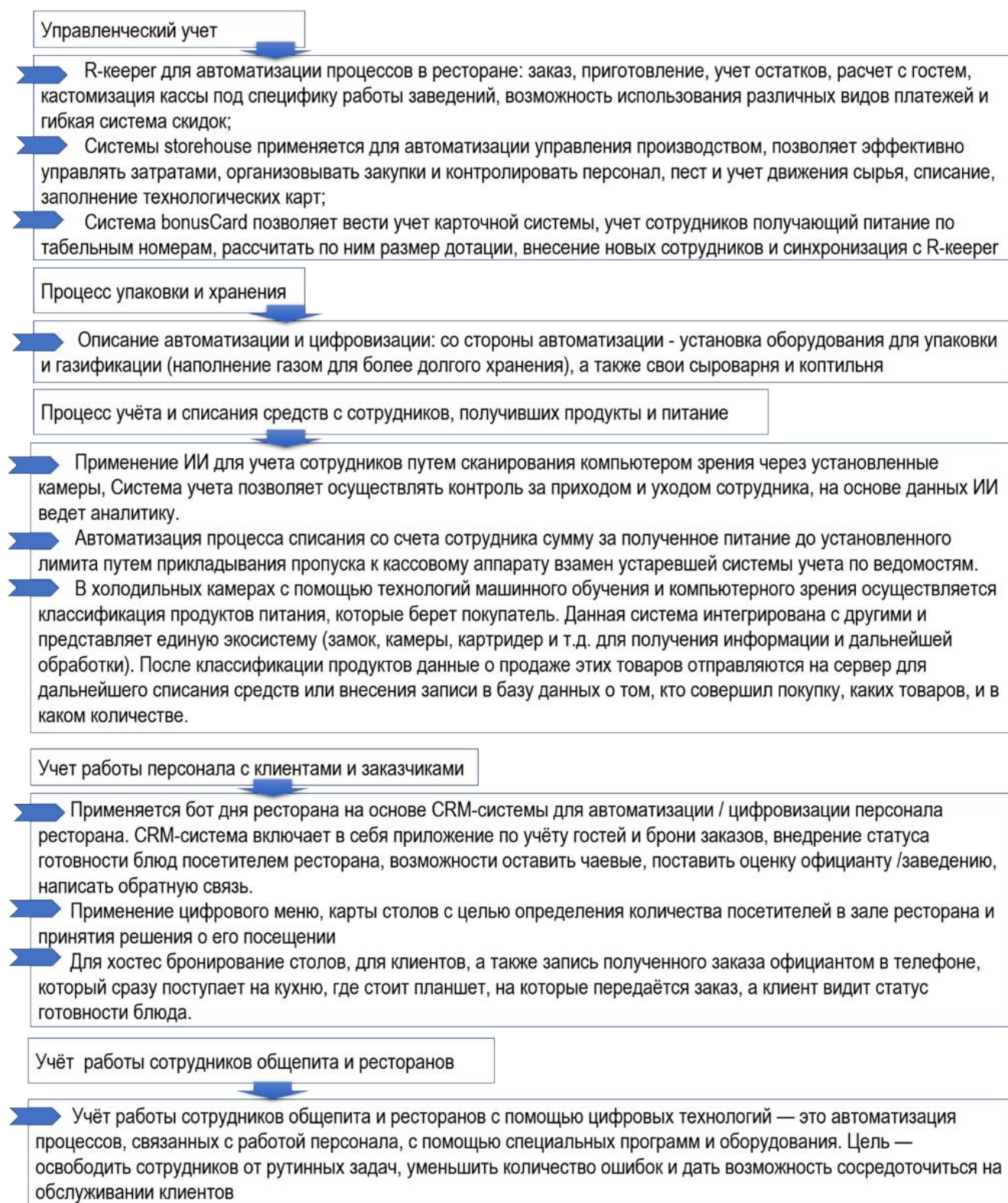


Рисунок 2.6 – Процессы внедрения цифровых технологий на предприятиях общественного питания Кузбасса¹⁰³

В этой связи следует остановиться на цифровизации и внедрении «умных

¹⁰³ Составлено автором.

кухонь» на предприятиях общественного питания. Благодаря инновациям, облегчающим выбор и расчёт калорийности заказа, а также способам подсчёта калорий и окончательного чека, в первую очередь сохраняются постоянные посетители.

Автоматизация не ограничивается только роботами. В последнее время рестораны все больше обращают внимание на интеллектуальные технологии, способные управлять температурой и расходом воздуха в холодильниках, духовках, вентилиациях и стиральных машинах; а также информировать операторов о происходящем.

Автоматизация сегодня занимает важное место среди требований к ресторанам. В настоящее время растёт потребность в умных устройствах для контроля, которые отправляют оператору оповещения при неполадках или необходимости обслуживания. Некоторые рестораны и сети используют такие устройства, встроенные в производственные линии для обеспечения безопасности посетителей. Операторы получили возможность подключаться к корпоративному офису, отслеживать производительность и контролировать качество.

В процессе изучения опыта работы отечественных и зарубежных организаций в области общественного питания, связанного с повышением эффективности трудовых ресурсов, и учитывая актуальные экономические потребности, были выполнены следующие исследовательские задачи:

- проведен анализ опыта российских и зарубежных предприятий сферы общественного питания, который позволил определить растущую потребность в умных устройствах для контроля, отправляющих оповещения оператору при неполадках или необходимости обслуживания;
- разработана классификация процессов внедрения цифровых технологий на предприятиях общественного питания и ресторанов Кузбасса с выделением: управленческого учета, процесса упаковки и хранения, процесса учета и списания средств с сотрудников, получивших продукты и питание, учета работы персонала с клиентами, учета работы сотрудников общественного питания и ресторанов. Данная классификация ложится в основу исследования факторов,

оказывающих влияние на производственный процесс предприятий общественного питания Кузбасса.

2.2. Интегральная оценка показателей эффективности труда на предприятиях сферы общественного питания Кузбасса

Сфера услуг общественного питания имеет особенности, связанные с прохождением бизнес-процессов. Прежде всего, данная сфера сопряжена с высоким уровнем конкуренции и индивидуализации, за счёт специфики общественного питания. В процессе анализа управленческой деятельности кадров в сфере общественного питания используются следующие подходы¹⁰⁴:

- Метод балльной оценки представляет собой наиболее удобный и легкодоступный метод определения эффективности работы сотрудников общественного питания через использование градационной системы оценок для различных групп персонала, учитывающих их профессиональные качества в числовых показателях в определённых границах.

- Кластерный метод, в рамках которого определяются наилучшие, допустимые, средние и наименее благоприятные интервалы показателей посредством использования балльной системы оценки.

- Коэффициентный метод, в рамках которого определяются наилучшие, допустимые, средние и наименее благоприятные интервалы показателей посредством использования балльной системы оценки.

- Метод интегральной оценки, учитывающий различные показатели, отражающие производительность труда как по объёму, так и по качеству выполнения работы.

На Рис. 2.7 представлено сравнение подходов к измерению производительности персонала в индустрии общественного питания.

¹⁰⁴ Сидельцев, С. В. Методологические подходы к оценке трудового потенциала персонала предприятия / С. В. Сидельцев. — Текст: непосредственный // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы II Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, июнь 2013 г.). — Т. 0. — Санкт-Петербург: Реноме, 2013. — С. 90-92. — URL: <https://moluch.ru/conf/econ/archive/77/3927/> (дата обращения: 01.10.2024).

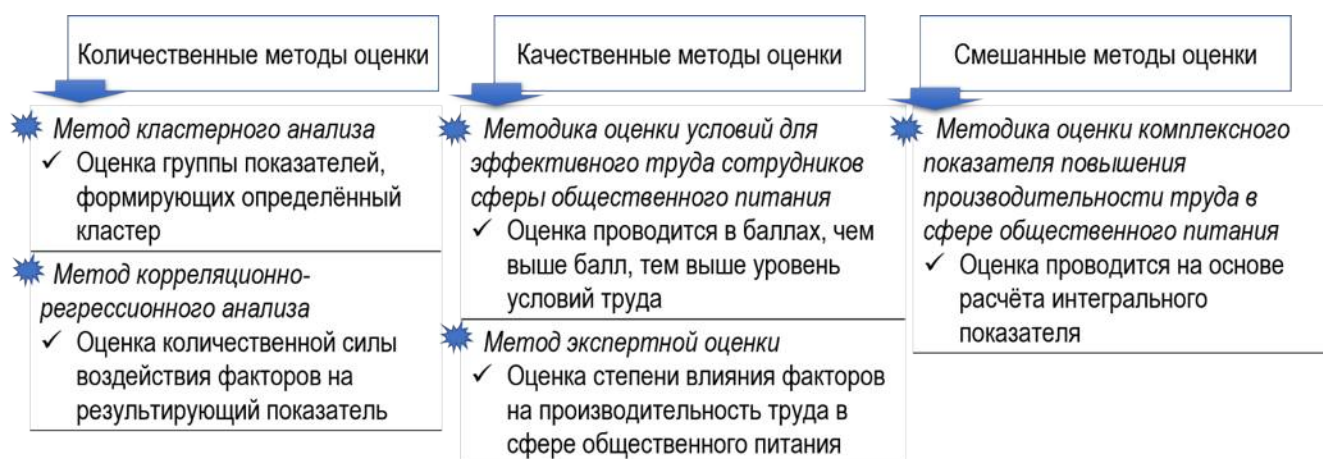


Рисунок 2.7 – Сравнительная характеристика методов оценки эффективности труда в сфере общественного питания¹⁰⁵

Процедуры измерения эффективности работы персонала в ресторанных предприятиях включают следующие шаги:

- Анализ, систематизация и исследование количественных данных, отражающих производительность ресторанных предприятий.
- Исследование взаимосвязей помогает определить взаимную зависимость различных показателей.
- Определение критериев для исследования взаимосвязи и прогнозирования результатов.
- Алгоритм регрессионного корреляционного анализа используется для определения ожидаемых показателей с учётом числовых характеристик воздействующих факторов.

Оценка взаимосвязей через коэффициенты корреляции и регрессии позволяет вычислять показатели эффективности работы персонала в сфере общественного питания конкретного бизнеса.

Анализ при помощи кластерного метода помогает классифицировать сложные элементы по схожим параметрам. В сфере общественного питания определение эффективности работы по кластерной модели открывает пути к повышению производительности труда.

Значимым инструментом увеличения результативности работы на объектах

¹⁰⁵ Составлено автором.

общественного питания выступает экспертное оценивание факторов, воздействующих на динамику производительности. Данный подход приобретает практическую ценность в условиях, когда группа квалифицированных специалистов уже сформировала перечень критериев и параметров, позволяющих судить о потенциале роста либо о степени значимости изучаемого явления. Выработанное экспертами коллективное мнение в дальнейшем используется в качестве исходных данных для последующих расчётов. При реализации такого подхода обязательным условием выступает формирование авторитетной экспертной группы, рекомендации которой способны оказывать реальное влияние на принимаемые управленческие решения.

Комбинированный (смешанный) метод интегрального оценивания базируется на синтезе количественных и качественных измерителей, дополняя их возможностью использования экспертных суждений для назначения весовых коэффициентов отдельным показателям.

Метод интегральной оценки имеет наиболее важное значение в оценке повышения производительности труда работников сферы общественного питания, так как он выступает комплексным методом, позволяющим оценить одним показателем множество других показателей в количественной и качественной оценке.

Разделение показателей метода комплексной оценки эффективности труда в ресторанном бизнесе должно осуществляться по пяти категориям: финансовые результаты, платёжеспособность, финансовая устойчивость, уровень технического оснащения и собственно эффективность работы персонала.

Для определения оценки влияния бизнес-процессов предприятия общественного питания на повышение производительности труда используется метод многокритериальных (синтетических) оценок, основанный на свертывании информации о его состоянии в виде функции предпочтительности.

Специальная процедура необходима для осуществления целенаправленного процесса свертывания информации. Для её создания могут быть использованы формализованная и невербальная формы. Наиболее информативные переменные –

индексы – выбираются или создаются, основываясь на чётко выраженных критериях.

Индекс представляет собой вектор, основанный на двух переменных в одном варианте, а индикатор – это количественная оценка вектора состояния экономики с помощью индекса. Другие авторы рассматривают индекс как функцию одной переменной и называют его индикатором.

В основе интегральной оценки лежит объединение ранее разрозненных (многокритериальных оценок) в единое целое, основанное на их вкладе в общий результат.

Чаще всего приоритеты оценивания распределяются между отдельными критериями, а не по числовым (ординальным или порядковым) шкалам. В других ситуациях исследователь задаёт интервалы для возможного изменения веса.

В этой связи предложим перечень показателей в разрезе четырех представленных групп, отражающих показатели деятельности предприятий сферы общественного питания.

В данном исследовании представим апробацию предложенной методики интегрированной оценки влияния показателей деятельности предприятия на производительность труда предприятий общественного питания.

Для сравнения оценку проведем на примере двух предприятий общественного питания Кузбасса: ООО «Ресторация» и ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ».

На основе метода экспертной оценки проведён отбор показателей в каждую представленную группу. Экспертная оценка представлена в Приложении Е, (см. Табл. Е1).

Результаты экспертного отбора и значения показателей представлены в Табл. 2.3.

Таблица 2.3

Показатели предприятия общественного питания ООО «Ресторация»¹⁰⁶

Показатели	2019	2020	2021	2022	2023
Экономические показатели					
Прибыль, тыс. руб. (А)	2 556	14 985	562	1 834	109 752
Платежеспособность					
Коэффициент текущей ликвидности (В)	1,01	9,59	1,16	1,15	2,22
Финансовая устойчивость					
Коэффициент автономии (С)	0,9	0,9	0,13	0,14	0,56
Техническая оснащенность					
Наличие основных фондов по полной учетной стоимости, млн. руб., (Д)	2,0	2,7	7,8	12,5	37,4
Производительность труда					
Производительность труда, тыс. руб., (Е)	4868	5822,462	4221,778	4617,909	3874,571

Таблица 2.4

Показатели предприятия общественного питания

ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ»¹⁰⁷

Показатели	2019	2020	2021	2022	2023
Экономические показатели					
Прибыль, тыс. руб. (А)	–2 679	827	75 063	2 455	93
Платежеспособность					
Коэффициент текущей ликвидности (В)	1,03	1,21	1,54	1,14	0,97
Финансовая устойчивость					
Коэффициент автономии (С)	0,19	0,19	0,36	0,17	0,17
Техническая оснащенность					
Наличие основных фондов по полной учетной стоимости, млн. руб., (Д)	21,484	20,661	40,626	74,232	53,271
Производительность труда					
Производительность труда, тыс. руб., (Е)	1446,96	1036,02	1165,22	1877,39	1937,14

Проведем анализ динамики развития показателей деятельности предприятий общественного питания ООО «Ресторация»

¹⁰⁶ Составлено автором на основе отчетов предприятия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://b2book.ru/inn/4253042760-ooo-restoratsiia/> (дата обращения 12.10.2024).

¹⁰⁷ Составлено автором на основе отчетов предприятия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://b2book.ru/inn/4253042760-ooo-restoratsiia/> (дата обращения 12.10.2024).

и ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» в разрезе показателей каждой представленной группы.

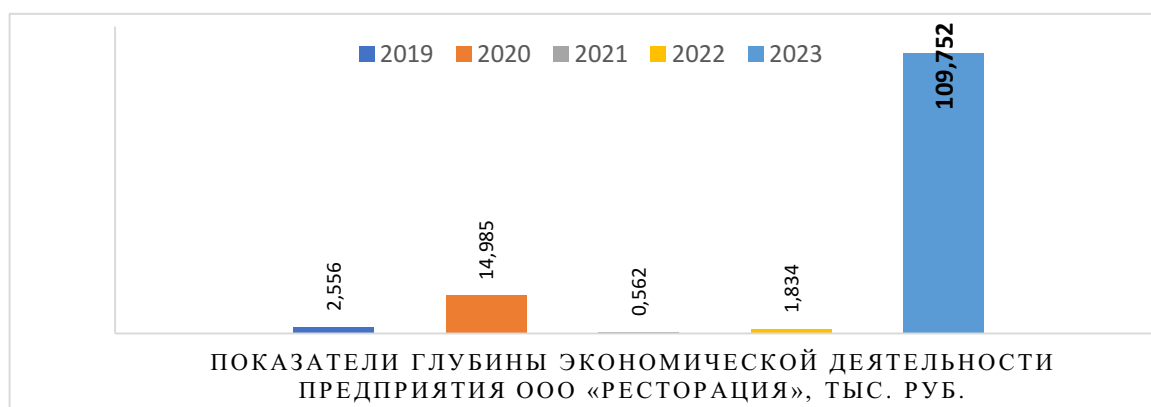


Рисунок 2.8 – Прибыль ООО «Ресторация», тыс. руб.¹⁰⁸

Данные Рис. 2.8 свидетельствуют о росте прибыли предприятия в 2023 году, который превысил предыдущий более чем в 90 раз. Несмотря на пандемию, в 2020 году не произошло снижения прибыли, а наоборот, наблюдалось увеличение в 7 раз по отношению к предыдущему году. Затем, в 2021 году, наблюдается существенный спад, а затем рост в 2022 году. На Рис. 2.9 представлена динамика показателя глубины экономической деятельности ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ».

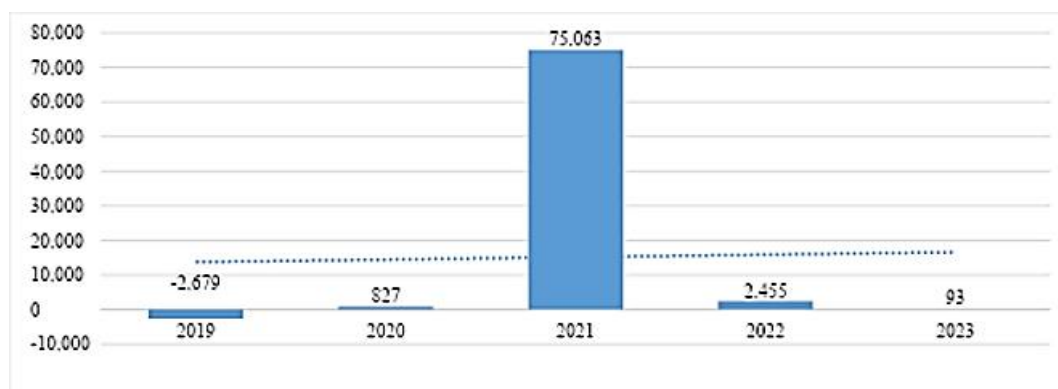


Рисунок 2.9 – Прибыль ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ», тыс. руб.¹⁰⁹

Прибыль предприятия ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» имеет неравномерную динамику, согласно данным Рис. 2.9, наибольшее значение было

¹⁰⁸ Составлено автором на основе отчетов предприятия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://b2book.ru/inn/4253042760-ooo-restoratsiia/> (дата обращения 12.10.2024)

¹⁰⁹ Составлено автором.

зафиксировано в 2021 году, которое значительно превысило значения предыдущих и последующих периодов.

Анализ показателей платежеспособности исследуемых предприятий представлен на Рис. 2.10 и 2.11.

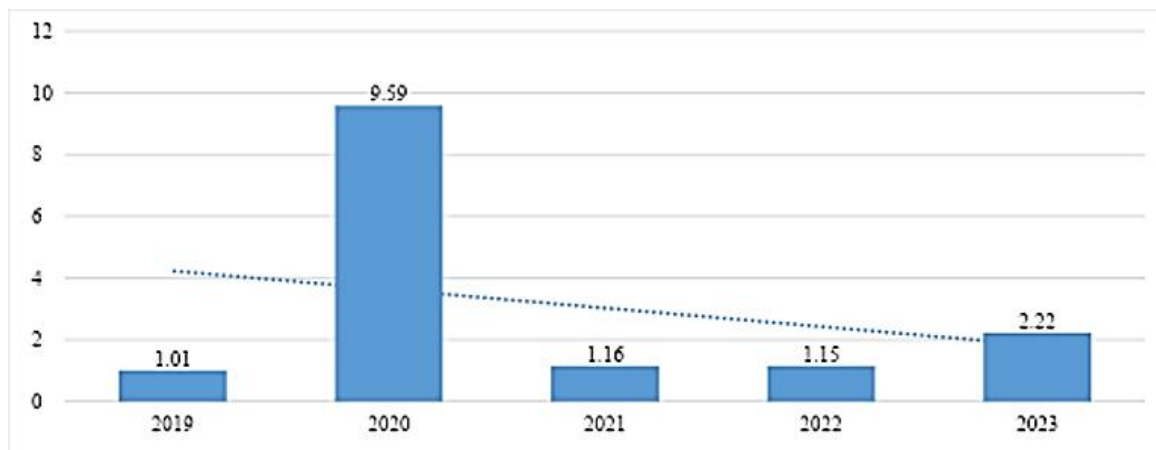


Рисунок 2.10 – Показатели платежеспособности предприятия
ООО «Ресторация»¹¹⁰

Показателем платежеспособности предприятий выступает коэффициент текущей ликвидности. Анализ платежеспособности ООО «Ресторация» (Рис. 2.10) позволяет сделать вывод, что в 2020 году показатель демонстрирует существенный рост по отношению к 2019 году, более чем в 9 раз. В последующие годы наблюдается снижение показателя. Так, в 2021 году он снизился в 9 раз, в 2022 году – на 0,9%, а в 2023 году произошел рост на 93%. Показатель ниже порогового значения (от 1,5 до 2,5) в 2019, 2021 и 2022 годах, что указывает на возможные сложности у предприятия с погашением текущих обязательств. В 2020 году значение выше порогового, что может свидетельствовать о нерациональном использовании закупленных продуктов и товаров.

¹¹⁰ Составлено автором.

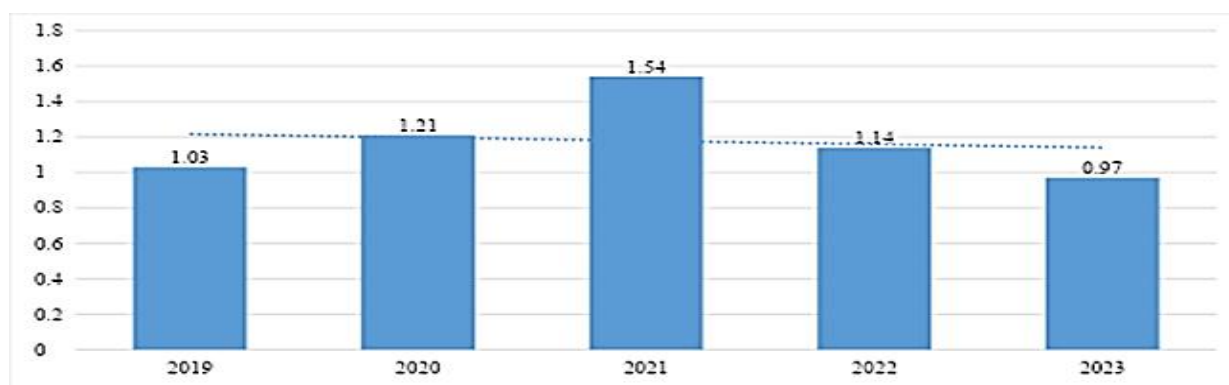


Рисунок 2.11 – Показатели платежеспособности предприятия
ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ»¹¹¹

Показатель платежеспособности (текущей ликвидности) предприятия ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» демонстрирует рост с 2019 по 2021 год. В 2020 году он составил 17,47%, в 2021 году – 27,27%. Затем наблюдается сокращение показателя: в 2022 году – на 26%, а в 2023 году – ещё на 25%. Значение показателя ниже порогового (от 1,5 до 2,5) отмечено в 2019, 2020, 2022 и 2023 годах. Это означает, что у предприятия имеются трудности с выполнением текущих обязательств, что может быть косвенно связано со снижением производительности труда, выручки и прибыли предприятия.

На Рис. 2.12 и 2.13 представлена динамика показателя финансовой устойчивости предприятий общественного питания ООО «Ресторация» и ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» соответственно.

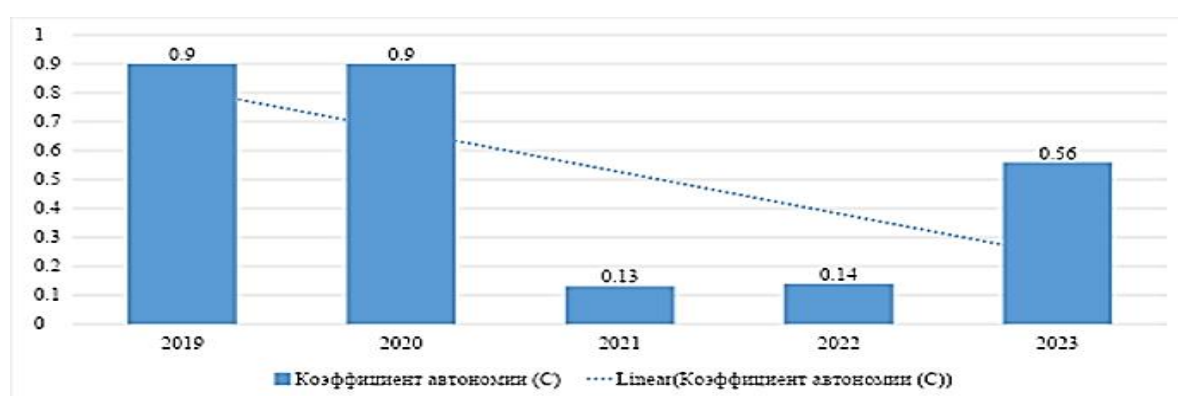


Рисунок 2.12 – Показатель финансовой устойчивости предприятия
общественного питания ООО «Ресторация»¹¹²

Показателем финансовой устойчивости предприятий определен

¹¹¹ Составлено автором.

¹¹² Составлено автором.

коэффициент автономии, который в исследуемом периоде демонстрирует устойчивый рост, что указывает на финансовую самостоятельность предприятий и снижение зависимости от заёмных средств. Согласно данным рисунка 2.12, в 2019 и 2020 годах значение достигает наибольшего уровня – 0,9. В 2021 году показатель составил 0,13%, что ниже уровня 2020 года на 85,5%. В 2022 году наблюдается незначительный рост показателя – на 7,6%, а затем существенный рост в 2023 году – на 400%. Показатель ниже референтного значения (0,5) отмечен в 2021 и 2022 годах, что указывает на высокую зависимость предприятия от заёмных средств.

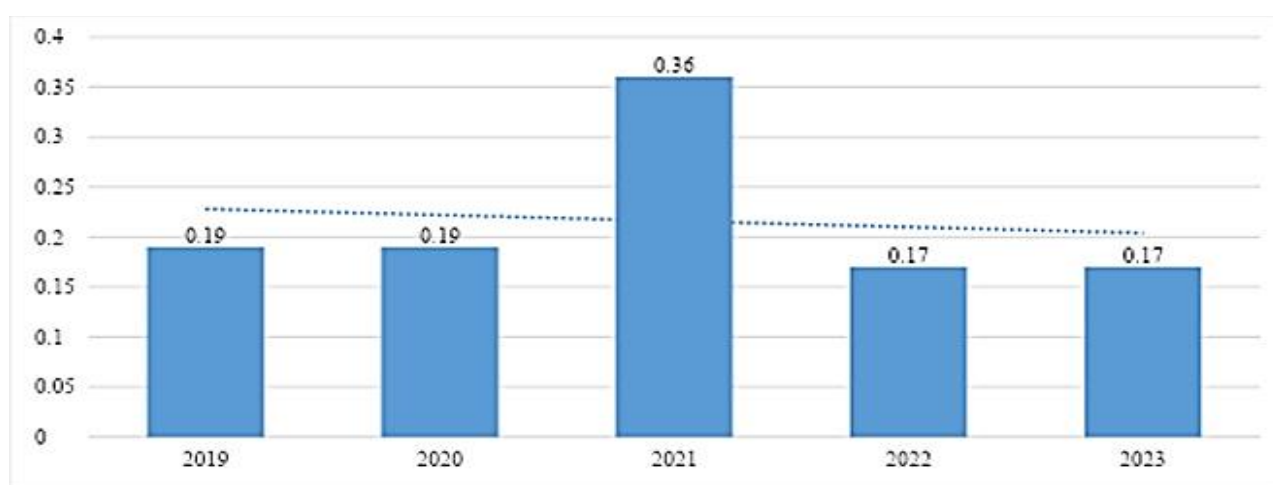


Рисунок 2.13 – Показатель финансовой устойчивости предприятия общественного питания ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ»¹¹³

Показатель автономии предприятия общественного питания ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» демонстрирует рост с 2019 по 2021 год, затем происходит снижение показателя немного ниже уровня 2020 года. В целом в анализируемом периоде коэффициент автономии имеет значение ниже референтного (0,5), что означает зависимость от заёмных средств и риски финансовой несостоятельности, что может быть связано со снижением производительности труда и стоимости активов предприятия.

На Рис. 2.14 и 2.15 представлена динамика показателей технической оснащённости предприятий общественного питания ООО «Ресторация» и ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ», от которой зависит количество

¹¹³ Составлено автором.

и качество выпускаемой продукции, а также производительность труда.

