
ФАКТЫ, ОЦЕНКИ, ПЕРСПЕКТИВЫ

УДК 642.58

ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ПИТАНИЯ

Л.Н. Рождественская

Новосибирский государственный технический университет

E-mail: lada2006job@mail.ru

Статья посвящена определению параметров качества как конечной цели деятельности системы социального питания. Эффективность рассматривается как соотношение оценки комплексного достигнутого результата и ресурсов некоммерческой системы. Рассмотрена специфика восприятия качества всеми участниками процесса оказания услуги с внешним управлением.

Ключевые слова: социальное питание, качество услуг, эффективность, полезность, удовлетворенность потребителя.

PARAMETERS OF SERVICE QUALITY IN THE PERFORMANCE EVALUATION OF SOCIAL NUTRITION

L.N. Rozhdestvenskaya

Novosibirsk State Technical University

E-mail: lada2006job@mail.ru

The paper discusses the determination of quality parameter as an ultimate goal of performance of the social nutrition system. Effectiveness is considered as the relation between complex achieved result and resources of a noncommercial system. The specifics of quality perception by all participants of the rendering service process with external management.

Key words: social nutrition, service quality, effectiveness, utility, customer satisfaction.

В социальном питании решается целый ряд социально-экономических задач. И естественно встает вопрос о содержательном наполнении понятий «эффективность деятельности» и «качество» предлагаемых услуг, об оценке и взаимозависимости этих категорий, о специфической трансформации возникающего между ними противоречия применительно к данному сектору экономики. Обоснование позиций по данному вопросу невозможно без краткой аналитики сложившихся в экономической теории концептуальных подходов.

Проблема экономической эффективности деятельности является одной из ключевых в экономике, однако до сих пор далеко не исчерпана как в теоретическом, так и в практическом отношении. Общее представление меры эф-

фективности как соотношения ее основных параметров: результата и затрат остается неизменным, что подтверждают энциклопедические определения: «Экономическая эффективность – результат производственной деятельности, выражаемый в виде соотношения между итогами хозяйственной деятельности и затратами ресурсов» [1]. Более позднее определение понятия уже конкретизировано под воздействием рыночных механизмов – «отношение между получаемыми результатами производства – продукцией и материальными услугами, с одной стороны, и затратами труда и средств производства – с другой» [13].

В отношении эффективности социального питания как сугубо специфического вида деятельности сразу возникает вопрос о выделении критериев и показателей оцениваемого эффекта, а также о выделении в нем социальной и экономической компонент. Достаточно распространенным в отношении видов деятельности, имеющих высокую социальную значимость, исследователями употреблялось понятие «социально-экономическая эффективность». Однако важно отметить принципиальное отсутствие единства мнений различных экономических школ по вопросу существования самой этой дефиниции, и отсутствие единой общепринятой концепции социально-экономической эффективности.

Круг проблем, входящих в зону социального аспекта экономической эффективности, с развитием общества расширяется и практически любой вид человеческой деятельности направлен на достижение социальных результатов. Это относится как к глобальным проблемам современного мира (например, здоровье человека), так и к более «мелким», однако не менее значимым проблемам на уровне микроэкономики (например, качественное питание по месту учебы). Как правило, проблемам, входящим в зону социального аспекта, в краткосрочном периоде свойственно противоречие между социальным и экономическим аспектами, что обусловлено сложным характером связей причин и следствий. Противоречие это объективно и является одной из закономерностей социально-экономического развития. В основе его формирования лежит противостояние между стремлением к увеличению прибылей, социальными требованиями общества, с одной стороны, и противоречие между стремлением общества к социальным результатам и невозможностью их стоимостной оценки, и ограниченностью ресурсов – с другой.

Так, например, в социальном питании предоставление максимально качественной услуги питания (социальный аспект) предполагает использование высококачественных экологически чистых продуктов, что влечет дополнительные экономические издержки в краткосрочном периоде (экономический аспект) – увеличение стоимости питания.

В качестве обязательного признака понятие социально-экономической эффективности содержит в себе также степень достижения социальных целей. Обоснованием этого принципа методологического подхода является то, что в обществе в зависимости от уровня его организации складываются определенные приоритеты. Формирование и установление приоритетов зависит от совокупности интересов общественных институтов, отдельных групп, индивидуумов и связано с различными событиями и явлениями в обществе.

