

**Н.Я. Параскевов,
М.Н. Степанова**

К ВОПРОСУ ОБ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Аннотация. Качество наравне с эффективностью является важнейшим оценочным показателем, используемым в сфере услуг. Вместе с тем, оценка качества услуги довольно сложный процесс, определяемый ее специфическими свойствами. В статье представлены особенности оценки качества услуг, процесс формирования критериев оценки качества и основные моменты управления им с учетом комплексного характера понятия «качество».

Ключевые слова: услуга, качество услуги, потребитель, управление качеством услуги.

**N.Ya. Paraskevov,
M.N. Stepanova**

ON THE ISSUE OF ASSESSING THE QUALITY OF SERVICES

Abstract. Quality, along with efficiency, is the most important evaluation indicator used in the service sector. At the same time, evaluating the quality of a service is a rather complex process, determined by its specific properties. The article presents the features of service quality assessment, the process of forming quality assessment criteria and the main points of its management, *taking into account the complex nature of the concept of «quality».*

Keywords: service, service quality, consumer, service quality management.

Введение

Сфера услуг является одной из наиболее динамичных и наиболее весомых сфер экономической деятельности как для России, так и для большинства стран мира [1]. По разработанной Всемирной торговой организацией классификации услуг, содержащейся в Генеральном соглашении о торговле услугами, в настоящее время насчитывается более 600 видов услуг. Сферу услуг отличает высокая степень индивидуализации, что подразумевает предоставление услуг тем потребителям, которые ощущают в них необходимость и будут принимать непосредственное участие в процессе предоставления услуги. Выполняя роль связующего звена между различными отраслями, субъектами и личностями, она подвергается изменениям, оказывающим значительное влияние на социально-экономическую жизнь общества [2, с. 72]. Услуга – важнейший вид экономической деятельности, оказывающий влияние на все стороны жизни общества [3]. В формулировке Д. Е. Давыдянц, «услуга – изменение состояния лица или товара, происходящие в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой» [3, с. 277]. В сфере услуг качество наравне с эффективностью является важнейшим оценочным показателем.

Цель и задачи исследования

Цель исследования – выявить особенности управления качеством услуги. Для достижения данной цели потребовалось определить основные характеристики и свойства качества услуги, представить критерии оценки качества услуги и этапы управления им.

Методы исследования

Сбор и обобщение материала, анализ и синтез, критическая интерпретация материала.

Полученные результаты

Качество услуги – это «возможность заложенных в нее потребительных свойств удовлетворять потребности или ожидания потребителей на уровне не ниже, обеспечивающего безопасность потребления» [3, с. 280]. Качество услуги формируется благодаря сочетанию нескольких характеристик (табл. 1):

Таблица 1

Основные характеристики качества услуги

Характеристика	Описание
Надежность	Обеспечение стабильного и надежного выполнения обещанной услуги
Доверительность	Создание атмосферы доверия между поставщиком услуги и клиентом
Предупредительность	Проявление заботы и предвидение потребностей клиента до их запроса
Доступность	Легкость получения услуги, отсутствие барьеров для клиента
Внимательное отношение	Индивидуальный подход и внимание к деталям запросов клиента
Коммуникативность	Эффективное и ясное общение между поставщиком и клиентом

Составлена по данным: [4, с. 566].

Особенности оценки качества услуги определяются ее специфическими свойствами, которые отличают ее от физического товара:

- неовещественность;
- неотделимость от процесса производства;
- невозможность хранения и транспортировки;
- ярко выраженный индивидуальный характер;
- необходимость личного контакта потребителя с производителем [3, с. 278].

А. Ю. Курочкина выделяет два основных свойства услуги, которые определяют ее качественные характеристики:

- интегративность;
- нематериальность [5, с. 11].

Интегративность подразумевает активное участие потребителя в процессе оказания услуги, что делает ее невозможной без взаимодействия с клиентом. Ин-

тегративность также означает, что услуги не могут быть сохранены или отложены во времени – они потребляются в момент их предоставления.

Нематериальность услуг означает, что они не имеют физической формы, и их качество оценивается на основе впечатлений и эмоций потребителя. Это делает контроль качества сложной задачей, поскольку любые ошибки немедленно заметны клиенту.

Влияние данных характеристик на процессы обеспечения и оценки качества услуги представлены в табл. 2.

