

TOITLUSTUSETTEVÖTETE SOTSIAAL-MAJANDUSLIK
EFEKTIIVSUS JA SELLE MODELLEERIMISE VÕIMALUSI

T. Paas

Elanikkonda teenindavates rahvamajandusharudes (kaubandus, toitlustus, olmeteenindus jt.) jääb ettevõtete ja organisatsioonide tegevuse hindamisel sageli arvesse võtmata asjaolu, et nende töö efektiivsus väljendub kahes aspektis: esiteks, rahvamajanduslik efektiivsus, mis lõpptulemusena avaldub selle rahvamajandusharu poolt loodava rahvatulu kasvus ning teiseks, sotsiaal-majanduslik efektiivsus, mille tõus väljendub tarbimiskulude vähenemises. Siinjuures tuleb silmas pidada, et püüd tarbimiskulusid võimalikult minimeerida võib viia (ja sageli on viinudki) olukorrani, kus see hakkab kaudselt pidurdama rahvatulu kasvu.

Toitlustusettevõtete töö kõrge rentaablus, suur käive istekoha või töötaja kohta jne. ei tähenda alati veel väikseid tarbimiskulusid. Ainult nimetatud näitajate põhjal ettevõtte tööle hinnangu andmine viib sageli tulemuseni, kus vajaliku tähelepanuta jääb majandustegevuse peamine adreesaat - inimene. Ettevõtte tegevuse kõrge majandusliku efektiivsusega, mille kasvule on orienteeritud põhiliselt ka kehtiv töötajate töö stimuleerimise süsteem, ei kaasne enamasti veel kõrge sotsiaalne efektiivsus, hea teeninduskvaliteet, teenindatavate rahulolu jne. Head teenindamist kajastavad näitajad jäävad ressursside võimalikult maksimaalset ärakasutamist stimuleerivate näitajate kõrval tunduvalt väikesearvulisemaks, ebatäpsemaks ning ebakonkreetsemalt mõõdetavaks juba NSVL Kaubandusministeeriumi poolt 7. sept. 1984. a. vastu võetud määruses kaubandusettevõtete ja -organisatsioonide sotsiaal-majandusliku efektiivsuse hindamisest ning see on kajastunud ka peaaegu kõikide Eesti NSV kaubandus- ja toitlustusettevõtete majandustegevuse tulemuste hindamisel.

Efektiivsuse majanduslike ja sotsiaalsete külgede optimaalne ühildamine on ülesanne, mille lahendamine eeldab ettevõtete ja organisatsioonide seniste hindamiskriteeriumide ja stimuleerimissüsteemide olulist täiustamist. Siinjuures tuleb silmas pidada, et töö hindamise ja stimuleerimise süsteemide täiustamine ei tohiks ökonomistidele juurde tuua täiendavat rutiinset arvutustööd. Selle maht peaks

koguni vähenema. Kõik vajalikud arvutused peaks tegema arvuti. Ökonomisti ülesandeks oleks vaid majandustegevuse planeerimise, juhtimise, organiseerimisega seotud sisuliste küsimuste lahendamine ning nende ettevalmistamine vastava kvalifikatsiooniga spetsialistidele õigete juhtimisotsuste vastuvõtmiseks. Kuid selleks, et arvuti teeks ökonomistile vajalikke arvutusi, peavad lahendamist vajavad probleemid olema nõuetekohaselt formaliseeritud, koostatud majandusmatemaatiline mudel, mis matemaatiliste sümbolite ja karakteristikute abil peegeldaks tegeliku majanduselu protsesse ja seoseid.