Эффективность в производстве означает, что при данном количестве ресурсов и существующем уровне знаний невозможно выпустить большее ко-

личество одного продукта, не уменьшив производство другого, т.е. это полное использование ресурсов наилучшим способом при максимальном объеме производства. Эффективность в распределении – это ситуация, когда невозможно удовлетворение от потребленных товаров и услуг для одного человека, не уменьшая при этом уровня удовлетворения потребностей хотя бы одного из оставшихся.

Также в трудах отечественных экономистов нашло отражение противоречие между производством и потреблением, отразившееся в противопоставлении экономической и социальной эффективности. При этом социальная эффективность понимается как соответствие хозяйственной деятельности основным социальным потребностям и целям общества, интересам отдельного человека. Для того чтобы данное противоречие являлось источником социально-экономического прогресса общества, «необходимо избегать как уравниловки в распределении материальных благ, так и чрезмерного неравенства и, таким образом, стремиться к достижению оптимума. В противном случае разрушаются стимулы к труду, снижается эффективность общественного производства, усиливаются тенденции к разрушению существующего строя» [10].

Важным принципом методологического подхода к исследованию социально-экономической эффективности является принцип ее двухуровневого проявления. Существуют индивидуальный и общественный уровни проявления. Так, например, социально-экономическая эффективность услуг социального питания на индивидуальном уровне проявляется такими характеристиками, как здоровье, работоспособность и т.п., а на общественном – достижение таких его характеристик, которые находятся в пределах медико-демографических и санитарно-статистических норм. Содержание понятия «социально-экономическая эффективность» определяется отношением, складывающимся в обществе по поводу создания максимума «социального» продукта («желаемого продукта» в формулировке японского исследователя Я. Такехико) с минимальными издержками, которое она выражает. Под социальными издержками понимается ущерб от неудовлетворения потребности, под экономическими издержками – их традиционная маргинальная трактовка.

Значительное место в системе общественных отношений по поводу создания социального продукта занимают отношения между производителями и потребителями. Потребители не только формируют спрос, определяющий объем и структуру социального продукта, но и реализуют свои экономические интересы, опосредованно влияя на производство, конкурируя с интересами производителей с целью удовлетворения своих потребностей.

Представляет определенный интерес для исследования проблем социально-экономической эффективности в социальном питании так называемая теория «Х-эффективности» [12, 17, 18]. Концепция Х-эффективности была инициирована Харви Лейбенстайном почти полвека назад. Основные категории теории – Х-эффективность и Х-неэффективность, Х-эффективность рассматривается подобно побочной (социальной эффективности) в соотношении с технической (экономической) эффективностью. В отличие от классической концепции аллокативной (распределительной) эффективности, Х-эффективность рассматривает условия, когда ресурсы не перераспределяются в системе, а заданный набор ресурсов используется для производства продукции (однако она не учитывает возможность наилучшего использова-

ния данных ресурсов в других сферах деятельности). Центральным элементом в теории X-эффективности является вопрос об измерении и количественном ее выражении. Лейбенштайн и его последователи (Фарелл, Стивенсон и др.) пришли к выводу, что невозможно получить оценки абсолютной X-эффективности.

В настоящее время X-эффективность относится к способности рынков или других институтов снижать издержки и повышать производительность при любой данной технологии путем стимулирования организационных улучшений, усиления мотивации работников и менеджеров, улучшений в широком диапазоне деловых решений, включая прием на работу и увольнение, продвижение по службе, зарплаты и премии, пространственное размещение, выбор мебели, телефонов, площадок для парковки и т.д. [9].

X-эффективность очень часто сопоставляется с аллокативной (распределительной) и технической эффективностью, поскольку приоритеты и значимость различных видов эффективности для коммерческих и некоммерческих (таких как социальное питание) систем и организаций неодинакова. Показатели аллокативной эффективности [15] содержат информацию о том, используются ли факторы производства в пропорциях, обеспечивающих максимальный выпуск при заданных ценах. Основной метод оценки аллокативной эффективности – определение стоимости предельного продукта – VMP (value of marginal product). Она исчисляется на базе эконометрической оценки производственных функций. Показатели технической эффективности отражают, насколько эффективно используются имеющиеся ресурсы для производства определенного количества конечного продукта, т.е. достигается ли максимальный выпуск при использовании данного набора факторов производства. В литературе представлены два основных подхода к оценке технической эффективности: параметрический – stochastic frontier analysis (SFA) и непараметрический – data envelopment analysis (DEA).