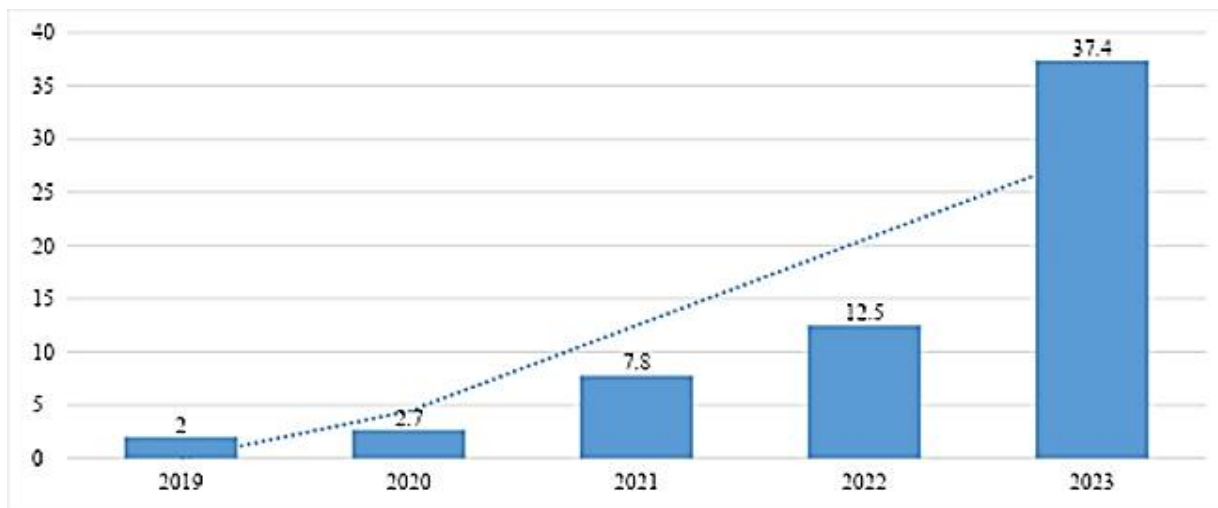


Рисунок 2.14 – Показатели технической оснащённости предприятия общественного питания ООО «Ресторация»¹¹⁴

В качестве показателя технической оснащённости предприятий используется индикатор «Наличие основных фондов по полной учетной стоимости». Показатель демонстрирует устойчивый рост, который в 2023 году составил

170% по отношению к 2019 году.

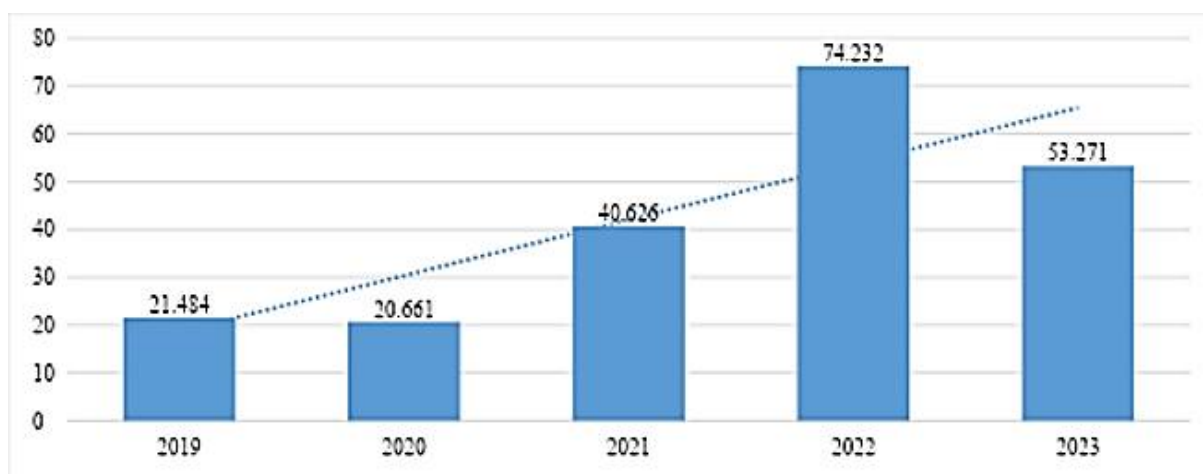


Рисунок 2.15 – Показатели технической оснащённости предприятия общественного питания ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ»¹¹⁵

На предприятии ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» отмечен рост

¹¹⁴ Составлено автором.

¹¹⁵ Составлено автором.

стоимости основных фондов в 2020–2022 годах, что связано с приобретением оборудования. В 2023 году произошло снижение показателя из-за продажи морально устаревшего оборудования с высоким износом.

При использовании метода корреляционного анализа на основании данных Табл. 2.2 и 2.3 проведем расчет коэффициента корреляции для предприятий общественного питания ООО «Ресторация» и ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ».

На основе этого определим степень связи между производительностью труда и экономическими и финансовыми показателями, а также показателями технической оснащенности. Результаты расчета представлены в Табл. 2.5 и 2.6.

Таблица 2.5

Результаты корреляционного анализа предприятия общественного питания
ООО «Ресторация»¹¹⁶

	A	B	C	D	E
A	1				
B	0,795499	1			
C	0,594261	0,55316	1		
D	–0,7187	–0,25256	–0,21893	1	
E	–0,50865	0,000371	0,129429	0,930449	1

Анализ коэффициента корреляции предприятия ООО «Ресторация» показал, что, согласно шкале Чеддока, высокую связь с производительностью труда имеет показатель «Наличие основных фондов по полной учетной стоимости» (коэффициент корреляции находится в диапазоне от 0,7 до 0,9 и составляет 0,7187) и показатель «коэффициент ликвидности» (0,795499). Заметная связь наблюдается у коэффициента автономии (0,594261) и прибыли предприятия (0,50865), так как они находятся в диапазоне от 0,5 до 0,7.

Таблица 2.6

¹¹⁶ Составлено автором.

Результаты корреляционного анализа предприятия общественного питания
ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ»¹¹⁷

	A	B	C	D	E
A	1				
B	–0,64303	1			
C	–0,54665	0,919052	1		
D	0,775084	–0,08501	–0,15144	1	
E	–0,43629	0,919095	0,986809	0,003364	1

Анализ коэффициента корреляции предприятия ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» показал, что, согласно шкале Чеддока, высокую связь с производительностью труда имеет показатель «Наличие основных фондов по полной учетной стоимости» (коэффициент корреляции находится в диапазоне от 0,7 до 0,9 и составляет 0,775084).

Аналитическая обработка эмпирических данных выявила статистически значимую корреляционную зависимость между коэффициентом ликвидности (0,64303) и коэффициентом автономии (0,54665), значения которых локализируются в интервале 0,5–0,7, что свидетельствует об их взаимной детерминации в структуре финансовой устойчивости.

Для минимизации субъективных искажений и повышения достоверности выводов в исследовании применяется гибридная методология, объединяющая инструменты интегральной оценки и многомерного динамического анализа.

Данный подход позволяет количественно верифицировать вклад отдельных индикаторов хозяйственной деятельности в динамику производительности труда, формируя объективную основу для принятия стратегических и тактических управленческих решений.

Практическая имплементация алгоритмов оценки результативности персонала обеспечивает диагностику «узких мест» в операционных процессах, разработку адресных корректирующих мер и, как следствие, устойчивое

¹¹⁷ Составлено автором.

улучшение ключевых экономических метрик предприятия.

Разработанный алгоритм комплексной оценки предназначен для декомпозиции влияния разнородных факторов на производительность труда в разрезе каждого компонента за i -й период.

Структурная логика процедуры визуализирована на рис. 2.16.

<i>Комплексная оценка показателей предприятия на производительность труда</i>
Отбор показателей и составление матрицы x_{ij}
Расчёт средних значений j -ого показателя ($\bar{x}$); $\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_j}{n}$, (2.1) где x_1, x_2, x_i – это показатели в определённом периоде; n – число периодов
Расчёт среднеквадратического отклонения j -го показателя S_{x_i} $S_{x_j} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{(n-1)}}$ (2.2.)
Выбор эталонных значений показателей, характеризующих данный компонент в наблюдаемом периоде (x_i^*)
Расчёт стандартизированных значений эталонов (Z_i^*) $Z_j^* = \frac{x_{ji}}{S_{x1}}$ (2.3)
Определения эталонного значения потенциальной функции (Y^*)
Комплексная оценка влияния показателей предприятия на производительность труда в i -периоде

Рисунок 2.16 – Алгоритм комплексной оценки влияния показателей предприятия на производительность труда¹¹⁸

Расчёт компонент влияния осуществлялся на основе исходных данных, представленных в табл. 2.1 и 2.2.

Промежуточные и итоговые результаты расчётов для двух объектов исследования — ООО «Ресторация» и ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» — систематизированы в табл. 2.7 и 2.8 соответственно.

Таблица 2.7

Расчёт компонентов влияния показателей предприятия ООО «Ресторация»

¹¹⁸ Составлено автором.

на производительность труда¹¹⁹

Показатель	2019	2020	2021	2022	2023	Темпы роста, %	
						2023/2019	2023/2022
Экономические показатели							
А*	109752					-	-
А	2 556	14 985	562	1 834	109 752	4293,90	5984,30
Откл., %	2,33	13,65	0,51	1,67	100,00	-	-
Платежеспособность							
В*	9,59					-	-
В	1,01	9,59	1,16	1,15	2,22	219,80	193,04
Откл., %	10,53	100,00	12,10	11,99	23,15	-	-
Финансовая устойчивость							
С*	0,9					-	-
С	0,9	0,9	0,13	0,14	0,56	62,22	400,00
Изм., %	100,00	100,00	14,44	15,56	62,22	-	-
Техническая оснащенность							
Д*	37,4					-	-
Д	2	2,7	7,8	12,5	37,4	1870,00	299,20
Изм., %	5,35	7,22	20,86	33,42	100,00	-	-
Производительность труда							
Е*	5822,462					-	-
Е	4868	5822,46	4221,78	4617,91	3874,57	79,59	83,90
Изм., %	83,61	100,00	72,51	79,31	66,55	-	-

В качестве базиса для нормирования использовалось эталонное значение показателя комплексной оценки в анализируемом периоде, обозначаемое символом (*).

Таблица 2.8

Расчёт компонентов влияния показателей предприятия общественного питания ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ»

¹¹⁹ Составлено автором.

на производительность труда¹²⁰

Показатель	2019	2020	2021	2022	2023	Темпы роста, %	
						2023/2019	2023/2022
1	2	3	4	5	6	7	8
Экономические показатели							
А*	75063					-	-
А	-2 679	827	75 063	2 455	93	-3,47	3,79
Откл., %	-3,57	1,10	100,00	3,27	0,12	-	-
Платежеспособность							
В*	1,54					-	-
В	1,03	1,21	1,54	1,14	0,97	94,17	85,09
Откл., %	66,88	78,57	100,00	74,03	62,99	-	-
Финансовая устойчивость							
С*	0,36					-	-
С	0,19	0,19	0,36	0,17	0,17	89,47	100,00
Изм., %	52,78	52,78	100,00	47,22	47,22	-	-
Техническая оснащённость							
Д*	74,232					-	-
Д	21,484	20,661	40,626	74,232	53,271	247,96	71,76
Изм., %	28,94	27,83	54,73	100,00	71,76	-	-
Производительность труда							
Е*	1937,14					-	-
Е	1446,96	1036,0 2	1165,2 2	1877,3 9	1937,1 4	133,88	103,18
Изм., %	74,70	53,48	60,15	96,92	100,00	-	-

На следующем этапе, опираясь на данные табл. 2.7 и 2.8, была проведена интегральная оценка каждого выделенного компонента для обоих предприятий.

Результаты агрегирования представлены в табл. 2.9 и 2.10.

Таблица 2.9

Расчёт комплексной оценки компонентов влияния показателей на

¹²⁰ Составлено автором.

производительность труда предприятия ООО «Ресторация»¹²¹

Показатель	x_j	S_{xj}	x_j^*	Z_j^*	$(Z_j^*)^2$	a_j	$a_j Z_j^*$
А	25937,80	21114,47	109752,00	5,198	27,0187	0,0630	0,32743
В	3,03	1,66	9,59	5,793	33,5642	0,0783	0,45335
С	0,53	0,17	0,90	5,255	27,6111	0,0644	0,33825
Д	12,48	6,51	37,40	5,742	32,9745	0,0769	0,44145
Е	4680,94	331,90	5822,46	17,543	307,7582	0,7175	12,58726
Итого	-	-	-	-	428,9267	-	-

Таблица 2.10

Расчёт комплексной оценки компонентов влияния показателей на
производительность труда предприятия ООО «ОМС–ПИТАНИЕ
МЕТАЛЛУРГОВ»¹²²

Показатель	x_j	S_{xj}	x_j^*	Z_j^*	$(Z_j^*)^2$	a_j	$a_j Z_j^*$
А	15151,80	15000,78	75063,00	5,004	25,0394	0,0473	0,23672
В	1,18	0,10	1,54	15,451	238,7357	0,4510	6,96906
С	0,22	0,04	0,36	9,924	98,4802	0,1861	1,84638
Д	42,05	10,11	74,23	7,343	53,9159	0,1019	0,74795
Е	1492,55	182,13	1937,14	10,636	113,1288	0,2137	2,27331
Итого	-	-	-	-	529,3000	-	-

Весовой коэффициент i -го показателя в структуре интегрального индекса (a_i) рассчитывался по формуле нормирования евклидова пространства:

$$a_i = Z_j^* / \sqrt{\sum_{j=1}^n (Z_j^*)^2}, \quad (2.4)$$

где Z_j^* — стандартизированное значение j -го показателя.

В результате аппроксимации получены регрессионные модели интегрального показателя оценки влияния компонентов на производительность труда.

Для предприятия ООО «Ресторация» (Иоц₁) уравнение принимает вид:

$$\text{Иоц}_1 = 0,0629 \cdot A + 0,0782 \cdot B + 0,0643 \cdot C + 0,0768 \cdot D + 0,07175 \cdot E$$

Для предприятия ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» (Иоц₂) модель имеет следующую спецификацию:

$$\text{Иоц}_2 = 0,0473 \cdot A + 0,45101 \cdot B + 0,1861 \cdot C + 0,1019 \cdot D + 0,2137 \cdot E$$

Интерпретация коэффициентов уравнений позволяет ранжировать факторы

¹²¹ Составлено автором.

¹²² Составлено автором.

по степени их воздействия на результативность труда и идентифицировать приоритетные направления оптимизации управленческих практик. Для обеспечения сопоставимости разнородных индикаторов все показатели были приведены к стандартизированному виду посредством безразмерного масштабирования.

Изменение показателей деятельности предприятия ООО «Ресторация» представлены в Табл. 2.11.

Таблица 2.11

Интегральная оценка показателей деятельности предприятия ООО «Ресторация» и производительности труда в 2019–2023 гг.¹²³

Показатель	2019	2020	2021	2022	2023
a ₁ A**	33462,35	45389,77	37839,36	59505,04	68296,72
a ₂ B**	124,655	121,133	91,554	97,814	105,248
a ₃ C**	115600,883	107565,639	145575,274	155744,212	199260,279
a ₄ D**	10115,483	3967,097	6319,557	5637,404	9337,510
a ₅ E**	13473,160	14204,543	14537,218	17410,866	20454,296
Иоц**	172776,5276	171248,1776	204362,958	238395,3367	297454,048
Темпы роста, %	–	99,12	119,34	116,65	124,77

Данные Табл. 2.11 свидетельствуют, что интегральный показатель деятельности предприятия в результате увеличения производительности труда демонстрирует нестабильную динамику с периодами роста и спада. Так, в 2020 году показатель незначительно снизился на 0,8%, в 2021 году наблюдается рост на 119,34%, в 2022 году рост составил 116,65%, в 2023 году – 124,77%. В целом следует отметить рост показателя в исследуемом периоде.

Изменение показателей деятельности предприятия ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» представлено в Табл. 2.12.

Таблица 2.12

Интегральная оценка показателей деятельности предприятия ООО «ОМС–

¹²³Составлено автором.

Показатель	2019	2020	2021	2022	2023
1	2	3	4	5	6
a_1A^{**}	25130,29	34087,81	28417,43	44688,40	51290,97
a_2B^{**}	718,507	698,210	527,717	563,800	606,649
a_3C^{**}	334123,754	310899,311	420759,387	450150,893	575926,329
a_4D^{**}	13403,118	5256,444	8373,477	7469,618	12372,296
a_5E^{**}	4013,417	4231,283	4330,381	5186,390	6092,974
Иоц ^{**}	377389,0854	355173,0534	462408,395	508059,1058	646289,2182
Темпы роста, %	—	94,11	130,19	109,87	127,21

Данные Табл. 2.12 свидетельствуют, что интегральный показатель деятельности предприятия ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» в результате увеличения производительности труда имеет нестабильную динамику, демонстрирующую периоды роста и спада. Так, темпы роста показателя в 2021 году составили 130,12%, а в 2019 году произошло снижение на 7,6%. В 2022 году наблюдается рост на 9,55%, в 2023 году – рост на 127,55%. В целом следует отметить рост показателя в исследуемом периоде.

В целом интегральная оценка влияния производительности труда на деятельность предприятия ООО «Ресторация» имеет положительную динамику, что видно на Рис. 2.17.

¹²⁴ Составлено автором.

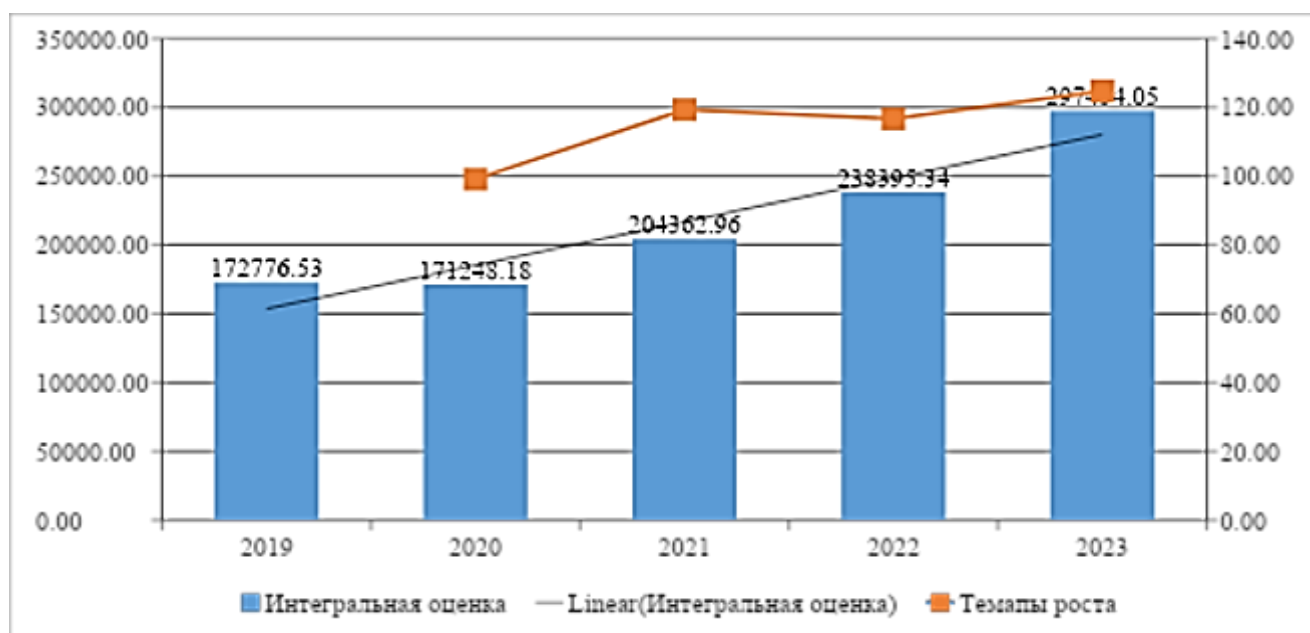


Рисунок 2.17 – Интегральная оценка влияния производительности труда на деятельность предприятия ООО «Ресторация»¹²⁵

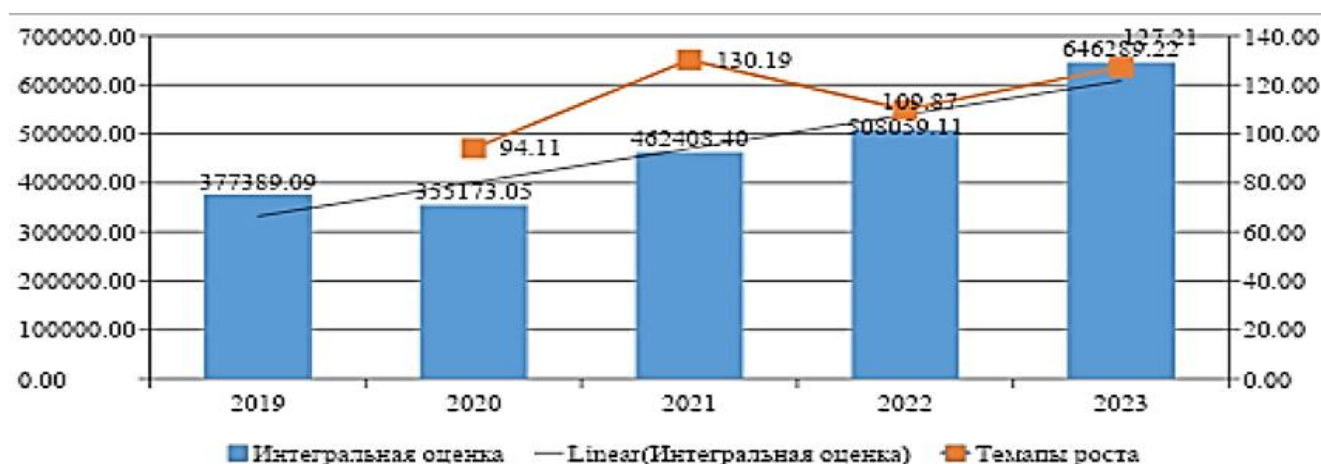


Рисунок 2.18 – Интегральная оценка влияния производительности труда на деятельность предприятия ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ»¹²⁶

В целом, интегральная оценка влияния производительности труда на деятельность предприятия ООО «ОМС–ПИТАНИЕ МЕТАЛЛУРГОВ» демонстрирует положительную динамику, что отражено на Рис. 2.18.

В рамках проведения интегральной оценки показателей эффективности

¹²⁵ Составлено автором.

¹²⁶ Составлено автором.

труда на предприятиях сферы общественного питания решены следующие задачи исследования:

- проведена сравнительная характеристика методов оценки эффективности труда в сфере общественного питания в разрезе групп методик: количественных, качественных и смешанных;
- предложен комплексный метод оценки повышения производительности труда работников сферы общественного питания, позволяющий оценить одним показателем совокупность количественных и качественных характеристик.

2.3. Оценка влияния факторов повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания

Для выявления факторов, оказывающих влияние на повышение производительности труда на предприятиях общественного питания, разработана технология, основывающаяся на факторном и кластерном анализе, представленная на Рис. 2.19.

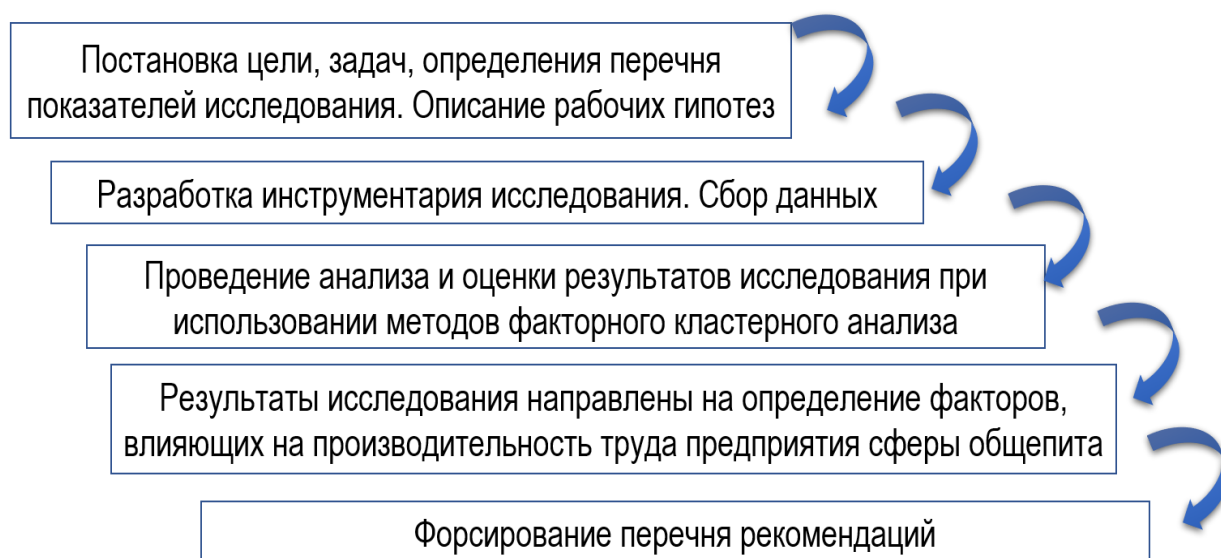


Рисунок 2.19 – Технология определения факторов, оказывающих влияние на производительность труда предприятий общественного питания¹²⁷

При помощи кластеризации возможно выделение однородных типов

¹²⁷ Составлено автором.

объектов или групп из множества. Ценная информация может быть получена лишь при наличии широкого спектра данных для тщательного исследования, которые могут быть обработаны многомерными статистическими методами.

Исследование результативности с использованием методов детерминированного или стохастического анализа позволяет выявить влияние каждого фактора. На предприятиях общественного питания рекомендуется провести анализ факторов, определяющих рост производительности труда.

На начальном этапе был осуществлен выбор параметров, которые, по нашей оценке, напрямую способствуют росту эффективности работы в ресторанах и кафе. Принято решение сгруппировать факторы последующим основным пяти направлениям: государственные, организационные, рыночные, производственные, компетенции работников. В рамках каждого фактора определены направления, по которым проведен опрос ведущих сотрудников предприятий общественного питания Кузбасса в количестве 40 человек. По каждому направлению респондентам предложено проставить баллы от 1 до 10, где 1 – слабое влияние, а 10 – сильное влияние.

Полученные результаты проведенного опроса сотрудников предприятий общественного питания Кузбасса представлены в Приложении А (см. Табл. А1).

Направления по каждому групповому фактору, в разрезе которых проведен опрос респондентов, представлен в Табл. 2.13.

Таблица 2.13

Перечень направлений по каждому групповому фактору¹²⁸

Групповой фактор	Направления	Условное обозначение
1	2	3
Государственный	Возможность обучения в рамках Национального проекта	X1
	Государственное финансирование НИОКР	X2
	Создание специальных налоговых стимулов при внедрении цифровизации и инновации	X3
Организационный	Разработка системы мотивации сотрудников	X4
	Повышение квалификации сотрудников	X5
	Организация бизнес-процессов при использовании цифровизации	X6

¹²⁸ Составлено автором.

Продолжение Таблицы 2.13

Рыночный	Недостаток/избыток трудовых ресурсов на рынке труда в сфере услуг	X7
	Высокая стоимость предлагаемых на рынке продуктов (блюдов)	X8
	Недостаточность информации о потребителях	X9
Производственный	Высокая изношенность оборудования	X10
	Несогласованность между участниками производственного процесса	X11
	Недостаточность оборудования для выполнения работ и оказания услуг	X12
Компетенции работников	Низкий уровень квалификации сотрудников	X13
	Отсутствие специального образования	X14
	Слабая заинтересованность сотрудников в результатах своего труда	X15

При проведении факторного анализа первым шагом является расчет матрицы корреляции между всеми анализируемыми параметрами. Результаты корреляционного анализа представлены в Табл. 2.14.

Таблица 2.14

Результаты корреляционного анализа¹²⁹

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
X1	1,00	-,187	,241	-,203	-,067	-,075	-,095	-,103	-,249	-,086	-,053	-,256	-,387	,056	-,230
X2	-,187	1,00	-,068	,522	-,069	,181	,150	,276	,135	,060	-,351	,000	,336	,152	,112
X3	,241	-,068	1,00	,168	,107	-,117	,120	,397	,348	,251	,199	-,067	,318	,044	-,101
X4	-,203	,522	,168	1,00	,154	-,038	,253	,343	,085	,459	-,200	-,173	,505	-,056	,096
X5	-,067	-,069	,107	,154	1,00	,230	,300	,178	,087	,255	-,109	,101	,276	,016	,153
X6	-,075	,181	-,117	-,038	,230	1,00	-,209	-,053	-,032	,106	-,095	-,060	-,037	,247	-,012
X7	-,095	,150	,120	,253	,300	-,209	1,00	,047	,392	,353	-,218	,283	,303	-,223	,326
X8	-,103	,276	,397	,343	,178	-,053	,047	1,00	,135	,142	,159	-,028	,489	,054	-,032
X9	-,249	,135	,348	,085	,087	-,032	,392	,135	1,00	,587	,233	,480	,225	,000	,212
X10	-,086	,060	,251	,459	,255	,106	,353	,142	,587	1,00	,225	,064	,313	,031	-,024
X11	-,053	-,351	,199	-,200	-,109	-,095	-,218	,159	,233	,225	1,00	,299	-,154	,015	-,103

¹²⁹ Составлено автором.

Продолжение Таблицы 2.14

X12	–,256	,000	–,067	–,173	,101	–,060	,283	–,028	,480	,064	,299	1,00	–,043	,182	,361
X13	–,387	,336	,318	,505	,276	–,037	,303	,489	,225	,313	–,154	–,043	1,00	,207	–,122
X14	,056	,152	,044	–,056	,016	,247	–,223	,054	,000	,031	,015	,182	,207	1,00	–,035
X15	–,230	,112	–,101	,096	,153	–,012	,326	–,032	,212	–,024	–,103	,361	–,122	–,035	1,000

Согласно данным, представленным в Табл. 2.14, следует отметить существенную связь между факторами X2 и X4; X13 и X4; X10 и X9. Чем ближе значение коэффициента к единице, тем сильнее связь между предикторами.

Исследование начинается с установления полного спектра возможных значений всех включенных параметров. Определить рациональное обоснование данного «общего рассеяния» весьма проблематично, однако эта величина является строго фиксированной. Стоит подчеркнуть разнообразие методов выделения ключевых факторов.

Отбор взаимосвязанных параметров выполняется на основе выявления переменных, имеющих высокие корреляционные связи, которые позволяют объяснить наибольшую долю общего разброса данных.