Toitlustusettevõtete majandusliku efektiivsuse võrdlevaks hindamiseks on oma sobivust tõestanud meie vabariigis küllalt suurt populaarsust leidnud majandustegevuse kompleksanalüüsi maatriksmeetod (sidusanalüüs), mis võimaldab eelkõige hinnata ressursside kasutamise intensiivsust, selle dünaamikat ning ettevõtetevahelisi erinevusi /1/. Meetodi rakendamine võimaldab arvuti abiga saada hinnatavat mahukat informatsiooni ettevõtte majandustegevuse erinevate külgede kohta, mis on oluliseks aluseks ettevõtte tööle objektiivse hinnangu andmisel ning siit tulenevalt ka töötajate töö stimuleerimisel ja ettevõtte arengureservide õigel määratlemisel. Kuid nagu juba märgitud, ei tähenda ressursside kasutamise kõrge intensiivsus veel kõrget teeninduskvaliteeti. Ettevõtte sotsiaal-majanduslikule efektiivsusele hinnangu andmisel peaks kõrvuti ressursside kasutamist iseloomustava koondnäitajaga olema ka teeninduskvaliteedi koondnäitaja. Siinjuures ei tohiks teeninduskvaliteeti kajastada ainult paar-kolm üksiknäitajat (vt. NSVL Kaubandusministeeriumi määrus 7. sept. 1984. a.). Vajalik on kasutada teeninduskvaliteedi erinevaid külgi kajastavate näitajate kompleksi ning nende alusel agregeerida üldistatud näitaja.

Toitlustusettevõtte teeninduskvaliteedile koondhinnangu andmiseks suure hulga algnäitajate põhjal soovitatakse käesolevas artiklis kasutada komponentanalüüsi (faktoranalüüsi) /2/, mida on viimastel aastatel sotsiaal-majanduslikes uurimustes küllalt palju ja põhjendatult kasutatud. Meetod on osutunud sobivaks ka meie vabariigi jaekäibe mahu territoriaalse jaotuse prognooside koostamiseks kuni 1990. aastani /3/. Prognooside koostamisel on meie vabariigi rajoonides aluseks võetud ligi 20 käibe kujunemist mõjutavat

sotsiaalsed ja majanduslikku tegurit, millest on komponentanalüüsi meetodil sünteesitud 3 üldistatud näitajat, käibe kujunemise komponenti: rajooni urbanisatsiooni tase, maa-elanikkonna kontsentratsioon ja elanike ostuvõime. Sünteesnäitajate põhjal ongi koostatud prognoosid. Näiteid komponentanalüüsi sobivuse kohta elanikkonna teenindamisega seotud ettevõtte majanduslike ja sotsiaalsete aspektide kajastamisel ning nende tegevuse üldistatud hinnangunäitajate leidmisel võib tuua ka teiste liiduvabariikide majandusteadlaste töödest /4, 5/.

Komponentanalüüsi võib teatavasti vaadelda kui korrelatsioonanalüüsi süvendamist, selgitamaks nähtustevahelisi sisemisi varjatud seoseid ja seaduspärasusi ning surumaks uuritavates näitutes sisalduvat informatsiooni kokku üldistatud näitutesse - komponentidesse, mis ei ole omavahel korrelatiivselt seotud. Komponentanalüüsi mudeli lahendamisel leitakse ka komponentkaalud, mis on üldistatud näidu - komponendi kvantitatiivseks väljenduseks igal uuritaval objektil. Komponentkaalu põhjal ongi võimalik üldistatult hinnata ka toitlustusettevõtte teeninduskvaliteeti.

Käesoleval juhul on komponentanalüüsi kasutatud Tartu Toitlustustrusti 56 toitlustusettevõtte - töölissöökla töö võrdleval hindamisel. Selleks on sööklate ja ühendettevõtete majandustegevuse erinevaid külgi kajastavate andmete põhjal vaatluse alla võetud järgmised 7 näitajat: käibe ühe teenindatava kohta (x_1), sööjate osatähtsus vahetuse töötajate arvus (x_2), sööklaruumide korrasolek, interjööör (x_3), teeninduskiirus (x_4), istekohti ühe teenindatava kohta (x_5), miinimumsortimendi täidetud (x_6), puhtuseproovide korrasolek (x_7). Loomulikult võib (ja enamasti nii tehaksegi) komponentanalüüsile allutada tunduvalt rohkem lähtenäitajaid. Kuid kuna antud juhul on tegemist komponentanalüüsi esmakordse kasutamisega Tartu Toitlustustrusti töölissööklate töö hindamisel ning analüüsi peamiseks ülesandeks on selgitada meetodi olemust ja sobivust komplekshinnangu andmiseks toitlustusettevõtte tööle ning ühtlasi anda trusti ökonomistidele analüüsi tulemuste sisulise interpreteerimise eesalgne kogemus, siis on piiratud võimalikult väiksenahulise ülesandega. Toodud seitse näitajat iseloomustavad toitlustamise olukorda töölissööklates nii ruumide seisukohalt (eelkõige näitajad x_3 , x_5 , aga ka x_2), teeninduse korralduselt (x_4 , x_2) kui ka pakutavate toitlustustel (x_1 , x_6 , x_7).