В последних исследованиях по вопросам обоснования теоретических подходов к определению эффективности в отношении некоммерческих организаций и государственных учреждений авторы Е.И. Борисова и Л.И. Полищук [3] выделяют X-эффективность как эффективность применительно к отдельно взятой некоммерческой организации, а распределительную эффективность как эффективность некоммерческого сектора, которая включает как X-эффективность, т.е. эффективность использования ресурсов отдельными организациями, так и эффективность обмена ресурсами между организациями. Она оценивает способность некоммерческого сектора привлекать необходимые ресурсы и эффективно распоряжаться ими.

Рассматриваемая в данной концепции эффективность (определенная как X-efficiency по Leibenstein [18]) может быть названа технической, поскольку речь идет о наилучшем с точки зрения достигаемых результатов использовании имеющегося набора ресурсов за счет качественного управления, должной координации работы, выбора технологий, поддержания необходимых стимулов и иных внутренних для организации факторов. Предметом оценки может стать и экономическая эффективность (allocative efficiency), показывающая, насколько рационально организация комбинирует различные виды ресурсов с учетом их рыночной стоимости и добывается ли она при этом минимума издержек при одних и тех же конечных результатах.

Такая постановка вопроса особенно важна для рынка услуг социального питания, представленного государственными учреждениями, ограниченными в своих расходных полномочиях и может представить интерес и для некоммерческих организаций, особенно если таковые подлежат государственному регулированию [16] и/или получают часть ресурсов в натуральной (неденежной) форме.

Проведенный в работах Е.И. Борисовой и Л.И. Полищук анализ [2, 3, 11] подходов к оценке эффективности организаций некоммерческого сектора не позволил авторам дать однозначный ответ относительно критериев оценки эффективности этих организаций, однако ими предложена методологическая база определения эффективности на основании построения границы производственных возможностей. При этом они не исключают возможность применения как непараметрического метода аппроксимации границы производственных возможностей, так и метода стохастической границы. Более того, с учетом результатов исследований современных западных экономистов [14, 20] целесообразно комбинировать расчет оценок эффективности непараметрическим методом DEA с последующим построением регрессии полученных оценок на экзогенные факторы. Авторами обосновано, что выработка единого, применимого для всех случаев оценки эффективности подхода невозможна в силу неразрывной связи понятия «эффективность» с целями деятельности экономической системы и целями измерения этой эффективности. Цели, в свою очередь, могут включать ориентацию на тех или иных потребителей, на достижение определенных нормативных, социальных, медицинских и других показателей эффективности или просто быть политически обусловлены.

С этой точки зрения применительно к объекту исследования – системе социального питания необходимо рассмотреть содержание понятия «качество услуги питания», поскольку именно этот термин используется для обозначения конечного результата (цели) деятельности.

Услуга социального питания является по своей сути услугой общественного питания и соответственно при определении содержания ее качественных характеристик необходимо опираться, в первую очередь, на имеющуюся теоретическую и нормативную базу.

Определение, установленное ГОСТ Р 50647–2009 «Услуги общественного питания. Общие требования», гласит: услуга общественного питания – деятельность исполнителя (предприятий общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей населения в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах [7].

Основное назначение услуг социального питания – производство, реализация, организация потребления и досуга индивидуальных потребителей. При этом удовлетворяются социальные и физиологические потребности населения. Таким образом, услуга социального питания направлена на потребителя и призвана удовлетворять его потребности. Необходимо подчеркнуть, что предоставление услуги важно не только для потребителя, но и для самого предприятия социального питания и общества в целом.

В современном мире качество играет главенствующую роль во всех аспектах развития общества. Социальная эффективность качества продукции и

услуг отражается на состоянии всего общества. Причем чем более развито само общество и его стороны современных экономических отношений, тем большее значение приобретает проблема качества во всем многогранном ее проявлении. Высокий уровень и качество жизни граждан является проявлением социальной эффективности качества. В наши дни проблема качества стала определяющим понятием современных рыночных отношений, важнейшим фактором повышения уровня и качества жизни, гарантом экономической, социальной и экологической безопасности.

