

УДК 683.075.8

СОВРЕМЕННЫЙ СЕРВИС – ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ МАСТЕРСКОЙ ПО РЕМОНТУ ОБУВИ

*О.С. Передериева, студентка, Н.В. Щербакова, к.т.н., доцент,
Е.С. Алёхина, к.э.н., доцент, Л.Д. Алексеенко, к.т.н., доцент*

**ФГБОУ ВПО «Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса»,
г. Шахты, Российская Федерация**

Международный опыт по стандартизации требований к качеству услуг ограничен ИСО 9004.2. В стандарте выделены две группы характеристик качества: количественные и качественные. К количественным характеристикам качества относятся: время ожидания услуги; время предоставления услуги; характеристики оборудования, инструмента, материалов; надежность, точность исполнения, полнота услуги; безопасность; уровень механизации. К качественным характеристикам качества относятся вежливость, чуткость, компетентность, доступность персонала, доверие персоналу, уровень мастерства; комфорт и эстетика; эффективность контактов исполнителя и клиента. Показатели качества услуг можно разделить на основные группы: функционального назначения, безопасности, надёжности, профессионального мастерства, культуры обслуживания.

Предприятия сервиса оказывают услуги по ремонту обуви руководствуясь ГОСТ Р 51660–2000 «Услуги бытовые. Услуги по ремонту обуви. Общие технические условия». Приём и оформление заказа на услуги по ремонту обуви производится в соответствии с Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации.

Для проведения анализа хозяйственной деятельности мастерской по ремонту обуви за 2010–2011 гг., использованы технико-экономические показатели (таблица 1).

Таблица 1 Основные показатели мастерской по ремонту обуви

Показатель	Величина		Отклонение	
	2010 г	2011 г	абсолютное	%
Выручка от оказания услуг, тыс. руб.	450,0	480,0	+30	6,7
Среднесписочная численность персонала, чел.	3	3	0	0,0
Производительность труда, тыс. руб./чел.	150,0	160,0	10,0	6,7
Ремонт оборудования	0	1,5	1,5	0
Фонд оплаты труда персонала, тыс. руб.	192	216	24	12,5
Себестоимость услуг, тыс. руб.	377,3	404,9	32,0	8,5
Затраты на 1 рубль реализации услуг, руб.	0,84	0,84	0	0,0
Прибыль от продажи услуг, тыс. руб.	72,7	75,1	2,4	3,3
Рентабельность реализации услуг, %	19,3	18,5	0,75	-

Выручка от оказания услуг выросла в 2011 г. на 30 тыс. руб. или на 6,7 %, по сравнению с 2010 г. Себестоимость услуг возросла в 2011 г. на 32,0 тыс. руб. или на 8,5 % и составила в 2011 г. 404,9 тыс. руб. Прибыль от продажи услуг по ремонту обуви возросла в 2011 г. на 2,4 тыс. руб. или на 3,3 %. Численность персонала мастерской осталась неизменной. Производительность труда выросла в 2011 г. на 10,0 тыс. руб. или на 6,7 %. Также в 2011 г. был произведен ремонт оборудования на 1,5 тыс. руб. Рентабельность наоборот снизилась в 2011 г. составила 18,5 %, что меньше на 0,75 % по сравнению с 2010 г.

В общем объёме ремонта обуви в 2010 г. большую часть составляет мелкий ремонт, на его долю приходится 50 %, на втором месте средний ремонт — 30 %. Доля крупного, более дорогостоящего ремонта обуви составляла 20 %. В 2011 г. в общем объёме ремонта обуви большую часть составил мелкий ремонт, на его долю приходится 40 %, на втором месте средний

ремонт — 40 %. Доля крупного, более дорогостоящего ремонта обуви составляет 20 %. Доля мелкого ремонта сократилась на 10 %, это связано с повышением услуг при среднем ремонте, в 2011 г. он составил 40 %, что выше на 10 %, чем в 2010 г. Показатель доли крупного, более дорогостоящего ремонта обуви остался неизменным — 20 %.

Качество услуг зависит от технической оснащённости мастерской. Выполнен анализ технической оснащённости мастерской технологическим оборудованием (таблица 2).

Таблица 2 — Оборудование мастерской по ремонту обуви

Наименование оборудования	Количество оборудования по срокам эксплуатации		
	всего	до 10 лет	свыше 10 лет
Швейная машина колонковая 332 кл для скрепления деталей с одновременной обрезкой излишков материала	1	-	1
Швейная машина 330 кл для скрепления деталей однорядным швом	1	-	1
Машина АСГ-13-1-0 для спускания краёв деталей	1	-	1
Ручной пресс для приклеивания деталей низа	1	-	1
Машина СОМ для ремонта обуви (взъерошивание деталей, затяжной кромки)	1	-	1
ИТОГО:	5	-	5

Таким образом, в мастерской 100 % оборудования не соответствует современному уровню техники. Всё оборудование давно морально и физически устарело. До 2010 года деньги на ремонт оборудования не тратили, ремонтировали сами. В 2011 году было потрачено 1500 руб на ремонт машины СОМ и ремонт прессы для приклеивания деталей низа.