Loomulikult ei ole need näitajad omavahel otseselt võrreldavad ega kajasta üksikult võetuna veel toitlustamise olukorda sööklates. Teenindamisele komplekshinnangu andmiseks ongi lahendatud komponentanalüüsi mudel, leitud komponentlaadungid ja -kaalud ning antud neile majanduslik sisu.

Näitajate $x_1 \dots x_7$, mis oma majandusliku sisu järgi peaksid iseloomustama töötajate toitlustamise olukorda Tartu Toitlustustrusti töölissööklates, omavaheline korrelatiivne seos pole eriti tugev (korrelatsioonikordaja kriitilist väärtust ületavad 21 korrelatsioonimaatriksi elemendist vaid 7 $\alpha = 0,05$ juures). See annab tunnistust olukorrast, kus töölissööklate toitlustamise kvaliteeti kujundavad näitajad pole omavahel vajalikul määral seotud ning nende paranemist ei stimuleeri objektiivsetel põhjustel ka tarbijate-(teenindatavate-) poolne nõudlus, sest teenindatavatel puudub enamasti söökla valiku võimalus. Töötajal on tavaliselt võimalik valida vaid selle vahel, kas süüa lõuna oma asutuse sööklas või jääda lõunata. Seega on näitajalt x_2 (sööjate osatähtsus vahetuse töötajate arvus) oluliselt võetud võimalus objektiivselt peegeldada teeninduskvaliteeti töölissööklates. Sööjatepoolse otsese mõju avaldamise võimaluste vähesus nii töölissöökla majandusnäitajatele kui ka teeninduskvaliteedile kajastub ka komponentanalüüsi tulemustes. Loomulikult ei ole seitsme algnäitajaga hõlmatud Tartu Toitlustustrusti töölissööklate teeninduskvaliteedi kõik küljed. Komponentanalüüsisiga saame vaid selle ligikaudse mudeli ning mudeli lahendite abil püüame teeninduskvaliteedi taset töölissööklates võrdlevalt hinnata.

Komponentanalüüsi rakendamise tulemusena nimetatud seitsmele algnäitajale saime kaks üldistatud näitajat-komponenti F_1 ja F_2 , millega on kirjeldatud kaks kolmandikku algnäitajate varieeruvusest. Peaaegu täiesti kirjeldamata jääb sünteesnäitajate poolt algnäitaja x_7 (puhtuseproovid). Siit saab veel kord kinnitust oletus, et sel viisil sanitaar-epidemioloogiajaama võetud puhtuseproovid ei kajasta objektiivselt toitlustamise tegelikku olukorda ja toitude kvaliteeti.

Komponentanalüüsi tulemusi sisuliselt tõlgendades võib teha järelduse, et komponentide F_1 ja F_2 näol on tegemist töötajate toitumistingimuste kompleksnäitajatega Tartu Toitlustustrusti töölissööklates. Komponenti F_1 võib tõlgendada kui töötajate toitumisvõimaluste üldistatud näitajat ning

F₂ kui teeninduskiiruse üldistatud näitajat.