Другим значимым нормативным документом, регламентирующим качество услуг, является международный стандарт ИСО 9004–2–91 «Административное управление качеством и элементы системы качества». Собственно услугам посвящена часть 2 «Руководящие указания по услугам». В дополнение к нему существует национальный стандарт ГОСТ Р 52113–2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. № 253-ст), введенный 1 июля 2004 г.

Качество услуг социального питания регламентировано ГОСТ Р 50647–2009 [6], в соответствии с которым каждое предприятие социального питания должно гарантировать клиентам: качественное приготовление пищи из продуктов высокого качества; чистоту, гигиену, эстетичность; четкое обслуживание (компетентность, вежливость персонала); личную безопасность и безопасность имущества клиентов (безопасность от уголовного и террористического насилия, а также пожарную, техническую, санитарную, экологическую).

Услуги и соответствующие способы их предоставления имеют как качественные, так и количественные характеристики. Количественные характеристики подлежат измерению, качественные требуют субъективной оценки.

Под качеством услуги как сервисного продукта понимается комплекс полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований, сопоставимых как с национальными традициями, так и с мировыми стандартами. Полезными свойствами услуги выступают ее объективные характеристики, которые проявляются при ее потреблении, отвечают запросам и нуждам потребителей, а также нормативно-правовым критериям.

Таким образом, понимание качества включает в себе, прежде всего, экономическую составляющую, а также основывается на нормативно-правовой базе. Так, качество имеет разные уровни выраженности (высший, средний, низший) в зависимости от стоимости.

Исторически понятие качество возникло не столько как показатель свойств товара или услуги, сколько как характеристика «покупательской» пригодности. Как экономическая категория качество товара/услуги неразрывно связано с понятиями «назначение», «полезность», «удовлетворенность потребителя».

Назначение – определяющее потребительское свойство товара (услуги), удовлетворяющее физиологические и социальные потребности, а также потребности в классификации товаров (услуг).

Назначение товара (услуги) в зависимости от удовлетворяемых потребностей подразделяют на группы:

- Свойство функционального назначения – способность товара (услуги) выполнять основные его функции в заданных условиях. Примерами таких свойств товара (услуги) могут служить физиологические, эргономические и органолептические потребности – в отношении услуги социального питания это соответствие предоставляемых рационов физиологически обоснованным представлениям о рациональном питании, соответствующие вкус и температура блюд и пр.

- Свойство социального назначения – способность товара (услуги) удовлетворять социальные потребности, в том числе и индивидуальные. К показателям социального назначения относят внешний вид товара, состав. Часто эти показатели измеряются количественно и связаны с психолого-физиологическим восприятием товара (услуги). Свойства социального назначения характеризуются показателями социальной адресности, морального старения, престижности – для социального питания это соответствие условий приема пищи и ее качества представлениям о комфорте, вкусе и полезности.

- Свойство классификационного назначения – способность некоторых свойств товара (услуги) быть определяющим классификационным признаком. Например, для социального питания предоставление на платной или бесплатной основе; с восполнением микронутриентной недостаточности; рационы, обогащенные продуктами функционального назначения и пр.

Качество – это степень полезности, степень соответствия потребности, пригодность удовлетворять потребность в конкретных условиях потребления. Полезность – способность товара (услуги) удовлетворять желаемым требованиям потребителя. Полезность как субъективная категория качества уникальна для каждого потребителя, так как восприятие удовольствия специфично для каждого человека в зависимости от социального положения, психологических особенностей и других факторов. По А. Маслоу [21], полезность товара (услуги) будет различна для потребителей, в зависимости от индивидуальных характеристик иерархии потребностей (Hierarchy of Needs), экономического и социального уровня индивидуума, его психологических особенностей. Применяв концепцию «ценности» к покупательскому поведению, Шет, Ньюман и Гросс [22] описали полезность товара как совокупность, включающую множество ценностей: функциональную: социальную, эмоциональную, эпистемическую и условную, где ценность – это воспринимаемая полезность (способность удовлетворять определенные потребности человека) товара/услуги.

Удовлетворенность потребителя – степень удовлетворения потребностей от потребляемого товара (услуги). Удовлетворенность потребителя легла в основу двух подходов понятия качества:

- Качество определяется как степень расхождения между ожиданиями потребления и его восприятием. В основу данного подхода положены психолого-эмоциональные особенности восприятия качества потребителя.

