

## **ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ УНИВЕРСАМОВ**

Перевод торговли на новые условия хозяйствования, предусматривающие внедрение полного хозрасчета на основе самофинансирования, способствует последовательному повышению эффективности деятельности отрасли. Это обуславливает необходимость увеличения объемов розничного товарооборота, снижения материальных затрат, обеспечения высоких темпов роста производительности труда. Наряду с экономической эффективностью большое значение имеет повышение социальной эффективности торговли, что находит свое отражение в улучшении качества обслуживания населения. Стремление к увеличению доходности может привести к снижению качества обслуживания населения за счет экономии тех материальных затрат, от которых оно непосредственно зависит. В этой связи важное значение приобретает необходимость единой оценки социально-экономической эффективности предприятий торговли.

В. Рябинин разработал методику оценки социально-экономической эффективности торговых предприятий. На основании этой методики была рассчитана социально-экономическая эффективность деятельности 18 универсамов г. Минска. С этой целью определялась экономическая эффективность использования отдельных видов ресурсов. Для определения социальной эффективности было проведено анкетирование покупателей (100 человек в каждом универсаме). В анкете предусматривались следующие показатели: качество товаров, ассортимент, культура обслуживания, скорость обслуживания. Каждый из них оценивался покупателями. Затем был произведен расчет среднего уровня оценки качества по каждому универсаму путем суммирования всех оценок.

На основании исчисленных индексов качества обслуживания был рассчитан индекс социально-экономической эффективности с учетом индекса роста производительности труда и индекса роста доходов по каждому универсаму.

Анализ результатов деятельности универсама за 9 месяцев 1988 г. свидетельствует о том, что большинство из них добились увеличения уровня доходности. Он снизился лишь в универсамах № 11 Фрунзенского РПТ, № 22, 24, 25 Московского РПТ, № 13 Центрального РПТ, № 42 Первомайского РПТ, что обусловлено снижением уровня валового дохода и ростом материальных затрат.

За анализируемый период наблюдается и повышение эффективности использования материально-технической базы. Во всех универсамах произошло значительное увеличение товарооборота на 1 м<sup>2</sup> торговой площади: от 100,7 % в универсаме № 29 Ленинского РПТ до 138,1 % в универсаме № 31 Октябрьского РПТ. Исключение составляют лишь универсамы № 13 Центрального

РПТ и № 25 Московского РПТ, где наблюдается уменьшение товарооборота на 1 м<sup>2</sup> торговой площади. В 1988 г. во всех универсамах, кроме № 9 Советского РПТ и № 25 Московского РПТ, увеличилась фондоотдача, что свидетельствует об улучшении использования основных фондов.

В большинстве универсамов ускорилась товарооборачиваемость. Однако это во многом обусловлено снижением товарных запасов ниже норматива, что отрицательно сказывается на товарном обеспечении розничного товарооборота. Анализ выявил резкие колебания в эффективности использования материальных затрат. Так, в универсамах № 25 и № 31 Фрунзенского РПТ доходы на 1 р. материальных затрат возросли соответственно на 32,3 и на 17,8 %, в то же время в универсамах № 22 и № 25 Московского РПТ они снизились на 12,6 и на 11,5 %.

Почти во всех универсамах уменьшился фонд оплаты труда и увеличились доходы на 1 р. фонда оплаты труда. Вместе с тем темпы роста средней заработной платы опережают темп роста производительности труда, а трудоемкость товарооборота снизилась. Это свидетельствует о том, что действующий норматив соотношения между темпами прироста товарооборота и фонда оплаты не обеспечивает соблюдения принципа опережающего роста производительности труда по сравнению с ростом средней заработной платы.

Для объективной оценки результатов деятельности универсамов были рассчитаны средние уровни оценки качества обслуживания.

Так, по данным опроса покупателей в универсаме № 11 Фрунзенского РПТ, были получены следующие результаты (табл. 1).