Из этих переменных строится первый фактор. После того, как его влияние исключено, среди оставшихся параметров вновь выделялись те, чья совместная вариация объясняет максимальную часть оставшейся суммарной дисперсии. Данные переменные формируют второй фактор.

Извлечение факторов продолжается до тех пор, пока не будет исчерпана дисперсия всех переменных. После определения доли дисперсии, объясняемой каждым фактором, соответствующее ему число, представляющее собой пропорциональную величину, указывается рядом с его индексом.

Для оценки величины приемлемости фактора используется мера адекватности выборки Кайзера–Майера–Олкина (КМО), а для проверки значимости корреляции – критерий сферичности Бартлетта.

Таблица 2.15

КМО и критерий Бартлетта¹³⁰

Мера адекватности выборки Кайзера-Майера-Олкина (КМО)		,400
Критерий сферичности Бартлетта	Примерная Хи-квадрат	206,788
	ст.св.	105
	Значимость	,000

Показатель меры адекватности выборки Кайзера–Майера–Олкина (КМО) составил 0,4, что указывает на ограничения применимости классического факторного анализа. В связи с этим, в данной работе применяется модифицированный подход – метод главных компонент без вращения, который допускает использование при меньших значениях КМО для выявления общих тенденций. Полученные результаты интерпретируются как качественные, а не статистически значимые выводы.

Для получения статистически устойчивых факторных моделей требуется расширение выборки респондентов до 100–150 человек. С целью измерения доли дисперсии переменной применяется показатель общности (см. Табл. 2.16).

Таблица 2.16

Показатель общности¹³¹

Факторы	Направления	Начальная	Извлечение
Государственный	X1	1,000	,880
	X2	1,000	,812
	X3	1,000	,759
Организационный	X4	1,000	,745
	X5	1,000	,891
	X6	1,000	,775
Рыночный	X7	1,000	,788
	X8	1,000	,730
	X9	1,000	,816
Производственный	X10	1,000	,892
	X11	1,000	,808
	X12	1,000	,815
Компетенции работников	X13	1,000	,764
	X14	1,000	,781
	X15	1,000	,618

¹³⁰ Составлено автором.

¹³¹ Составлено автором.

Согласно данным Табл. 2.16, следует отметить, что в разрезе рассматриваемых факторов наблюдается достаточная надежность переменных, так как коэффициенты извлечения превышают 0,5%.

На последующем этапе работы над диссертацией необходимо определить и выделить ключевые параметры для формирования более простой модели. В рамках данного подхода мы выполним вычисление ключевых параметров методом главных компонент и отобразим итоговые данные в Табл. 2.17.

Таблица 2. 17

Объясненная совокупная дисперсия¹³²

Начальные собственные значения			Извлечение суммы квадратов нагрузок	
Всего	% дисперсии	Суммарный %	Всего	% дисперсии
1	2	3	4	5
3,227	21,510	21,510	3,227	21,510
2,055	13,702	35,213	2,055	13,702
1,821	12,138	47,350	1,821	12,138
1,491	9,940	57,291	1,491	9,940
1,245	8,303	65,593	1,245	8,303
1,034	6,892	72,485	1,034	6,892
1,002	6,682	79,167	1,002	6,682
,810	5,398	84,564		
,635	4,236	88,800		
,553	3,689	92,489		
,349	2,326	94,816		
,324	2,161	96,976		
,229	1,525	98,501		
,147	,979	99,480		
,078	,520	100,000		

Согласно данным, представленным в Табл. 2.17, начальные собственные значения у 7 из 15 факторов больше единицы, что соответствует 46,6%. Таким образом, число факторов сокращается практически в 2 раза.

Результаты объяснённой совокупной дисперсии представлены в Табл. 2.18, которая позволяет получить информацию о факторах, имеющих собственные значения выше единицы.

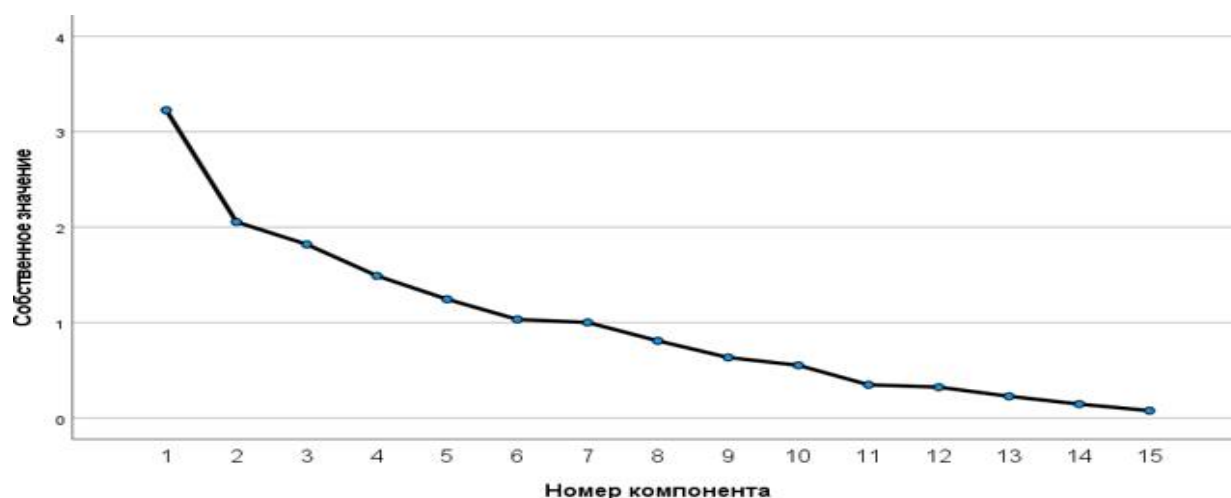
¹³² Составлено автором.

Объясненная совокупная дисперсия¹³³

Компонент	Извлечение суммы квадратов нагрузок	Ротация суммы квадратов нагрузок		
	Суммарный %	Всего	% дисперсии	Суммарный %
1	21,510	2,094	13,962	13,962
2	35,213	1,973	13,153	27,116
3	47,350	1,924	12,824	39,940
4	57,291	1,837	12,250	52,190
5	65,593	1,451	9,674	61,864
6	72,485	1,325	8,831	70,695
7	79,167	1,271	8,472	79,167

Согласно данным, представленным в Табл. 2.18, следует выделить семь компонент, имеющих значение больше единицы. При этом первый фактор объясняет 13,96% суммарной дисперсии, второй фактор – 13,15%, третий фактор – 12,82%, а четвертый – 12,25%.

На следующем этапе представим результаты полученных собственных значений в пространстве двух координат (Рис. 2.20).

Рисунок 2.20 – График собственных значений¹³⁴

Согласно графику (Рис. 2.20) собственных значений, четко выделяются два компонента (1 и 2), что позволяет предположить выделение двух кластеров объединения респондентов.

¹³³ Составлено автором.

¹³⁴ Составлено автором.

Таблица 2.19

Матрица компонентов¹³⁵

Факторы	Компонент						
	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	8
Низкий уровень квалификации сотрудников	,735	–,357	,116	,087	–,122	,034	–,244
Разработка системы мотивации сотрудников	,665	–,457	–,061	–,167	–,099	–,177	,146
Высокая изношенность оборудования	,655	,176	,254	,019	,288	–,414	,337
Недостаточность информации о потребителях	,630	,553	,088	,070	–,027	–,055	,311
Недостаток/избыток трудовых ресурсов на рынке труда в сфере услуг	,585	,244	–,283	–,485	,209	,151	,065
Высокая стоимость предлагаемых на рынке продуктов (блюд)	,527	–,249	,374	,091	–,263	,214	–,357
Недостаточность оборудования для выполнения работ и оказания услуг	,248	,727	–,257	,276	–,144	,248	–,031
Несогласованность между участниками производственного процесса	–,022	,563	,543	,255	–,241	–,243	–,116
Государственное финансирование НИОКР	,455	–,470	–,367	,172	–,276	,133	,354
Создание специальных налоговых стимулов при внедрении цифровизации и инновации	,397	,027	,681	–,125	,096	,331	,046
Слабая заинтересованность сотрудников в результатах своего труда	,232	,363	–,582	–,084	,012	,287	–,067
Отсутствие специального образования	,063	–,102	,062	,740	,059	,433	,157
Организация бизнес–процессов при использовании цифровизации	,002	–,198	–,181	,639	,485	–,234	,075
Повышение квалификации сотрудников	,404	,014	–,082	,033	,674	,030	–,515
Возможность обучения в рамках Национального проекта	–,391	–,110	,412	–,239	,409	,429	,371

¹³⁵ Составлено автором.

На основании данных Табл. 2.19, представляющей ротированную матрицу компонентов, следует отметить, что объединяются те переменные, которые имеют наиболее сильную взаимосвязь и максимальное значение коэффициента корреляции. В итоге программа объединяет элементы первоначального набора данных и формирует матрицу трансформации компонент. Первый компонент тесно связан со следующими аспектами: недостаточная компетентность персонала, необходимость внедрения мотивационной программы, устаревшее оборудование, неполная информация о клиентах, дисбаланс кадрового рынка в сервисной индустрии, завышенная цена товаров (пищевых изделий) на рынке. Второй компонент тесно связан с недостатками, включающими неполное знание о клиентах и отсутствие координации среди участников производства. Третий компонент имеет тесную связь с такими факторами, как несогласованность между участниками производственного процесса, создание специальных налоговых стимулов при внедрении цифровизации и инноваций, слабая заинтересованность сотрудников в результатах своего труда. Четвертый компонент имеет тесную связь со следующими факторами: отсутствие специального образования, организация бизнес-процессов при использовании цифровизации. Пятый компонент тесно связан с аспектом профессионального роста персонала, а шестой слабо коррелирует с остальными показателями, тогда как седьмой также тесно связан с аспектом повышения профессионального уровня персонала.

Результаты воспроизведённой корреляции представлены в Табл. 2.20.

Таблица 2.20

Воспроизведенные корреляции¹³⁶

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
Воспроизведё	X1	,880 ^a	– ,243	,351	– ,257	– ,103	– ,081	–,082	– ,195	–,206	–,110	–,136	–,313	– ,347	,103	– ,247
	X2	– ,243	,812 ^a	–,070	,566	– ,152	,132	,157	,210	,116	,110	–,436	–,025	,426	,278	,145

¹³⁶ Составлено автором.

Продолжение Таблицы 2.20

	X3	,351	– ,070	,759 ^a	,169	,152	– ,236	,180	,475	,310	,341	,236	–,024	,338	,129	– ,190
	X4	– ,257	,566	,169	,745 ^a	,114	,001	,338	,362	,206	,430	–,297	–,232	,600	– ,099	– ,024
	X5	– ,103	– ,152	,152	,114	,891 ^a	,315	,359	,194	,077	,254	–,147	,067	,329	,015	,195
	X6	– ,081	,132	–,236	,001	,315	,775 ^a	–,235	– ,164	–,057	,194	–,116	–,052	,021	,420	– ,087
	X7	– ,082	,157	,180	,338	,359	– ,235	,788 ^a	,052	,451	,364	–,248	,267	,232	– ,276	,471
	X8	– ,195	,210	,475	,362	,194	– ,164	,052	,730 ^a	,118	,113	,128	–,020	,654	,170	–,111
	X9	– ,206	,116	,310	,206	,077	– ,057	,451	,118	,816 ^a	,653	,347	,536	,207	,064	,253
	X10	– ,110	,110	,341	,430	,254	,194	,364	,113	,653	,892 ^a	,219	,076	,318	– ,057	– ,071
	X11	– ,136	– ,436	,236	– ,297	– ,147	– ,116	–,248	,128	,347	,219	,808 ^a	,313	– ,082	,026	– ,203
	X12	– ,313	– ,025	–,024	– ,232	,067	– ,052	,267	– ,020	,536	,076	,313	,815 ^a	– ,050	,223	,519
	X13	– ,347	,426	,338	,600	,329	,021	,232	,654	,207	,318	–,082	–,050	,764 ^a	,124	– ,009
	X14	,103	,278	,129	– ,099	,015	,420	–,276	,170	,064	–,057	,026	,223	,124	,781 ^a	– ,006
	X15	– ,247	,145	–,190	– ,024	,195	– ,087	,471	– ,111	,253	–,071	–,203	,519	– ,009	– ,006	,618 ^a
	X1		,056	–,109	,054	,036	,006	–,013	,092	–,042	,024	,083	,057	– ,040	– ,047	,018
Остаток	X2	,056		,003	– ,045	,083	,049	–,008	,067	,018	–,051	,086	,025	– ,090	– ,127	– ,033
	X3	–,109	,003		– ,001	– ,044	,118	–,060	– ,079	,038	–,090	–,037	–,043	– ,021	– ,085	,089
	X4	,054	– ,045	–,001		,041	– ,038	–,085	– ,019	–,121	,029	,098	,059	– ,096	,043	,119
	X5	,036	,083	–,044	,041		– ,085	–,059	– ,016	,010	,001	,038	,033	– ,053	,001	– ,042
	X6	,006	,049	,118	– ,038	– ,085		,026	,111	,025	–,088	,020	–,008	– ,059	– ,173	,075

Продолжение Таблицы 2.20

	X7	-,013	– ,008	-,060	– ,085	– ,059	,026		– ,005	-,059	-,011	,029	,016	,071	,053	– ,145
	X8	,092	,067	-,079	– ,019	– ,016	,111	-,005		,017	,029	,031	-,008 ,165	– ,117	–	,079
	X9	-,042	,018	,038	– ,121	,010	,025	-,059	,017		-,066	-,114	-,055	,019	– ,064	– ,041
	X10	,024	– ,051	-,090	,029	,001	– ,088	-,011	,029	-,066		,005	-,011 ,004	–	,088	,047
	X11	,083	,086	-,037	,098	,038	,020	,029	,031	-,114	,005		-,014 ,072	–	– ,012	,100
	X12	,057	,025	-,043	,059	,033	– ,008	,016	– ,008	-,055	-,011	-,014		,007	– ,042	– ,159
	X13	-,040	– ,090	-,021	– ,096	– ,053	– ,059	,071	– ,165	,019	-,004	-,072	,007		,083	– ,113
	X14	-,047	– ,127	-,085	,043	,001	– ,173	,053	– ,117	-,064	,088	-,012	-,042	,083		– ,029
	X15	,018	– ,033	,089	,119	– ,042	,075	-,145	,079	-,041	,047	,100	-,159 ,113	–	– ,029	

Матрица остаточных корреляций возникает из разницы между фактическими и произведёнными корреляциями. Чем ближе к нулю остаточные значения,

тем больше уверенность в точности определения числа факторов. В SPSS, в примечаниях к таблице остаточных корреляций, приводится информация о доле остатков, имеющих абсолютные значения выше 0,05. Как правило, процент таких остатков оказывается на низком уровне после проведения детального факторного анализа.

Полученные данные (см. Табл. 2.20) позволяют сделать вывод, что расчет остатков между наблюдаемыми и воспроизведенными корреляциями выявил 49 остатков (46,0%) с абсолютными значениями больше 0,05.

Таблица 2.21

Повернутая матрица компонентов¹³⁷

Показатели	Компонент
------------	-----------

¹³⁷ Составлено автором.

	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7	8

Продолжение Таблицы 2.21

Высокая стоимость предлагаемых на рынке продуктов (блюд)	,852	,012	–,004	–,031	,036	–,032	,038
Низкий уровень квалификации сотрудников	,748	,208	,294	–,023	,049	–,198	,182
Создание специальных налоговых стимулов при внедрении цифровизации и инновации	,573	,307	–,167	–,025	–,030	,553	,027
Высокая изношенность оборудования	,110	,920	,031	–,057	,000	–,011	,170
Недостаточность информации о потребителях	,147	,741	–,114	,472	,022	–,011	–,090
Несо согласованность между участниками производственного процесса	,146	,287	–,801	–,001	,041	–,113	–,218
Государственное финансирование НИОКР	,244	,118	,743	,098	,265	–,190	–,264
Разработка системы мотивации сотрудников	,416	,383	,596	–,144	–,139	–,174	,020
Недостаточность оборудования для выполнения работ и оказания услуг	–,008	,152	–,289	,804	,181	–,157	–,063
Слабая заинтересованность сотрудников в результатах своего труда	–,110	–,053	,189	,727	–,075	–,121	,139
Недостаток/избыток трудовых ресурсов на рынке труда в сфере услуг	,087	,356	,336	,526	–,411	,127	,282
Отсутствие специального образования	,178	–,061	,020	,132	,838	,142	–,071
Организация бизнес–процессов при использовании цифровизации	–,255	,151	,112	–,215	,664	–,206	,381
Возможность обучения в рамках Национального проекта	–,202	–,093	–,015	–,217	,042	,884	–,025
Повышение квалификации сотрудников	,189	,093	,007	,131	,042	–,008	,910

Согласно данным, представленным в Табл. 2.21, вращение сошло на 12 итерациях.

С использованием специализированного программного комплекса Minitab

16 осуществлено иерархическое кластерирование эмпирических данных, результат которого визуализирован в виде дендрограммы, представленной на Рис. 2.21.

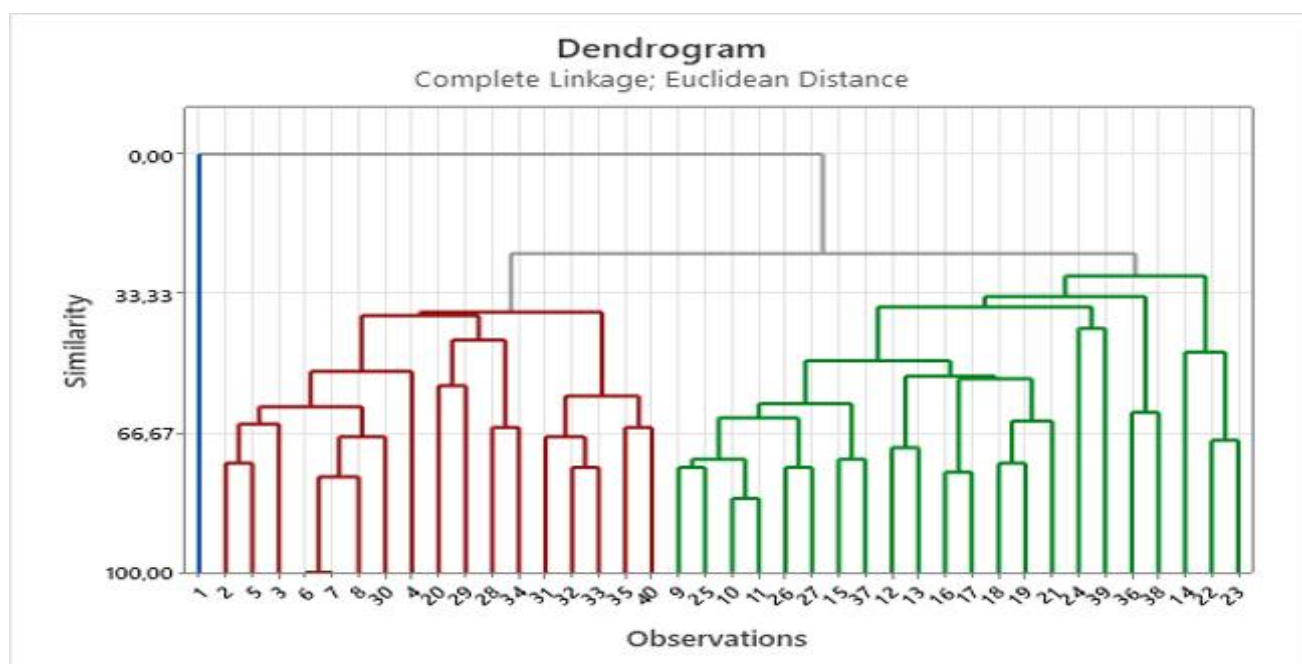


Рисунок 2.21 – Дендрограмма сегментации детерминант, влияющих на производительность труда в предприятиях общественного питания¹³⁸

Анализ топологии дендрограммы позволил идентифицировать два устойчивых кластера. Первый кластер объединил 18 респондентов (42,5% выборки), для которых приоритетными выступают следующие детерминанты: низкая квалификация персонала (X13), потребность в модернизации системы мотивации (X4), критический износ материально-технической базы (X10), дефицит клиентской аналитики (X9), диспропорции на рынке труда в сегменте сервиса (X7) и ценовая волатильность на рынке продовольственных товаров (X8). Совокупность указанных факторов свидетельствует о системной незрелости управленческих контуров в ресторанном бизнесе, обусловленной архаичностью процессных моделей и недостаточной инвестиционной активностью в области кадрового развития и инфраструктурного обновления.

Во второй кластер попали респонденты, указавшие на проблему

¹³⁸ Составлено автором.

координации между участниками производственного процесса (X11). Это отражает низкий уровень кадрового менеджмента в ресторанной сфере.

Результаты исследования показывают, что большинство опрошенных в качестве приоритетных выделяют экономические рыночные факторы: избыток или дефицит рабочей силы в сервисной индустрии, завышенный уровень цен на продукты питания, а также недостаточное знание потребительских предпочтений. Исходя из этого, предприятиям общественного питания целесообразно разработать комплекс мероприятий, направленных на устранение выявленных проблем.

В рамках исследования влияния факторов на повышение эффективности труда в организациях общественного питания были решены следующие задачи:

- разработана методика, основанная на факторном и кластерном анализе, которая позволяет выделять из множества объектов однородные кластеры

для углублённого изучения и извлечения значимой информации. Для этого необходимы массивы данных, пригодные для обработки многомерными статистическими методами;

- сформирована система факторов по пяти ключевым направлениям. В контексте общественного питания посредством экспертного анализа отобраны вопросы для анкетирования респондентов, учитывающие профессиональные компетенции сотрудников, а также параметры государственного регулирования, рыночной конъюнктуры, организации труда и производственных процессов.

Вывод по главе 2

В ходе исследования методических аспектов оценки влияния факторов на повышение эффективности труда на предприятиях сферы общественного питания были решены следующие задачи:

- проведён анализ российского и зарубежного опыта работы организаций общественного питания, позволивший выявить растущую потребность

в интеллектуальных устройствах мониторинга, которые уведомляют оператора о неисправностях или необходимости технического обслуживания;

- предложена классификация процессов цифровой трансформации применительно к предприятиям общественного питания и ресторанов Кузбасса, включающая: управленческий учёт, процессы упаковки и складского хранения, учёт и списание средств за питание сотрудников, учёт взаимодействия персонала с клиентами, а также учёт рабочего времени сотрудников. Данная классификация положена в основу выявления факторов, воздействующих на производственные процессы предприятий общественного питания Кемеровской области – Кузбасса. Данная классификация легла в основу исследования факторов, оказывающих влияние на производственный процесс предприятий общественного питания Кузбасса;

- проведена сравнительная характеристика методов оценки эффективности труда в сфере общественного питания в разрезе групп: количественных, качественных и смешанных;

- предложен метод оценки повышения производительности труда работников сферы общественного питания, представляющий собой комплексный подход, позволяющий оценить одним показателем множество других показателей, как количественных, так и качественных;

- разработана технология, опирающаяся на факторный и кластерный анализ, позволяющая из множества объектов выделить однородную группу или кластер для проведения углублённого анализа и получения ценной информации. Для этого требуются обширные данные, пригодные для обработки многомерными статистическими методами;

- разработаны группы факторов по следующим основным пяти направлениям: в рамках сферы общественного питания методом экспертного анализа отобраны вопросы для анкеты респондентов, учитывающие профессиональные навыки сотрудников, а также аспекты государственного регулирования, рыночной среды, организации труда и производства.

ГЛАВА 3. ОРГАНИЗАЦИОННО–ЭКОНОМИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ КУЗБАССА

3.1. Системный подход в реализации механизмов повышения труда на предприятиях сферы общественного питания Кузбасса

Ученые различают две стратегии увеличения эффективности работы: функциональную и структурную:

1) структурная (широкая) стратегия подразумевает рассмотрение механизма как совокупности различных органов, организаций, оборудования, инструментов и прочего;

2) функциональная стратегия определяет эффективность работы механизма соблюдением основных принципов, обеспечивающих слаженное взаимодействие всех его составляющих. В зарубежной литературе преобладает подход, основанный на концепции механизма как комплекса взаимосвязанных факторов, обусловленных определёнными параметрами и исходным толчком.

Определенная последовательность наблюдается в чередовании явлений, приводящих к конкретным результатам деятельности предприятия. В данном случае определение механизма зависит от характеристик первичного процесса или итогового эффекта последовательности событий. В рамках функциональной методики механизм состоит из трех ключевых компонентов: начального и конечного этапов, а также процесса, протекающего между ними.

В российской научной сфере доминирует структурный подход, согласно которому механизмы изучаются путем анализа их внутренней структуры, представленной в виде комплекса взаимосвязанных элементов, включая формы, методики и процессы. При определении механизмов повышения эффективности труда необходимо учитывать оба аспекта – функциональный и структурный.

Определенный стимул порождает ряд событий и явлений, составляющих систему повышения эффективности работы. Взаимообусловленные процессы,

способствующие росту эффективности работы, вызывают особый интерес благодаря своей взаимосвязи.

Целевой уровень производительности труда достигается благодаря этому «рычагу», который обеспечивает необходимое движение вперед. Целесообразность использования комплексного подхода, включающего функциональные и структурные методы, очевидна при анализе механизмов увеличения эффективности трудовых процессов.

В состав системы по оптимизации эффективности работы, построенной на функциональных принципах, входят следующие компоненты:

- Измерение и оценка финансово–экономических показателей действующего бизнеса компании. На данном этапе проводится изучение состояния рынка, определение места продукции на нем и формирование целей экономической деятельности.

- Разработка комплекса мер по увеличению производственных результатов для повышения эффективности работы. Цели программы, обозначенные в стратегической карте, связаны с мероприятиями.

- Организация обучения сотрудников компании для освоения системы управления эффективностью производства, включая выполнение намеченных действий.

- Стимулирование сотрудников, основывающееся на компонентах стратегии: заработной плате, привилегиях и компенсациях, возможностях профессионального роста и прочем. Эффективность работы повышается за счет применения системы поощрения, основанной на определенных ключевых индикаторах успеха.

- Контроль за достижениями компании, выявление направлений повышения эффективности работы сотрудников и общей деловой активности. На данном этапе предусматривается мониторинг прогресса реализации проекта.



Рисунок 3.1 – Система реализации механизмов повышения производительности труда на предприятии сферы услуг, основанная на функциональном подходе¹³⁹

Без анализа текущего положения и оценки влияния факторов невозможно выделить основные направления и механизмы повышения производительности труда на предприятиях сферы услуг. Для этого на первом этапе проводится анализ внутренней среды предприятия, включающий в себя анализ макро– и микросреды. Важной составляющей в анализе макросреды предприятия выступает наличие разработанной системы мотивации сотрудников и изучение мотивов, на основе результатов которого происходит корректировка или разработка системы мотивации.

Для проведения тщательной оценки плюсов и минусов действующей

¹³⁹ Составлено автором.

системы стимулирования персонала столовых на промышленных предприятиях мы применим метод опроса для выявления степени приверженности сотрудников к повышению производительности труда. В рамках исследования эмоциональной связи между работниками и их организацией участникам предстояло оценить свои чувства через систему вопросов, где каждый пункт оценивался по шкале от одного до семи баллов (Приложение В). В опросе участвовали тридцать специалистов.

Обработка данных была выполнена путем подсчета суммарных значений, указанных респондентами в ответах на опросы. Оценки в вопросах № 3, 7, 9, 11, 12, 15 были инвертированы: оценка 1 балл заменена на 7, оценка 2 балла – на 6, ответ 4 балла остался неизменным.

Интерпретация результатов проведена на основе суммы полученных баллов, представленных на Рис. 3.2.

0-30 баллов	Сотрудник абсолютно не лоялен к организации
31-45 баллов	Сотрудник регулярно выполняет предписываемые правила и требования, но лишь из опасения наказания или из-за ожидания вознаграждения
46-60 баллов	В целом лояльный сотрудник, внешнее поведение соответствует нормам корпоративной культуры
61-75 баллов	Лояльный к своей организации сотрудник, его устраивает практически все, он готов жертвовать некоторыми собственными интересами ради успеха организации
76-90 баллов	Лояльный и преданный сотрудник, разделяет убеждения организации и её ценности
91-105	Завышенная оценка сотрудника либо по причине желания понравиться руководству, либо избежать наказания за несоответствие. Оценка обозначает ложь или преувеличение, поэтому не используется в общем анализе

Рисунок 3.2 – Данные для интерпретации результатов анкетирования¹⁴⁰

Обработка результатов анкетирования сотрудников столовых на промышленных предприятиях проведена на основе данных, представленных на Рис. 3.2.

Результаты анализа уровня лояльности сотрудников столовых на промышленных предприятиях представлены на Рис. 3.3.