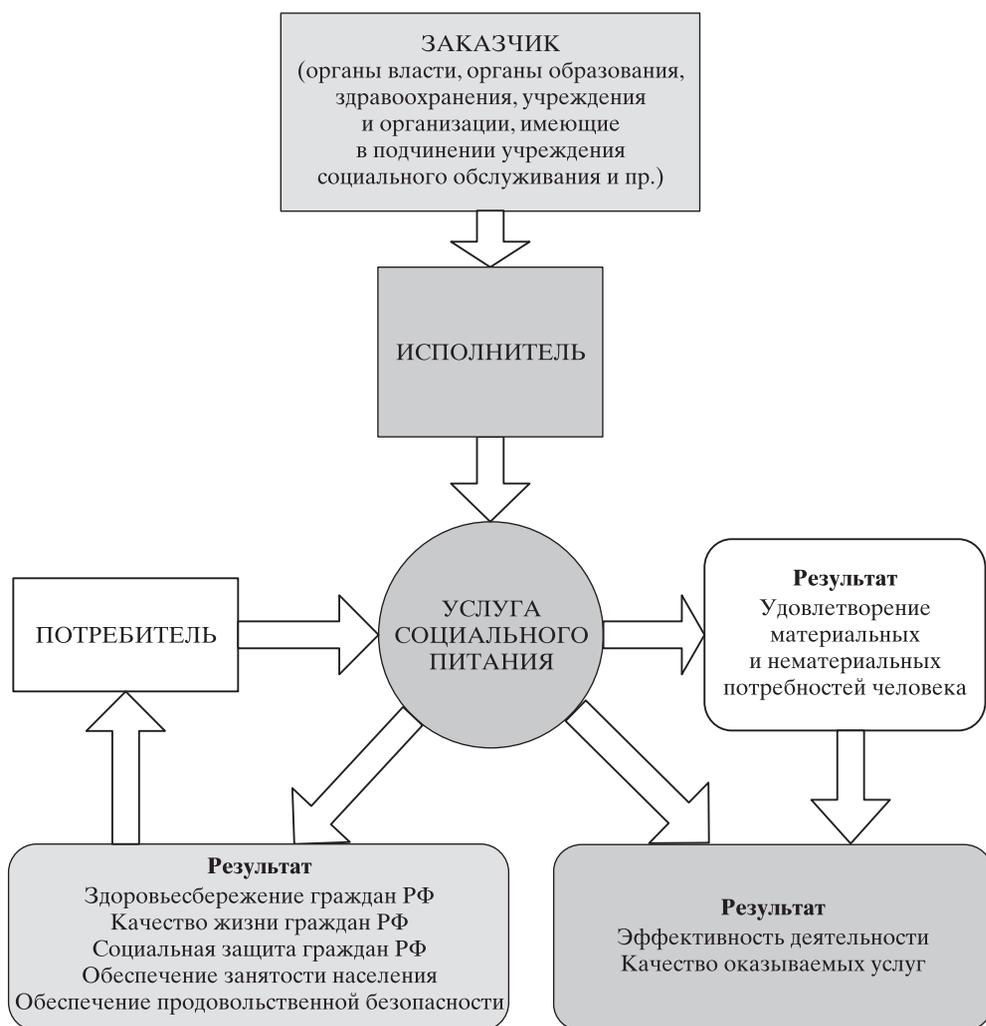
- Качество во втором подходе определяется как степень соответствия стандарту или нормативным документам. Именно при этом подходе нарушается связь потребителя и исполнителя услуги.

Таким образом, подводя итог вышесказанному, можно обобщить, что качество услуги является:

- овеществленной (неовещественной) формой потребности потребителя;

- мерой полезности товара (услуги), обеспечивающей удовлетворение потребности потребителя;
- средством наивысшей степени удовлетворения потребности потребителя.

Услуга социального питания носит материальный характер и в соответствии с ГОСТ 30335–95 [4] «обеспечивает изменение потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также создание условий для потребления». Согласно ГОСТ 52142–2003, под услугой понимается «результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребности потребителя» [8]. Однако специфика социального питания как сферы услуг с внешним управлением заключается в том, что любые взаимодействия между исполнителем и потребителем услуги организуются и контролируются заказчиком – органом государственной власти. При осуществлении такого взаимодействия каждый из участников реализует свои цели и потребности (см. рисунок).



