

A spiral-bound notebook with a light-colored, textured cover and a metal spiral binding on the left side. The notebook is open to a page with a faint grid pattern. The text is centered on the page.

**Качество сервисных услуг и  
эффективность сервисной  
деятельности предприятия.**

Степень удовлетворения потребителя услугой зависит от качества обслуживания, исполнения и результата услуги.

*Качество услуги* – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Качество услуги во многом зависит от качества обслуживания потребителей.

*Качество обслуживания* – это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Услуги предоставляются потребителю на основании договора подряда (для материальных услуг) и договора оказания услуг (для социальных услуг) между потребителем и исполнителем услуги. Качество услуг можно оценить по соблюдению условий договора (номенклатура выполняемых работ, сроки, требования к качеству работ). Все предлагаемые услуги должны соответствовать нормативным и техническим требованиям, требованиям безопасности, исполнитель услуг обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, регламентах и других нормативных документах обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей и их имущества.

Качество услуг определяется их потребительскими свойствами и является более сложной категорией, чем качество товаров, поскольку потребитель воспринимает не только результат услуги, но и в ряде случаев является участником ее оказания.

*Свойство услуги* – это объективная особенность услуги, которая проявляется при ее оказании и потреблении. Качество услуг и обслуживания характеризуется показателями качества (показатель услуги – это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее качество).

---

Показатели качества услуг используются:

- 1) при формировании номенклатур показателей качества в стандартах и технических регламентах для конкретных видов однородных услуг, процессов оказания услуг, сервисных предприятий и системы управления качеством;
- 2) при разработке правил и рекомендаций по оценке соответствия услуг (процесса оказания услуги, сервисного предприятия и персонала), стандартов и инструкций;
- 3) при разработке правил маркировки, транспортирования и хранения результатов услуги;
- 4) при разработке правил эксплуатации, предъявления рекламаций на результаты услуги на процесс оказания услуги.

Кроме того, показатели качества используются при составлении номенклатуры показателей качества в контрактах и договорах.

Основной функцией показателей качества является обеспечение контроля качества услуг, обслуживания, работы персонала предприятия. На основе показателей качества производится контроль и оценка качества. Качество исполнения услуги зависит от профессионального мастерства исполнителя услуги. Качество результата услуги зависит от материала и сырья, используемых в производственном процессе, совершенства технологии оказания услуги, мастерства специалистов, обслуживающих потребителей. Качество результата материальных услуг можно оценить расчетными методами на основе показателей качества (отремонтированные изделия). Качество результата исполнения других видов услуг количественно оценить затруднительно. Оценка может носить субъективный и недостоверный характер. Возможно проведение оценки экономической эффективности результата услуг. Номенклатура показателей качества услуг состоит из нескольких групп показателей: показателей назначения, безопасности, надежности, профессионального уровня персонала, социального назначения, эстетических показателей и показателей информированности. При оценке качества услуг необходимо учитывать также экономические показатели, характеризующие стоимость услуги, затраты на ее разработку и предоставление.



**Показатели назначения** услуги характеризуют свойства услуги, определяющие качество выполнения функций, для которых она предназначена. Показатели подразделяются на 4 подгруппы:

1. показатели применения характеризуют свойства услуги, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена.
2. показатели совместимости обуславливают область применения, процесс предоставления одной услуги может быть совмещен с другой услугой.
3. показатели предприятия характеризуют его основные возможности по предоставлению услуги. К ним относятся материально-техническая база предприятия, эргономические условия обслуживания потребителей, возможность получения дополнительных услуг, наличие в правилах обслуживания определенных приоритетных категорий потребителей (инвалиды, пенсионеры, дети).

Услуги сервисных организаций должны предоставляться высококвалифицированным обслуживающим персоналом в условиях повышенной комфортности и материально-технической оснащенности. Продолжительность оказания услуги и время обслуживания зависят от вида услуг и характера работ. Чем меньше продолжительность исполнения услуги, тем выше ее ценность для потребителя и конкурентоспособность. Несвоевременно оказанная услуга может потерять свою ценность.

**Под временем обслуживания** подразумевается период, в течение которого потребитель находится в непосредственном взаимодействии с исполнителем услуги. В качестве нормативного показателя качества используется *продолжительность исполнения услуги*, т.е. установленный норматив времени, установленный на исполнение услуги.

**Срок исполнения услуги** – это календарная дата, до которой должна быть выполнена услуга. Срок исполнения услуги отражается в договоре. Нарушение сроков исполнения услуг снижает качество услуг и влечет негативные последствия для сервисной организации. Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала или окончания оказания услуги.

4. специфические показатели, характерные для отдельных видов услуг.

**Показатели безопасности** характеризуют безопасность результата и процесса предоставления услуг для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды.

Безопасность услуги для потребителя – это состояние при котором риск вреда или ущерба ограничен допустимым уровнем (ИСО, ГОСТ).

Безопасность должна быть обеспечена как в процессе оказания услуги, так и при потреблении материального результата услуги.