¹⁴⁰ Составлено автором

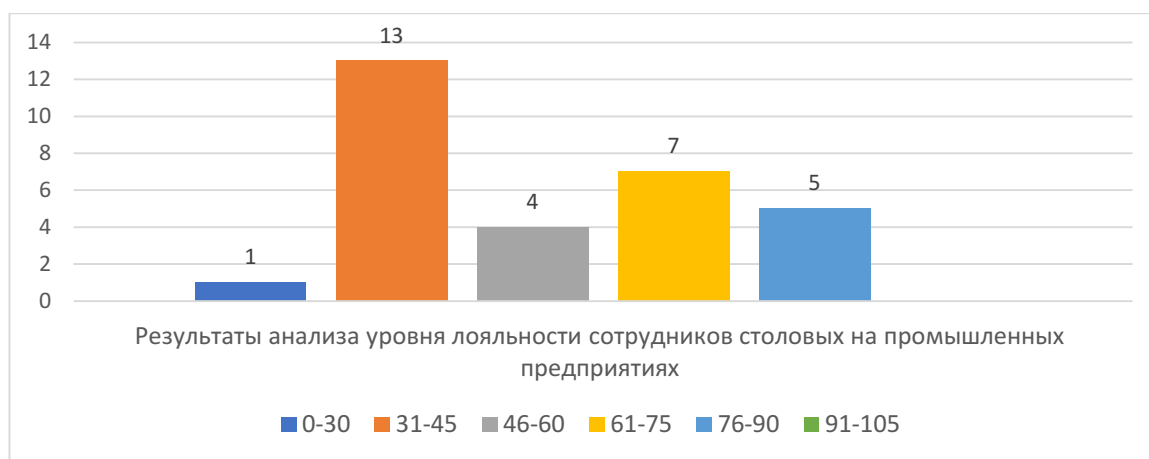


Рисунок 3.3 – Результаты анализа уровня лояльности сотрудников столовых на промышленных предприятиях¹⁴¹

Анализ лояльности персонала столовых на промышленных предприятиях в сфере общественного питания выявил, что 13 сотрудников постоянно следуют установленным правилам и нормам, однако их мотивация основана на страхе перед наказанием или желании получить награду. В организации семь сотрудников, полностью удовлетворенных всеми аспектами работы и готовых пойти на личные жертвы ради общего блага предприятия.

В компании всего пять сотрудников, которые проявляют истинную лояльность, разделяют корпоративную идеологию и уважают установленные нормы поведения.

Данные опроса показывают, что у предприятия есть возможность улучшить систему стимулирования, направленную на укрепление приверженности персонала. Для оценки влияния мотивационных факторов на персонал столовых на промышленных предприятиях рекомендуется использовать методику тестирования П. Мартина и Ш. Ричи (Продолжение Б).

Обобщая ответы участников опроса среди сотрудников столовых на промышленных предприятиях, составлены итоговые данные по каждому профилю на основе общего количества набранных баллов после тщательного изучения анкет. Результаты эмпирического исследования, полученные методом анкетного опроса, агрегированы и представлены в графической форме на Рис. 3.4.

¹⁴¹ Составлено автором.

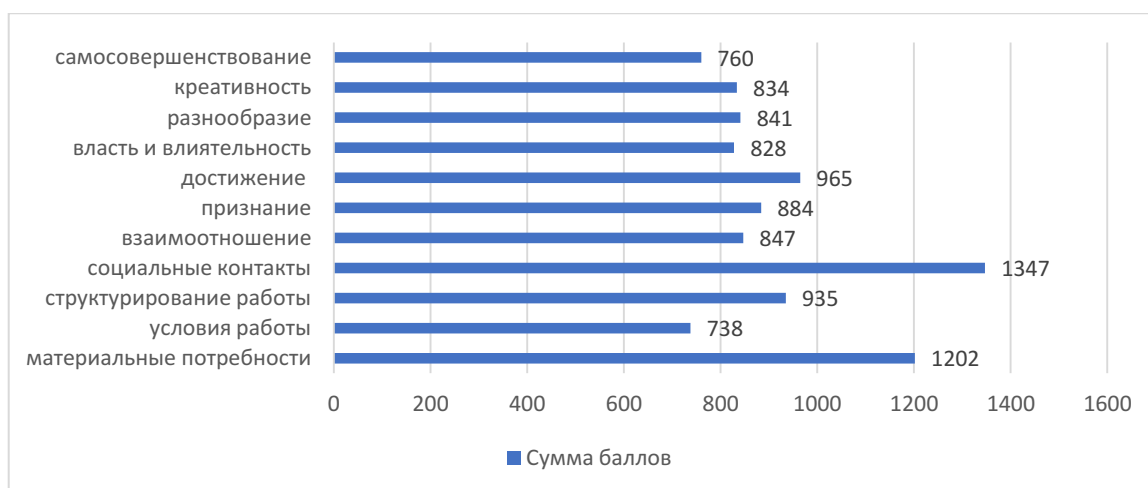


Рисунок 3.4. – Сводная балльная оценка мотивационных профилей персонала производственных столовых (интегральные значения)¹⁴²

Анализ распределения суммарных баллов позволил выстроить иерархическую модель доминирующих потребностных ориентиров. Максимальное значение зафиксировано в сегменте коммуникативных потребностей (1347 баллов), что актуализирует роль социального взаимодействия как ключевого фактора удовлетворённости трудом в сервисных подразделениях промышленного сектора. Следующий по значимости кластер сформирован материально–финансовыми детерминантами (1202 балла), подтверждающими прямую корреляцию между уровнем вознаграждения и степенью вовлечённости сотрудников в производственные процессы.

Каждое предприятие обладает уникальными особенностями, поэтому система управления сотрудниками разрабатывается посредством экспериментов, позволяющих найти оптимальный подход, соответствующий конкретным условиям функционирования компании. В сфере науки и экономики существует классификация различных видов стимулов, однако опыт свидетельствует о том, что работодатели предпочитают финансовые методы, предполагая, что именно они способны оказать наибольшее воздействие на мотивацию сотрудников и повышение производительности труда.

¹⁴² Составлено автором.

На последующем этапе научной работы был осуществлен опрос работников столовых на промышленных предприятиях с использованием анкет (вопросы представлены в Приложении Д). Сотрудники предприятия при ответе на вопросы анкеты должны были ответить «да», если они поддерживают данное утверждение, и «нет», если они не согласны с ним.

Анализ информации, полученной от работников предприятий питания на производственных объектах, позволил определить основные аспекты организации планирования, взаимодействия, подбора и управления персоналом, а также сформировать понимание основных вызовов в системе мотивации труда компании.

Результаты опроса представлены на Рис. 3.5 – 3.6.

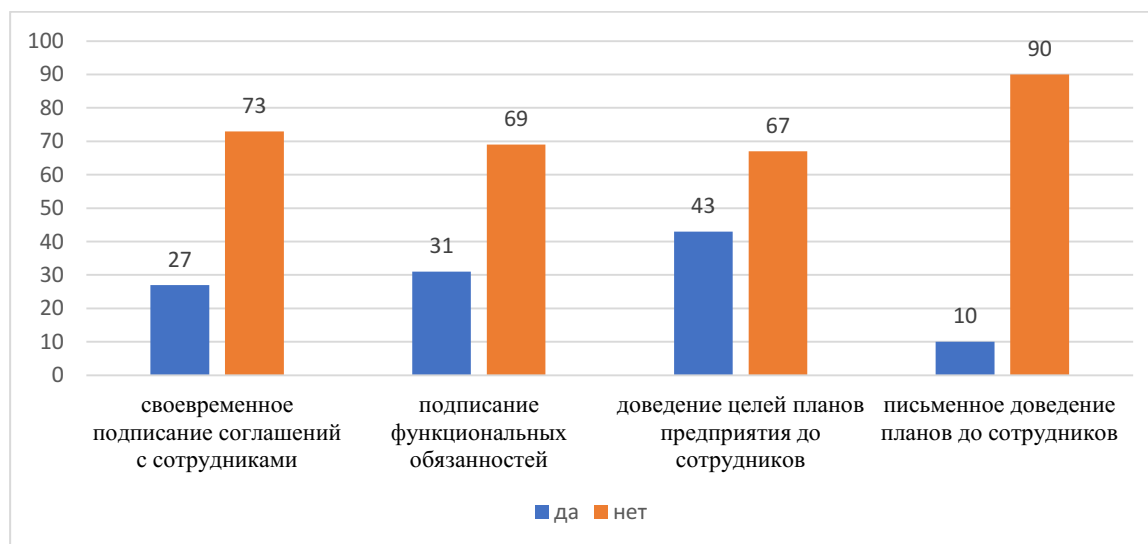


Рисунок 3.5 – Результаты опроса в блоке «планирование» мотивации сотрудников столовых на промышленных предприятиях¹⁴³

Изучение диаграммы (Рис. 3.5) указывает на то, что ключевые факторы, связанные с низким уровнем организации труда, находятся внутри предприятия. В организации наблюдаются задержки с заключением договоров с персоналом, многие сотрудники не осознают свои рабочие полномочия, а также не все ознакомлены с корпоративными целями.

На Рис. 3.6 представлены результаты исследования коммуникационных связей внутри организации, проведённого сотрудниками компании.

¹⁴³ Составлено автором

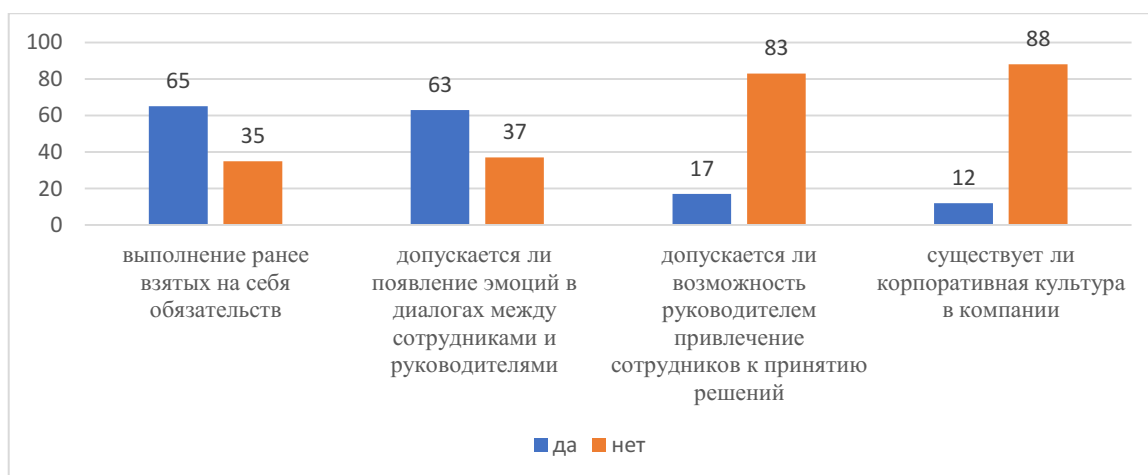


Рисунок 3.6 – Результаты опроса сотрудников по выявлению коммуникационных связей внутри столовых на промышленных предприятиях¹⁴⁴

На диаграмме (Рис. 3.6) приведены данные анкетирования персонала о связи между коммуникативными каналами внутри столовых на промышленных предприятиях, указывающие на то, что лидеры различных уровней не всегда соблюдают свои обещания. В ходе опроса выявлено, что 63% респондентов считают, что руководители демонстрируют эмоции, тогда как 83% указывают на отсутствие вовлеченности персонала в процессы принятия решений внутри организации. Кроме того, 88 процентов участников исследования не обнаруживают проявлений корпоративной культуры в своей компании.

На Рис. 3.7 представлены итоги исследования о наличии и выполнении корпоративной стратегии управления персоналом.

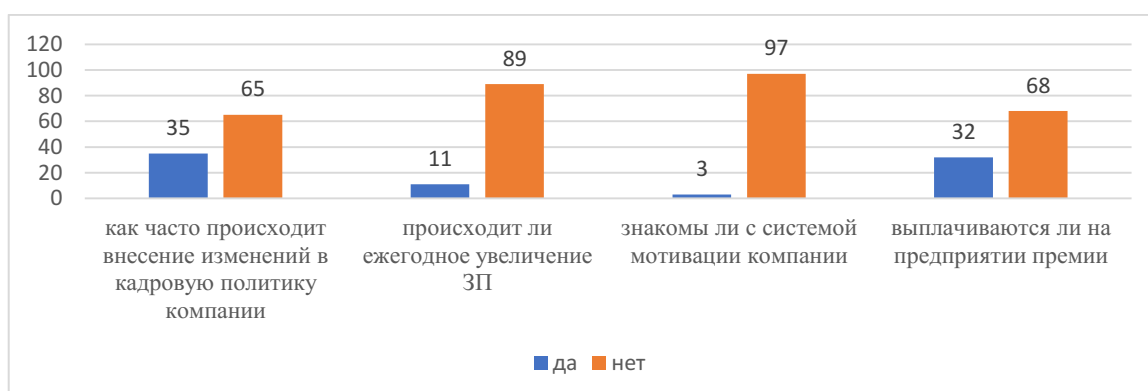


Рисунок 3.7 – Результаты проведенного опроса по наличию и реализации кадровой политики столовых на промышленных предприятиях¹⁴⁵

¹⁴⁴ Составлено автором.

¹⁴⁵ Составлено автором.

Анализ представленного графика (Рис. 3.7) по вопросам кадровой политики в столовых крупных предприятий показывает стабильность стратегий найма персонала, незначительный прирост зарплат за долгие годы, недостаточную информированность большинства специалистов относительно существующих поощрительных мер и тот факт, что премии получают лишь 32% работников.

В процессе формирования системы стимулирования персонала компании ключевую позицию занимает система управления организацией. На Рис. 3.8 представлены данные исследования о том, как управление сказывается на мотивационной системе персонала компании.

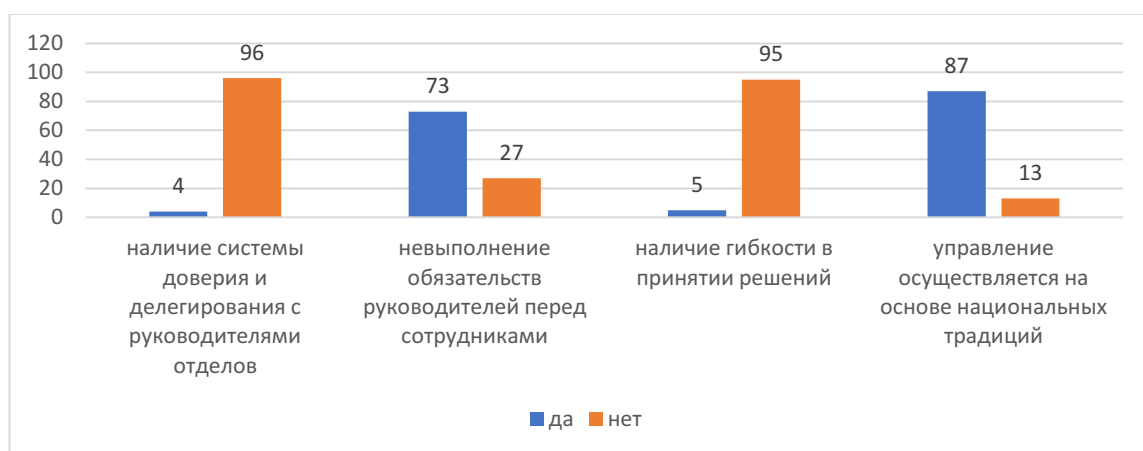


Рисунок 3.8 – Результаты опроса влияния управления на систему мотивации сотрудников столовых на промышленных предприятиях¹⁴⁶

Изучение данных исследования о влиянии менеджмента на мотивацию персонала столовых на промышленных предприятиях (Рис. 3.8) указывает на отсутствие системы доверия и делегирования полномочий. Руководители отделов могут игнорировать свои обязательства перед сотрудниками; 95% респондентов жалуются на влияние руководящих лиц при принятии решений. Кроме того, управление основано на национальных обычаях.

Диаграмма Исикавы поможет нам проанализировать основные проблемы системы мотивации сотрудников столовых на промышленных предприятиях на основе результатов опроса персонала этого предприятия общественного питания.

¹⁴⁶ Составлено автором.

С помощью методики Исикавы определим ключевые факторы, вызывающие снижение мотивации сотрудников столовых на промышленных предприятиях. На Рис. 3.9 представлены результаты диаграммы Исикавы для столовых на промышленных предприятиях.



Рисунок 3.9 – Диаграмма Исикавы причинно-следственных связей системы мотивации сотрудников столовых на промышленных предприятиях¹⁴⁷

На Рис. 3.9 представлена проблема демотивации сотрудников столовых на промышленных предприятиях, включающая множество факторов, требующих тщательной проработки. Специалистов компании демотивирует ряд факторов, в том числе задержки в заключении договоров, предпочтение устным соглашениям, неопределенность целей, невыполнение руководством обещаний, недостаточно развитая корпоративная культура, отсутствие стимулов, застой в кадровой политике, инертность в принятии решений и управленческий подход, опирающийся на национальные обычаи.

Анализ технологической и научно-технической оснащенности производственных процессов предприятий общественного питания Кузбасса рекомендуется проводить на основе таких показателей, как среднегодовая

¹⁴⁷ Составлено автором.

стоимость основных фондов, их изношенность и доля автоматизации производственных процессов.



Рисунок 3.10 – Динамика развития основных фондов столовых на промышленных предприятиях¹⁴⁸

Согласно данным, представленным на Рис. 3.10, стоимость основных фондов общественного питания на промышленных предприятиях демонстрирует отрицательную динамику с 2018 по 2021 год. В 2022 году наблюдается незначительный рост стоимости основных фондов и их сохранение в 2023 году. Индикатором технической оснащённости предприятия выступает уровень износа основных фондов, который увеличивается в 2021 году за счёт списания основных фондов, отработавших свой срок эксплуатации. Автоматизация производственных процессов на предприятии в настоящий момент составляет не более 40%, что требует дополнительных финансовых вложений с учетом привлечения ИКТ на всех этапах бизнес-процессов предприятия.

Экономический и финансовый анализ предприятия общественного питания Кузбасса выступает основой для определения не только успешности развития предприятия, но и уровня повышения производительности труда сотрудников предприятия общественного питания.

На основе экономических и финансовых показателей рекомендуется

¹⁴⁸ Составлено автором на основе отчета предприятия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://b2book.ru/inn/4253042760-ooo-restoratsiia/> (дата обращения 12.10.2024).

применение метода корреляционно–регрессионного анализа, алгоритм, которого представлен на Рис. 3.11.

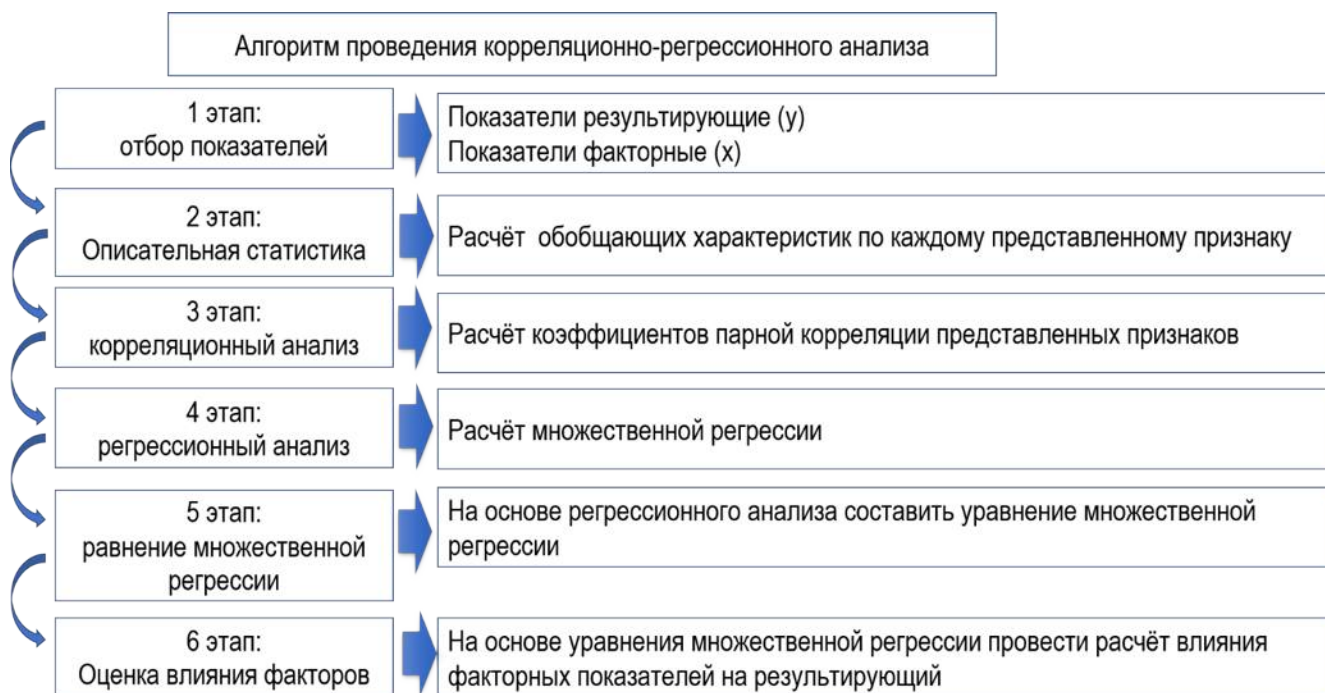


Рисунок 3.11 – Алгоритм корреляционно–регрессионного анализа¹⁴⁹

Регрессионный анализ позволяет определить изменение результирующего показателя под воздействием факторных показателей. В качестве результирующего показателя (зависимой переменной) возможно применение показателя «чистая прибыль», «рентабельность предприятия» и т.д. в зависимости от поставленной цели оценки эффективности деятельности предприятия общественного питания.

Для определения подходящих переменных в процессе регрессионного анализа применялся коэффициент детерминации R^2 , который демонстрирует взаимосвязь между изучаемым параметром Y и влияющими факторами X . Когда значение R^2 оказывается ниже 0,5, это указывает на слабую корреляцию с конечным показателем, что ставит под сомнение надежность полученных данных; следовательно, при выборе зависимых переменных необходимо принимать во внимание R^2 в диапазоне от 0,6 до 0,95.

¹⁴⁹ Составлено автором.

Для построения регрессионной модели следует применять формулу 3.1.

$$y = f(x) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_mx_m, \quad (3.1)$$

где y (результативный признак) – это размер чистой прибыли / рентабельность производства;

где $b_0, b_1, b_2, \dots, b_m$ – коэффициенты, подлежащие определению;

x_1, x_2, x_3, x_4, x_n – абсолютные значения показателей.

Регрессионный анализ позволяет определить наиболее эффективные направления деятельности предприятия общественного питания и повышения производительности труда.

Предложенная стратегия использования методов для оптимизации трудовых процессов в сфере общественного питания применима во всех аналогичных организациях.

В рамках исследования системного подхода к реализации механизмов повышения производительности труда на предприятиях сферы общественного питания Кузбасса решены следующие задачи:

- разработана система повышения эффективности работы предприятия сферы услуг общественного питания, опирающаяся на функциональный метод. Она включает в себя стадии изучения и оценки внутренних аспектов компании через макро– и микропоказатели, анализа и оценки внешних факторов (ресурсы, географическое положение и результаты), а также анализа особых факторов, характеризующих специфику отраслевой принадлежности компании, планирование и организацию мер по улучшению производительности труда, контроль и проверку плановых показателей;
- разработана диаграмма Исикавы на основе проведенного опроса сотрудников предприятия общественного питания, которая выступает как один из инструментов выявления основных проблем в системе мотивации сотрудников предприятия общественного питания;
- разработан алгоритм корреляционно–регрессионного анализа, позволяющий определить изменение результирующего показателя под воздействием факторных показателей. В качестве результирующего

показателя (зависимой переменной) возможно применение таких показателей, как «чистая прибыль», «рентабельность предприятия» и т.д. в зависимости от поставленной цели оценки эффективности деятельности предприятия общественного питания.

3.2. Методическое обеспечение повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса

Большинство экономистов считают, что основная цель экономической эффективности – обеспечение наилучших результатов для общества при минимизации издержек.

Цель оценки эффективности работы предприятий общественного питания – составление заключения о стабильности бизнеса и возможностях его расширения на основании комплексного исследования. Оно должно проводиться с использованием системы индикаторов, демонстрирующих текущее положение и перспективы объекта анализа. В современном экономическом климате разработка системы индикаторов успешности работы ресторанов и кафе особенно актуальна. Экономический показатель эффективности общественного питания отражает взаимосвязь между участниками технологического процесса и итоговой производительностью функций производства, продажи и организации потребления, ориентированных на максимальное удовлетворение потребностей клиентов.

Для успешной реализации цели по увеличению производительности в сфере общественного питания необходимо применение системы индикаторов для количественной оценки результативности. Полученные данные используются для анализа, стратегического планирования и мотивации работы заведений общественного питания. Из-за разнообразия форм проявления и множества уровней рассмотрения эффективности производства в общественном питании, его сложности и объемности, возникает потребность в использовании системы взаимосвязанных показателей.

Экономический показатель эффективности общественного питания представляет собой соотношение между затратами всех участников технологического и торгового процесса и общим результатом выполненных функций производства, продажи и организации потребления, ориентированным на максимальное удовлетворение потребностей клиентов.

Понятие «запросы потребителей» включает в себя те аспекты их потребностей, которые выражаются в виде реального платежеспособного спроса.

Обслуживание должно соответствовать высокому уровню качества. Для повышения эффективности в сфере общественного питания необходимо применять систему индикаторов для количественной оценки, которая затем используется для анализа, планирования и мотивации работы заведений.

Сложность и многообразие форм проявления эффективности общественного производства, а также разнообразие уровней ее рассмотрения, обуславливают необходимость использования системы взаимосвязанных показателей.

Эффективность предприятий общественного питания должна измеряться через их вклад в удовлетворение социальных нужд посредством предоставляемых продуктов и услуг. В итоге работы сферы общественного питания с позиций отраслевых и макроэкономических аспектов ключевые индикаторы представлены объемами розничной торговли и ВВП страны. Прибыль выступает ключевым индикатором экономической эффективности конкретного предприятия общественного питания.

Для определения успешности предприятий общественного питания можно применять индикаторы расходов и используемых средств. Различие наблюдается в областях применения индикаторов результативности использованных и затраченных средств. Для оценки производственного цикла кулинарной продукции необходимо проводить анализ на этапах ее изготовления, реализации и распределения, учитывая использованные ресурсы и достигнутые результаты.

Проведенный анализ методов оценки эффективности предприятий общественного питания не позволяет выделить методы, отражающие рост

показателей эффективности в результате увеличения производительности труда на основе согласованности интересов всех участников бизнес–процессов предприятия. В этой связи нами предложен следующий алгоритм повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса (Рис. 3.12).

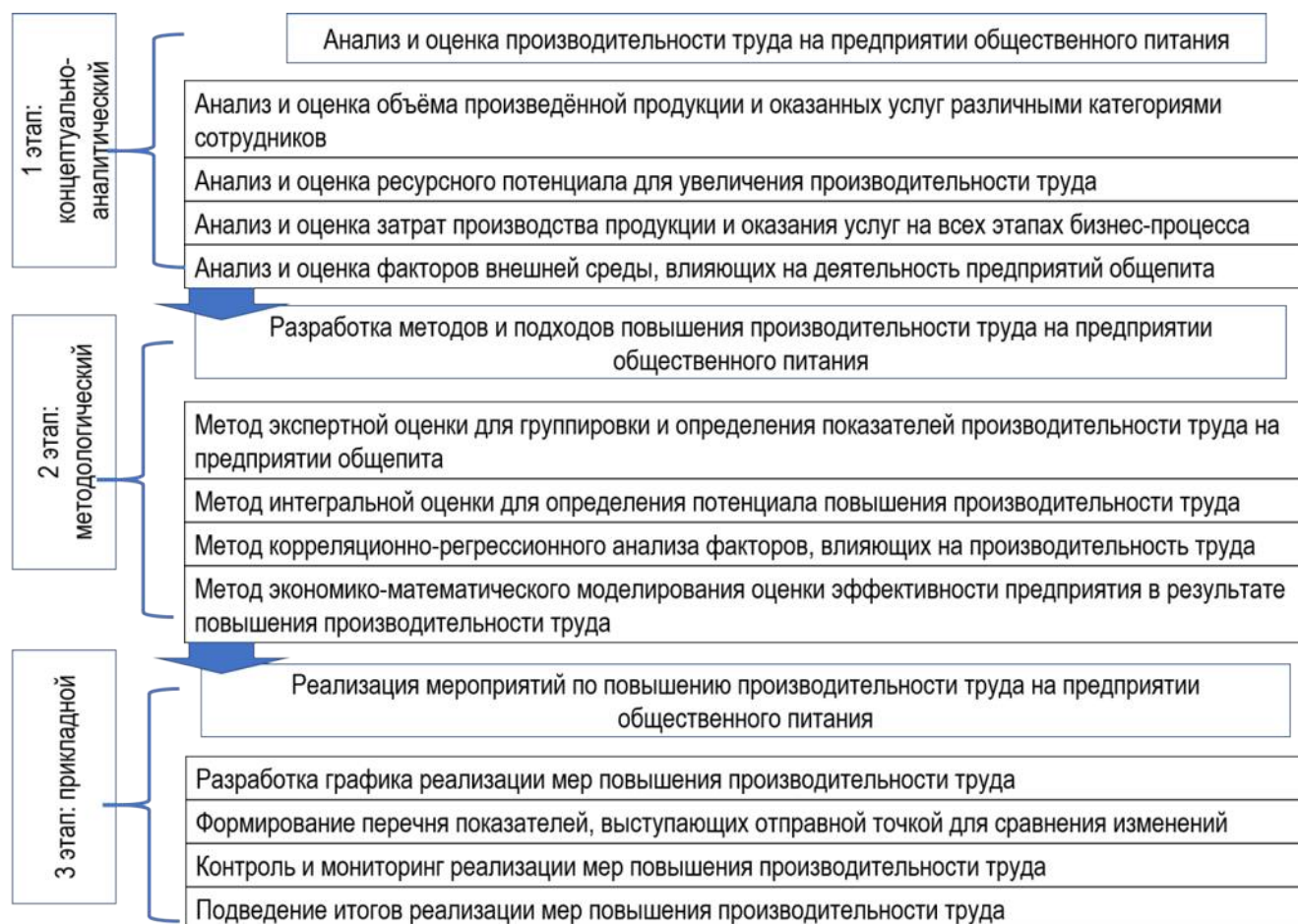


Рисунок 3.12 – Алгоритм повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса¹⁵⁰

Анализ и оценка положения предприятия за прошлый период служат основой для разработки планов и прогнозов его будущего развития. При оценке текущего положения предприятия общественного питания и производительности труда используются общеэкономические подходы, включая индексацию, исследование абсолютных, относительных и средних величин, а также методики классификации и сопоставления. В процессе исследования оба подхода – количественный

¹⁵⁰ Составлено автором.