Табл. 1. Результаты опроса покупателей универсама № 11 Фрунзенского РПТ

Показатели	Оценка качества					
	по сравнению с прошлым годом			в текущем году		
	лучше	не изменилось	хуже	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>
Качество товаров	15	58	27	22	53	25
Ассортимент	31	55	14	37	47	16
Культура обслуживания	13	52	35	17	49	34
Скорость обслуживания	10	60	30	16	54	32
Всего	69	225	106	90	203	107

Согласно упомянутой ранее методике, средний уровень оценки качества ( $\overline{УО}_k$ ) был определен по формуле

$$\overline{УО}_k = 1 + \frac{\Sigma X_1 - \Sigma X_2}{\Sigma X_1 + \Sigma X_2 + \Sigma X_3}$$

Поскольку в анкете оценивается состояние качества по сравнению с прошлым годом, можно исчислить уровень качества в динамике:

$$\bar{UO}_k = 1 + \frac{69 - 106}{400} = 0,9075.$$

Полученная таким образом сравнительная оценка качества показывает, что предприятие снизило качество обслуживания покупателей по сравнению с предшествующим периодом на 9,25 %.

В текущем году средний уровень оценки качества равен

$$\bar{UO}_k = 1 + \frac{90 - 107}{400} = 0,9575.$$

Следовательно, средний потребительский спрос по универсаму удовлетворяется только на 95,7 %. Анализируя данные анкеты, можно сделать вывод, что наибольшие нарекания посетителей как в прошлом, так и в текущем году вызывают низкая культура и скорость обслуживания. В сумме по этим двум показателям получено соответственно 61,3 и 61,7 % неудовлетворительных оценок. Отмечают покупатели и низкое качество товаров. Оценки по этому показателю составляют 25,5 % в динамике и 23,4 % в текущем году в общем количестве отрицательных отзывов.

Аналогичные расчеты, проведенные по всем анализируемым универсамам, показали, что наиболее высокие средние уровни оценки качества имеют универсамы № 24 Московского РПТ, № 13 Центрального РПТ, № 9 Советского РПТ. Оценки качества меньше единицы, т. е. характеризующие снижение качества обслуживания покупателей, получены по 7 универсамам. Причины неудовлетворенности потребителей отражены в табл. 2.

**Табл. 2. Анализ неудовлетворительных оценок, определивших снижение уровня качества обслуживания покупателей**

Универсамы	Удельный вес неудовлетворительных оценок по показателям в общем количестве неудовлетворительных ответов			
	качество товаров	ассортимент	культура обслуживания	скорость обслуживания
№ 11 Фрунзенского РПТ	23,3	15,0	31,7	30,0
№ 32 Фрунзенского РПТ	17,0	8,5	14,9	59,6
№ 40 Фрунзенского РПТ	26,1	29,9	23,1	20,9
№ 8 Заводского РПТ	17,6	23,5	20,7	38,2
№ 5 Октябрьского РПТ	20,2	28,6	14,8	36,4
№ 42 Первомайского РПТ	20,9	17,7	22,6	38,8
№ 29 Ленинского РПТ	25,6	16,3	22,6	35,5

Исчисленный удельный вес каждого фактора в общем количестве отрицательных ответов показывает, что в большей степени недовольство покупателей вызывает скорость обслуживания. Этот показатель занимает в универсаме № 32 Фрунзенского РПТ 59,6 %

в общем количестве неудовлетворительных оценок, в универсаме № 42 Первомайского РПТ — 38,8 %, № 8 Заводского РПТ — 38,2, № 5 Октябрьского РПТ — 36,4, № 29 Ленинского РПТ — 35,5 %. Культура обслуживания не удовлетворяет посетителей универсама № 11 Фрунзенского РПТ, № 40 Фрунзенского РПТ, № 42 Первомайского РПТ, № 29 Ленинского РПТ. В значительной степени на снижение уровня качества повлиял недостаточный ассортимент товаров в универсамах № 40 Фрунзенского РПТ, № 5 Октябрьского РПТ и № 8 Заводского РПТ. На плохое качество товаров указывают покупатели в универсамах № 40 Фрунзенского РПТ, № 29 Ленинского РПТ и № 11 Фрунзенского РПТ.