При предоставлении услуг должны обеспечиваться безопасность сырья, используемого для производства услуг. Условия предоставления услуги, обслуживания и организации потребления, выполнения работ должны отвечать требованиям соответствующей нормативно-технической документации.

**Показатели надежности** характеризуют свойства надежности и стойкости к внешним воздействиям результата услуги, надежности предоставления услуги потребителю.

Показатели надежности услуг определяются способностью сервисной организации выполнить услугу и гарантировать потребителю сохранение результата услуги в установленных параметрах и условиях использования. Они подразделяются на 4 подгруппы:

- надежность результата услуги.
- стойкость результата услуги к внешним воздействиям.
- помехозащищенность
- надежность предоставления услуги.

**Показатели профессионального уровня персонала** предприятия включают в себя 3 подгруппы:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе умения применять их на практике;
- способность к руководству;
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

**Показатели информативности услуг.** Информативность услуг характеризуется:

- наличием необходимой достоверной информации об ассортименте услуг, правилах и условиях оказания услуг;
- соответствием персонала своему профессиональному назначению, в том числе компетентности и способности предоставить покупателю нужную информацию.

Требования информативности услуг отражаются в нормативных документах РФ. Согласно правилам бытового обслуживания населения сервисная организация (исполнитель) обязана довести до потребителя фирменное наименование своей организации, юридический адрес, режим работы. Сервисная организация обязана предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрированного его органа. Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия.



Сервисная организация обязана своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг и форм ее предоставления;
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги;
- сроки оказания услуг или выполненных работ.
- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами и иными правовыми актами РФ или договором.
- цены на оказываемые услуги и сведения о порядке и форме оплаты.
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям.

*Информативность услуг* повышается использованием разнообразных видов рекламно-информационных материалов.

По показателям качества осуществляется контроль качества услуг и обслуживания.

**Контроль качества услуг** представляет собой совокупность операций, включающую проведение испытаний, оценку нескольких характеристик услуги и сравнение полученных результатов с установленными требованиями. Обеспечение качества зависит от системы контроля качества. **Система контроля качества** – это совокупность процедур, процессов, обеспечивающих осуществление общего руководства качеством услуг. Контроль качества осуществляется на всех стадиях технологического процесса специалистами сервисной организации. Контролю подвергается процесс обслуживания клиентов и производственные технологические операции при оказании услуг.

Повышение конкурентоспособности сервисной организации зависит от мероприятий по повышению качества услуг. Потребительские требования к стандартам обслуживания постоянно растут, достижение высокого качества услуг становится основной задачей сервисных организаций. Поэтому предприятия учитывают факторы, определяющие качество услуг, от которых зависит развитие и финансовое состояние сервисной организации.

Устойчивое развитие сервисной организации в условиях постоянного изменения рыночной ситуации основывается на анализе эффективности сервисной деятельности. Систематический анализ показателей сервисной деятельности позволяет:

- быстро оценивать результативность сервисной деятельности организации;
- своевременно выявлять факторы, влияющие на величину получаемой прибыли по конкретным видам предоставляемых услуг;
- определять расходы и тенденции их изменения, что необходимо для определения стоимости услуг и расчета рентабельности;
- находить оптимальные пути повышения эффективности сервисной деятельности и получения прибыли.

Важнейшим показателем эффективности работы сервисной организации является прибыль, отражающая результаты деятельности сервисной организации – объем и структура предоставляемых услуг, производительность труда, уровень затрат и наличие расходов. Наличие прибыли свидетельствует о том, что расходы сервисной организации полностью покрываются доходами от обслуживания потребителей.

В условиях рыночной экономики решение проблемы качества товаров и услуг в России во многом зависит от формирования систем стандартов качества как основы нормативно-правовой базы организации и функционирования систем управления качеством.

Главным элементом в системе управления качеством товаров или услуг является стандартизация, главной задачей которой считается создание системы нормативно-технической документации, определяющей прогрессивные требования к продукции, услугам, а также контроль за правильностью использования этой документации (разработка и применение стандартов).

**Стандарт** – это нормативно-технический документ, содержащий комплекс норм, правил к объекту стандартизации и утвержденный уполномоченным органом. Стандарт может быть разработан как на материальные предметы (продукцию), так и на услуги. В стандартах устанавливаются методы измерения, контроля и испытания продукции.

В России нормативные документы по стандартизации подразделяются на следующие категории:

- 1) государственные стандарты РФ (ГОСТ);
- 2) отраслевые стандарты;
- 3) технические условия;
- 4) стандарты предприятий и объединений предприятий;
- 5) стандарты научно-технических обществ и инженерных союзов и ассоциаций.

В то же время международная организация по стандартизации (ИСО) разработала требования к качеству на международном уровне. Основное назначение международных стандартов – это создание на международном уровне единой основы для разработки новых и совершенствования действующих систем качества и их сертификации. Появление международных стандартов способствовало тому, что на их основе во многих регионах мира и странах, включая Россию, стали вырабатываться собственные единые требования и процедуры, способные обеспечить эффективный обмен товарами, услугами и рабочей силой.