

СУЩНОСТЬ И ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

© 2011 Т.С. Озерова*

Ключевые слова: услуги, сфера услуг, виды и характеристики услуг общественного питания.

Выделены виды услуг в соответствии с ОКУН, представлен обзор общих, потребительских и специфических характеристик услуг общественного питания. Перечислены факторы, определяющие процесс разработки системы производства и предоставления услуг общественного питания.

Развитие сферы услуг в структуре экономики России представляет собой закономерный процесс, обусловленный эволюцией и трансформацией технологических укладов и нарастающей тенденцией доминирования сервисной экономики. В данной связи актуализируются вопросы определения сущности, места и роли услуг общественного питания в современной экономике.

Оказание услуг в современном мире является одной из самых перспективных и быстро развивающихся сфер экономики, которая формирует сферу услуг, охватывающую транспорт, связь, туризм, информацию, издательские услуги и т.д. Сфера услуг занимает одно из ведущих мест в мировом хозяйстве и является наиболее перспективной и быстроразвивающейся отраслью экономики.

Эволюционное становление сферы услуг происходило одновременно с развитием производства, что было обусловлено научно-техническим прогрессом в XVI-XIX вв. При этом сфера услуг трансформировалась в совокупность индустриально-организованных отраслей, включающих крупные, средние и мелкие предприятия. Достижения научно-технической революции обеспечили переход от индустриального общества к постиндустриальному, основополагающими аспектами которого являются информационная и инновационная составляющие, экономика знаний и сервисная экономика¹.

Специфической особенностью постиндустриальной экономики выступает интеграция процессов производства и оказания услуг, позволяющая повышать их эффективность и удовлетворенность потребителей, в связи с этим многие производственные организации

и предприятия оказывают тот или иной вид услуг. Благодаря интенсивному использованию достижений науки в сфере услуг, сегодня она становится значимым сектором современной экономики, включающим в себя инновационные виды и формы: управленческие и консалтинговые услуги; услуги по оптимизации финансовых потоков; логистику; производство телекоммуникационных технологий, в том числе интранет и интернет; разработку и установку программного обеспечения и его сопровождение и др.

Развитые страны мира имеют высокий удельный вес услуг в структуре ВВП. Рынок их насыщен огромным количеством товаров, что, соответственно, приводит к росту спроса на услуги.

В соответствии с Общероссийским классификатором услуг населению (ОКУН) укрупненно выделяют следующие виды услуг:

- ◆ бытовые услуги;
- ◆ услуги пассажирского транспорта;
- ◆ услуги связи;
- ◆ жилищно-коммунальные услуги;
- ◆ услуги учреждений культуры;
- ◆ туристские и экскурсионные услуги;
- ◆ услуги физической культуры и спорта;
- ◆ медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги;
- ◆ услуги правового характера;
- ◆ услуги банков;
- ◆ услуги в системе образования;
- ◆ услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;
- ◆ прочие услуги населению.

Одной из наиболее развитых сфер современной экономики является сфера услуг общественного питания, которая по ОКУН

* Озерова Татьяна Сеитовна, доцент Тольяттинского филиала Московского государственного университета пищевых производств. E-mail: tolmatshow@mail.ru.

включает около 50 наименований услуг. В отличие от предприятий других отраслей пищевой промышленности, которые выполняют две основные функции - производство и реализацию, предприятия общественного питания осуществляют три взаимосвязанных функции: производство кулинарной продукции, реализацию кулинарной продукции, организацию ее потребления.

Именно наличие функции по организации потребления продукции, которая непосредственно связана с обслуживанием потребителей, определяет принадлежность предприятия общественного питания к сфере обслуживания.

На основании ГОСТ Р 50647-94 "Общественное питание. Термины и определения" общественное питание представляет собой совокупность предприятий различных организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции. Данный документ трактует услуги общественного питания как результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей, направленной на удовлетворение потребностей населения в питании и проведении досуга².