Результаты взаимодействия участников рынка услуг социального питания

Соответственно каждый участник процесса организации, исполнения и потребления услуги вносит свое понятие обеспечения качества социального питания в зависимости от его целей и функций.

Определение категории качества для выделенных участников формируется из определения для каждого из них следующих экономических понятий «полезность», «удовлетворенность потребителя», «назначение».

Полезность – способность объекта удовлетворять потребности потребителя, существовавшие ранее или возникшие после появления на рынке товара или услуги. Очевидно, что каждый из участников вкладывает свое понимание полезности в силу субъективности своих целей и функций.

Удовлетворенность потребителя тоже носит субъективный характер и определяется как наивысшая степень достижения полезности. Для рассмотрения данных определений в разрезе для каждого из участников составлена таблица.

Определение «полезности» и «удовлетворенности потребителя» для участников процесса организации, исполнения и потребления социального питания

Участники процесса организации, исполнения и потребления социального питания	«Полезность»	«Удовлетворенность потребителя»
Заказчик (органы власти, органы здравоохранения, учреждения и организации, имеющие в подчинении учреждения социального обслуживания и пр.)	Полезность как обеспечение конечного потребителя услугой питания с высокими потребительскими свойствами, которая обеспечивает организм человека необходимыми питательными веществами и энергией с учетом половозрастных особенностей и состояния здоровья; создание комфортных условий приема экологически чистой и качественной пищи, формирование у населения пищевых привычек здорового питания	Удовлетворение «потребителя» оценивается через достижение программных целевых индикаторов развития общества: рост качества жизни и здоровьесбережение населения вследствие обеспечения услугами социального питания: занятость населения, загрузка АПК, обеспечение продовольственной безопасности, внедрение инновационного потенциала
Поставщик (предприятие общественного питания)	Полезность как гарантия государственной поддержки или заказа на условиях тендера, получение льготных условий налогообложения, снижение (отмена) арендной платы; повышение эффективности, рентабельности, ликвидности работы предприятия; обеспечение дополнительной рекламой для привлечения к сотрудничеству внебюджетных организаций	Удовлетворение потребителя оценивается как обеспечение всех условий договора или тендера, в том числе обеспечение нормируемых свойств услуги. Обеспечение эффективности производственных и экономических процессов. Соответствие качества оказываемой услуги ожиданиям и потребностям питающихся
Потребитель	Полезность – удовлетворение или удовольствие от потребления услуги, как реализация эргономических свойств услуги обусловлена социальной, эмоциональной, эпистемической и условной ценностью услуги. Эргономические свойства услуги – способность услуги формировать ощущения удобства, комфортности в соответствии с физиологическими, психологическими и органолептическими потребностями потребителя	Степень удовлетворенности потребителя определяется соотношением ожидаемого качества услуги с реальным. Удовлетворение потребителя направлено на максимизацию предельной полезности услуги, в рамках бюджетного ограничения. Под предельной полезностью понимается полезность от потребления еще одной единицы предложенной услуги

Назначение услуги социального питания – удовлетворение физиологических и социальных потребностей потребителя. К важным свойствам услуги по назначению заказчик и исполнитель отводят следующие показатели:

- Физиологические свойства – способность социального питания обеспечивать организм необходимыми питательными веществами и энергией с учетом индивидуальных особенностей потребителя.
- Надежность – способность продукции в оговоренные сроки сохранять функциональное назначение в процессе хранения и потребления.
- Безопасность для организма, отсутствие ядовитых и вредных химических примесей, токсичных элементов.

Для потребителя, помимо удовлетворения физиологической потребности, основополагающими свойствами являются эстетические показатели качества с учетом психолого-физиологических особенностей организма, безопасность, не только регламентируемая разовым потреблением, но и гарантия отсутствия отрицательного накопительного или отсроченного эффекта при длительном пользовании услугой.

