

УДК 65.01

*Богатырева О.О., студентка магистратуры 2 курс  
кафедра «Менеджмент и маркетинг», Белгородский государственный  
национальный исследовательский университет (НИУ «БелГУ»)*

*Россия, г.Белгород*

## **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПОНЯТИЯ И МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ**

*Аннотация:*

*В статье рассмотрены основные вопросы, касающиеся содержания понятий «услуга» и «качество услуг» с точки зрения международных стандартов и авторского опыта. Раскрыто содержание основных компонентов, составляющих общую картину качества предоставляемых услуг. Рассмотрены наиболее распространённые методы оценки качества предоставляемых услуг.*

*Ключевые слова: услуга, сфера услуг, виды услуг, качество услуги, международные стандарты ИСО, методики оценки качества услуг.*

***Bogatyрева O.O., master student department of management and  
marketing, Belgorod National Research University***

***Russia, Belgorod***

## **THEORETICAL FEATURES OF THE CONCEPT AND METHODS OF ASSESSING THE QUALITY OF SERVICES**

*Annotation:*

*The article deals with the main issues related to the content of the concepts of "service" and "quality of services" in terms of international standards and author's experience. The article reveals the content of the main components that make up the overall picture of the quality of services provided. The most widespread methods of an estimation of quality of the provided services are considered.*

*Key words: service, service sector, types of services, service quality, ISO international standards, methods of assessing the quality of services.*

Невозможно представить себе современный мир, любую страну без оказания каких-либо услуг. Сфера услуг является одной из самых перспективных отраслей национальной экономики, занимающей ведущее положение, как в развитых, так и в развивающихся странах. Процесс совершенствования данной сферы постоянен, а его влияние на внутреннюю и внешнюю структуру и развитие экономики – колоссально.

В настоящее время существует огромное число оказываемых услуг, например, услуги в сфере медицины, торговли, ремонта и обслуживания, коммуникации и страхования, образования и воспитания, рекламы и пр. Услуги различаются между собой и обладают специфическими свойствами, к которым относятся неосвязаемость, невидимость, неразрывность производства и потребления, а также неспособность услуг к хранению [2]. Но одно свойство должно быть у всех услуг – непереносимое высокое качество.

Большое внимание к качеству предоставляемых услуг вызвано стремительным и широкомасштабным распространением по всему миру, в том числе и в России, международных стандартов ИСО 9000. Внедрение данных стандартов выступает важнейшим направлением развития рыночной экономики в России и выхода отечественных предприятий на зарубежные рынки сбыта продукции.

В самом общем виде, согласно международному стандарту, **услугой** является результат непосредственного взаимодействия поставщика (исполнителя) и потребителя и деятельности поставщика по удовлетворению запросов пользователя [3].

Что касается определения «качество услуги», то в современном обществе не существует однозначного определения «качеству услуг». Большинство авторов используют определение, также приведенное в международном стандарте [4], в соответствии с которым **качество услуги** является совокупностью характеристик услуги, которые придают ей

способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности потребителя.

По мнению Р. Браймера, изучающего основы управления в индустрии гостеприимства, качество услуг подразумевает под собой однородность предоставляемых услуг в соответствии с определёнными стандартами, которые могут быть внутрифирменными, корпоративными или ассоциативными и отраслевыми [1, с.25].

К качеству услуги относят такие важнейшие характеристики, способные удовлетворять какие-либо потребности, как надёжность, доверительность, предупредительность, доступность, внимательное отношение, а также коммуникативность.

*Надёжность* в данном случае выступает способностью в точности предоставить обещанную покупателю или пользователю услугу. Данный неосязаемый компонент не может быть выполнен при отсутствии компетентного персонала обслуживания.

*Доверительность* выступает важной способностью персонала вызывать доверие. Данный компонент строится акцентировании внимания получателя услуги на каких-либо внешних признаках, которым в большей степени потребители отдают предпочтение.

*Предупредительность* является выражением решимости как можно быстрее помочь любому клиенту без задержки оказания услуги. Предупредительность опирается на важную способность находить эффективные и, порой, неординарные решения возникшей проблемы.

*Доступность* выступает еще одним важным компонентом качества услуги, которая выражается в легкости установления связей с персоналом обслуживания.

*Внимательное отношение* выражается в нахождении индивидуального подхода к каждому клиенту, который выражается в постоянном внимании к человеку и особенностям его потребностей.

*Коммуникативность* выражается в способности быстро и качественно обеспечить обслуживание, которое исключит любое недопонимание между субъектом предоставления услуги и клиентом. Данная характеристика выполняется за счет быстрого предоставления клиентам необходимой информации без дополнительного запроса.