Процесс оказания услуг общественного питания имеет общие, потребительские и специфические характеристики. Представляется возможным выделить:

- ♦ общие свойства услуги: неявность; неотделимость от поставщика; нестабильность качества и несохраняемость во времени; функциональное назначение услуги; преобладающее значение труда как фактора производства; индивидуальный подход к потребителю; роль деловой репутации как фактора конкуренции; непосредственный контакт производителя с потребителем;

- ♦ потребительские свойства: целостность; надежность; эффективность; ясность; гибкость; гостеприимство;

- ♦ специфические свойства, которые определяют особенности управления функционированием и развитием предприятий сферы услуг общественного питания: инвестиционная привлекательность; отраслевая специфика; зависимость от влияния внешних факторов (платежеспособность покупателей, модные тенденции в дизайне, концептуаль-

ные направления в кухне); сочетание материальных качеств (характеристик) и нематериальных свойств услуги; зависимость качества услуги от разнообразия запросов потребителей; платность и бесплатность услуг; месторасположение функционирования предприятия питания; характер производства; ассортимент реализуемой продукции и способ приготовления; контингент и специфика обслуживания потребителей; организация досуга; представление дополнительных услуг.

В данной связи многие специалисты считают одной из наиболее значимых отличительных характеристик услуги субъект-субъектный характер процесса оказания услуг. Эта характеристика обусловлена обязательным взаимодействием (вербальным или невербальным) поставщика услуги и клиента, ее потребляющего, отсутствие которого делает невозможным сам процесс оказания услуги.

После проведенного анализа сущности и отличительных характеристик услуг общественного питания следует перейти к анализу функционирования предприятий данной сферы. Значение общественного питания в современном обществе достаточно велико, оно играет важную роль в системе не только экономических, но и социальных отношений в обществе. Развитие общественного питания способствует интенсификации многих производственных процессов, связанных с внедрением современных технологий переработки продуктов, транспортировки сырья и продукции, развитию коммуникаций и т.д. Развитие исследуемой отрасли способствует повышению материального и культурного уровня жизни населения и является одним из факторов, определяющих социально-экономический уровень развития общества.

В современной России коммерциализация сферы услуг общественного питания получила бурное развитие в 90-х гг. XX в., что обусловлено становлением рыночной экономики и разгосударствлением данного сектора.

Общественное питание представляет собой отрасль экономики, основу которой составляют предприятия, характеризующиеся единством форм организации производства и обслуживания потребителей и различающиеся по типам и видам специализации.