и качественный – имеют равную степень применения. Ученые полагают, что оценка эффективности производительности труда должна основываться на уровне удовлетворенности клиентов, который включает комплекс ключевых индикаторов, а также на получении эффекта в форме увеличения прибыли предприятия по результатам деятельности, направленной на повышение производительности труда.

На начальном концептуально-исследовательском этапе планируется провести всесторонний анализ возможностей развития предприятий общественного питания, определить перспективы увеличения эффективности работы персонала, а также оценить текущее состояние деятельности предприятия с определением экономических и финансовых показателей. Полученная информация позволит определить предельный объем повышения производительности труда в целом для предприятия и для каждого сотрудника, выполняющего определённые функции в бизнес–процессе предприятия.

На втором, методологическом этапе, для улучшения эффективности работы разрабатываются подходы, включающие привлечение специалистов, анализ данных прошлых лет и отчетности компании, разработку стратегий по увеличению производительности труда и успешному функционированию бизнеса с помощью таких инструментов, как экспертная оценка для классификации и выявления ключевых показателей, комплексный анализ для определения возможностей роста предприятия и корреляционный анализ для прогнозирования его развития. Для комплексной оценки производительности компании возможно использование экономико-математических моделей.

На третьем, прикладном этапе, проводится разработка графика реализации мер повышения производительности, формирование перечня показателей, выступающих отправной точкой для сравнения изменений, контроль и мониторинг реализации мер повышения производительности труда, подведение итогов реализации мер повышения производительности труда.

Для реализации представленного на Рис. 3.12 алгоритма повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса

необходимо разработать методические положения и рекомендации по выполнению последовательности действий по развитию организационного механизма повышения производительности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса.

Основными показателями производительности труда на предприятиях общественного питания выступают объем произведенной продукции и оказанных услуг потребителям, а именно количество приготовленных блюд и проданных потребителям. Как правило, на предприятиях общественного питания сложно определить производительность конкретного сотрудника, в этой связи следует разработать КРІ, отражающие вклад сотрудников в общий результат предприятия.

КРІ сотрудников общественного питания строится на основе анализа работы компании, её отделов, смен или индивидуальных достижений сотрудников и позволяет оценивать результаты за конкретный временной период.

Для определения КРІ в сфере общественного питания не существует универсального подхода, так как он сильно варьируется в зависимости от специфических задач каждого работника. На Рис. 3.13 представлены задачи, выполняемые сотрудниками, на основе которых может строиться их КРІ.

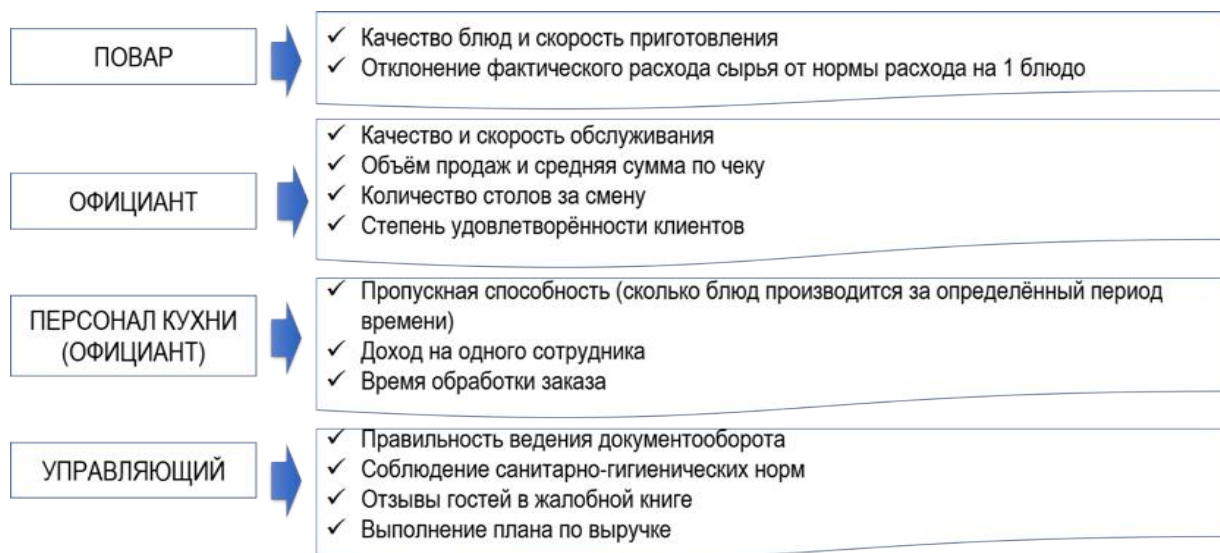


Рисунок 3.13 – Функции сотрудников общественного питания, заложенные в КРІ¹⁵¹

¹⁵¹ Составлено автором.

При определении показателей учитывается особенность предприятий общественного питания, где ключевым фактором является оперативность обслуживания клиентов, поскольку она непосредственно влияет на объем обработанных заказов. При оценке качества обслуживания на предприятии общественного питания стоит учитывать выполнение стандартов, размер среднего чека и уровень удовлетворенности клиентов.

Кроме того, при разработке KPI сотрудников предприятий общественного питания необходимо определить цели, индикаторы (показатели), их пороговые значения, доступность информации для всех сотрудников, её прозрачность и открытость.

На последующем этапе анализа мы подробно рассмотрим шаги процесса улучшения производительности труда заведений общественного питания Кузбасса, где ключевым элементом является уровень координации среди всех работников, стремящихся повысить эффективность работы.

Согласованность между сотрудниками предприятий общественного питания Кузбасса определяется спецификой деятельности самих предприятий и их целями в достижении эффективной работы. Согласованность должна осуществляться на основе следующих принципов:

- Синхронизация задач. Сотрудники, осведомленные о целях других отделов, способствуют формированию связей, повышающих эффективность совместной работы. Регулярная проверка уровня осведомленности всех участников

о поставленных целях является ключевой задачей для руководителя.

- Прозрачность целей всех команд. Синхронизация работы обеспечивается благодаря четко определенным целям, позволяющим каждому подразделению яснее видеть, как выполнение их заданий сказывается на конечном результате.

- Погружение сотрудников в единый план работы. Когда каждый член коллектива осознает ключевые цели и миссию организации, это стимулирует его активность и сплачивает всех в едином стремлении.

- Получение обратной связи на постоянной основе. Укрепление культуры сотрудничества достигается путем своевременного обнаружения проблем, их решения и предотвращения конфликтов. После реализации масштабных задач целесообразно организовать обзорные мероприятия, на которых каждый участник может обменяться своими знаниями и рекомендациями по оптимизации процесса.

При определении показателей согласованности необходимо принимать во внимание специфические аспекты работы предприятия, профессиональные задачи персонала и его индивидуальные характеристики. На Рис. 3.14 представлена модель реализации согласованности работников предприятий общественного питания Кузбасса для повышения производительности труда.

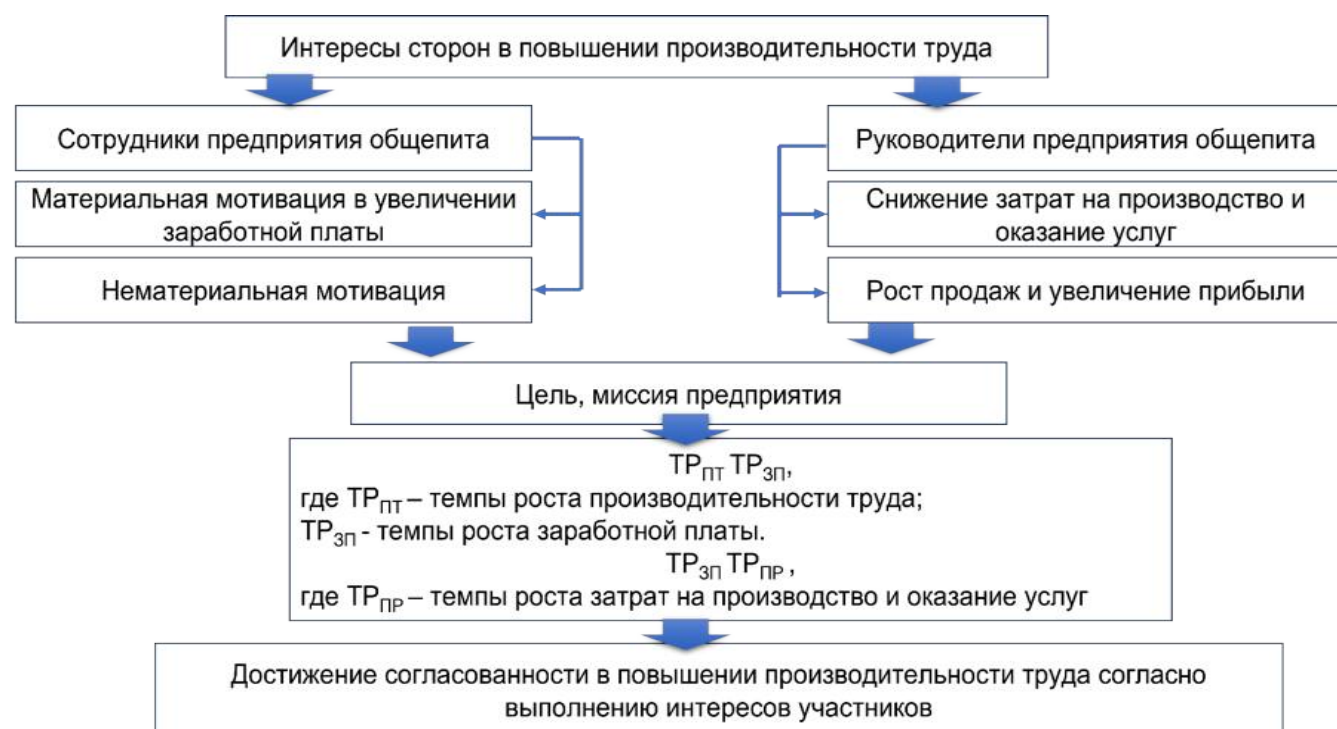


Рисунок 3.14 – Модель реализации согласованности работников предприятий общественного питания Кузбасса в повышении производительности труда¹⁵²

Ключевым моментом в представленной модели выступают интересы сотрудников и руководителей предприятий общественного питания. Сотрудникам столовых за превышение норм производительности труда

¹⁵² Составлено автором.

предлагается дополнительная оплата. Это может проявляться в виде премий за перевыполнение установленных норм, повышение качества приготовленных блюд или улучшение обслуживания клиентов. Размер премии зависит от процента превышения норм и устанавливается в соответствии с формулой материального стимулирования.

В этом случае формула материального стимулирования будет выглядеть следующим образом (формула 3.2):

$$ЗП = ЗП_О + ЗП_{КТУ} + (ЗП_О \times ТР_{ПТ}), \quad (3.2)$$

где $ЗП_О$ – заработная плата по окладу, тыс. руб.;

$ЗП_{КТУ}$ – заработная плата согласно коэффициенту трудового участия, тыс. руб.

$ТР_{ПТ}$ – темпы роста производительности труда, %.

Такой подход стимулирует сотрудников повышать производительность труда, что выгодно как самим сотрудникам, так и предприятию, поскольку повышение производительности труда способствует росту прибыли и улучшению качества услуг.

При изменении темпов роста производительности труда, заработной платы, затрат на производство и оказание услуг, прибыли и рентабельности предприятия общественного питания следует судить о согласованности целей всех участников в достижении производительности труда. Так, при:

$ТР_{ПТ} > ТР_{ЗП}$, – достигаются интересы руководителей, предприятие работает эффективно;

$ТР_{ПТ} < ТР_{ЗП}$, – достигаются интересы работников, предприятие работает не эффективно;

$ТЗ_{ЗП} < ТР_{ПТ}$, – достигаются интересы руководителей, предприятие работает эффективно;

$ТЗ_{ЗП} > ТР_{ПТ}$, – достигаются интересы работников, но предприятие работает не эффективно;

$ТР_{ЗП} \approx ТР_{ПТ}$, – достигаются интересы сотрудников и руководителей.

На следующем этапе исследования необходимо провести расчет

коэффициента согласованности на основе совпадения целей и интересов всех категорий сотрудников предприятия. В этом случае следует определить формулу коэффициента согласованности. Для этого представим расчетные показатели для определения коэффициента согласованности сотрудников предприятий общественного питания в Табл. 3.1.

Таблица 3.1

Расчетные показатели для определения коэффициента согласованности сотрудников предприятий общественного питания¹⁵³

Показатель	Условное обозначение	Расчет показателя
Выручка предприятия	В млн. руб.	Количество произведенных блюд x средний чек
Среднесписочная численность сотрудников предприятия	Чсл, чел.	(Количество на начало года + количество на конец года) / 2
Производительность труда на одного сотрудника	ПТчел,	Выручка предприятия / среднесписочную численность сотрудников
Затраты предприятия на производство и оказание услуг	З, млн. руб.	Себестоимость блюд x количество блюд + затраты на продажу блюд
Прибыль предприятия	ЧП, млн. руб.	Выручка предприятия – затраты предприятия
Рентабельность производства	Рп, %	Прибыль предприятия / выручка предприятия x 100
Заработная плата	ЗП, руб.	Заработная плата по окладу + заработная плата за коэффициент трудового участия
Доплаты за перевыполнение норм	Дзп, руб.	Процент выплаты за перевыполнение норм. На каждый 1% перевыполнения происходит пропорциональное увеличение заработной платы
Зарплатоотдача	Зо, руб.	Прибыль предприятия / фонд оплаты труда

На основе показателей, представленных в Табл. 3.1, коэффициент согласованности (K_C), будет выглядеть следующим образом:

$$K_C = \frac{TP_{ПТ}}{TP_{ЗП}} \times \frac{TP_{П}}{TP_{З}}, \quad (3.3)$$

При $K_{CC} \geq 1$ интересы сотрудников предприятия совпадают, что приводит

¹⁵³ Составлено автором.

к повышению результативности деятельности предприятия общественного питания.

При $K_{CC} < 1$ интересы сотрудников не совпадают, что может негативно отразиться на результативности деятельности предприятия общественного питания. Чем ближе коэффициент согласованности к единице, тем выше совпадение интересов сотрудников предприятий общественного питания. Предлагаемый подход может применяться для оценки и регулирования соотношения производительности труда и заработной платы. Средний показатель за последние пять лет может служить базовой точкой отсчета для сравнительной оценки эффективности принятых мер по повышению производительности труда.

Таким образом, представленная модель позволяет объективно оценить степень согласованности интересов сотрудников и руководства, что способствует повышению эффективности деятельности предприятий общественного питания.

Проведем расчет коэффициента согласованности на примере предприятий столовых на промышленных предприятиях. Исходные данные по предложенным предприятиям представлены в Табл. 3.2, содержащей информацию о хозяйственно–экономической деятельности столовой №1, принадлежащей ООО «Ресторация», которая действует на территории ОАО «Угольная компания «Кузбассразрезуголь».

Таблица 3.2

Исходные данные для расчета коэффициента согласованности
столовой №1 на промышленных предприятиях Кузбасса¹⁵⁴

Показатель	2019 г.	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	Средний	Темпы роста
Выручка предприятия	24,3	75,1	76	152,4	244,1	114,38	1,636
Среднесписочная численность сотрудников предприятия	131	120	128	133	130	128,40	0,997
Производительность труда на одного сотрудника	185,50	625,83	593,75	1145,86	1877,69	885,73	1,673
Затраты предприятия							1,513

¹⁵⁴ Составлено автором.

на производство и оказание услуг	21,74	60,12	75,44	150,57	134,35	88,44	
Прибыль предприятия	2,556	14,985	0,562	1,834	109,752	25,94	13,849
Рентабельность производства	10,52	19,95	0,74	1,20	44,96	15,48	8,254
Заработная плата	4,349	12,023	15,088	30,113	26,870	17,69	1,513
Доплаты за перевыполнение норм	0,22	0,60	0,75	1,51	1,34	0,88	1,513
Зарплатоотдача	58,77	124,64	3,72	6,09	408,46	120,34	14,229

Данные Табл. 3.2 свидетельствуют о повышении рентабельности производства предприятия в 2023 году по отношению к предыдущим периодам. Также отмечено повышение производительности труда и фондоотдачи. На основании данных Табл. 3.2 проведем расчет коэффициента согласованности:

$$K_c = \frac{1,67}{1,513} \times \frac{13,84}{1,513} = 10,09$$

Поскольку коэффициент согласованности больше единицы, это подтверждает, что мероприятия по повышению производительности труда проводятся эффективно, и предприятие имеет возможность увеличения прибыли.

Следовательно:

- Мероприятия, направленные на повышение производительности труда, соответствуют интересам сотрудников и руководителей.
- Рост производительности труда превышает рост заработной платы, что свидетельствует о высокой эффективности деятельности.
- Рост прибыли превышает рост затрат на производство товаров и услуг, что подтверждает финансовую устойчивость предприятия.

В рамках исследования методического обеспечения повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания решены следующие задачи:

- разработан алгоритм повышения эффективности труда на предприятии общественного питания, включающий концептуально-аналитический этап, на котором проводится анализ и оценка производительности труда; разработка методов и подходов для увеличения эффективности работы включает в себя этапы: методологический, где создаются такие инструменты, как экспертная оценка, интегральная оценка, анализ корреляции и регрессии,

а также экономико-математическое моделирование; и прикладной этап, который предполагает выполнение действий по улучшению производительности труда, таких как составление плана мероприятий, определение ключевых индикаторов, контроль и отслеживание их выполнения, а также подведение итогов;

- разработана модель реализации согласованности работников предприятий общественного питания Кузбасса в повышении производительности труда. Ключевым моментом в представленной модели выступают интересы сотрудников и руководителей предприятий общественного питания. В рамках материальной заинтересованности сотрудники желают увеличения заработной платы в результате повышения производительности труда. Это может быть реализовано в форме доплат за перевыполнение норм, качество приготовленных блюд или качество обслуживания клиентов. За каждый процент перевыполнения норм может быть установлена доплата, пропорциональная объему перевыполнения. В противном случае сотрудники, движимые материальным интересом, не будут стремиться к повышению производительности труда.

3.3. Оценка эффективности внедрения системного подхода повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса

На данном этапе диссертационного исследования представим этапы применения комплексной оценки эффективности производительности труда до и после внедрения предложенных механизмов и инструментов повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса (Табл. 3.3).

Для определения влияния факторов на эффективность производительности труда предлагается провести исследование на примере столовой №1 на промышленном предприятии Кузбасса. Для анализа и оценки влияния инструментов и факторов на производительность труда представим показатели в разрезе нескольких лет: с 2019 по 2023 год.

Производительность труда будет представлена как результирующий

показатель, а в качестве показателей, отражающих влияние инструментов и механизмов, будут рассмотрены затраты на цифровизацию бизнес-процессов, заработная плата сотрудников и стоимость основных фондов предприятия.

Таблица 3.3

Этапы комплексной оценки эффективности производительности труда до и после внедрения предложенных механизмов и инструментов повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса¹⁵⁵

Этапы	Описание	Результат
1	Отбор показателей	Формирование перечня показателей в соответствии с целью исследования
2	Определение перечня показателей, отражающих результат (у)	Формирование показателей в соответствии с целью исследования
3	Определение перечня показателей, потенциально влияющих на формирование результирующего показателя	Формирование показателей в соответствии с целью исследования ($x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$)
4	Проведение корреляционного анализа на основе данных второго и третьего этапа	Получение коэффициента корреляции
5	Отбор показателей для проведения регрессионного анализа	Формирование перечня показателей, имеющих высокий и средний показатель корреляции с результативным показателем, более 0,5
6	Проведение регрессионного анализа	Получение коэффициента регрессии ($a_0, a_1, a_2, \dots, a_n$)
7	Формирование линейной функции	$y = a_0 + a_1x_1 + a_2x_2 + \dots + a_nx_n$ (3.1)
8	Решение уравнения методом наименьших квадратов. В основу этого метода положено требование минимальности сумм квадратов отклонений эмпирических данных y_i от выровненных y^Λ	Уравнение $(y_i - \hat{y})^2 = \sum (y_i - a_0 - a_1x_i)^2 \rightarrow \min$ (3.2)
9	Анализ и оценка результатов	Результат оценки эффективности производительности труда, до и после предложенных механизмов и инструментов повышения эффективности труда на предприятиях общества Кузбасса

Указанные показатели представлены в динамике с 2019 по 2023 год.

¹⁵⁵ Составлено автором.



Рисунок 3.15 – Динамика показателей производительности труда, темпов роста производительности труда в столовой №1 на промышленных предприятиях Кузбасса¹⁵⁶

Свидетельством роста эффективности работы за период между 2021 и 2023 годами служат данные, представленные на Рис. 3.15. В сравнении с 2019 годом производительность возросла на 337,37% в 2020 году. В сравнении с 2020 годом, в 2021 году произошло падение индекса на 5,2 процента, в 2022 году наблюдался значительный прирост на 192,99 процента. В 2023 году, несмотря на повышение общего индекса, скорость его увеличения снизилась, достигнув 163,87% относительно предшествующего года.

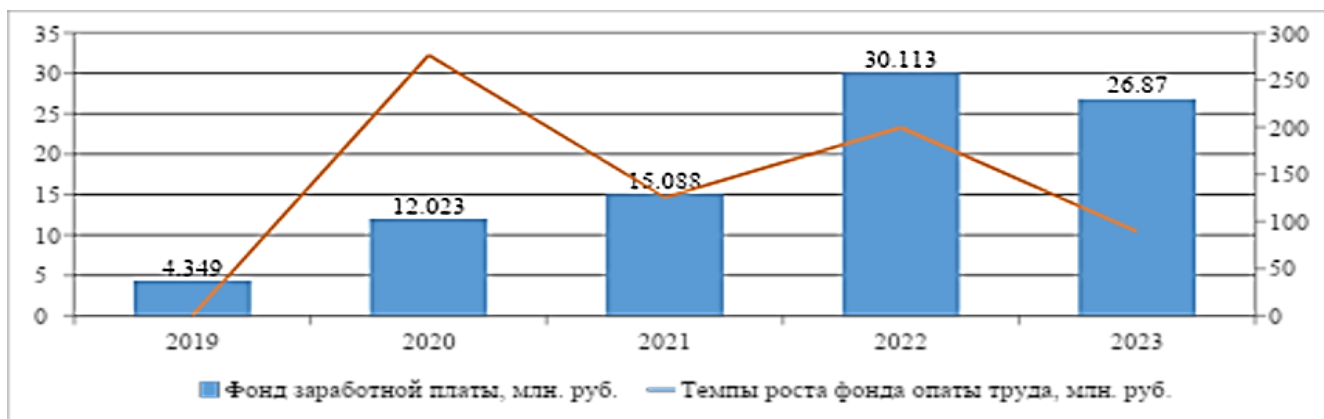


Рисунок 3.16 – Динамика показателя фонда заработной платы и темпов роста фонда заработной платы в столовой №1 на промышленных предприятиях Кузбасса¹⁵⁷

¹⁵⁶ Составлено автором на основе отчетов предприятия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://b2book.ru/inn/4253042760-ooo-restoratsiia/> (дата обращения 12.10.2024).

¹⁵⁷ Составлено автором на основе отчетов предприятия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://b2book.ru/inn/4253042760-ooo-restoratsiia/> (дата обращения 12.10.2024).

На диаграмме, представленной на Рис. 3.16 видно, что с 2019 по 2023 год наблюдается существенное увеличение фонда оплаты труда. Наиболее заметным был скачок в 2020 году относительно предыдущего года, достигнув 276,45%. В 2021 году темпы роста показателя замедлились и составили 125,49%. В 2022 году рост показателя составил 199,58%, а в 2023 году произошло снижение абсолютного показателя на 10,1%. Динамика показателя доплат за перевыполнение норм представлена на Рис. 3.17.

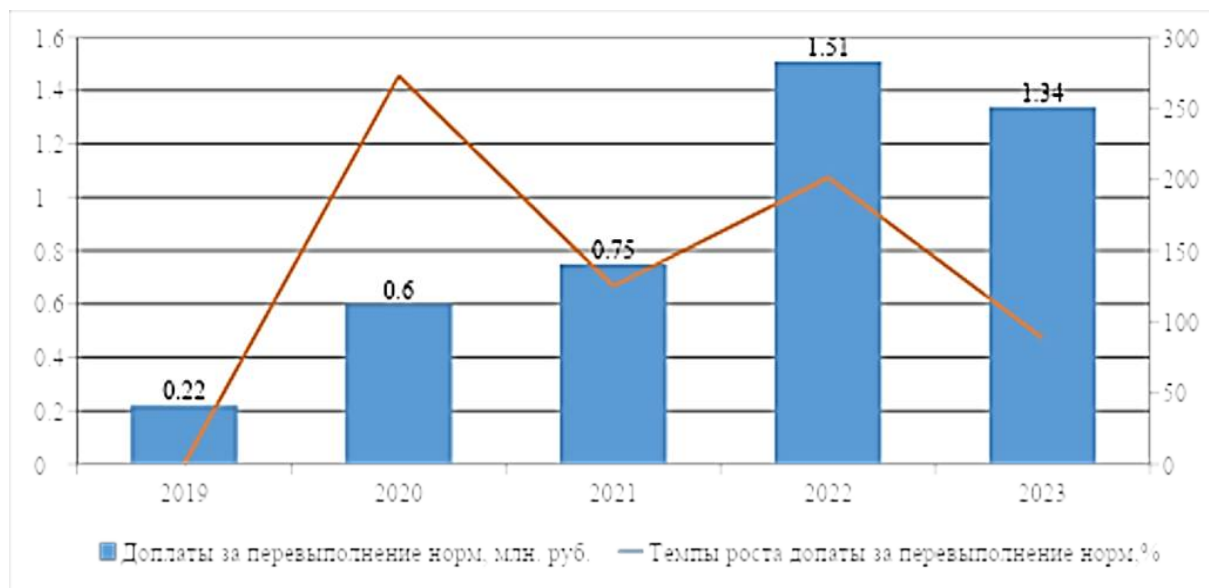


Рисунок 3.17 – Динамика показателя доплаты за перевыполнение норм и темпов рост доплат за перевыполнение норм в столовой №1 на промышленных предприятиях Кузбасса¹⁵⁸

Диаграмма, представленная на Рис. 3.17, демонстрирует рост штрафов за невыполнение установленных задач в течение 2019–2022 годов. В 2020 году наблюдался резкий рост на 272,73% по сравнению с 2019 годом, но затем в 2021 году он сократился до 125,00%. В 2022 году этот показатель вырос до 201,33% по сравнению с предыдущим годом. В 2023 году наблюдается снижение показателя на 10,3%.

Показатель доплаты за перевыполнение нормы тесно коррелирует с фондом заработной платы, где наблюдаются практически аналогичные изменения

¹⁵⁸ Составлено автором на основе отчетов предприятия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://b2book.ru/inn/4253042760-ooo-restoratsiia/> (дата обращения 12.10.2024).

в период с 2019 по 2023 год.

Помимо заработной платы и доплат за перевыполнение норм, на производительность труда оказывает влияние процесс цифровизации, который происходит практически на всех этапах бизнес-процессов предприятия. Динамика изменения затрат на цифровизацию представлена на Рис. 3.18.



Рисунок 3.18 – Динамика показателя затрат на цифровизацию производства и темпов роста затрат на цифровизацию в столовой №1 на промышленных предприятиях Кузбасса¹⁵⁹

На диаграмме (Рис. 3.18) видно, что расходы на цифровую модернизацию столовой №1 на промышленных предприятиях Кузбасса в период с 2019–2022 годы демонстрировали рост. Наибольшая динамика увеличения этого показателя наблюдалась в 2020 году и составила 166,67% по сравнению с 2019 годом. В 2021 году темп роста замедлился до 160,00%, снизившись на 6,67 процентных пункта. В 2022 году продолжился рост абсолютного показателя, однако темп его увеличения составил всего 137,50%. В 2023 году показатель стал отрицательным, что привело к сокращению расходов на цифровые технологии на 18,8% по сравнению с предыдущим годом.

Не менее важным показателем успешного повышения производительности

¹⁵⁹ Составлено автором на основе отчетов предприятия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://b2book.ru/inn/4253042760-ooo-restoratsiia/> (дата обращения 12.10.2024).

выступает обновление основных фондов, а именно внедрение нового, более производительного оборудования, в общепите это может быть оборудование, заменяющее ручной труд. Динамика стоимости основных фондов столовой №1 на промышленных предприятиях Кузбасса представлена на Рис. 3.19.