Таблица 2

Характеристика влияния основных свойств услуги на процессы обеспечения и оценки ее качества

Свойство	Влияние на обеспечение качества	Влияние на оценку качества
Интегративность	<ul style="list-style-type: none"> • Сложности с планированием ресурсов, так как невозможно создать запас услуг. • Необходимость высокой потенциальной готовности к обслуживанию. • Повышенные требования к планированию и организации процессов для предотвращения ошибок. • Трудности с контролем качества, так как невозможно незаметно устранить ошибки. • Необходимость создания условий для доступности услуг и близости к потребителю. 	<ul style="list-style-type: none"> • Неопределенность в качестве процесса оказания услуги. • Влияние потребителя на процесс оказания услуги и на качество результата. • Трудности с объективной оценкой качества, так как оценка часто субъективна и зависит от восприятия потребителя. • Потребитель может не осознавать свою роль в обеспечении качества услуги.
Нематериальность	<ul style="list-style-type: none"> • Трудности с установлением целевых показателей и контролем качества, так как не всегда можно объективно измерить результат. • Сложности с презентацией услуг и созданием доверия у потребителя. 	<ul style="list-style-type: none"> • Трудности с восприятием качества услуги до ее получения, так как потребитель имеет дело с обещанием. • Неопределенность при покупке, высокая степень воспринимаемого риска. • Трудности с сравнением услуг разных исполнителей на рынке. • Цена часто выступает в качестве индикатора качества.

Составлена по данным: [5, с. 13–15].

Качество – динамическая категория. То, что сегодня соответствует требованиям рынка, завтра стареет и становится недостаточно качественным. Для определения качества необходимо:

- установить необходимые параметры услуги;
- определить реальные характеристики;

– сравнить реальные и нужные характеристики.

Эти три составляющие определения качества сами по себе составляют сложные самостоятельные задачи. Ошибочное решение каждой задачи приведет к ошибкам в определении качества услуг, что может быть связано с ошибочными решениями относительно их реализации и потребления.

При установлении потребностей различают установленные потребности (характерно для госзаказа) и ожидаемые потребности (характерно для рынка) [6].

Из особенностей потребностей вытекает необходимость, во-первых, постоянного, целенаправленного и квалифицированного их изучения, во-вторых, выделения двух групп потребностей – количественных и качественных, в-третьих, всегда четкого определения социального уровня потребностей.

Разнообразие объектов качества (продукт, процесс, система) и видов качества (производственное, потребительское и общественное (этическое)), которые представляют различные ее аспекты, приводит к разнородности характеристик качества и целесообразности их формирования в разрезе видов качества. Кроме того, требования к качеству является базой для формирования оценочных показателей, механизм интеграции которых наглядно представлен на рис. 1.



Рис. 1. Механизм формирования критериев оценки качества

Критерии оценки качества услуг в разрезе каждого из видов качества представлены в табл. 3.

Таблица 3

Основные критерии оценки качества услуги в зависимости от его типа

Тип качества	Критерий	Описание
Потребительское	Процессы	
	Скорость	Время, затрачиваемое на оказание услуги
	Удобство	Простота и легкость использования услуги
	Гибкость	Возможность адаптации услуги к индивидуальным потребностям клиента

Тип качества	Критерий	Описание
	Коммуникации	Четкость, доступность и оперативность информации о услуге
	Прозрачность	Открытость и честность в работе, доступность информации о ценах, условиях и т. д.
Потребительское	Система	
	Надежность	Способность услуги выполнять свои функции без сбоев и ошибок
	Отзывчивость	Готовность и скорость ответа на запросы клиентов, решение проблем
	Гарантированность	Обеспечение того, что услуга будет выполнена в соответствии с обещаниями и стандартами
	Продукт	
	Эмпирическое значение	Способность услуги соответствовать ожиданиям и потребностям клиентов
	Сочувствие	Готовность сотрудников оказывать поддержку и помощь клиентам в сложных ситуациях
	Удовлетворенность	Общее впечатление клиента от услуги
	Лояльность	Склонность клиента пользоваться услугой повторно
	Рекомендации	Готовность клиента рекомендовать услугу другим
Производственное	Процессы	
	Эффективность	Способность услуги максимально эффективно использовать ресурсы
	Инновационность	Способность услуги постоянно совершенствоваться и предлагать новые решения
	Система	
	Безопасность	Защита клиента от рисков и угроз
	Экологичность	Соответствие услуги экологическим стандартам
	Продукт	
	Прибыльность	Способность услуги приносить прибыль
	Конкурентоспособность	Способность услуги конкурировать с аналогичными предложениями
Этическое	Процессы	
	Социальная ответственность	Влияние услуги на общество
	Система	
	Прозрачность	Честность в работе, доступность информации о деятельности организации
	Предприятие	
	Имидж	Восприятие качества услуги со стороны общества
	Репутация	Общая оценка деятельности организации

Составлена по данным: [3, с. 280–281; 7, с. 346–347; 8].