Учитывая вышеперечисленные особенности сферы услуг общественного питания, сле-

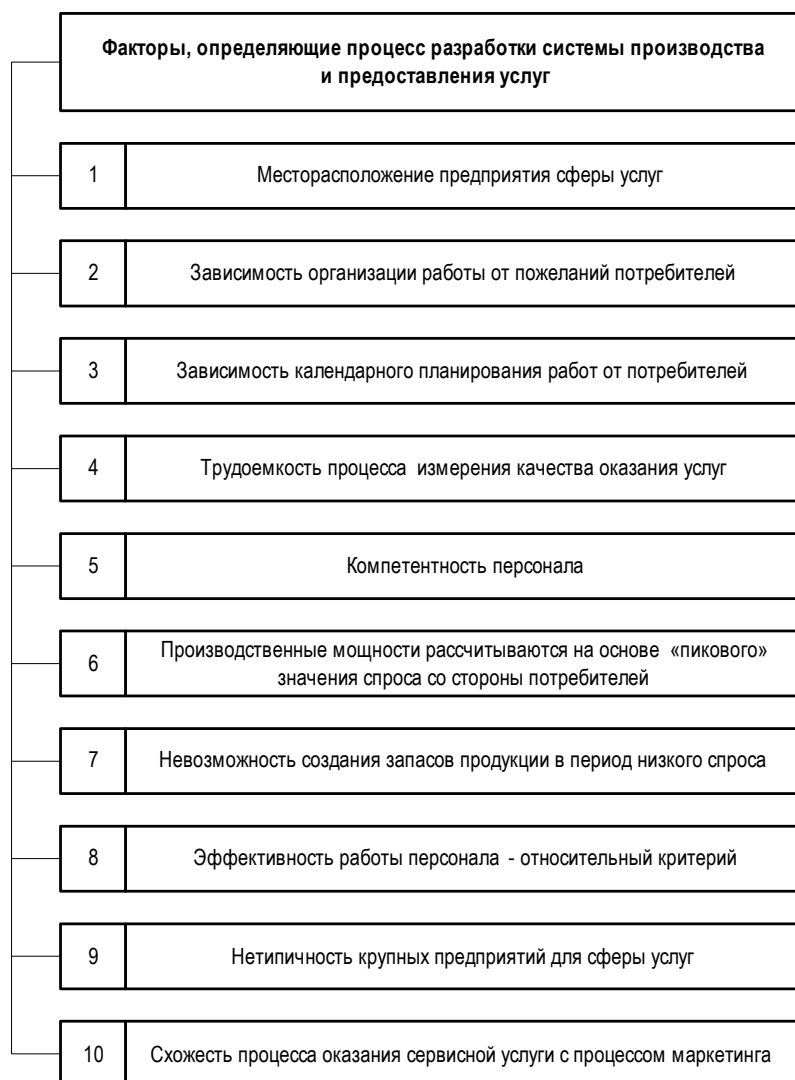


Рис. Факторы, определяющие процесс разработки системы производства и предоставления услуг общественного питания

дует выделить факторы, детерминирующие процесс разработки системы производства и предоставления услуг (см. рисунок).

Рассмотрим данные факторы более подробно.

Месторасположение предприятия сферы услуг в большинстве случаев определяется удобством и доступностью для потребителей.

Организация работы предприятия сферы услуг, в первую очередь, должна ориентироваться на удовлетворение требований потребителей.

Календарное планирование работ по оказанию услуг определяется технико-технологическими аспектами производства, факторами сезонности, спецификой работы и т.д.

Процесс *измерения качества* оказания услуг является специфичным и зависит от

комплекса факторов и принятой системы показателей и оценки.

Персонал, занятый в сфере общественного питания, должен обладать соответствующими навыками и компетенциями. Согласно ГОСТ Р 50935-96 "Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу", к персоналу предъявляют следующие требования:

- ◆ уровень профессиональной подготовки и квалификации, соответствующий занимаемой должности;
- ◆ обладание общей культурой и соблюдение профессиональной этики поведения;
- ◆ знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности;
- ◆ знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия;

- ◆ соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- ◆ знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности и др.

Расчет *производственных мощностей* предприятия ведется на основе “пикового” значения спроса со стороны потребителей.

Сложность создания запасов продукции (услуг) в периоды низкого спроса.

Эффективность работы персонала - относительный, сложно измеряемый и зависящий от многих факторов критерий.

Крупные предприятия, функционирующие в сфере услуг, являются *не типичными*, а дифференцированными в зависимости от специфики и стратегической направленности.

Процессы оказания услуги общественно-го питания включают в себя основные *элементы маркетинговых исследований*.

Таким образом, проведенный анализ общих, потребительских и специфических показателей сферы услуг общественного питания позволяет сделать следующие заключения:

1. Услуги общественного питания представляют собой сочетание процессов оказания и потребления результата услуги, которые могут совпадать по времени.
2. Сервисные услуги в зависимости от объекта и результата делятся на материальные и нематериальные.
3. В сфере услуг субъектом выступает индивидуальный предприниматель или малое, среднее сервисное предприятие.

4. Во многих случаях потребитель не только является объектом оказания услуги, но и непосредственно участвует в процессе ее оказания.

5. Как правило, услуга имеет индивидуальный характер оказания и потребления.

6. В сервисе услуг общественного питания высока доля ручного труда, качество которого зависит от мастерства персонала.

7. Исполнитель услуги, как правило, не является собственником результата услуги.

8. Услуги общественного питания локальны, зачастую нетранспортабельны и не сохраняемы, могут иметь национально-территориальные особенности³.

Перечисленные показатели определяют специфику организации и управления процессами оказания услуг общественного питания.

Таким образом, проведенный обзор видов, характеристик и факторов, влияющих на процессы производства и предоставления услуг общественного питания, позволяет определить оптимальные методы повышения эффективности функционирования предприятий данной сферы.

¹ *Заходякин И.В.* Постиндустриальная экономика - что значит это понятие в современном мире? // Креативная экономика. 2008. № 1. С. 97-100.

² ГОСТ Р 50647-94. Общественное питание. Термины и определения. М., 2010. С. 29.

³ *Белявский И.М.* Стандартизация и спецификация в сфере услуг. М., 2007.

Поступила в редакцию 21.12.2010 г.