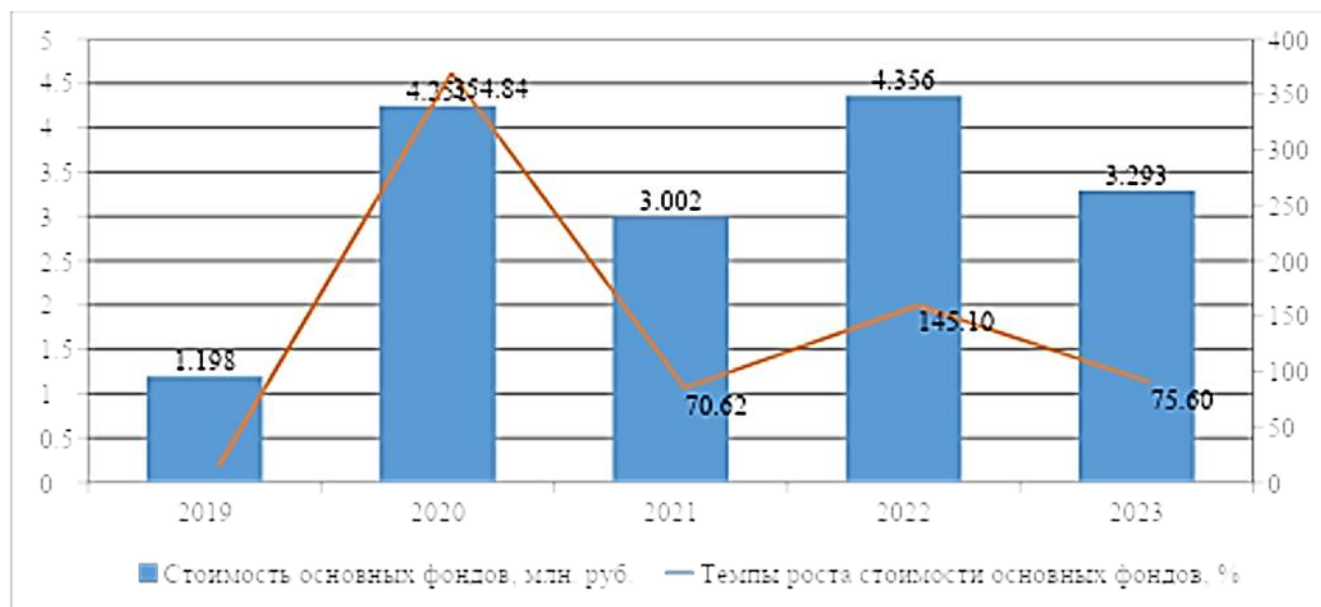


Рисунок 3.19 – Динамика стоимости основных фондов и темпов роста стоимости основных фондов¹⁶⁰

Анализ диаграммы (Рис. 3.19) показывает, что стоимость основных средств возросла на 354,84% в 2020 году по отношению к 2019 году, однако в 2021 году произошел значительный спад этого показателя на 29,4%, вызванный падением стоимости из-за морального устаревания, что потребовало модернизации в 2022 году. В сравнении с 2021 годом стоимость основных средств увеличилась на 145,10% в 2022 году, однако в 2023 году произошло падение на 24,5%.

На основе проведенного исследования рекомендуется использование многофакторного подхода для определения степени воздействия различных инструментов и механизмов на увеличение эффективности работы столовой №1 на промышленных предприятиях Кузбасса. Этот подход предполагает применение регрессионно-корреляционного анализа.

¹⁶⁰ Составлено автором на основе бухгалтерской отчетности ООО «Ресторация». –URL: <https://b2book.ru/inn/2466257277-ooo-restoratsiia/finance/> (дата обращения 07.02.2025).

Для выполнения первых трех этапов составим список параметров, необходимых для проведения корреляционного и регрессионного исследований. В Табл. 3.4 приведены результаты.

Таблица 3.4

Исходные данные для корреляционно–регрессионного анализа¹⁶¹

Годы	Производительность труда на одного сотрудника, тыс. руб. (Y)	Фонд заработной платы, млн. руб. (X ₁)	Доплаты за перевыполнение норм, млн. руб. (X ₂)	Затраты на цифровизацию производства, млн. руб. (X ₃)	Стоимость основных фондов, млн. руб. (X ₄)
2019	185,5	4,349	0,22	0,3	1,198
2020	625,83	12,023	0,6	0,5	4,251
2021	593,75	15,088	0,75	0,8	3,002
2022	1145,86	30,113	1,51	1,1	4,356
2023	1877,69	26,87	1,34	0,9	3,293

В связи с ограниченным объёмом статистической выборки (период 2019–2023 гг., n=5), применение строгих эконометрических методов (регрессионный анализ с оценкой значимости коэффициентов) является методологически некорректным.

В данной работе регрессионные модели используются исключительно для выявления тенденций и качественной оценки взаимосвязей, а не для статистического прогнозирования. Все количественные оценки носят иллюстративный характер и требуют верификации на расширенной выборке.

В столовой №1 на промышленных предприятиях Кузбасса в период с 2019 по 2023 год с использованием программы Excel был выполнен анализ корреляции между показателями механизмов и инструментов, направленных на увеличение эффективности работы.

В Табл. 3.5 приведены результаты корреляционного анализа по итоговому индикатору Y.

¹⁶¹ Составлено автором на основе бухгалтерской отчетности ООО «Ресторация». –URL: <https://b2book.ru/inn/2466257277-ooo-restoratsiia/finance/> (дата обращения 07.02.2025).

Таблица 3.5

Результаты корреляционного анализа механизмов и инструментов
повышения производительности труда в столовой №1 на промышленных
предприятиях Кузбасса¹⁶²

	(Y1)	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)
(Y1)	1				
(X1)	0,860661	1			
(X2)	0,858589	0,999975	1		
(X3)	0,727944	0,954733	0,954248	1	
(X4)	0,476075	0,670771	0,670326	0,644902	1

Согласно шкале Чеддока, коэффициент корреляции $Y_1;X_1$ имеет высокий уровень корреляции – 0,8606, $Y_1;X_2$ также имеет высокий уровень корреляции 0,8585, $Y_1;X_3$ – тоже имеет высокий уровень корреляции – 0,7279, так как их значения находятся в диапазоне от 0,7 до 0,9 (см. Табл. 3.5).

Корреляционный анализ, проведенный в исследовании, подтвердил наличие тесной связи между производительностью труда и следующими факторными показателями:

1. Фонд заработной платы.
2. Доплаты за перевыполнение норм.
3. Затраты на цифровизацию производственного процесса.

Полученные результаты корреляционного анализа будут использованы в дальнейших расчетах для оценки влияния этих факторов на производительность труда. Это позволит более точно прогнозировать изменения производительности и принимать обоснованные управленческие решения.

¹⁶² Составлено автором.

Для проведения регрессионного анализа предлагается применение метода наименьших квадратов. Представим таблицу вспомогательных величин для расчета показателей уравнения линейной регрессии.

Таблица 3.6

Вспомогательные величины показателей производительности труда (Y) и фонда заработной платы (X1)¹⁶³

i	x_i	y_i	$x_i y_i$	X_i^2	Y_i^2
1	4.349	185.5	806.74	18.91	34410.25
2	12.023	625.83	7524.35	144.55	391663.19
3	15.088	593.75	8958.5	227.65	352539.06
4	30.113	1145.86	34505.28	906.79	1312995.14
5	26.87	1877.69	50453.53	722	3525719.74
Σ	88.44	4428.63	102248.41	2019.9	5617327.38

Таблица 3.7

Вспомогательные величины показателей производительности труда (Y) и доплаты за перевыполнение норм (X2)¹⁶⁴

i	x_i	y_i	$x_i y_i$	X_i^2	Y_i^2
1	0.22	185.5	40.81	0.05	34410.25
2	0.6	625.83	375.5	0.36	391663.19
3	0.75	593.75	445.31	0.56	352539.06
4	1.51	1145.86	1730.25	2.28	1312995.14
5	1.34	1877.69	2516.1	1.8	3525719.74
Σ	4.42	4428.63	5107.97	5.05	5617327.38

¹⁶³ Составлено автором.

¹⁶⁴ Составлено автором.

Таблица 3.8

Вспомогательные величины показателей производительности труда (Y) и затраты на цифровизацию производства (X3)¹⁶⁵

i	x_i	y_i	$x_i y_i$	X_i^2	Y_i^2
1	0.3	185.5	55.65	0.09	34410.25
2	0.5	625.83	312.92	0.25	391663.19
3	0.8	593.75	475	0.64	352539.06
4	1.1	1145.86	1260.45	1.21	1312995.14
5	0.9	1877.69	1689.92	0.81	3525719.74
Σ	3.6	4428.63	3793.93	3	5617327.38

Таблица 3.9

Вспомогательные величины показателей производительности труда (Y) и стоимость основных фондов (X4) (составлено автором)

i	x_i	y_i	$x_i y_i$	X_i^2	Y_i^2
1	1.198	185.5	222.23	1.44	34410.25
2	4.251	625.83	2660.4	18.07	391663.19
3	3.002	593.75	1782.44	9.01	352539.06
4	4.356	1145.86	4991.37	18.97	1312995.14
5	3.293	1877.69	6183.23	10.84	3525719.74
Σ	16.1	4428.63	15839.67	58.34	5617327.38

Проведем расчет коэффициентов a и b уравнения линейной регрессии при

¹⁶⁵ Составлено автором.

использовании формулы 3.3 и 3.4.

$$a = \frac{\sum x_i \sum y_i - n \sum x_i y_i}{(\sum x_i)^2 - n \sum x_i^2} \quad (3.3)$$

$$b = \frac{\sum x_i \sum x_i y_i - \sum x_i^2 \sum y_i}{(\sum x_i)^2 - n \sum x_i^2} \quad (3.4)$$

Полученные результаты расчета коэффициентов представлены в Табл. 3.10.

Таблица 3.10

Расчета коэффициентов a , b , уравнение линейной регрессии при $(y_1)^{166}$

	Коэффициент a	Коэффициент b	Уравнение линейной регрессии
X1	52,5	-42,02	$\hat{y} = 52,5x - 42,02$
X2	1047,17	-39,97	$\hat{y} = 1047,17x - 39,97$
X3	8796,01	-182,48	$\hat{y} = 8796,01x - 182,48$
X4	243,19	102,65	$\hat{y} = 243,19x + 102,65$

Используя результаты, осуществляется вычисление коэффициента линейной парной корреляции (r_{xy}), представленного формулой 3.5, а также определение коэффициента детерминации (R^2) согласно формуле 3.6. Для определения степени влияния параметров регрессии и корреляции используется среднее значение x , рассчитываемое по формуле 3.7 за весь изучаемый временной интервал.

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2) (n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}} \quad (3.5)$$

$$R^2 = r_{xy}^2 \quad (3.6)$$

$$\bar{X} = \frac{1 \sum x_i}{n} \quad (3.7)$$

Полученные коэффициенты регрессии демонстрируют направление влияния факторов на производительность труда, однако не могут рассматриваться как основа для точного прогнозирования. Для подтверждения выявленных

¹⁶⁶ Составлено автором.

зависимостей требуется расширение выборки до минимально необходимых 30–50 наблюдений (предприятий отрасли в регионе).

Исследование влияния механизмов и инструментов, направленных на стимулирование роста производительности труда в столовой №1 на промышленных предприятиях Кузбасса, проведено с использованием предложенной методики, включающей следующие этапы:

1. Последовательность действий, основанная на применении экономико-математического аппарата:

- Сбор и обработка данных о производительности труда и влияющих на нее факторах.

- Применение экономико–математических методов для анализа и интерпретации данных.

2. Определение тесноты связи результирующего показателя и факторов:

- Использование корреляционного анализа для выявления степени взаимосвязи между производительностью труда и влиянием различных факторов.

3. Выявление факторов, оказывающих влияние на производительность предприятия:

- Применение регрессионного анализа методом наименьших квадратов для определения значимости и силы влияния различных факторов на производительность труда.

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о наличии тесной связи между производительностью труда и такими факторами, как фонд заработной платы, доплаты за перевыполнение норм и затраты на цифровизацию производственного процесса.

В рамках проведения оценки эффективности внедрения системного подхода к повышению эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса решены следующие задачи:

- предложен алгоритм комплексной оценки эффективности производительности труда до и после внедрения предложенных механизмов и инструментов повышения эффективности труда на предприятиях

общественного питания Кузбасса. В основу алгоритма заложен метод регрессионного анализа (метод наименьших квадратов), который позволяет определить наиболее перспективные инструменты и механизмы, в наибольшей степени влияющие

на производительность труда предприятий общественного питания Кузбасса.

Вывод по главе 3

В рамках исследования организационно–экономического механизма повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса решены следующие задачи:

- разработана система повышения эффективности работы предприятия общественного питания, опирающаяся на функциональный метод, который включает этапы изучения и оценивания внутренних аспектов компании через призму макро– и микросреды, исследование и оценку внешних факторов, учитывающих ресурсы, географические особенности и результаты; анализ специфических факторов, характеризующих отраслевую принадлежность бизнеса, планирование и организацию мероприятий по улучшению производительности труда, контроль и мониторинг выполнения плановых целей;

- разработана диаграмма Исикавы на основе проведенного опроса сотрудников предприятия общественного питания, выступающая как один из инструментов выявления основных проблем в системе мотивации сотрудников;

- разработан алгоритм корреляционно–регрессионного анализа, позволяющий определить изменение результирующего показателя под воздействием влияния факторных показателей. В качестве результирующего показателя (зависимой переменной) возможно применение показателей «чистая прибыль», «рентабельность предприятия» и т.д. в зависимости от поставленной цели оценки эффективности деятельности предприятия общественного питания;

- разработан алгоритм повышения эффективности труда на предприятии общественного питания, включающий концептуально–аналитический этап, на котором проводится анализ и оценка производительности труда. Разработка методов и подходов для увеличения эффективности работы включает в себя:

методологический этап (создание инструментов: экспертная оценка, комплексная оценка, корреляционный и регрессионный анализ, экономико-математическое моделирование); и прикладной этап (выполнение действий по улучшению производительности труда: составление плана мероприятий, определение ключевых индикаторов, контроль и наблюдение за их достижением, подведение итогов);

- разработана модель реализации согласованности работников предприятий общественного питания Кузбасса в вопросах повышения производительности труда. Ключевым моментом в представленной модели являются интересы сотрудников и руководителей. В рамках материальной заинтересованности сотрудники стремятся к увеличению заработной платы в результате повышения производительности труда, что может быть реализовано в форме доплат за перевыполнение норм, качество приготовленных блюд или качество обслуживания клиентов. За каждый процент перевыполнения норм может быть установлена доплата, пропорциональная объему перевыполнения. В противном случае сотрудники, движимые материальным интересом, не будут стремиться к повышению производительности труда;

- предложен алгоритм комплексной оценки эффективности производительности труда до и после внедрения предложенных механизмов и инструментов повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса. В основу алгоритма заложен метод регрессионного анализа (метод наименьших квадратов), который позволяет определить наиболее перспективные инструменты и механизмы, в наибольшей степени влияющие на производительность труда предприятий общественного питания Кузбасса. Исследование влияния стимулов на повышение производительности труда проводилось в столовой №1 промышленного предприятия в регионе Кузбасс. Были выполнены следующие этапы: применение экономико-математического аппарата, заключающегося в сборе и обработке данных о результатах работы столовой и воздействии на неё различных факторов; установление взаимосвязи:

используя методы корреляционного и регрессионного анализа, определена связь между показателями производительности и внешними факторами; выявление факторов: благодаря применению метода наименьших квадратов удалось выявить наиболее влиятельные факторы, оказывающие положительное воздействие на производительность труда.

Таким образом, проведённое исследование позволило разработать комплексную методику анализа, пригодную для дальнейшего применения в управлении производительностью труда столовых и иных учреждений подобного профиля.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе диссертационного исследования разработаны методы, технологии и алгоритмы повышения эффективности труда на предприятиях сферы услуг, а также сформулированы практические рекомендации. Для достижения этой цели были решены следующие задачи.

1. Изучены подходы отечественных и зарубежных исследователей к определению понятия «эффективность труда». Структурированы различные подходы, на основе которых предложено авторское определение: «Эффективность труда – это индикатор вклада одного человека или группы людей в конечный результат предприятия (организации), обусловленный влиянием факторов, стимулирующих качественное и количественное выполнение трудовых функций». Анализ понятий «услуга» и «эффективность» лёг в основу формирования данного определения. Исследование направлено не только на уточнение термина, но и на раскрытие глубинного смысла концепции «эффективность труда» в расширенной перспективе. Предложенная формулировка определяет структуру, объекты, а также количественные и качественные показатели исследования, что позволило в дальнейшем разработать методы, технологии и алгоритмы повышения эффективности труда на предприятиях сферы услуг.

2. Сформирована классификация процессов внедрения цифровых технологий на предприятиях общественного питания Кузбасса, включающая: управленческий учёт, процесс упаковки и хранения, процесс учёта и списания средств с сотрудников, получивших питание, учёт работы персонала с клиентами, учёт работы сотрудников общественного питания и ресторанов. Данная классификация легла в основу исследования факторов, влияющих на производственный процесс предприятий общепита Кузбасса. Проведённый анализ методов оценки факторов, влияющих на повышение эффективности труда в сфере услуг, позволил выделить организационные, экономические, психологические, социальные факторы, а также факторы безопасности труда. Это дало возможность провести прямой факторный анализ, основной задачей которого является определение ключевых элементов, влияющих на конечный

результат. Определено, что в сфере обслуживания выделяются категории, оказывающие влияние на масштабы предоставления услуг и уровень их качества.

3. Предложен метод интегральной оценки эффективности повышения производительности труда работников сферы общественного питания. Отличием предложенного метода от других экономико-математических методов является комплексный подход, позволяющий оценить множество количественных и качественных показателей одним интегральным показателем. Разделение показателей метода комплексной оценки эффективности труда в ресторанном бизнесе осуществлено по пяти категориям: финансовые результаты, платёжеспособность, финансовая устойчивость, уровень технического оснащения и эффективность работы персонала. Апробация метода, проведённая на примере предприятий общественного питания Кузбасса, показала, что экономические факторы, финансовая устойчивость, техническая оснащённость и цифровизация бизнес-процессов оказывают положительное влияние на рост производительности труда.

4. Разработана технология оценки влияния факторов на повышение производительности труда предприятий сферы общественного питания, опирающаяся на факторный и кластерный анализ, позволяющий выделить однородные группы (кластеры) из множества объектов. Отличительной особенностью предложенной технологии является углублённый анализ на основе обширных данных, обрабатываемых многомерными статистическими методами. Данная технология позволяет выделить группу факторов, на которые следует обратить внимание при разработке мер повышения производительности труда.

5. Предложена система реализации механизмов повышения производительности труда на предприятиях сферы услуг, основанная на функциональном подходе, включающем анализ и оценку внутренних, внешних и специфических факторов, планирование мероприятий, их организацию и последующий контроль. Отличие предложенного механизма от традиционно используемых заключается в учёте специфического фактора, зависящего от отраслевой направленности предприятия. На начальном этапе осуществлён

выбор параметров, непосредственно способствующих росту эффективности работы в столовых и кафе. Факторы сгруппированы по пяти направлениям: государственные, организационные, рыночные, производственные, компетенции работников. В рамках каждого фактора проведён опрос 40 ведущих сотрудников предприятий общественного питания Кузбасса, которые оценили влияние факторов по шкале от 1 до 10 (1 – слабое влияние, 10 – сильное). Исследование выявило, что большинство респондентов отдают приоритет экономическим аспектам: дефициту или избытку рабочей силы в сервисной индустрии, завышенной цене пищевых изделий и неполной осведомлённости о предпочтениях покупателей. Таким образом, организациям сферы питания следует разработать комплекс мер по устранению выявленных трудностей.

6. Предложена авторская методика поэтапного повышения эффективности труда предприятий сферы общественного питания¹⁶⁷. На основе разработанного алгоритма повышения эффективности труда на предприятиях общественного питания Кузбасса созданы методические положения и рекомендации по выполнению последовательности действий для развития организационного механизма повышения производительности труда. Основными показателями производительности труда на предприятиях общественного питания определены: объём произведённой продукции и оказанных услуг потребителям, а именно количество приготовленных и проданных блюд. Как правило, на предприятиях общественного питания сложно определить производительность конкретного сотрудника, в связи с чем предложено разрабатывать KPI, отражающие вклад сотрудников в общий результат предприятия. KPI

¹⁶⁷ Выделены следующие этапы: концептуально-аналитический (предполагает выполнение комплексного анализа потенциала предприятия общепита и оценки возможности повышения производительности труда, а также определение текущего состояния деятельности предприятия с определением экономических и финансовых показателей); методологический (предполагает разработку методов, способствующих созданию мер, направленных на повышение производительности труда, с использованием методов экспертной оценки, интегральной оценки, корреляционно-регрессионного анализа и экономико-математического моделирования); прикладной (проводится разработка графика реализации мер повышения производительности, формирование перечня показателей, выступающих отправной точкой для сравнения изменений).

сотрудников общественного питания строится на основе анализа работы компании, её отделов, смен или индивидуальных достижений, позволяя оценивать результаты

за конкретный временной период. Универсального подхода для определения КРІ в сфере общественного питания не существует, так как он сильно варьируется в зависимости от специфических задач каждого работника.

В результате проведённого исследования цель достигнута, поставленные задачи решены. Разработанные методы, технологии и алгоритмы могут быть использованы руководителями предприятий общественного питания для повышения эффективности труда, оптимизации бизнес–процессов и обоснования управленческих решений в условиях индустриального региона (на примере Кемеровской области – Кузбасса).

Список источников и литературы

Нормативные правовые акты Российской Федерации:

1. Конституция Российской Федерации // КонсультантПлюс : Информ. – правовой портал. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 05.12.2022). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации// КонсультантПлюс: Информ. – правовой портал. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 05.12.2022). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
3. Налоговый кодекс Российской Федерации // КонсультантПлюс: Информ. – правовой портал. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 05.12.2022). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
4. Трудовой кодекс Российской федерации // КонсультантПлюс: Информ. – правовой портал. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 05.12.2022). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
5. О защите прав потребителей : Федер. закон от 07 февр. 1992 г. № 23001– 1–ФЗ (ред. от 08.08.2024.) // КонсультантПлюс : Информ.–правовой портал. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 05.12.2022). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.
6. Федеральный закон от 24.07.2007 N 209–ФЗ (ред. от 23.05.2025) "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.06.2025). "Собрание законодательства РФ", 30.07.2007, N 31, ст. 4006.
7. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210–ФЗ (ред. от 28.12.2024) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179
8. Федеральный закон от 06.12.2011 N 402–ФЗ (ред. от 12.12.2023) "О бухгалтерском учете". Официальный интернет–портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>, 07.12.2011.
9. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131–ФЗ (ред. от 20.03.2025) "Об

общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации". "Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822.

10. Указ Президента РФ от 07.05.2024 N 309 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года". Официальный интернет–портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>, 07.05.2024.

11. О концепции перехода Российской Федерации к устойчивому развитию : Указ Президента Российской Федерации от 01 апр. 1996 г. № 440 // КонсультантПлюс : Информ. – правовой портал. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 05.12.2022). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

12. О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года : указ Президента Российской Федерации от 21 июля. 2020 г. № 474 // КонсультантПлюс : Информ. – правовой портал. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 05.12.2022). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

13. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания". Официальный интернет–портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 28.09.2020,

14. Распоряжение Правительства РФ от 25 июля 2017 г. № 1587–р | Документы лент ПРАЙМ: ГАРАНТ.РУ Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71634236/> .

15. Паспорт национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости» // Официальный сайт Правительства РФ. – Режим доступа: URL:<http://static.government.ru/media/files/Ki3g5TzKdmVyX2ogBvNTIxH3BQ6YFADA.pdf> .

16. Приказ Минкомсвязи России от 01.08.2018 N 428 "Об утверждении Разъяснений (методических рекомендаций) по разработке региональных проектов в рамках федеральных проектов национальной программы "Цифровая экономика Российской Федерации".

17. "ОК 029–2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности" (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 N 14–ст) (ред. от 09.04.2025).

18. "ГОСТ 30389–2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования" (вместе с "Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов"). (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676–ст).

19. "ГОСТ 31985–2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения" (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 191–ст).

20. "ГОСТ Р 55889–2024. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги общественного питания. Система менеджмента безопасности продукции общественного питания. Рекомендации по применению ГОСТ Р ИСО 22000–2019 для индустрии питания" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 10.12.2024 N 1862–ст).

21. "ГОСТ Р 71162–2023. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги общественного питания. Доставка продукции общественного питания по заказам потребителей. Общие требования". (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 21.12.2023 N 1603–ст).

22. "ГОСТ 30524–2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Требования к персоналу". (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1674–ст).

23. "ГОСТ 31984–2012. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования". (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 192–ст).

24. "ГОСТ 32692–2014. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания". (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.05.2014 N 459–ст).

25. "ГОСТ 32691–2014. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания". (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.05.2014 N 458–ст).

26. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 27.10.2020 N 32 (ред. от 22.08.2024) "Об утверждении санитарно–эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590–20 "Санитарно–эпидемиологические требования к организации общественного питания населения" (вместе с "СанПиН 2.3/2.4.3590–20. Санитарно–эпидемиологические правила и нормы..." (Зарегистрировано в Минюсте России 11.11.2020 N 60833).

27. <Письмо> Роспотребнадзора от 30.09.2020 N 02/20213–2020–27 "О Правилах оказания услуг общественного питания".

28. "МР 3.1/2.3.6.0190–20. 3.1. Профилактика инфекционных болезней. 2.3.6. Предприятия общественного питания. Рекомендации по организации работы предприятий общественного питания в условиях сохранения рисков распространения COVID–19. Методические рекомендации". (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 30.05.2020).

29. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22.05.2003 N 98 "О введении в действие Санитарно–эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.3.2.1324–03" (вместе с "СанПиН 2.3.2.1324–03. 2.3.2. Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов. Санитарно–эпидемиологические правила и нормативы", утв. Главным государственным врачом РФ 21.05.2003). (Зарегистрировано в Минюсте РФ 06.06.2003 N 4654).

30. "МР 2.3.6.0233–21. 2.3.6. Предприятия общественного питания. Методические рекомендации к организации общественного питания населения. Методические рекомендации". (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 02.03.2021). (вместе с "Рекомендациями по правилам обработки установок для дозированного розлива питьевой воды", "Рекомендациями по отбору суточных проб", "Рекомендуемой номенклатурой, объемом и

периодичностью проведения лабораторных и инструментальных исследований в организациях питания образовательных учреждений"). "Бюллетень нормативных и методических документов Госсанэпиднадзора", N 1, март, 2021.

Научная литература

31. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студ. вузов. 2–е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2005. – 318 с.

32. Агабабян, Э. М. Экономический анализ сферы услуг. – М., 1968. – С. 24–25.

33. Алланазаров, Т. Роль трудоемкости в расчете производительности труда / Т. Алланазаров, О. Бердиева // Матрица научного познания. – 2024. – № 3, ч.– С. 127–130. URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_64990152_66524331.pdf (дата обращения 11.04.2025)

34. Аргашокова, О.И. Проблемы управления мотивацией персонала / О. И. Аргашокова // Социально–гуманитарные технологии. – 2020. – № 4(16). – С. 23–31.

35. Ариф, Ю.С. Оценка персонала по методике KPI в современных проектно–ориентированных компаниях // Российское предпринимательство. – 2015. – Том 16. – № 10. – с. 1449–1458.

36. Ассэль, Г. Маркетинг: принципы и стратегия: учебник для вузов. М.: ИНФРАМ, 2001. – 803 с.

37. Асташова, Е.А., Дмитренко, Е.А. Нормирование труда как фактор повышения производительности труда // Экономика труда. – 2022. – Т. 9, № 12–2145 с.

38. Афанасьева, В.С. Эффективные методы мотивации персонала / В.С. Афанасьева // Аллея науки. – 2020. – Т. 2. – № 12(51). – С. 456–458.

39. Баканова, Е.М. Эволюция терминологических аспектов категории «услуга» // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы. –2012. –№ 3. – С. 119–122.

40. Баринов, Н.А. Услуги (социально–правовой аспект). Саратов, 2001. –

С. 14–15.

41. Беспаликов В.В. Оценка трудового потенциала: от количества сил до их возможностей / В.В. Беспаликов Т.А. Бельчик // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. – 2024. – Т.9, №1. – С. 49–59. – URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_63349608_56121652.pdf (дата обращения: 11.04.2024).

42. Бессонова Е.В. Анализ динамики совокупной производительности факторов на российских предприятиях (2009–2015 гг.) / «Вопросы экономики». – 2018. – № 7. – С. 96 –118.

43. Бессонова Е.В. Производительность труда в сфере услуг: региональные аспекты // Вопросы экономики. – 2023. – № 5. – С. 78–92.

44. Кузьбожев Э.Н. Цифровизация и производительность труда в региональной экономике // Экономика региона. – 2024. – Т. 20. – № 1. – С. 156–170.

45. Левчук А.О. Методы оценки эффективности труда в условиях цифровой трансформации // Экономика труда. – 2024. – Т. 11. – № 2. – С. 234–248.

46. Пестов В.Ю. Управление производительностью труда в индустриальных регионах // Региональная экономика. – 2024. – № 3. – С. 89–103.

47. Бешелев С.Д., Гурвич, Ф.Г. Экспертные оценки. — М.: Наука, 1973. – 157 с.

48. Боровских Н.В., Кипервар, Е.А. Показатели и факторы эффективности труда в общественном питании // BUSINESS. EDUCATION. LAW. BULLETIN OF VOLGOGRAD BUSINESS INSTITUTE. – 2018. – № 3 (44). – С. 33–38.

49. Бородулин А.Л. Взаимосвязь потока талантливых сотрудников и программ повышения производительности труда // Социально–трудовые исследования. – 2019. – № 4. – 92–98.

50. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика: учеб. пособие / Т.Д. Бурменко, Н.Н. Даниленко, Т.А. Туренко; под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: Кнорус, 2007.

51. Бухгалтерская отчетность ООО «Ресторация». –URL:

<https://b2book.ru/inn/2466257277-ooo-restoratsiia/finance/> (дата обращения 07.02.2025)

52. Василенко, В. Оценка эффективности функционирования предприятий и качества системы менеджмента // Вестник экономической науки России. – 2012. – Т.22. – №2. – С. 121–127.

53. Вардаян, И.Т. Предложение по совершенствованию системы нематериального стимулирования сотрудников / И.Т. Вардаян // Кадровик. – 2010. – № 10. – 63–65 с.

54. Велиева, А. Возможности роста производительности труда / А. Велиева, П. Шохрадов // Символ науки: международный научный журнал. – 2024. – Т.1, №3, ч.1. – С. 75–77. – URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_62894479_53131997.pdf (дата обращения: 10.04.2024).

55. Волгин, О.Н., Пушкарёв Н.Н., Матвеев А.А. Мотивация труда персонала предприятия: учебное пособие / Под общей ред. д.э.н., проф. Пушкарёва Н.Н. – М.: АП «Наука», 2007. – 156 с.

