

## КАЧЕСТВО УСЛУГ КАК ОДИН ИЗ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

© 2013 А.Н. Белоусова\*

**Ключевые слова:** качество услуг, оценка качества услуг населению, управление процессом обслуживания.

Обозначена роль уровня качества предоставления услуг в деятельности фирмы. Определены направления эффективного исследования качества в сфере услуг.

В современных условиях рыночной экономики большое влияние на достижение целей компании, повышение ее конкурентоспособности оказывает уровень обслуживания потребителей. Рыночный подход предполагает оценку деятельности предприятий не только по объему, но и по качеству оказания услуг. В условиях сложившейся острой рыночной конкуренции эффективное функционирование организации напрямую зависит от получения оптимального размера прибыли путем обеспечения высокого качества обслуживания и сокращения издержек производства и обращения. Качество обслуживания потребителей является показателем конкурентоспособности предприятия и необходимым условием его успешной деятельности.

В системе управления качеством важнейшим элементом выступает оценка качества предоставления услуг.

Качество услуг приобретает все большее значение как на уровне предприятия, так и на государственном и мировом уровнях.

Качество определяется как “совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные или предполагаемые потребности” (международный стандарт ISO 8402).

Для качества устанавливается градация, с помощью нее отражаются технические преимущества, иными словами, определение разницы в требованиях к качеству. В данной связи в международной практике появляются такие понятия, как “дефект” и “несоответствие”.

**Дефект** - это неудовлетворительное выполнение заданных или ожидаемых характеристик качества.

**Несоответствие** - невыполнение установленных требований к качеству, даже если

не выполняется одна характеристика из данной совокупности характеристик качества<sup>1</sup>.

**Управление процессом обслуживания** - одна из важнейших функций, выполняемых системой менеджмента сервисной организации. Ввиду высокой значимости данной категории, необходимо уделять большое внимание ее реализации, поскольку обеспечение высокого уровня сервисного обслуживания потребителей является одной из действенных форм участия предприятия сферы обслуживания в конкуренции на потребительском рынке. На повышение объема реализации услуг, суммы совокупных доходов и, как результат, прибыли предприятия, а следовательно, и на финансовое обеспечение его развития прямо пропорционально влияет высокий уровень качества обслуживания.

**Качество обслуживания потребителей** - интегральный показатель, охватывающий совокупность логистических параметров (срок исполнения услуги, количество выполненных заказов, длительность цикла обслуживания, время ожидания исполнения заказа и т.д.).

**Система качества обслуживания потребителей** - совокупность организационной структуры, процедур, методов, процессов и ресурсов, необходимых для обеспечения требуемого уровня обслуживания потребителей.

Одним из важнейших критериев оценки качества услуги становится реакция потребителя на услугу, т.е. его восприятие качества оказываемой услуги и действия, характеризующие формирование (или отсутствие этого процесса) лояльности к производителю услуги. В настоящее время нет единой, це-

\* Белоусова Анастасия Николаевна, аспирант Самарского государственного экономического университета. E-mail: belousovan1986@mail.ru.

лостной методологии оценки качества услуг, что является одним из основных недостатков в области исследования проблем управления качеством в сфере услуг.

Одним из основных критериев качества предоставляемых услуг служит оценка эффективности их предоставления конечным потребителям.

Категория эффективности - широкое, многогранное явление, в силу динамичности оно постоянно пополняется новым содержанием под воздействием научно-технической революции, интернационализации и интеграции в системе национального и мирового производства. Данная категория, кроме экономической сферы, стала широко использоваться в других сферах человеческой деятельности применительно к процессам и явлениям различных областей общественной жизни. Поэтому по своей сущности эффективность представляет собой широкую систему отношений между людьми по поводу наиболее результативного хозяйствования и наиболее полного удовлетворения растущих потребностей общества.

Особенно важна взаимосвязь эффективности с отраслями социальной инфраструктуры и другими отраслями, которые обеспечивают развитие научно-технического и социального прогресса. Следовательно, экономическая эффективность есть широкая комплексная категория, тесно взаимодействующая со всей системой социально-экономических законов.