Качество услуги выступает неким синтезом таких показателей, как:

- качество используемых для производства услуги технических средств и других материальных объектов;
- уровень предлагаемого клиенту сервиса.

В данном случае уровень предлагаемого сервиса выступает решающим компонентом оценки клиентом качества обслуживания.

Различные требования к качеству предоставляемых услуг могут быть описаны в национальных стандартах, нормативно-технических документах, а также формулироваться в рамках единых систем качества, действующих в организациях.

Услуги и соответствующие способы их представления имеют как качественные, так и количественные характеристики. Количественные характеристики подлежат непременно измерению, а качественные характеристики требуют важной субъективной оценки [6].

Предоставление качественной услуги невозможно без спецификации на способы предоставления конкретной услуги, а также контроля за её точным соблюдением и дальнейшей коррекции процесса предоставления услуги при возникновении каких-либо непредвиденных отклонений. В этой связи деятельность по управлению качеством предоставляемой услуги включает в себя постоянные процессы наблюдения и контроля за процессом предоставления услуги на всех этапах для предупреждения нежелательных. Конечная оценка услуги проводится на этапе непосредственного контакта пользователя и производителя услуги, что позволяет последнему составить объективное мнение о качестве услуги.

В последнее время все более актуальными становятся различные методики оценки качества предоставляемых услуг. Проведение такой оценки способствует процессу налаживания системы управления качеством продуктов и формирования постоянных клиентов [5]. К числу наиболее распространенных методов относятся:

– *Метод SERVQUAL*, или анкетный опрос клиентов. Авторами данного метода являются Парасураманом, Берри и Цайтамл [7]. Анкета состоит из 22 пар вопросов, сгруппированным по пяти параметрам: надежность, отзывчивость, убедительность, сочувствие и осязаемость.

– *Метод Customer Satisfaction Index (CSI)* или методика расчета индекса удовлетворенности потребителей. Основателями данной методики являются специалисты Стокгольмской школы экономики. Оценка качества предоставляемых услуг производится посредством индивидуального интервьюирования, а затем, на его основе рассчитывается индекс удовлетворенности потребителей. Интервью включает в себя 3 основных вопроса и последующую оценку товара или услуга по 10-бальной системе, где имеются такие составляющие, как общая удовлетворенность (1 – не удовлетворен, 10 – очень удовлетворен), ожидаемость (1 – ожидал большего, 10 – ожидал меньшего) и производительность Факт-идеал (1 – ниже идеала, 10 – выше идеала).

– *метод оценки качества услуг с помощью простого расчета* по формуле  $УП = И \times В$ , где И – среднее значение исполнения критериев (факторов) удовлетворенности, включенных в анкету (опросный лист) потребителя; В – среднее значение важности (степени соответствия ожиданиям) для потребителя тех же критериев. Исполнение и важность оцениваются в баллах по шкале.

Итак, качество предоставляемых услуг выступает на сегодняшний день одним из важнейших способов своевременного реагирования на снижение удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами.

Качество услуги является совокупностью характеристик самой услуги и подразумевает однородность предоставляемых услуг в соответствии с определёнными стандартами, которые могут быть внутрифирменными, корпоративными или ассоциативными и отраслевыми. К качеству услуги относят такие важнейшие характеристики, способные удовлетворять какие-либо потребности, как надёжность, доверительность, предупредительность, доступность, внимательное отношение, а также коммуникативность. На сегодняшний день существуют различные методы оценки качества предоставляемых услуг, среди них: методы SERVQUAL, Customer Satisfaction Index и оценки качества услуг с помощью простого расчета.

### **Использованные источники:**

1. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р.А. Браймер. - М.: Аспект Пресс, 1995. 254 с.
2. Лапочкина А.А. Роль сферы услуг в современной экономике. URL: <http://nauka-rastudent.ru/27/3247/>. – Дата доступа: 24.01.2018
3. Международный стандарт ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь». URL: <http://www.gosthelp.ru/text/ISO840294Upravleniekaches.html>. – Дата доступа: 24.01.2018
4. Международный стандарт ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества. Словарь». URL: <http://www.gosthelp.ru/text/ISO840294Upravleniekaches.html>. – Дата доступа: 24.01.2018
5. Оценка качества услуг. URL: <http://genskayformula.com/kachestvo.html>. – Дата доступа: 24.01.2018
6. Система качества услуг. URL: <http://center-yf.ru/data/Menedzheru/Sistema-kachestva-uslug.php>. – Дата доступа: 24.01.2018
7. SERVQUAL (Berry Zeithaml Parasuraman). URL: <http://hr-portal.ru/varticle/servqual-berry-zeithaml-parasuraman>. – Дата доступа: 24.01.2018