При этом разные авторы акцентируют внимание на различных критериях оценки качества услуг. В частности, С.Д. Кротов среди основных критериев выделяет степень удовлетворенности потребителей, соответствие потребностям, ожиданиям и предпочтениям потребителей, эффекты от самого процесса предоставления услуги, т. е. процесс оказания услуги должен быть приятным и удовлетворяющим для клиента [7, с. 346–347]. Д.Е. Давыдянц и другие отмечают, что основной критерий качества услуги – безопасность как критерий оценки соответствия услуги определенному уровню защищенности [3, с. 280–281].

Качество услуг – комплексное интегрирующее понятие всех сторон продуктивной сервисной деятельности, направленной на удовлетворение многообразных потребностей общества и каждого человека. Следует отметить, что многомерность понятия качества услуг из-за разнообразия видов услуг определяет сложность стандартизации процесса оказания услуг.

На формирование качества услуг влияют внешние (государственная политика, структура отрасли, научно-технический прогресс в сфере обслуживания, территориальное распределение предприятий) и внутренние факторы (кадровая политика, персонал, комплексное материально-техническое оснащение предприятий сервиса) [9, с. 143]. При этом качество услуг имеет свои особенности формирования:

- потребление услуг обычно совпадает с их производством;
- оценка качества услуг возможна только в процессе их предоставления и получения, т. е. клиент оценивает качество услуги непосредственно в момент ее использования;
- услуги не подлежат сохранению или накоплению, они не могут быть «запасены» на будущее, как товары;
- предоставляя услуги, исполнитель вступает в непосредственный контакт с потребителем, будь то консультации, лечебные процедуры или образовательные услуги;
- в отличие от товаров, которые «уходят» к покупателю, в сфере услуг потребитель «идет» к месту их предоставления, что делает услуги непереносимыми.
- спрос на услуги может колебаться в зависимости от времени года, социально-политической ситуации и других внешних факторов, влияющих на потребительское поведение и предпочтения.

Управление качеством обеспечивает заранее определенное качество продукции и услуги. Общая схема управления качеством услуг может быть представлена в следующем виде (рис. 2).

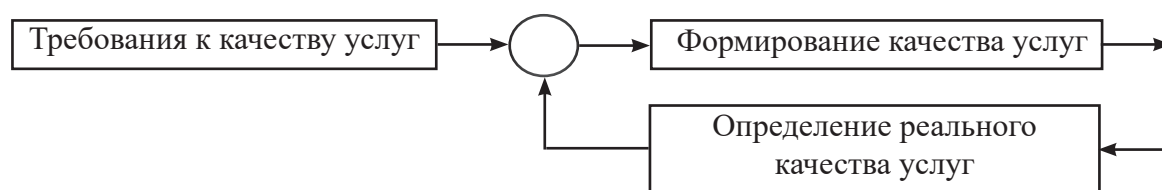


Рис. 2. Общая схема управления качеством услуг

Таким образом, процесс управления качеством услуг включает несколько блоков:

- требования к качеству услуг – этот блок отражает начальный этап управления качеством, где определяются стандарты и требования к качеству услуг, которые должны быть выполнены (ожидания клиентов, нормативные стандарты и внутренние цели компании и т. п.);

- формирование качества услуг – на этом этапе выбираются и реализуются методы и процессы, обеспечивающие соответствие услуг установленным требованиям качества, он включает в себя все аспекты предоставления услуг, от планирования и производства до исполнения и обслуживания;

- определение реального качества услуг – данный блок включает мониторинг и оценку фактического качества предоставляемых услуг и предполагает выявление разницы между требованиями и реальным качеством услуг. Управление качеством будет эффективным, когда эта разница будет обнаружена быстро, и, соответственно, быстро будет меняться реальная качество.

В процессе управления качеством услуг обычно оцениваются такие качества, как уместность, выполнимость и способность к устойчивости какой-либо услуги [7, с. 347].