56. Волков, В. Парадигмальный подход к анализу эволюции логистики в России // Логистика. – 2019. – № 10. – С. 46–50.

57. Гилета, О.П. Эффективность некоммерческих организаций: теоретические подходы / О.П. Гилета // Социологические исследования современного общества: методология, теория, методы. – 2008. – № 795. – С. 72–77.

58. Главатских, О.Б. Управление трудовой мотивацией персонала промышленных предприятий: монография / О.Б. Главатских. – Саратов: Вузовское образование, 2021. – 79 с.

59. Глушков, В.М. О прогнозировании на основе экспертных оценок // Науковедение. Прогнозирование. Информатика. — Киев, 1970. – 312 с.

60. Горшков, М.К. Прикладная социология: учебник и практикум для вузов / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги, Б.З. Докторов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с.

61. Грушевая, Е.П. Обязательства по предоставлению услуг в

хозяйственных отношениях. // Советское государство и право. – 1982. – № 1. – С. 82.

62. Губарева, К.Е. Программа адаптации как метод для повышения производительности труда на рабочем месте / К. Е. Губарева // Наука и современное образование: актуальные вопросы, достижения и инновации : сб. ст. IX Междунар. науч.–практ. конф. (Пенза, 27 марта 2024 г.). – Пенза, 2024. – С. 28–30.

63. Гужова, О.А. Экономика труда [Текст]: учебное пособие / О.А. Гужова. — Самара: Самарский государственный архитектурно–строительный университет, ЭБС АСВ, 2016. — 98 с.

64. Даваасурэн, А. Человеческое развитие, как ведущий фактор для роста производительности труда / А. Даваасурэн, М. Энхболд // Человеческий капитал современного общества: проблемы оценки и перспективы развития: материалы Всерос. науч.–практ. конф. (Улан–Удэ, 06 февр. 2024 г.). – Улан–Удэ, 2024. – С. 33–37.

65. Дагба–Серен, Д. Производительность труда как главный критерий эффективности использования кадров / Д. Дагба–Серен, М. В. Вельм // Проблемы социально–экономической устойчивости региона: сб. ст. XXI Междунар. науч.–практ. конф. (Пенза, 25–26 янв. 2024 г.). – Пенза, 2024. – С. 96–101.

66. Десслер, Г. Управление персоналом. – М.: Лаборатория знаний, 2020. – 800 с.

67. Дозорцев О.Е., Смирнов В.М., Данилина М.В. Анализ зарубежного опыта оплаты труда научных работников // Экономика, предпринимательство и право. – 2023. – № 12. – С. 6137–6154.

68. Золотогоров, В.Г. Экономика. Энциклопедический словарь. М.: Книжный дом, 2003. – 720 с.

69. Золотов, А.В. Производительность труда, трудоемкость и экономия труда в условиях цифровизации экономики. // В сборнике: Цифровой контент социального и экосистемного развития экономики. Сборник трудов международной научно–практической конференции. – 2022 г. – 254 с.

70. Ибрагимова, А.Х. Понятие и факторы производительности труда /А.Х. Ибрагимова // Международный журнал гуманитарных и строительных наук. – 2024. – № 2, ч. 3. – С. 204–206.
71. Иванов, Н.Н. Сфера услуг как объект исследования и управления. СПб., 2000. – С. 4.
72. Казаков, С.В. Государственная научно–техническая политика и пути развития//Горизонты экономики. – 2016. №5 (31). – 7–28.
73. Калмыков, Ю.Х. Избранное: тр., ст., выступления. М., 1998. – С. 31
74. Карнаухова, В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. ред. Ю.М. Краковского. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2008. – 254 с.
75. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации. М.: Инфра–М, 1998. –512 с.
76. Киселев, А.И. Эффективность внедрения методов бережливого производства для повышения производительности труда на промышленных предприятиях / А.И. Киселев // Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество. – 2024. – № 1. – С. 83–92.
77. Кипервар, Е.А., Побиянская, А.В. Эффективность труда в условиях развития «цифровой экономики» // Вестник Сибирского института бизнеса и информационных технологий. –2020. – № 2 (34). –С.104–110
78. Клименко, О.И. Экономика и социология труда: учеб. пособие / О. И. Клименко, Ю.В. Безуглова, Т.Н. Иголкина. – Москва : Русайнс, 2024. – 174 с.
79. Коляго, В.С. Услуга как экономическая категория. – М., 1983. – С. 20.
80. Корнева, Е.В., Еремина, И.Ю., Абдулкадыров, А.С. Современные подходы к материальной мотивации персонала // Микроэкономика. – 2020. – № 1(90). – С. 50–56.
81. Котлер, Ф. Основы маркетинга: [пер. с аегл.] / Ф. Котлер, Г. Армстронг, Д. Сондерс, В. Вонг: [общ.ред. Н.В. Шульгиной] – М.: Вильямс, 2000. – 1151с.
82. Котлер, Ф. Маркетинг, гостеприимство, туризм. – М., 1998.
83. Кузьбожев, Э.Н. Прогресс и производительность труда: монография /

Э.Н. Кузьбожев. – Москва: ИНФРА–М, 2024. – 174 с.

84. Кузнецов, Б.Л., Смирнова, Т.А. Цикличность бизнеса и ее влияние на компенсационные стратегии компаний // Финансовый мониторинг. – 2019. – № 1. – С. 15–28.

85. Куликова, Н.Ю. Нормирование труда как фактор повышения производительности труда / Н. Ю. Куликова. – Текст: электронный. // Вектор экономики. – 2024. – № 1. – URL: https://elibrary.ru/download/elibrary_62595016_95504891.pdf (дата обращения: 10.04.2024).

86. Лавлок, Кристофер. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии / Кристофер Лавлок; [пер. с англ. Т. В. Безвенюк и др.]. – 4-е изд. – М. [и др.]: Вильямс, 2005. – 997 с.

87. Лановенко, О.А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг: критериальные показатели ее оценки / О.А. Лановенко / Вестник Харьковского национального университета имени В.Н. Каразина. – 2010. – № 889. – С. 142–147.

88. Левчук, А.О. Диагностика влияния цифровой экономики на производительность труда / А.О. Левчук, С.Ю. Романенок // Общество, экономика, культура: стратегии развития: материалы XV Всерос. науч.–практ. конф. (Чебоксары, 08 февр. 2024 г.). – Чебоксары, 2024. – С. 73–75.

89. Лиотар Ж.–Ф. Состояние постмодерна. — СПб., 1998. – 161 с.

90. Лохмотов, Д.А. Формирование системы мотивов в процессе трудовой деятельности / Д.А. Лохмотов, О.Г. Сорокина // Теория и практика менеджмента: состояние и перспективы: материалы Междунар. науч.–практ. конф. (Ростов–на–Дону, 26 марта 2024 г.). – Ростов–на–Дону, 2024. – С. 103–106.

91. Мавродиев, А.С. Производительность труда: индексы, категории, факторы роста / А.С. Мавродиев // Развитие науки в XXI веке: научно–методические и практические аспекты: сб. науч. тр. по материалам XII Междунар. науч.–практ. конф. (Анапа, 01 марта 2024 г.). – Анапа, 2024. – С. 9–14.

92. Мадьямов, Д.Р., Дидрих, Л.А. Производительность труда // Наука и

образование транспорту. – 2018 – №1. – С. 184 –187.

93. Мазанкова, Т.В. Организация, нормирование и оплата труда на предприятии отрасли (торговля) [Текст]: учебное пособие / Т.В. Мазанкова. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 166 с.

94. Маркс, К. Сочинение / К. Маркс, Ф. Энгельс, т.23. – М.: 1965. –483с.;
Маркс, К. Сочинение / К. Маркс, Ф. Энгельс, т.26. – М.: 1965. – 483с.

95. Мельникова, В.Г., Соколова А.А. Влияние цифровизации на рост производительности труда. // В сборнике: Лучших докладов по материалам XI Национальной научно–практической конференции института магистратуры с международным участием. – 2022 г. – с. 178.

96. Масленников, Е.В. Метод интеграции концепций экспертов в социологическом исследовании (Выявление, оценка и обобщение эмпирического знания). — М.: Изд–во МГУ, 1992. – 230 с.

97. Маслоу, А., Мотивация и личность / А. Маслоу. – Питер СПб.: Евразия. 2019. – 400 с.

98. Миронова, Н.В. Дифференцированный подход к маркетингу услуг. URL: www.marketologi.ru/lb/differ.htm/. (дата обращения 23.12.2024)

99. Миронова, Н.В. Маркетинг различных типов услуг. // Маркетинг в России и за рубежом. – 2003. – №4. URL: <http://www.mavriz.ru/articles/2003/4/31.html> (дата обращения 23.12.2024)

100. Миронова, А.В. Основы управления рисками в условиях неопределенности и стратегическое развитие организации на примере торговых компаний // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2022. – № 5–2(87). – С. 188–193.

101. Мырадов, М. Возможности повышения производительности труда и общие понятия производительности труда / М. Мырадов, П. Курбанмухамедов, Б. Кыясов // Символ науки: международный научный журнал. – 2024. – Т. 1, № 3, ч. 1. – С. 87–88.

102. Мырадов, М. Методы определения производительности труда / М. Мырадов, А. Пенаева // Символ науки: международный научный журнал. – 2024. –

Т. 1, № 3, ч. 2. – С. 87–88.

103. Никифорова, Н.А. Производительность труда и использование искусственного интеллекта / Н.А. Никифорова // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2024. – № 3, ч. 1. – С. 88–94.

104. Озерникова, Т.Г. Мотивация и конкурентоспособность работников: проблемы взаимосвязи // Известия ИГЭА. – 2005. – №1 (42). – с. 71–75.

105. Омельченко, И.Б. Влияние нормирования труда на рост его производительности // Социально–трудовые исследования». – 2019. – №3. – С. 13–20.

106. Орлова, Н.Н. Эффективность труда и особенности системы управления ею на современном этапе развития // Вестник ОрелГИЭТ. – 2018. – № 4 (46). – С. 200–203.

107. Павленок, П.Д. Теория, история и методика социальной работы / П.Д. Павленок. – М.: Дашков и К, 2005. – 476 с.

108. Павленко, А.С. Влияние конъюнктуры и социального опыта субъекта при принятии экономических решений // Управление, экономика и право: проблемы, исследования, результаты: Сборник статей II Международной научно–практической конференции, Пенза, 25–26 августа 2022 года / Под научной редакцией К.Б. Герасимова. – Пенза: Пензенский государственный аграрный университет, 2022. – С. 243–245.

109. Павлов, К.О. Исследование влияния цикличности на трудовые затраты // Экономика труда. – 2019. – № 9. – С. 34–40.

110. Панкратов, А.Б. Результативность труда как социально–экономическая категория [Электронный ресурс] // Проблемы экономики и менеджмента. – 2011. – №1. – С. 7–18. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rezultativnost-truda-kak-sotsialno-ekonomicheskaya-kategoriya> (дата обращения 10.02.2024).

111. Пестов, В.Ю. Организационные отношения в процессе управления реализацией резервов роста производительности труда / В.Ю. Пестов, В.В. Решетов // Экономинфо. – 2024. – Т. 20, № 1. – С. 5–12.

112. Пестрякова, С.В. Производительность труда как основа

эффективности функционирования организации // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. – 2018. – №2(43). – С. 229–231.

113. Пироженко, Е.А. Труд и окружающая среда: проблемы взаимодействия и регулирования: монография /Е.А. Пироженко. – М.: ИНФРА–М, 2019. – 104 с.

114. Платыгин, Д.Н., Сладкова, Н.М. Методологические подходы к описанию лучших практик по повышению производительности труда // Социально–трудовые исследования. – 2019. – №1 (34). – С. 34–41.

115. Подачина, Л.И., Суслова, Ю.Ю. Современные подходы к классификации и оценке услуг, влияющих на параметры качества жизни // Проблемы современной экономики. – 2012. – № 4 (44). – С. 347–351

116. Попов, А.В. Изменение требований российской экономики к трудовому потенциалу работников в условиях современных вызовов // Экономика труда. – 2020. – № 8. – с. 643–658.

117. Прищепенко, В.В. Семантика, дефиниции и соотношение понятий «продукт», «товар», «услуга» // Маркетинг в России и за рубежом. – 2001. – №2. – С. 56–59.

118. Процессный подход для организации управления услугами и ресурсами: монография / Л.А. Карабан, А.Д. Панфилов. – Брянск: БГТУ, 2016. – 200 с.

119. Родина, Ю.Г. К вопросу о понятии и классификации современных видов аутсорсинга // Экономические и гуманитарные науки. – 2010. – № 6 (221). – С. 103–108

120. Россинский, М.Б. Сфера услуг в экономике развития социализма: теорет. и методол. вопросы. Саратов, 1976. – 200 с.

121. Рябцева, И.Ф. Производительность труда и техническая политика предприятия : монография / И.Ф. Рябцева, Э. Н. Кузьбожев. – Москва : ИНФРА–М, 2024. – 199 с.

122. Санникова, Л.В. Услуги в гражданском праве России / Л.В. Санникова; Рос. акад. наук, Ин–т государства и права. – Москва: Волтерс Клувер,

2006. – 150 с.

123. Сатыбалдыев, А.Б. Исследование влияния стимулирования труда на качество работы сотрудников / А.Б. Сатыбалдыев, С.К. Бердибекова, Ж.А. Игамбердиева // Бюллетень науки и практики. – 2024. – Т. 10, № 1. – С. 284–291.

124. Серикова, А.А. Анализ производительности труда на предприятии / А.А. Серикова, Е.А. Титова // Фундаментальные научные исследования: теория и практика: сб. науч. тр. по материалам XXII Междунар. науч.–практ. конф. (Анапа, 15 янв. 2024 г.). – Анапа, 2024. – С. 94–98.

125. Сидельцев, С.В. Методологические подходы к оценке трудового потенциала персонала предприятия / С.В. Сидельцев. — Текст: непосредственный // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы II Междунар. науч. конф. (г. Санкт–Петербург, июнь 2013 г.). — Т. 0. — Санкт–Петербург: Реноме, 2013. — С. 90–92. — URL: <https://moluch.ru/conf/econ/archive/77/3927/> (дата обращения: 01.10.2024).

126. Скоробогатова, Т.Н. Услуга как объект приложения системного подхода // Теоретическая экономика. – 2021. – №2. – С. 12–17

127. Скоробогатов, М.В., Минченко, Л.В. Внедрение инструментов цифровизации в сфере общественного питания // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и Экологический менеджмент». – 2023. – №1. – С. 108– 116.

128. Скоробогатых, И.И., Мусатова, Ж.Б. Особенности поведения «цифровых» потребителей // Проблемы современной экономики. – 2018. – № 4(68). – С. 127–130.

129. Сладкова, Н.М., Ильченко, О.А. Производительность труда: подход к разработке типовых опережающих показателей результат–ориентированной системы труда // Социально–трудовые исследования. – 2020. – №1. – С. 20–25.

130. Слезингер, Г.Э. Труд в условиях рыночной экономики. учеб. пособие / Г.Э. Слезингер. – М.: ИНФРА–М, 1996. – 336 с.

131. Слепцова, Е.В., Ефимова, К.А. Факторы и резервы повышения эффективности труда в организациях сферы услуг // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2018. – №11–2. – С. 89–92.

132. Смирнов, М.А., Санников, О.М. Производительность труда, заработная плата и экономическая эффективность труда // Уровень жизни населения регионов России. – 2008. – №2. – С. 5–20

133. Современные методы исследования производительности труда в условиях цифровизации / К. Бабамурадов, М. Джорадурдыев, О. Аллакулыев, М. Атакишиев // Наука, образование, технологии: вчера, сегодня, завтра: сб. ст. II Междунар. науч.–практ. конф. (Петрозаводск, 18 марта 2024 г.). – Петрозаводск, 2024. – С. 107–111.

134. Соколова, О.Л., Скопова, Л.В. Обзор зарубежного опыта внедрения инноваций в сфере услуг индустрии питания // Индустрия питания|Food Industry. – 2019. – Т. 4. № 1. – С. 72–80.

135. Степанов, Д.И. Услуги как объект гражданских прав. М., 2005. – С. 217.

136. Стратегическое управление персоналом как фактор повышения производительности труда / С.Б. Болдырева, Д.В. Иджилова, Н.Е. Чадлаева, Н.Ц. Павлова // Экономика и предпринимательство. – 2024. – № 1. – С. 1428–1431.

137. Стручкова, Е.В. Теоретические и практические аспекты мотивации труда / Е.В. Стручкова, И.Ю. Вербин // Корпоративное управление экономической и финансовой деятельностью на железнодорожном транспорте: сборник трудов по результатам IV международной научно–практической конференции, Москва, 11 января – 31 2020 года. – Москва: Российский университет транспорта. – 2020. – С. 362–371.

138. Тейлор, Ф.У. «Принципы научного менеджмента» / Ф.У. Тейлор. Пер. с англ. – М.: Контроллинг, 2010 – 112 с.

139. Управление персоналом в России: 100 лет после революции. Книга 5: монография / под ред. проф. И.Б. Дураковой. – М.: ИНФРА–М, 2020. – 290 с.

140. Федоров, Н.В. Влияние экономических циклов на систему вознаграждений // Экономический вестник. – 2021. – Т. 15, № 3. – С. 50–57.

141. Федоскин, Д.А. Анализ динамики производительности труда / Д.А. Федоскин, В.В. Федоскин // Проблемы развития современного общества: сб. науч.

ст. 9–й Всерос. нац. науч.–практ. конф. (Курск, 23–24 янв. 2024 г.): в 3 т. – Курск, 2024. – Т. 1. – С. 544–548.

142. Филиппова, Т.А., Сычева А.В., Погорелова Е.И. Совершенствование системы оплаты труда работников предприятия // Гуманитарные научные исследования. 2017. – № 4 [Электронный ресурс]. URL: <https://human.snauka.ru/2017/04/23442> (дата обращения: 12.12.2024).

143. Филиппова, Т.А., Жабунин А.Ю., Экова В.А. и др. Пути совершенствования организации оплаты труда на предприятии // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2018. – № 1 (27). – С. 171–175.

144. Хаксевер, К, Рандер Б. Управление и организация в сфере услуг: теория и практика. – С–ПБ: Питер, 2002. – 185 с.

145. Хаммер, М., Чампи Д. Реинжиниринг корпорации: Манифест революции в бизнесе / пер. с англ. Ю.Е. Корнилович. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2006. – 90 с.

146. Хачатуров, А.Е., Голубев А.В. Эффективность труда как фактор повышения качества жизни// Компетентность. – 2012 . – №5 (96). – С. 36 – 41.

147. Христофорова, И.В. Маркетинговая капитализация предприятий сферы услуг: автореф. дисс. ... д–ра экон. наук. М., 2007. – 23 с.

148. Чеботаев, А.А. Логистика – синергическая качественная услуга в цене поставляемых товарных ресурсов / А.А. Чеботаев, Д.А. Чеботаев. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2009. – 262 с.

149. Чуланова, О.Л. Современные технологии кадрового менеджмента: актуализация в российской практике, возможности, риски: монография / О.Л. Чуланова. – М.: ИНФРА–М, 2018. – 364 с.

150. Шаблова, Е.Г. Гражданско–правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг: Автореф. Дисс. д–ра юрид. наук. Екатеринбург, 2002. – С. 23.

151. Шипунов, А.Б. Основы теории систематики: учеб. пособие. М.: Открытый лицей ВЗМШ, Диалог–МГУ, 1999. – 56 с.

152. Шошин, П.Б. Метод экспертных оценок. — М.: Изд-во МГУ, 1987. — 245 с.
153. Щербаков, А.И. Социально-экономические аспекты роста производительности труда / А.И. Щербаков // Социально-трудовые исследования. — 2024. — № 1. — С. 131–136.
154. Щербаков, А.И. Производительность труда, как экономическая категория и обобщенный показатель эффективности. Социально-трудовые исследования. — 2022. — №48(3). — С.27–34.
155. Шубина, Е.Ю. Формирование современной модели ценностного предложения работодателя в условиях глобальной трансформации рынка труда // Социально-трудовые исследования. — 2023. — № 4(53). — С. 54–62.
156. Эффективность труда персонала инновационно-активного предприятия: социотехнологический подход / В.Ф. Потуданская, М.С. Мизя; Минобрнауки России, ОмГТУ. — Москва: Экономика, 2016. — 228 с.
157. Ямбаева, О.Б. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: от теории к практике / О.Б. Ямбаева, А.В. Самсонов // Экономика и предпринимательство. — 2024. — № 2. — С. 1235–1240.

Литература на иностранных языках

158. Bacon D.R., Stewart K.A. (2019). Results of the 2019 AORN salary and compensation survey. AORN Journal, 110(6), 578–595. DOI:10.1002/aorn.12862
159. Barnard C. Organization and Management: Selected Papers. Cambridge, Mass.: Harvard University Press, 1938. P. 42.
160. Brikach G., Novotorov A., Greathouse J. New Model of Forecasting Commodity Prices for Farmers // Insights to a Changing World Journal. 2008, June.
161. Dominique Rouziès, Anne T. Coughlan, Erin Anderson, & Dawn Iacobucci (2009), “Determinants of Pay Levels and Structures in Sales Organizations”, Journal of Marketing, Vol. 73, No. 6, pp 92–104.
162. Doyle P., Stern P. Marketing Management and Strategy. Pearson Education Ltd, 2006, 446 p. Sha F., Li B., Law Y.W., Yip P.S.F. (2019). Beyond the resource drain theory: Salary satisfaction as a mediator between commuting time and subjective

well-being. Journal of Transport and Health, 15. DOI:10.1016/j.jth.2019.100631.

163. Drucker P.F. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. N. Y.: Harper & Raw, 1973.

164. Drucker P.F. The Practice of Management. N. Y.: Harper & Brothers, 1954.

165. Emerson H. Dvenadtsat' printsipov proizvoditel'nosti [The Twelve Principles of Efficiency]. Moscow, Biznes–Inform Publ., 1997, 200 p.

166. Gronroos C. Service management and marketing. — West Sussex, 2000.

167. Kolodiichuk V.A., Kolodiichuk I.A. [Socio-economic aspects of the efficiency category]. Universum: ekonomika i yurisprudentsiya, 2015, no. 2. (In Russ.) [Электронный ресурс] — Режим доступа: [http://7universum.com/pdf/economy/2\(13\)/Kolodiychuk.pdf](http://7universum.com/pdf/economy/2(13)/Kolodiychuk.pdf).

168. Pankaj M Madhani, “Rebalancing Fixed and Variable Pay in Sales Organization: A Business Cycle Perspective” (2010), Compensation & Benefits Review, Vol. 42, No. 3, May / June 2010.

169. Pankaj M. Madhani “Strategic Compensation Plan: Rebalancing Fixed and Variable Pay”, Paper presented at Seventh AIMS International Conference on Management, Houston TX, USA, IIM – Bangalore, India, December 20–23, 2009, pp 1–3.

170. Ricardo D. Nachala politicheskoi ekonomii i nalogovogo oblozheniya [On the Principles of Political Economy and Taxation]. Moscow, Eskmo Publ., 2007, 960 p.

171. Sales Employees Compensation: An Optimal Balance between Fixed and Variable Pay” (2009), Compensation & Benefits Review, Vol. 41, No. 4, pp. 44–51, 2009.

172. Shiryayev I.M. [Classification of approaches to the definition of efficiency of economic institutions]. Journal of Institutional Studies, 2014, no. 2, pp. 91–109.

173. Shiryayev I.M. [Classification of approaches to the definition of efficiency of economic institutions]. Journal of Institutional Studies, 2014, no. 2, pp. 91–109.

174. Smith P. C., Kendall L. M., Hulin C. L. The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes. Chicago, Rand McNally, 1969.

Интернет-источники

175. Весомый результат: как нацпроект повышает эффективность ресторанов. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://xn--80aapampemcchfmo7a3c9ehj.xn--p1ai/news/vesomyy-rezultat-kak-natsproekt-povyshaet-effektivnost-restoranol/> (дата обращения 20.09.2024)

176. Минэкономразвития назвал регионы с наибольшим темпом роста экономики в 2025 году. Режим доступа: <https://bujet.ru/article/510482.php> (дата обращения: 05.04.2026).

177. Национальный проект «Производительность труда». [электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/material/directions/nacionalnyy_proekt_proizvoditelnost_truda/?ysclid=mlеoyen1nb876408837 (дата обращения 20.09.2024)

178. Оборот общественного питания в России вырос на 8,7% в годовом исчислении за 11 месяцев 2025 года — статистика. Режим доступа: <https://tass.com/economy/2065525> (дата обращения: 05.04.2026).

179. Общегосударственный классификатор Республики Узбекистан. URL: https://nrm.uz/contentf?doc=118296_vvedenie (дата обращения 23.12.2024).

180. Отчеты предприятия. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://b2book.ru/inn/4253042760-ooo-restoratsiia/> (дата обращения 12.10.2024).

181. Программа подготовки управленческих кадров «Лидеры производительности» [электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/material/file/aef37500aaa6936c9927c360dbffc87d/lidery_proizvoditelnosti_2024.pdf (дата обращения 20.09.2024)

182. Производительность труда (Кемеровская область – Кузбасс) – Национальные проекты в Кузбассе. Режим доступа: <https://np.ako.ru/projects/effektivnaya-i-konkurentnaya-ekonomika/proizvoditelnost-truda-keмеровskaya-oblast-kuzbass/> (дата обращения: 05.04.2026).

183. Розничная торговля в Кузбассе выросла на 7,8% в 2024 году. Электронный ресурс: <https://expertsibdv.com/news/roznichnaya-torgovlya-v-kuzbasse-vyroslo-na-7-8-v-2024-godu/> (дата обращения: 05.04.2026).

184. Розничный товарооборот в Кузбассе превысил 174 млрд рублей в I квартале 2025 года. Электронный ресурс: <https://expertsibdv.com/news/roznichnyy-tovarooborot-v-kuzbasse-prevysil-174-mlrd-rublej-v-i-kvartale-2025-goda/>

185. Росстат. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/folder/11186> (дата обращения 20.09.2024).

186. Рост производительности труда упал в пять раз. Режим доступа: <https://66.ru/news/business/288129/?forceAMP=1> (дата обращения: 05.04.2026).

187. Экономика: В России 2025 год начал масштабную перекройку рынка труда. Режим доступа: <https://gostonomica.ru/jekonomika-v-rossii-2025-god-nachal-masshtabnuju-perekrojku-rynka-truda/> (дата обращения: 05.04.2026).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Таблица А1

– Результаты опроса респондентов

Респонденты	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15
	Возможность обучения в рамках национального проекта	Государственное финансирование НИОКР	Создание специальных налоговых стимулов при внедрении цифровизации и инновации	Разработка системы мотивации сотрудников	Повышение квалификации сотрудников	Организация бизнес–процессов при использовании цифровизации	Недостаток/избыток трудовых ресурсов на рынке труда в сфере услуг	Высокая стоимость предлагаемых на рынке продуктов (блюд)	Недостаточность информации о потребителях	Высокая изношенность оборудования	Несогласованность между участниками производственного процесса	Недостаточность оборудования для выполнения работ и оказания услуг	Низкий уровень квалификации сотрудников	Отсутствие специального образования	Слабая заинтересованность сотрудников в результатах своего труда
1.	7	7	8	9	5	6	7	7	8	9	7	6	9	5	8
2.	5	5	7	6	4	4	5	5	5	6	7	7	8	6	6
3.	6	6	6	6	7	7	5	6	5	6	7	7	8	7	7
4.	4	4	4	5	5	5	6	4	8	8	8	9	8	7	7
5.	5	6	6	4	5	5	5	5	7	6	7	7	8	6	7
6.	6	6	4	4	4	4	4	6	5	6	7	7	8	7	6
7.	6	6	4	4	4	4	4	6	5	6	7	7	8	7	6
8.	5	5	4	4	4	6	4	6	5	6	7	7	6	7	6
9.	6	6	5	4	4	6	4	3	5	6	7	7	3	5	7
10.	7	4	3	4	4	6	6	3	5	6	7	7	3	5	8

11.	7	4	3	4	4	7	4	3	5	6	7	7	3	5	9
12.	5	4	3	4	4	4	4	4	5	6	7	7	4	6	9
13.	8	5	4	4	4	4	4	5	5	6	7	7	3	8	9
14.	5	6	5	2	2	4	5	4	8	5	6	8	4	5	9
15.	9	7	3	4	4	6	4	4	5	6	7	7	5	5	7
16.	9	4	6	4	4	4	5	5	5	6	7	7	5	5	7
17.	9	4	7	3	4	6	4	4	5	6	6	7	4	6	7
18.	9	5	3	4	4	6	3	2	5	6	7	7	3	7	8
19.	9	4	3	4	4	6	3	3	5	6	7	7	4	8	5
20.	4	8	4	6	5	8	4	3	7	7	7	8	5	7	7
21.	7	4	3	4	4	4	5	1	5	6	7	7	6	7	7
22.	5	4	1	3	4	4	5	1	6	7	8	7	3	6	7
23.	6	4	3	4	3	4	5	1	5	6	7	7	3	3	7
24.	7	5	4	5	3	6	2	3	4	6	4	4	6	5	4
25.	6	6	2	4	3	6	4	4	5	6	7	7	3	6	7
26.	6	4	2	4	6	6	4	6	5	6	7	7	3	5	7
27.	7	5	2	4	6	6	4	3	5	6	7	7	4	5	7
28.	3	5	3	4	6	7	7	3	5	6	5	7	8	6	9
29.	3	5	1	4	3	8	3	3	5	6	7	7	7	7	7
30.	6	5	6	6	3	5	3	5	5	6	8	7	7	8	8
31.	4	6	1	6	5	5	4	6	5	6	7	7	7	5	8
32.	4	7	1	6	3	4	5	4	5	6	4	7	7	5	8
33.	4	6	1	6	4	6	4	4	5	6	5	7	5	5	8
34.	5	7	3	6	7	7	5	4	5	6	3	7	7	6	9
35.	6	6	4	7	2	5	4	4	5	6	6	7	5	5	7
36.	7	8	2	4	2	8	4	4	5	6	6	7	5	9	7
37.	7	6	2	4	3	6	6	5	5	6	7	7	5	4	6
38.	7	8	2	6	4	6	6	3	5	6	3	7	6	9	8
39.	9	6	3	6	5	3	7	3	5	6	3	7	6	5	7
40.	4	8	3	8	3	3	5	5	5	6	8	7	6	5	8

Приложение Б

Таблица Б1

– Тест–опросник

№	Перечень требований	Не очень важно	Важно	Очень важно
1.	Достижения в работе			
2.	Признание в работе			
3.	Карьерный рост			
4.	Безопасность			
5.	Ответственность			
6.	Изменчивость работы			
7.	Возможность личного развития			
8.	Продолжительность работы			
9.	Зарплата			
10.	Товарищеские отношения			
11.	Управление работой			
12.	Форма организации			
13.	Условия работы			
14.	Влияние работы на личную жизнь			
15.	Гибкость рабочего времени			
16.	Рабочие поездки (командировки)			
17.	Прочее			

Приложение В

ТЕСТ П.МАРТИНА И Ш.РИЧИ

Инструкция:

Внимательно прочтите каждое утверждение. Оцените в баллах его значимость, распределив 11 баллов между четырьмя предложенными в каждом пункте вариантами завершения предложения. Для оценки каждого из вариантов (а, б, в, г) в рамках приведенных утверждений используйте все 11 баллов. Впишите свои оценки непосредственно в таблицу ответов, в которой номера горизонтальных строк соответствуют номерам утверждений. Найдите в каждой строке буквенное обозначение варианта и поставьте рядом его оценку. Следите, чтобы все 11 баллов были распределены.