Назначение относится к одному из основных свойств, определяющих качество социального питания. Если услуга не удовлетворяет по назначению потребителя, то остальные свойства теряют свою функциональность. Ознакомившись с особенностями понимания аспектов качества участниками социального питания, сформулированы понятия качества услуги для каждого из участников социального питания:

- С точки зрения заказчика – соответствие качества услуги целям: улучшения качества жизни, здоровьесбережения и социальной защиты населения, путем достижения физиологически обоснованных нормативов и целевых показателей развития социального питания.
- С точки зрения исполнителя – соответствие качества услуги потребностям потребителя и условиям договора (тендера) при обеспечении эффективной деятельности предприятия
- С точки зрения потребителя – максимизация предельной полезности услуги при удовлетворении эстетических и психолого-физиологических потребностей организма.

Таким образом, современные направления отечественной и зарубежной экономической мысли могут являться теоретической основой для «социального обогащения» понятия «эффективность», однако они не решают до конца проблему взаимосвязи социальных и экономических аспектов. Рассмотренные выше принципы методологического подхода к оценке и исследованию социально-экономической эффективности и качества услуг социального питания позволяют систематизировать различные положения и взгляды, относящиеся к данному направлению экономической науки, и обозначить признаки, раскрывающие ее содержание. Хотя логически понятие социально-экономической эффективности вполне целостное, ему присуще противоречие между социальным и экономическим аспектом.

В реальной хозяйственной деятельности социальные проблемы эффективности социального питания могут быть решены при помощи государственного инструментария и институциональных форм нерыночными методами (прямые социальные требования, в высокоразвитых странах социальность производства может быть обеспечена, например, производством по госзаказу,

заявкам, тестам, на основе экспертных оценок и пр.). При этом встает целый ряд проблем, основными из которых являются методологические проблемы соотношения экономического и социального аспектов и адекватное отражение социальных результатов в хозяйственной практике. Это обуславливает необходимость формирования критериев оценки целевых показателей развития системы социального питания и экономических и социальных параметров оценки эффективности и качества оказываемых услуг.

Литература

1. Большая советская энциклопедия: В 30 т. М.: Советская энциклопедия, 1969–1978.
2. *Борисова Е., Пересецкий А., Полищук Л.* Анализ эффективности некоммерческих ассоциаций методом стохастической границы (на примере товариществ собственников жилья) // Прикладная эконометрика. 2010. № 4 (20). С. 75–101.
3. *Борисова Е.И., Полищук Л.И.* Анализ эффективности в некоммерческом секторе: проблемы и решения: Препринт WP10/2008/02. М.: ГУ ВШЭ, 2008. 32 с.
4. ГОСТ 30335–95/ГОСТ Р 50646–94. Услуги населению. Термины и определения.
5. ГОСТ Р 50104–2009. Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания.
6. ГОСТ Р 50647–94. Общественное питание. Термины и определения.
7. ГОСТ Р 50764–2009. Услуги общественного питания. Общие требования.
8. ГОСТ Р 52142–2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения.
9. *Лейбенстайн Х.* Аллокативная эффективность в сравнении с «X-эффективностью» // Вехи экономической мысли / Под ред. В.М. Гальперина. Т. 2. Теория фирмы. СПб.: Экономическая школа, 1999.
10. *Мочерный С.В., Некрасов В.Н., Овчинников В.Н. и др.* Экономическая теория. М.: Приор, 2000. С. 211.
11. *Полищук Л., Борисова Е., Пересецкий А.* Управление коллективной собственностью в российских городах: экономический анализ товариществ собственников жилья // Вопросы экономики. 2010. № 11. С. 115–135.
12. *Попов Е.В., Татаркин А.И.* Миниэкономика = Minieconomy. М.: Наука, 2003. С. 39–41.
13. *Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б.* Современный экономический словарь. 4-е изд., перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2004. 479 с.
14. *Afonso A., Schuknecht L., Tanzi. V.* Public Sector Efficiency. Evidence for New EU Member States and Emerging Markets. European Central Bank Working Paper No. 581, 2006.
15. *Farell M.J.* The Measurement of Productive Efficiency // Journal of the Royal Statistical Society. Series A. General. 1957. № 120. Pt. 3. P. 253–281.
16. *Fox K. (ed.)* Efficiency in the Public Sector. Boston et al.: Kluwer Academic Publishers, 2002.
17. *Leibenstein H.* General X-efficiency theory and economic development. N.Y. etc: Oxford Un. Press, 1978.
18. *Leibenstein H.* Allocative Efficiency vs. «X-Efficiency» // American Economic Review. 1966. Vol. 56.
19. *Leibenstein H.* Allocative Efficiency and X-Efficiency // The American Economic Review, 56 (1966). P. 392–415.
20. *Lovell C.* Performance Assessment in the Public Sector // Fox K. (ed.). Efficiency in the Public Sector. Boston et al.: Kluwer Academic Publishers, 2002.
21. *Maslow A.* A theory of human motivation, Psychological Review. 1943. Vol. 50. P. 370–396.
22. *Sheth, Newman, Gross.* Consumption values and market choices: Theory and applications, South-Western Pub. (Cincinnati), 1991. P. 18–25.