Считаем возможным представить совокупность показателей экономической эффективности услуг в следующем виде:

- 1) повышение уровня показателей рентабельности организаций;
- 2) увеличение производительности труда работников сферы услуг;
- 3) сокращение издержек при реализации услуг;
- 4) увеличение объема реализации услуг;
- 5) повышение прибыли от реализации услуг;
- 6) показатели рационального использования средств;
- 7) улучшение показателей финансового состояния организаций (финансовых коэффициентов).

Методологическое формирование и использование комплекса показателей эффек-

тивности услуг основывается на следующих принципах:

1) четкость и обоснованность структуры учитываемых показателей - наличие стандартного, унифицированного набора известных показателей, отражающих оцениваемые свойства конкретного объекта (группы объектов), составленного в соответствии с основными квалиметрическими принципами - необходимостью и достаточности;

2) достоверность - максимально возможное соответствие учитываемых показателей реальной действительности;

3) контролируемость - возможность проверки учитываемых показателей субъектом управления (сравнение учтенного показателя с отражением фактического состояния и функционирования объекта по оцениваемому свойству);

4) квантифицируемость - возможность количественного (посредством соответствующего показателя) выражения оцениваемого свойства для обеспечения сравнительного количественного анализа однородных свойств в пространстве и времени;

5) фиксируемость - регистрация на символической (знаковой) основе, известной и понятной потенциальному пользователю;

6) целенаправленность учета примеров оцениваемых свойств - приоритетный подход к кардинальным свойствам оцениваемого объекта, наиболее актуальным в конкретной управленческой ситуации аспектам его состояния и функционирования;

7) адаптация к анализу - выбор формата данных, обеспечивающего возможность сравнительного анализа информации в пространстве и времени;

8) регулярность и своевременность - предоставление необходимой информации в соответствии с обусловленными учетными периодами и в установленные сроки.

Все применяемые в настоящее время показатели эффективности можно свести в несколько однородных групп:

- ◆ обобщающие показатели эффективности;
- ◆ показатели эффективности живого труда;
- ◆ показатели эффективности использования инвестиций и основных фондов;
- ◆ показатели эффективности использования материальных ресурсов;

♦ показатели эффективности использования оборотных средств.

Статистика располагает в настоящее время более совершенными приемами оценки эффективности производства товаров и услуг в отраслях экономики. К их числу относятся расчет, интерпретация и индексный анализ обобщающего затратного показателя эффективности на основе методологии системы национальных счетов.

Используя информационно-аналитические возможности, заложенные в региональном счете производства, обобщающий затратный показатель эффективности услуг вычисляется как отношение валовой добавленной стоимости результата (ВДС) к величине промежуточного потребления (ПП).

Здесь в качестве результата рассматривается конечная услуга, включающая наряду с прибылью и другие элементы вновь созданной стоимости, что уже само по себе делает рассматриваемый показатель более емким по объему информации в сравнении с показателем рентабельности. В качестве показателя затрат выступает промежуточное потребление.

$$Э_{\phi} = \frac{ВДС}{Т_{ПП}}$$

В настоящее время наукой разработаны специальные методы определения эффективности экономических систем, основанные на использовании экономико-математических методов и программных продуктов. Одним из таких методов является модель определения сравнительной эффективности Data Envelopment Analises (DEA).

Эффективность хозяйственной деятельности предприятия и экономическая целесообразность его функционирования напрямую связаны с его рентабельностью. Показатели рентабельности характеризуют эффективность работы предприятия в целом, доходность различных направлений его деятельности (производственной, экономической, инвестиционной и т.д.) в том или ином отчетном периоде.

При расчете рентабельности в обобщенном виде используются формулы финансовых коэффициентов:

1) оборачиваемость средств или их источников. Этот показатель равен отношению выручки от реализации к средней за период величине средств или их источников;

2) рентабельность продаж, которая равна отношению прибыли к выручке от реализации;

3) рентабельность средств и их источников, она равна отношению прибыли к средней за период величине средств и их источников.