Toitlustusettevõtete töö võrdleva hindamisel pälvivad erilist tähelepanu komponentanalüüsi rakendamisenä saadud komponentkaalud, mis (nagu juba märgitud) on üldistatud näitaja kvantitatiivseks väljenduseks igal uuritava objektil ning millega on määratud töötajate toitumistingimuste komplekshinnangu suurus igas konkreetsetes töölissööklas trusti keskmise taseme suhtes. Komponentkaalud on esitatud normeeritud kujul ning nende mõõtühikuks on standardhälve. Komponentkaalude väärtus, olles seega toitumisvõimaluste võrdlevaks hinnanguks trusti töölissööklates, hääbib vahemikus -1,999-st kuni +2,708-ni. Taoline häälbimine jääb normi piiresse, andes tunnistust olukorrast, et erinevused toitumistingimustes Tartu Toitlustustrusti töölissööklates ei ole anomaalsed, kuid siiski piisavalt suured selleks, et neid arvestada sööklate töö hindamisel ning töötajate toitumistingimuste parandamisel.

Komponentanalüüsi rakendamise tulemusel on seega võimalik anda komplekshinnangut teenindamise võimalustele ja kvaliteedile toitlustusettevõtetes. Sel teel leitud üldistatud näitajat tuleb integreerida kompleksanalüüsi maatrikskontseptsiooni rakendamise tulemusena saadud võrdleva üldistatud näitajaga, mis kajastab ressursside kasutamise intensiivsust toitlustusettevõtetes. Alles seesugusel viisil saadud kompleksnäitaja alusel võib anda toitlustusettevõtte töö sotsiaal-majanduslikule efektiivsusele objektiivse hinnangu ning selle alusel ka toitlustusettevõtete ja -organisatsioonide töötajate tööd hinnata ja stimuleerida.

KIRJANDUS

1. Majandustegevuse kompleksanalüüs ühiskondlikus toitlustamises ning selle rakendamine Tartu Toitlustustrustis. - Tartu, 1987 (TRÜ Linnalabor).
2. Karu J., Reiljan J. Tööstusettevõtte majandustegevuse komponentanalüüs. - Tln.: Valgus, 1983.
3. Паас Т. Планирование территориального размещения объема розничного товарооборота в республике. - Таллин, 1986.
4. Дамбраускене В.А., Ясене М.Й. Организация и подведение итогов социалистического соревнования в сфере обслуживания с помощью факторного анализа // Математические ме-

годы в организации социалистического соревнования. - Вильнюс, 1986.

5. Мищенко Н.Д., Голубовская С.К. Измерение качества труда в условиях применения ЭВМ // Статистические показатели в торговле, их машинная обработка и анализ. - Л., 1984.

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ И ВОЗМОЖНОСТИ ЕЕ МОДЕЛИРОВАНИЯ

Т. Паас

Р е з ю м е

При оценке социально-экономической эффективности работы предприятий, занимающихся каждодневным обслуживанием населения (торговля, общественное питание, бытовое обслуживание), часто забывается адресат их хозяйственной деятельности - человек. Чрезмерно интенсивное использование ресурсов влечет за собой понижение качества обслуживания, что косвенным путем оказывает значительное отрицательное влияние на повышение национального дохода.

При оценке работы предприятий общественного питания необходимо решить проблему оптимального сочетания экономических и социальных аспектов. При этом нельзя забывать, что разрабатываемые новые методики оценки эффективности не должны быть слишком громоздкими и трудоемкими, требовать от экономистов большой рутинной расчетной работы. Безусловно, новые методики должны ориентироваться на системное использование ЭВМ.

Применение комплексного анализа хозяйственной деятельности, базирующегося на матричной концепции и проведенного нами на базе данных предприятий Тартуского треста общепита при помощи ЭВМ, позволяет дать сравнительную обобщенную оценку прежде всего интенсивности использования ресурсов. Поэтому этот подход следует дополнить применением компонентного (факторного) анализа, что позволит разработать сравнительную комплексную оценку качества обслуживания (расчеты проведены на базе рабочих столовых Тартуского треста общепита). Интегрируя таким образом полученные комплексные оценки, характеризующие интенсивность использования ресурсов и качество обслуживания, можно получить обобщенный показатель социально-экономической эффективности работы предприятий общественного питания, на базе которого следует разработать систему стимулирования работников общественного питания.