Bibliography

1. Bol'shaja sovetskaja jenciklopedija: V 30 t. M.: Sovetskaja jenciklopedija, 1969–1978.
2. *Borisova E., Pereseckij A., Poliwuk L.* Analiz jeffektivnosti nekommercheskih asociacij metodom stohasticheskoj granicy (na primere tovariwestv sobstvennikov zhil'ja) // Prikladnaja jekonometrika. 2010. № 4 (20). P. 75–101.
3. *Borisova E.I., Poliwuk L.I.* Analiz jeffektivnosti v nekommercheskom sektore: problemy i reshenija: Preprint WP10/2008/02. M.: GU VShJe, 2008. 32 c.
4. GOST 30335–95/GOST R 50646–94. Uslugi naseleniju. Terminy i opredelenija.
5. GOST R 50104–2009. Uslugi obwestvennogo pitaniya. Metod organolepticheskoj ocenki kachestva produkcii obwestvennogo pitaniya.
6. GOST R 50647–94. Obwestvennoe pitanie. Terminy i opredelenija.
7. GOST R 50764–2009. Uslugi obwestvennogo pitaniya. Obwie trebovanija.
8. GOST R 52142–2003. Social'noe obsluzhivanie naselenija. Kachestvo social'nyh uslug. Obwie polozhenija.
9. *Lejbenstajn X.* Allokativnaja jeffektivnost' v sravnenii s «X-jeffektivnost'ju» // Vehi jekonomicheskoj mysli / Pod red. V.M. Gal'perina. T. 2. Teorija firmy. SPb.: Jekonomicheskaja shkola, 1999.
10. *Mochernyj S.V., Nekrasov V.N., Ovchinnikov V.N. i dr.* Jekonomicheskaja teorija. M.: Prior, 2000. P. 211.
11. *Poliwuk L., Borisova E., Pereseckij A.* Upravlenie kolektivnoj sobstvennost'ju v rossijskih gorodah: jekonomicheskij analiz tovariwestv sobstvennikov zhil'ja // Voprosy jekonomiki. 2010. № 11. P. 115–135.
12. *Popov E.V., Tatarin A.I.* Minijekonomika = Minieconomy. M.: Nauka, 2003. P. 39–41.
13. *Rajzberg B.A., Lozovskij L.Sh., Starodubceva E.B.* Sovremennij jekonomicheskij slovar. 4-e izd., pererab. i dop. M.: INFRA-M, 2004. 479 p.
14. *Afonso A., Schuknecht L., Tanzi. V.* Public Sector Efficiency. Evidence for New EU Member States and Emerging Markets. European Central Bank Working Paper No. 581, 2006.
15. *Farell M.J.* The Measurement of Productive Efficiency // Journal of the Royal Statistical Society. Series A. General. 1957. № 120. Pt. 3. P. 253–281.
16. *Fox K.* (ed.) Efficiency in the Public Sector. Boston et al.: Kluwer Academic Publishers, 2002.
17. *Leibenstein H.* General X-efficiency theory and economic development. N.Y. etc: Oxford Un. Press, 1978.
18. *Leibenstein H.* Allocative Efficiency vs. «X-Efficiency» // American Economic Review. 1966. Vol. 56.
19. *Leibenstein H.* Allocative Efficiency and X-Efficiency // The American Economic Review, 56 (1966). P. 392–415.
20. *Lovell C.* Performance Assessment in the Public Sector // Fox K. (ed.). Efficiency in the Public Sector. Boston et al.: Kluwer Academic Publishers, 2002.
21. *Maslow A.* A theory of human motivation, Psychological Review. 1943. Vol. 50. P. 370–396.
22. *Sheth, Newman, Gross.* Consumption values and market choices: Theory and applications, South-Western Pub. (Cincinnati), 1991. P. 18–25.