Выполнен анализ себестоимости услуг (таблица 3).

Таблица 3 — Анализ элементов затрат мастерской за 2011 г., руб.

Элементы затрат	Объём затрат, руб.	Удельный вес, %
Фонд оплаты труда работников мастерской	216000	53,3
Фонд премиальной заработной платы	32400	8,0
Фиксированные платежи на страховую часть трудовой пенсии	11520	0,02
Отчисления в налоговый орган (единый налог на вмененный доход)	3488	0,83
Коммунальные услуги, в т.ч.:		
Отопление	32658	8,1
Вода (подача, стоки, очистка)	1501	0,03
Свет	17732	4,4
Проверка санитарно-эпидемиологического надзора	3000	0,7
Основные и вспомогательные материалы	60000	14,8
Страховые взносы на ОПС	26880	6,6
Итого	404900	100

По данным таблицы 3 можно сделать вывод, что наибольшие затраты в себестоимости услуг приходятся на основные и вспомогательные материалы и затраты на заработную плату.

Анализ основных показателей деятельности мастерской по ремонту обуви свидетельствует об успешной работе на рынке услуг. Основные проблемы мастерской по ремонту обуви — сезонность услуг, морально и физически устаревшее оборудование.

Список использованных источников

1. Скосарева О.В., Щербакова Н.В. Качество услуг и обслуживания на предприятиях сервиса по ремонту обуви. Техническое регулирование: базовая основа качества товаров и услуг: Международный сборник научных трудов. – Шахты, ГОУ ВПО ЮРГУЭС, 2011.
2. Щербакова Н.В., Журавлева И.И. Оценка качества услуг и обслуживания на обувных предприятиях сервиса. Техническое регулирование: базовая основа качества товаров и услуг: Международный сборник научных трудов. – Шахты, ЮРГУЭС, 2010.

УДК 683.075.8

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ МАСТЕРСКОЙ ПО
РЕМОНТУ ОБУВИ**

О.С. Передериева, студентка, Н.В. Щербакова, к.т.н., доцент,

Е.С. Алёхина, к.э.н., доцент, Л.Д. Алексеенко, к.т.н., доцент

*ФГБОУ ВПО «Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса»,
г. Шахты, Российская Федерация*

Выполненный ранее анализ качества обслуживания и качества услуг мастерской по ремонту обуви показал, что анкетный опрос, проведенный в 2010 г. дал следующую оценку качества обслуживания: «отличное» — 16 чел., «хорошее» — 13, «удовлетворительное» — 10 и «неудовлетворительное» — 2 чел. Комплексный показатель качества обслуживания составил $0,81 [(16 + 13 \cdot 10) : (16 + 13 + 10 + 2)]$, т.е. качество обслуживания хорошее. Анкетный опрос, проведенный в 2011г., дал следующую оценку качества обслуживания: «отличное» — 20 чел., «хорошее» — 15, «удовлетворительное» — 12 и «неудовлетворительное» — 3 чел. Комплексный показатель качества обслуживания составил $0,94 [(20 + 15 \cdot 12) : (20 + 15 + 12 + 3)]$, т.е. качество обслуживания отличное. Таким образом, качество обслуживания в мастерской продолжает расти.

Для анализа качества услуг по ремонту обуви составлена таблица 1.

Таблица 1 — Анализ качества услуг по ремонту обуви

Квар- тал	Реализовано заказов, ед.		Возвращено, ед.		Удельный вес заказов, сданных клиенту, %		Изме- нения, +
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	
I	1500	2700	1	1	15,3	27,0	+11,7
II	3500	2200	1	1	35,7	22,0	-13,7
III	3000	2600	1	0	30,6	26,0	-10,0
IV	1800	2500	0	0	18,4	25,0	+6,6
Итого	9800	10000	3	2	100	100	

Данные таблицы 1 свидетельствуют об улучшении качества услуг. Основные возвраты услуг были из-за использования материала со скрытым дефектом (в целом по годам 2 возврата), также из-за неисправности оборудования и отсутствия мастера по уважительной причине.

Выполнен анализ лояльности клиентов мастерской. В мастерской в течение месяца проведен опрос потребителей услуг (таблица 2).