На вопросы следует отвечать быстро, не раздумывая подолгу.

1 Я полагаю, что мог бы внести большой вклад на такой работе, где...

- а) хорошая заработная плата и прочие виды вознаграждений;
- б) имеется возможность установить хорошие взаимоотношения с коллегами по работе;
- в) я мог бы влиять на принятие решений и демонстрировать свои достоинства как работника;
- г) у меня есть возможность совершенствоваться и расти как личность.

2 Я не хотел бы работать там, где...

- а) отсутствуют четкие указания, что от меня требуется;
- б) практически отсутствуют обратная связь и оценка эффективности моей работы;
- в) то, чем я занимаюсь, выглядит малополезным и малоценным;
- г) плохие условия работы, слишком шумно или грязно.

3 Для меня важно, чтобы моя работа...

- а) была связана со значительным разнообразием и переменами;
- б) давала мне возможность работать с широким кругом людей;
- в) обеспечивала мне четкие указания, чтобы я знал, что от меня требуется;
- г) позволяла мне хорошо узнать тех людей, с которыми я работаю.

4 Я полагаю, что я не был бы очень заинтересован работой, которая...

- а) обеспечивала бы мне мало контактов с другими людьми;
- б) едва ли была бы замечена другими людьми;
- в) не имела бы конкретных очертаний, так что я не был бы уверен, что от меня требуется;
- г) была бы сопряжена с определенным объемом рутинных операций.

5 Работа мне нравится, если...

- а) я четко представляю себе, что от меня требуется;
- б) у меня удобное рабочее место и меня мало отвлекают;
- в) у меня хорошие вознаграждения и заработная плата;
- г) позволяет мне совершенствовать свои профессиональные качества.

6 Полагаю, что мне бы понравилось, если...

- а) были бы хорошие условия работы, и отсутствовало бы давление на меня;
- б) у меня был бы очень хороший оклад;

в) работа в действительности была бы полезная и приносила мне удовольствие;

г) мои достижения и работа оценивались бы по достоинству.

7 Я не считаю, что работа должна...

а) быть слабо структурированной, так что непонятно, что же следует делать;

б) предоставлять слишком мало возможностей хорошо узнать других людей;

в) быть малозначимой и малополезной для общества или неинтересной для выполнения;

г) оставаться непризнанной или ее выполнение должно восприниматься как само собой разумеющееся.

8 Работа, приносящая удовлетворение...

а) связана со значительным разнообразием, переменами и стимуляцией энтузиазма;

б) дает возможность совершенствовать свои профессиональные качества и развиваться как личность;

в) является полезной и значимой для общества;

г) позволяет мне быть креативным (проявлять творческий подход) и экспериментировать с новыми идеями.

9 Важно, чтобы работа...

а) признавалась и ценилась организацией, в которой я работаю;

б) давала бы возможности для персонального роста и совершенствования;

в) была сопряжена с большим разнообразием и переменами;

г) позволяла бы работнику оказывать влияние на других.

10 Я не считаю, что работа будет приносить удовлетворение, если...

а) в процессе ее выполнения мало возможностей осуществлять контакты с разными людьми;

б) оклад и вознаграждение не очень хорошие;

в) я не могу устанавливать и поддерживать хорошие отношения с коллегами по работе;

г) у меня очень мало самостоятельности или возможностей для проявления гибкости.

11 Самой хорошей является такая работа, которая...

а) обеспечивает хорошие рабочие условия;

б) дает четкие инструкции и разъяснения по поводу содержания работы;

в) предполагает выполнение интересных и полезных заданий;

г) позволяет получить признание личных достижений и качества работы.

12 Вероятно, я не буду хорошо работать, если...

а) имеется мало возможностей ставить перед собой цели и достигать их;

б) я не имею возможностей совершенствовать свои личные качества;

в) тяжелая работа не получает признания и соответствующего вознаграждения;

г) на рабочем месте пыльно, грязно или шумно.

13 При определении служебных обязанностей важно...

- а) дать людям возможность лучше узнать друг друга;
- б) предоставить работнику возможность ставить цели и достигать их;
- в) обеспечить условия для проявления работниками творческого начала;
- г) обеспечить комфортность и чистоту места работы.

14 Вероятно, я не захочу работать там, где...

- а) у меня будет мало самостоятельности и возможностей для совершенствования своей личности;
- б) не поощряются исследования и проявления научного любопытства;
- в) очень мало контактов с широким кругом людей;
- г) отсутствуют достойные надбавки и дополнительные льготы.

15 Я был бы удовлетворен, если...

- а) была бы возможность оказывать влияние на принятие решений другими работниками;
- б) работа предоставляла бы широкое разнообразие и перемены;
- в) мои достижения были бы оценены другими людьми;
- г) я точно знал бы, что от меня требуется и как я должен это выполнять.

16 Работа меньше удовлетворяла бы меня, если...

- а) не позволяла бы ставить и добиваться сложных целей;
- б) четко не знал бы правил и процедур выполнения работы;
- в) уровень оплаты моего труда не соответствовал бы уровню сложности выполняемой работы;
- г) я практически не мог бы влиять на принимаемые решения и на то, что делают другие.

17 Я полагаю, что должность должна предоставлять...

- а) четкие должностные инструкции и указания на то, что от меня требуется;
- б) возможность лучше узнать своих коллег по работе;
- в) возможности выполнять сложные производственные задания, требующие напряжения всех сил;
- г) разнообразие, перемены и поощрения.

18 Работа приносила бы меньше удовлетворения, если...

- а) не допускала бы возможности хотя бы небольшого творческого вклада;
- б) осуществлялась бы изолированно, т. е. я должен был бы работать в одиночестве;
- в) отсутствовал бы благоприятный внутренний климат, в котором я мог бы профессионально расти;
- г) не давала бы возможности оказывать влияние на принятие решений.

19 Я хотел бы работать там, где...

- а) другие люди признают и ценят выполняемую мной работу;
- б) у меня будет возможность оказывать влияние на то, что делают другие;
- в) имеется достойная система надбавок и дополнительных льгот;
- г) можно выдвигать и апробировать новые идеи и проявлять креативность.

20 Вряд ли я захотел бы работать там, где...

- а) не существует разнообразия или перемен в работе;
- б) у меня будет мало возможностей влиять на принимаемые решения;

- в) заработная плата не слишком высока;
- г) условия работы недостаточно хорошие.

21 Я полагаю, что приносящая удовлетворение работа должна предусматривать...

- а) наличие четких указаний, чтобы работники знали, что от них требуется;
- б) возможность проявлять креативность (творческий подход);
- в) возможность встречаться с интересными людьми;
- г) чувство удовлетворения и действительно интересные задания.

22 Работа не будет доставлять удовольствие, если...

- а) предусмотрены незначительные надбавки и дополнительные льготы;
- б) условия работы некомфортны или в помещении очень шумно;
- в) не будет возможности сравнивать свою работу с работой других;
- г) не поощряются исследования, творческий подход и новые идеи.

23 Я считаю важным, чтобы работа обеспечивала мне...

- а) множество контактов с широким кругом интересных мне людей;
- б) возможность установления и достижения целей;
- в) возможность влиять на принятие решений;
- г) высокий уровень заработной платы.

24 Я не думаю, что мне нравилась бы работа, если...

- а) условия работы некомфортны, на рабочем месте грязно или шумно;
- б) мало шансов влиять на других людей;
- в) мало возможностей для достижения поставленных целей;
- г) я не мог бы проявлять креативность (творчество) и предлагать новые идеи.

25 В процессе организации работы важно...

- а) обеспечить чистоту и комфортность рабочего места;
- б) создать условия для проявления самостоятельности;
- в) предусмотреть возможность разнообразия и перемен;
- г) обеспечить широкие возможности контактов с другими людьми.

26 Скорее всего, я не захотел бы работать там, где...

- а) условия работы некомфортны, т. е. шумно, грязно и т. д.;
- б) мало возможностей осуществлять контакты с другими людьми;
- в) работа не является интересной или полезной;
- г) работа рутинная и задания редко меняются.

27 Работа приносит удовлетворение, вероятно, когда...

- а) люди признают и ценят хорошо выполненную работу;
- б) существуют широкие возможности для маневра и проявления гибкости;
- в) можно ставить перед собой сложные и смелые цели;
- г) существует возможность лучше узнать своих коллег.

28 Мне бы не понравилась работа, которая...

- а) не была бы полезной и не приносила бы чувства удовлетворения;
- б) не содержала бы в себе стимула к переменам;
- в) не позволяла бы мне устанавливать дружеские отношения с другими;
- г) была бы неконкретной и не ставила бы сложных задач.

29 Я бы проявил стремление работать там, где...

- а) работа интересная и полезная;
- б) люди могут устанавливать длительные дружеские взаимоотношения;
- в) меня окружали бы интересные люди;
- г) я мог бы оказывать влияние на принятие решений.

30 Я не считаю, что работа должна...

- а) предусматривать, чтобы человек большую часть времени работал в одиночку;
- б) давать мало шансов на признание личных достижений работника;
- в) препятствовать установлению взаимоотношений с коллегами;
- г) состоять в основном из рутинных обязанностей.

31 Хорошо спланированная работа обязательно...

- а) предусматривает достаточный набор льгот и множество надбавок;
- б) имеет четкие рекомендации по выполнению и должностные обязанности;
- в) предусматривает возможность ставить цели и достигать их;
- г) стимулирует и поощряет выдвижение новых идей.

32 Я считал бы, что работа не приносит удовлетворения, если...

- а) не мог бы выполнять сложную перспективную работу;
- б) было бы мало возможностей для проявления креативности;
- в) допускалась бы лишь малая доля самостоятельности;
- г) сама суть работы не представлялась бы полезной или нужной.

33 Наиболее важными характеристиками должности являются...

- а) возможность для творческого подхода и оригинального нестандартного мышления;
- б) важные обязанности, выполнение которых приносит удовлетворение;
- в) возможность устанавливать хорошие взаимоотношения с коллегами;
- г) наличие значимых целей, которых призван достичь работник.

Приложение Г

ключ к тесту П. Мартина и Ш. Ричи

1. Перенесите из опросника баллы, проставленные при ответе на каждое из утверждений.
2. Перенос баллов производите:
 - в ячейку, содержащую ключ ответа;
 - в соответствии с буквой ответа, которая указана в ключе.
3. Подсчитайте сумму баллов по каждому столбцу.

Номер вопроса	Мотивационный профиль											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	а				б			В			г	
2		г	а			Б						В
3			в	б	г				а			
4			в	а		Б			г			
5	в	б	а								г	
6	б	а				Г						В
7			а		б	Г						В
8									а	г	б	В
9						А		Г	в		б	
10	б			а	в						г	
11		а	б			Г						В
12		г				В	а				б	
13		г			а		б			в		
14	г			в						б	а	
15			г			В		А	б			
16	в		б				а	Г				
17			а		б		в		г			
18				б				Г		а	в	
19	в					А		Б		г		
20	в	г						Б	а			
21			а	в						б		Г
22	а	б						В		г		
23	г			а			б	В				
24		а					в	Б		г		
25		а		г					в		б	
26		а		б					г			В
27					г	А	в				б	
28					в		г		б			А
29				в	б			Г				А
30				а	в	Б			г			
31	а		б				в			г		
32							а			б	в	Г
33					в		г			а		Б
Итог												

Приложение Д

№ вопроса	Вопрос	да	нет
Блок «Планирование»			
1.	Своевременное подписание соглашений с сотрудниками		
2.	Подписание функциональных обязанностей		
3.	Доведение целей планов предприятия до сотрудников		
4.	Письменное доведение планов до исполнителей		
Коммуникационные связи			
1.	Выполнение ранее взятых на себя обязательств		
2.	Допускаются ли проявления эмоций в диалогах между сотрудниками и руководителями		
3.	Допускается ли возможность руководителем привлечение сотрудников к принятию решений		
4.	Существует ли корпоративная культура в компании		
Кадровая политика компании			
1.	Как часто происходит внесение изменений в кадровую политику компании		
2.	Происходит ли ежегодное увеличение заработной платы		
3.	Знакомы ли с системой мотивации компании		
4.	Выплачиваются ли на предприятии премии		
Система мотивации			
1.	Наличие системы доверия и делегирования с руководителями отделов		
2.	Невыполнение обязательств руководителей перед сотрудниками		
3.	Наличие гибкости в принятии решений		
4.	Управление осуществляется на основе национальных традиций		

Приложение Е

Таблица Е1

Результаты экспертной оценки выбора показателей

Показатели	Респонденты																				Средний
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Выручка	4	4	5	5	5	6	5	6	6	6	7	8	3	3	4	4	5	4	3	6	4,95
Прибыль	7	8	9	8	8	8	8	9	7	7	9	9	10	10	8	8	8	9	10	10	8,5
Активы	6	6	6	6	4	4	4	5	3	3	3	6	4	4	4	3	3	3	5	3	4,25
Коэффициент текущей ликвидности	8	8	8	9	8	10	8	8	8	9	9	10	9	9	9	9	8	8	8	8	8,6
Общая платежеспособность	4	3	5	5	3	6	5	3	6	3	7	3	3	3	4	6	4	4	2	6	4,25
Абсолютная ликвидность	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	6	4	4	4	3	3	3	5	3	4
Коэффициент автономии	8	9	8	9	10	9	8	9	8	10	9	10	9	9	9	9	8	8	8	8	8,8
Коэффициент финансовой устойчивости	4	3	5	5	3	6	5	3	6	3	7	3	3	3	4	6	4	4	2	6	4,25
Коэффициент краткосрочной	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	6	4	4	4	3	3	3	5	3	4

задолженности																					
Наличие основных фондов по полной учетной стоимости	8	8	8	7	1 0	7	8	8	7	9	8	9	9	10	10	9	8	8	8	8	8,35
Первоначальная стоимость основных средств предприятия	4	3	5	5	3	6	5	3	6	3	7	3	3	3	4	6	4	4	2	6	4,25
Наличие технических средств	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	6	4	4	4	3	3	3	5	3	4

Приложение Ж

Акт внедрения ООО «ФУД-Сервис»



ООО «ФУД-СЕРВИС»
Кемерово, ул. Черняховского, д. 2
ИНН 4217207840

Акт внедрения результатов диссертационного исследования «Факторы и резервы роста эффективности труда в сфере общественного питания»

Настоящий акт составлен о том, что в период с июня 2024 г. по декабрь 2025 г. в ООО «ФУД-СЕРВИС» (г. Кемерово, ул. Черняховского, д. 2, ИНН 4217207840) внедрены результаты диссертационного исследования Старченко Д.В. «Факторы и резервы роста эффективности труда в сфере общественного питания».

1. Внедряемые результаты:

1.1. Авторская классификация процессов цифровизации, охватывающая пять ключевых направлений:

- управленческий учет;
- процессы упаковки и хранения;
- учет и списание средств на питание сотрудников;
- взаимодействие персонала с клиентами;
- учет работы сотрудников.

1.2. Метод интегральной оценки эффективности труда, позволяющий в единой системе оценивать количественные и качественные показатели по четырем группам: индивидуальные (экономические), общепроизводственные, мотивационные и технические.

1.3. Технология факторного и кластерного анализа для выявления ключевых факторов влияния на производительность труда, в частности: низкий уровень квалификации персонала, недостаточная система мотивации, изношенность оборудования, дефицит информации о потребителях.

1.4. Система повышения производительности труда на основе функционального подхода, включающая три этапа:
— концептуально-аналитический (анализ внутренних, внешних и отраслевых факторов);



ООО «ФУД-СЕРВИС»
Кемерово, ул. Чернышевского, д. 2
ИНН 4217207840

- методологический (разработка мер на основе интегральной и статистической оценки);
- прикладной (организация, внедрение и контроль выполнения).

2. Конкретные мероприятия по внедрению:

2.1. Внедрение авторской классификации цифровых процессов с реализацией следующих решений:

- автоматизированный учет рабочего времени на базе биометрической идентификации;
- внедрение программного комплекса для управления операционными процессами (R-Ксерст, iiko);
- использование CRM-системы и онлайн-платформ для взаимодействия с клиентами.

2.2. Применение метода интегральной оценки эффективности труда для объективной диагностики и корректировки KPI персонала.

2.3. Реализация алгоритма повышения эффективности труда с последовательным прохождением всех трёх этапов: диагностика, разработка, внедрение.

2.4. Формирование системы мотивации, включающей доплаты за перевыполнение норм и премии за качество обслуживания.

2.5. Проведение регулярного мониторинга ключевых показателей: производительности труда, рентабельности, уровня удовлетворенности клиентов и текучести кадров.

3. Полученные результаты:

- 3.1. Достигнут рост производительности труда на **27%** за шесть месяцев апробации.
- 3.2. Снижение текучести кадров на **18%**.
- 3.3. Повышение уровня удовлетворенности клиентов на **22%**.
- 3.4. Увеличение рентабельности предприятия на **15%**.
- 3.5. Сокращение времени обслуживания клиентов на **25%**.

4. Заключение:



ООО «ФУД-СЕРВИС»
Кемерово, ул. Черняховского, д. 2
ИНН 4217207840

Внедрение результатов диссертационного исследования Старченко Д.В. подтвердило их практическую эффективность и применимость в реальных условиях деятельности предприятий общественного питания Кузбасса. Предложенные методы и инструменты позволили достичь устойчивого роста ключевых экономических и управленческих показателей, повысить качество обслуживания и обеспечить конкурентоспособность предприятия в условиях цифровой экономики.

Директор
ООО ФУД-СЕРВИС



Михайловский А.В.
Михайловский А.В.



ООО «ХМЕЛЬ»
654007, г. Новокузнецк,
проспект Н.С. Ермакова,
здание 9А, офис 436
ИНН 4217087205

Акт внедрения
результатов диссертационного исследования
«Факторы и резервы роста эффективности труда в сфере общественного
питания»

Настоящий акт составлен о том, что в период с июня 2024 г. по декабрь 2025 г. в ООО «ХМЕЛЬ» (г. Новокузнецк, проспект Н.С. Ермакова, здание 9А, офис 436, ИНН 4217087205) внедрены результаты диссертационного исследования Старченко Д.В. «Факторы и резервы роста эффективности труда в сфере общественного питания».

1. Внедрённые результаты:

1.1. Авторская классификация процессов внедрения цифровых технологий, охватывающая пять ключевых направлений:

- управленческий учет;
- процессы упаковки и хранения;
- учет и списание средств на питание сотрудников;
- взаимодействие персонала с клиентами;
- учет работы сотрудников.

1.2. Метод интегральной оценки эффективности труда, отличающийся от существующих подходов комплексным учетом количественных (экономические результаты, финансовая устойчивость) и качественных (мотивационные, социально-психологические) показателей в едином агрегированном показателе.

1.3. Алгоритм повышения эффективности труда, объединяющий три последовательных этапа:

- концептуально-аналитический (оценка потенциала и текущего состояния);
- методологический (разработка мер с применением экспертных оценок, интегрального и корреляционно-регрессионного анализа);
- прикладной (реализация и мониторинг).

1.4. Технология, объединяющая факторный и кластерный анализ для выявления однородных групп предприятий и ранжирования факторов по степени их влияния на производительность труда.

2. Конкретные мероприятия по внедрению:



ООО «ХМЕЛЬ»
654007, г. Новокузнецк,
проспект Н.С. Ермакова,
здание 9А, офис 436
ИНН 4217087205

2.1. Внедрение авторской классификации цифровизации с реализацией следующих решений:

- автоматизация управленческого учета на базе программных комплексов R-Keeper, iiko, Storehouse;
- установка систем биометрической идентификации для контроля рабочего времени;
- внедрение «умных» холодильников с контролем температурных режимов;
- использование CRM-ботов для взаимодействия с клиентами.

2.2. Применение метода интегральной оценки эффективности труда для комплексной диагностики деятельности персонала и формирования системы оплаты труда.

2.3. Реализация алгоритма повышения эффективности труда, обеспечивающего системный подход к управлению и устраняющего фрагментарность в оптимизации бизнес-процессов.

2.4. Формирование дифференцированной системы материальной и нематериальной мотивации на основе результатов интегральной оценки.

2.5. Проведение регулярного мониторинга производительности труда, рентабельности, удовлетворённости клиентов и текучести кадров.

3. Полученные результаты:

- 3.1. Рост производительности труда на **34%** за шесть месяцев апробации.
- 3.2. Снижение текучести кадров на **24%**.
- 3.3. Повышение уровня удовлетворённости клиентов на **31%**.
- 3.4. Увеличение рентабельности предприятия на **21%**.
- 3.5. Сокращение времени обслуживания клиентов на **27%**.

4. Заключение:

Внедрение результатов диссертационного исследования Старченко Д.В. подтвердило их высокую практическую эффективность и применимость в реальных условиях деятельности предприятий общественного питания Кузбасса. Предложенные методы и инструменты позволили достичь значительного роста ключевых экономических и управленческих показателей,



ООО «ХМЕЛЬ»
654007, г. Новокузнецк,
проспект Н.С. Ермакова,
здание 9А, офис 436
ИНН 4217087205

повысить качество обслуживания и создать условия для устойчивого развития организации. Полученные результаты свидетельствуют о научной новизне и практической ценности проведённого исследования и могут быть рекомендованы к широкому внедрению в аналогичные предприятия региона.

Генеральный директор
ООО ХМЕЛЬ



Галиев А.Д.



ООО «Хинкалидзе»
Калининградская область, Неманский
муниципальный округ,
Маломожайское поселение,
Центральная улица, дом 1А
ИНН 5406799841

Акт внедрения
результатов диссертационного исследования
«Факторы и резервы роста эффективности труда в сфере общественного
питания»

Настоящий акт составлен о том, что в период с июня 2024 г. по декабрь 2025 г. в ООО «Хинкалидзе» (Калининградская область, Неманский муниципальный округ, Маломожайское поселение, Центральная улица, дом 1А, ИНН 5406799841) внедрены результаты диссертационного исследования Старченко Д.В. «Факторы и резервы роста эффективности труда в сфере общественного питания».

1. Внедряемые результаты:

- 1.1. Система управления производительностью труда на основе функционального подхода, включающая цикл: анализ - планирование - внедрение - контроль, с обязательным учетом внутренних, внешних и отраслевых факторов.
- 1.2. Технология, объединяющая факторный и кластерный анализ для выявления однородных групп предприятий и ранжирования факторов по степени их влияния на эффективность.
- 1.3. Подход к оценке эффективности труда, интегрирующий нематериальные факторы: качество обслуживания, удовлетворенность клиентов и уровень мотивации персонала.

2. Конкретные мероприятия по внедрению:

- 2.1. Реализация системы управления производительностью труда с учетом специфики регионального рынка Калининградской области, включая введение отраслевого фактора, отражающего особенности клиентского сервиса.
- 2.2. Применение технологии факторного и кластерного анализа для диагностики ключевых проблем и разработки дифференцированных мер повышения эффективности.



ООО «Хинкалидзе»
Калининградская область, Неманский
муниципальный округ,
Маломожайское поселение,
Центральная улица, дом 1А
ИНН 5406799841

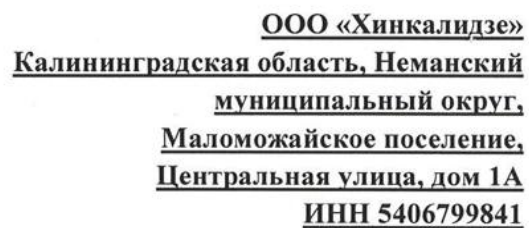
- 2.3. Оптимизация рабочих процессов и внедрение системы мотивации, ориентированной на нематериальные показатели качества обслуживания.
- 2.4. Регулярный мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, текучести кадров и рентабельности деятельности.

3. Полученные результаты:

- 3.1. Рост производительности труда на **31%** за шесть месяцев апробации.
- 3.2. Снижение текучести кадров на **22%**.
- 3.3. Повышение уровня удовлетворенности клиентов на **27%**.
- 3.4. Увеличение рентабельности предприятия на **18%**.
- 3.5. Сокращение времени обслуживания клиентов на **29%**.

4. Заключение:

Внедрение результатов диссертационного исследования Старченко Д.В. на предприятии ООО «Хинкалидзе», расположенном за пределами Кузбасса, наглядно подтвердило высокую практическую эффективность и универсальную применимость разработанных методов в условиях различных региональных рынков. Предложенные автором инструменты — уточнённое понятие эффективности труда, система управления производительностью на основе функционального подхода, а также технологии факторного и кластерного анализа — позволили достичь значительного роста ключевых экономических и управленческих показателей: увеличилась производительность труда, рентабельность, уровень удовлетворённости клиентов и снизилась текучесть кадров. Особое значение имело создание благоприятного психологического климата в коллективе за счёт учёта нематериальных факторов мотивации и качества обслуживания. Полученные результаты свидетельствуют о том, что научные положения диссертации обладают не только теоретической новизной, но и высокой практической ценностью, что делает их перспективными для



Директор
ООО ХИНКАЛИДЗЕ



204

Приложение 3

Подходы и модели оценки производительности труда

Название модели	Суть модели
1. Индекс многофакторной производительности Д. Кендрика	$\Lambda = \frac{Y}{aK + (1-a)L},$ где Λ – уровень многофакторной производительности; Y – валовый внутренний продукт; $(1-a)$ – доля труда в этом продукте; K – объём используемого капитала; L – объём используемого труда
2. Индекс многофакторной производительности Д. Черникова	$\Lambda = \frac{Y}{L + \pi K} \quad \pi = \frac{L_0}{K_0} \times Y,$ где π – коэффициент замещения живого труда; Y – коэффициент эластичности производительности труда по его фондовооруженности, показывающий, на сколько процентов растёт производительность труда при росте фондовооруженности последнего на один процент
3. Производственная функция	$Y = AX_1^{a_1} X_2^{a_2} \dots X_n^{a_n}$ где Y – конечный продукт; A – параметр, играющий двойную роль: характеризует долю неучтённых в модели факторов и обеспечивает приведение к единой размерности всех факторов; a_1, a_2, a_n – коэффициенты эластичности, характеризующие степень воздействия факторных признаков на результативный. Сумма коэффициентов эластичности может быть больше, меньше или равна 1
4. Производственная функция Кобба–Дугласа	$Y = AL^a K^b$ где L – объём трудовых ресурсов; a – коэффициент эластичности труда; K – объём основного капитала; b – коэффициент эластичности капитала
5. Усовершенствованная функция Кобба–Дугласа Я. Тинбергеном	$Y = ALaK^{\beta} e^{\gamma t}$ где e – основание натуральных логарифмов; γ – коэффициент эластичности фактора НТП, т.е. параметр приростной совокупной эффективности факторов (данная величина и характеризует показатель многофакторной производительности как темп прироста выпуска продукции в дополнение к приросту, обусловленному экстенсивными факторами);

	t – период, для которого определяются параметры роста.
6. Многофакторная модель измерения производительности (МФМИП) Американского центра производительности	$\frac{\sum_{i=1}^n Q_{i1} P_{i1}}{I_{ij1} P_{ij1}}, \frac{\sum_{i=1}^n Q_{i2} P_{i1}}{I_{ij2} P_{ij1}}$ где Q_{i1} и Q_{i2} – объёмы i–го продукта в базисный и текущий периоды; I_{ij1} и I_{ij2} – представляют последовательно затраты элемента i, фактора j и совокупности всех затрат в базисный и текущий периоды. Коэффициенты в базисный период измеряют реальные экономический процессы в этот период, в них используются сформировавшиеся в одних и тех же условиях совместные объёмы продукции и затрат, а также их цены. В коэффициентах текущего периода продукция и затраты соответствуют одному уровню, а веса (цены) – другому уровню производительности. Сравнением последних в двух периодах определяется изменение физического объёма на единицу реального ресурса, фактора производства и совокупности реальных затрат. В результате рассчитывается общий динамический индекс производительности: $\frac{\sum_{i=1}^n Q_{i2} P_{i1}}{\sum_{i=1}^n Q_{i1} P_{i1}} \frac{I_{ij2} P_{i1}}{I_{ij1} P_{i1}}$