Особое внимание в управлении качеством услуг уделяется повышению производительности труда, что напрямую влияет на качество предоставляемых услуг. Планы, разрабатываемые и реализуемые организациями, должны включать меры по контролю затрат и их оптимизации, а также по целенаправленному регулированию уровня качества предлагаемых услуг [3, с. 280–281].

Для оценки качества услуг применяются статистические методы, позволяющие устанавливать зависимости между затратами на качество и различными показателями деятельности организации. Эти показатели помогают оценить, как факторы и условия бизнес-процессов влияют на качество услуг. Организационные взаимодействия и составляющие элементы бизнес-процессов формируют основу для определения качества, а совокупность показателей качества помогает выявить эффективные пути его повышения.

Выводы

Качество услуг представляет собой многоаспектное понятие, что делает попытки дать ему универсальное определение особенно сложными. В общем виде качеством услуг можно назвать степень соответствия полезных свойств услуги и эффектов от ее реализации потребностям, ожиданиям и предпочтениям потребителей. При этом основными свойствами услуги, определяющее ее качество являются интегративность и нематериальность. Комплексный характер качества услуги охватывает разнообразные параметры: от потребительских характеристик и их соответствия стандартам до общественных (этических) характеристик. Каждый из этих аспектов влияет на общее восприятие качества, делая его субъективно оцениваемым и зависимым от контекста, в котором услуга используется.

Список используемой литературы

1. Волосков А.Б. Место и роль сферы услуг в достижении национальных целей развития Российской Федерации / А.Б. Волосков // Мир экономики и управления. – 2022. – Т. 20, № 4. – С. 78–98.
2. Щепакин М.Б. Сфера услуг как экономическая категория и вид экономической деятельности / М.Б. Щепакин, В.М. Михайлова // Экономика, предпринимательство и право. – 2020. – Т. 10, № 1. – С. 71–88.
3. Давыдянц Д.Е. К определению понятий «услуга» и «качество услуги» / Д.Е. Давыдянц, Е.А. Остапенко, Т.В. Скребцова // Kant. – 2019. – № 1 (30). – С. 276–281.
4. Богатырева О.О. Теоретические особенности понятия и методики оценки качества услуг / О.О. Богатырева // Форум молодых ученых. – 2018. – № 5–1 (21). – С. 565–368.
5. Курочкина А.Ю. Управление качеством услуг : учебник / А.Ю. Курочкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 172 с.
6. Гончаров В.Н. Теоретические подходы к определению понятия «качество» / В.Н. Гончаров, В.В. Колесникова И.В. Ширяева // Экономинфо. – 2015. – № 5 (23).
7. Кротов С.Д. Понятие качества и эффективности в сфере услуг для дальнейшей оценки и анализа / С.Д. Кротов // Социальные и экономические системы. – 2022. – № 5 (29). – С. 344–351.
8. Ситдикова Л. Б. Критерии оценки качества в сфере оказания услуг / Л.Б. Ситдикова // Вестник МГПУ. Сер.: Юридические науки. Электронная библиотека «КиберЛенинка». – Москва, 2024. – URL : <https://cyberleninka.ru/article/n/kriterii-otsenki-kachestva-v-sfere-okazaniya-uslug> (дата обращения: 11.06.2024).
9. Фомин П.В. Факторы, влияющие на качество обслуживания клиентов на предприятиях сервиса / П.В. Фомин, Т.В. Кузьминова // Инновационная траектория развития современной науки: становление, развитие, прогнозы : сб. ст. 6-й междунар. науч.-практ. конф. (г. Петрозаводск, 17 июня 2021 г.). – Петрозаводск : Международный центр научного партнерства «Новая Наука», 2021. – С. 142–148.

Информация об авторах

Параскевов Никос Янисович – магистрант, кафедра финансов и финансовых институтов, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация, e-mail: nikospak73@gmail.com.

Степанова Марина Николаевна – кандидат экономических наук, доцент кафедры финансов и финансовых институтов, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация, e-mail: StepanovaMN@bgu.ru.

Authors

Nikos Ja. Paraskevov – Master's student of the department of finance and financial institutions, Baikal State University, Irkutsk, the Russian Federation, e-mail: nikospak73@gmail.com.

Marina N. Stepanova – candidate of economics, associate professor, associate professor of the department of finance and financial institutions, Baikal State University, Irkutsk, the Russian Federation, e-mail: StepanovaMN@bgu.ru.