

сийских производителей молочной продукции. Крайне важно использовать все допустимые в рамках Таможенного союза механизмы квотирования, регулирования и контроля поставок белорусской молочной продукции на российский рынок.

*И.В. Уриш, канд. экон. наук, доцент
С.В. Стасюкевич, ассистент
БГЭУ (Минск)*

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Динамичное развитие рыночных отношений, усиление конкуренции в сфере общественного питания формируют потребность экономических субъектов в повышении качества обслуживания потребителей, которое следует рассматривать как совокупность характеристик продукции, товаров и услуг, процесса и условий торгового обслуживания, относящихся к их способности удовлетворить установленные и (или) предполагаемые потребности потребителей.

В настоящее время в деятельности организаций общественного питания комплексная оценка качества обслуживания не проводится, оцениваются лишь некоторые его элементы (факты нарушения правил торговли и порядка обслуживания; соблюдение ассортиментного перечня и меню; лабораторные исследования соответствия качества реализуемой продукции и покупных товаров требованиям нормативно-технической документации и пр.).

Отсутствие единых подходов к определению уровня качества обслуживания потребителей в сфере общественного питания диктует необходимость разработки системы показателей комплексной его оценки, характеризующих свойства продукции и услуг общественного питания, обеспечивающих соответствие процесса и условий обслуживания гигиеническим, антропометрическим, физиологическим, психологическим требованиям потребителей.

Оценка качества обслуживания в сфере общественного питания представляет собой сложную многофункциональную задачу, которая сводится к выявлению наиболее значимых критериев и показателей качества и их интегрированию.

Оценку можно проводить по группам показателей, характеризующих:

- качество продукции собственного производства и покупных товаров;
- качество процесса обслуживания (соответствие времени обслуживания типу объекта общественного питания, соблюдение технологии обслуживания, уровень квалификации обслуживающего персонала);
- качество условий обслуживания (удобство режима работы объекта; соответствие материально-технической базы, атмосферы и внешнего вида обслуживающего персонала установленным требованиям);

- качество дополнительных услуг (объем фактически оказываемых услуг; доступность их получения и т.п.);
- качество коммерческой деятельности (широта и устойчивость ассортимента, уровень рекламно-информационной работы, цены).

Для определения качества обслуживания проводится ранжированная оценка отдельных показателей по степени их значимости для потребителей, затем полученные результаты суммируются по группам показателей и в целом по оцениваемому объекту. Совокупность частных показателей интегрируется в один обобщающий показатель, что позволяет комплексно оценить качество торгового обслуживания в отдельных объектах общественного питания.

Данная методика позволяет быстро и объективно охарактеризовать качество обслуживания потребителей организациями общественного питания.

Использование предложенной методики оценки качества в практике работы организаций общественного питания обеспечит постоянный контроль качества обслуживания; усиление мотивации персонала, увеличение степени удовлетворенности потребителей, оптимизацию расходов на обеспечение качества, повышение конкурентоспособности на потребительском рынке.

Ж.Л. Цауркубуле, д-р инж. наук, асоц. профессор
БИПМ (Рига, Латвия)

АНАЛИЗ РЫНКА ОХРАННЫХ УСЛУГ ЛАТВИИ

Латвийский рынок охранных услуг можно назвать относительно молодым — его активное развитие пришлось на последние 15 лет, когда стали предоставляться всевозможные услуги в сфере физической и технической охраны. Спрос на охранные услуги жилых, складских и промышленных помещений, а также различных учреждений возростал до кризиса, в связи с чем увеличивалось количество предприятий, предоставляющих услуги такого рода, и оборот отрасли (см. таблицу).

Таблица 1

Данные по отрасли охранных услуг в Латвии за 2006-2011 гг.

Показатель	2006 г.	2007 г.	2008 г.	2009 г.	2010 г.	2011 г.
1	2	3	4	5	6	7
Количество предприятий отрасли, ед.	385	365	372	414	435	491
Оборот отрасли, тыс. лат	81 235	105 081	137 161	113 444	105 065	104 720
Добавленная стоимость, тыс. лат	30 033	52 407	70 884	54 122	35 681	47 533