Если рентабельность средств или их источников вычисляется на основе прибыли от реализации и тем самым достигается сопоставимость с рентабельностью продаж, то между этими коэффициентами существует функциональная связь.

В настоящее время понятие “эффективность услуг” и перечень ее показателей расширяются и углубляются на основе разработанной в научных исследованиях сбалансированной системы показателей, которая может быть представлена четырьмя группами измеряемых показателей:

- ♦ прибыли и капитализации (финансовая эффективность);
- ♦ завоевания долей рынка и приобретения конкурентных преимуществ, лояльности клиентов и способности фирмы обеспечить их удержание (внешняя эффективность);
- ♦ качества бизнес-процессов (внутренняя эффективность);
- ♦ потенциала роста фирмы и квалификации персонала, т.е. способности организации к восприятию новых идей, ее гибкости, ориентации на постоянные улучшения.

Система Balanced Scorecard - сбалансированная система показателей - дает возможность оценить эти факторы и открывает новые возможности для управления, позволяет контролировать текущее состояние и стратегическое развитие бизнеса. Она хорошо согласуется с требованиями стандарта ИСО 9004:2000 “Рекомендации по улучшению деятельности”. По каждой проекции общей эффективности фирмы определяются основные пути и средства для достижения заданных значений показателей.

А. Парасураман, В. Зейтмаль и Л. Бери составили перечень показателей качества услуг, определив, что потребители в основном пользуются простыми критериями независимо от вида услуг:

- ♦ доступность - получение услуги в удобном месте, в удобное для потребителя время, без лишнего ожидания ее предоставления;

- ◆ коммуникабельность - описание услуги представлено на доступном для потребителя языке;

- ◆ компетентность, обходительность и отзывчивость обслуживающего персонала;

- ◆ доверительное отношение к компании, которая стремится наиболее полно удовлетворить запросы клиента;

- ◆ надежность - предоставление услуг в надлежащей форме и на стабильном уровне;

- ◆ осязаемость услуг;

- ◆ безопасность предоставляемых услуг, что не несет в себе никакой опасности или риска;

- ◆ четкое понимание истинных предпочтений клиента и индивидуальный подход к каждому из них.

Меры по управлению качеством должны стать неотъемлемой частью процессов по предоставлению услуги: маркетинга, проектирования и предоставления. Спецификация управления качеством должна способствовать эффективному контролю каждого процесса, касающегося услуги, чтобы этот процесс постоянно удовлетворял спецификации услуги и требованиям клиента.

Также предприятием должны быть разработаны методики контроля и ведения сис-

темы, применяемой для измерения услуги. Средствами контроля являются опыт персонала, методики измерения и любые аналитические модели или программное обеспечение, используемые для измерения и проведения испытаний<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> *Сосунова Л.А.* Логистика услуг в системе оптового товародвижения. Самара, 2004.

<sup>2</sup> См. также: ГОСТ Р 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества" (утвержден постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. □ 253-ст. Дата введения 2004-07-01); *Сосунова Л.А., Серпер Е.А.* Экономико-математическое моделирование инновационного развития региональной экономики // Вестн. Самар. гос. экон. ун-та. Самара, 2010. □ 7 (69). С. 90-96; *Апатцев В.И., Левин С.Б.* Система оценки уровня сервисного обслуживания клиентов на железнодорожном транспорте // Наука и техника транспорта. 2003. □ 1. С. 4-11; *Ерохина Л.И., Скорниченко Н.Н.* Маркетинговый подход к исследованию существующих методик оценки качества обслуживания потребителей сервисными услугами // Школа университетской науки: Парадигма развития. 2010. □ 1 (1). Т. 1. 2010. С. 121-126; *Проценко С.* Оценка удовлетворенности качеством услуги. URL: <http://www.archive-online.ru/read/salespro/437>.

*Поступила в редакцию 28.11.2012 г.*