Проведение анализа данных опроса позволяет выявить наиболее слабые стороны деятельности универсамов в работе с покупателями, определить факторы, в наибольшей степени повлиявшие на снижение качества обслуживания, принять меры по устранению выявленных недостатков.

Рассчитанный показатель качества обслуживания в прямо пропорциональной зависимости влияет на результаты социально-экономической эффективности предприятия:

$$i_{с.э.э} = \frac{I_d \cdot I_k}{I_q}$$

где  $i_{с.э.э}$  — индекс социально-экономической эффективности предприятия;  $I_d$  — индекс доходов предприятия;  $I_k$  — индекс качества обслуживания;  $I_q$  — индекс численности работников предприятия.

Так, снижение уровня качества обслуживания в универсамах № 11, 40 Фрунзенского РПТ, № 5 Октябрьского РПТ, № 42 Первомайского РПТ, № 29 Ленинского РПТ привело к уменьшению индекса социально-экономической эффективности (ниже 1,0). В то же время в универсаме № 13 Центрального РПТ высокий уровень качества обслуживания (1,215) способствовал повышению индекса социально-экономической эффективности (1,273), несмотря на снижение уровня доходности (индекс доходов 0,971).

Вместе с тем предлагаемая методика не может дать объективную оценку деятельности предприятий торговли. С одной стороны, результаты опроса зависят от конкретного времени опроса (день недели, месяца, интенсивность покупательского потока, условия торговли в данный момент и т. д.), что вносит в оценку качества элементы субъективизма.

С другой стороны, не все характеристики качества в полной мере непосредственно зависят от деятельности магазина, как, например, ассортимент и качество товаров.

Следует отметить, что на показатели как экономической, так и социально-экономической деятельности существенное влияние оказывают инорайонный спрос и изменение конъюнктуры рынка, которые не поддаются количественному измерению торговых пред-

приятий. Влияние этих факторов на результаты деятельности предприятий особенно возросло в настоящее время. В связи с этим достигнутые показатели не в полной мере являются результатом деятельности данного трудового коллектива.

Несмотря на отмеченные объективные трудности, определение социально-экономической эффективности деятельности предприятий в новых условиях хозяйствования позволяет учесть интересы покупателя и повысить качество обслуживания.

*Л. В. Рунец*

## **ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ БРИГАДНОГО ПОДРЯДА В РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ**

Одним из прогрессивных направлений организации и стимулирования труда является создание хозрасчетных подрядных бригад. При бригадном подряде взаимоотношения бригады с администрацией предприятия определяет договор, в котором предусматриваются права и обязанности сторон, а также материальная ответственность за выполнение условий договора.

На 1 июля 1988 г. в нашей стране функционировало более 23 тыс. подрядных коллективов с численностью работающих около 0,5 млн чел. БССР занимает одно из первых мест по внедрению бригадного подряда.

Использование бригадного подряда способствует повышению заинтересованности трудовых коллективов в увеличении товарооборота, доходов, экономии трудовых и материальных ресурсов, развитию инициативы и предприимчивости, сокращению потерь рабочего времени за счет совмещения профессий и взаимозаменяемости работников. Как правило, в таких бригадах планы и задания выполняются с меньшей численностью работников, темпы роста товарооборота более высокие, уровень доходности значительно выше, чем в бригадах, где принципы хозрасчета и подряда не применяются. Средняя заработная плата возрастает на 10—20 р.<sup>1</sup>

В торговых организациях г. Минска бригадный подряд начал внедряться с 1988 г. Как показывает практика, использование бригадного подряда дает положительные результаты лишь при правильной его организации. Суть бригадного подряда заключается в том, что трудовой коллектив бригады обязуется реализовать товары, предоставляемые ему предприятием, а предприятие оставляет в его распоряжении предусмотренную в договоре долю полученного дохода на оплату труда и социальные нужды. Коллектив бригады принимает обязательства в установленные сроки качественно выполнять порученную ему работу, рационально использовать все виды ресурсов, а администрация — обеспечить

<sup>1</sup> В. Кизилов. Проблемы внутрихозяйственного расчета // Сов. торговля. 1988. № 11.