

*На правах рукописи*



**ЗАЯЦ ЕЛЕНА ЮРЬЕВНА**

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ  
СФЕРЫ БЫТОВЫХ УСЛУГ**

Специальность – 08.00.05

Экономика и управление народным хозяйством  
(экономика, организация и управление предприятиями,  
отраслями, комплексами: сфера услуг)

**А В Т О Р Е Ф Е Р А Т**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Красноярск 2015

Диссертационная работа выполнена на кафедре экономики потребительской кооперации негосударственном образовательном учреждении высшего профессионального образования Центросоюза РФ «Сибирский университет потребительской кооперации»

**Научный руководитель:** кандидат экономических наук, доцент Капелюк Сергей Дмитриевич

**Официальные оппоненты:**

Удальцова Мария Васильевна, доктор экономических наук, профессор, ФГБОУ ВПО «Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», кафедра социальных коммуникаций и социологии управления, профессор

Донскова Людмила Ивановна, кандидат экономических наук, профессор, ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова», кафедра сервиса и туризма, профессор

**Ведущая организация:** ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный университет сервиса», кафедра «Экономика, организация и коммерческая деятельность», г. Тольятти

Защита состоится 11 июня 2015 года в 13<sup>00</sup> на заседании диссертационного совета Д 212.099.20 при ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет» по адресу: 660041, г. Красноярск, ул. Л. Прушинской, д. 2, ауд. 4-14

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте Сибирского федерального университета по адресу <http://www.sfu-kras.ru>

Автореферат разослан 30 апреля 2015 года

Ученый секретарь  
диссертационного совета



Петрова Аида Талгатовна

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** Развитие общества предполагает прогресс в сфере бытовых услуг при росте занятости населения, внедрении более совершенных технологий, росте технической оснащённости труда. Данная тенденция обуславливает появление новых видов бытовых услуг. С ростом объемов бытовых услуг сектор становится более привлекательным для предпринимательской активности, это приводит к росту конкуренции на рынке бытовых услуг. Конкурировать в условиях открытой рыночной системы могут только те предприятия, которые обеспечивают потребителя высококачественными услугами, сравнимые с международными стандартами качества.

Качество обслуживания является важнейшим направлением развития сферы бытовых услуг, обеспечивающим конкурентное преимущество. Несмотря на широкое изучение теоретических и методических аспектов качества обслуживания, многие вопросы качества в сфере бытовых услуг остаются нерешенными или носят дискуссионный характер.

Оценка качества обслуживания достаточно сложная задача, так как представляет собой процесс определения не только качества отдельной услуги, но и предоставляемого комплекса дополнительных услуг, направленного на повышение удовлетворенности потребителя за счет предвосхищения его ожиданий. С целью принятия эффективных решений в области качества бытовых услуг, необходимо опираться на значимые для потребителя критерии, которые определяют их удовлетворенность.

Для решения вышеуказанных проблем возникает необходимость в разработке теоретических и методических положений по совершенствованию оценки качества обслуживания, учитывающих предпочтения потребителей, что обусловило актуальность выполненного диссертационного исследования.

**Степень изученности проблемы.** Основой диссертационного исследования являются труды отечественных и зарубежных ученых, внесших существенный вклад в решение указанных проблем, результаты фундаментальных и прикладных исследований в области оценки качества обслуживания, собственные исследования автора.

Над проблемами развития рынка услуг работают коллективы исследователей профильных научно-исследовательских институтов и вузов России. Из большого количества работ можно выделить труды: М.С. Абрютиной, Ю.Л. Александрова, А.Ю. Басса, С.К. Демченко, Т.А. Клименковой, А.Ф. Крюкова, В.В. Куимова, А.С. Новоселова, Л.Б. Нюрнбергер, А.Т. Петровой, Е.А. Разомасовой, Н.Н. Терещенко, А.Н. Чаплиной, М.В. Хайруллиной, Е.В. Щербенко и др. Исследования указанных авторов содержат теоретические идеи и методологические подходы к решению вопросов развития рынка услуг, однако требуется обобщение теории, методологии и практики с учётом новых тенденций развития экономики страны, инновационного вектора, многоспектрового характера сферы бытовых услуг.

Результаты исследования качества обслуживания изложены в трудах Дж. Бэйтсона, Т. Гладышева, К. Гронруза, А. Зайтамла, В. Ковалева, К. Лавлока, А. Парашурамана, К. Рихтера, А. Шеремета. Среди отечественных экономистов, занимающихся исследованиями качества услуг в разных аспектах, следует отметить Б.И. Герасимова, Е.И. Данилова, Н.В. Злобина, В.В. Кулибанову, В.В. Маркову, Т.И. Парамонову, С.В. Трусову и др. Исследования данных авторов посвящены теоретическим и методическим аспектам изучения качества обслуживания во многих отраслях экономики без учета специфики оценки качества обслуживания в сфере бытовых услуг, что ограничивает возможность практического применения и предопределяет необходимость поиска новых научных подходов, позволяющих всесторонне оценить качество обслуживания предприятий сферы бытовых услуг с учетом специфики данной отрасли.

Все вышеперечисленное определило цель и задачи диссертационного исследования.

#### **Цель и задачи диссертационного исследования.**

*Цель работы* состоит в совершенствовании методических подходов оценки качества обслуживания и эффективности деятельности организации.

Поставленная цель диссертационной работы достигается решением *следующих задач*:

- обобщить и систематизировать подходы к определению понятия «качество обслуживания» применительно к предприятиям сферы бытовых услуг;
- исследовать критериальные аспекты оценки качества обслуживания;
- изучить порядок оценки качества обслуживания;
- выявить и обосновать взаимосвязь качества обслуживания и показателей эффективности деятельности организации сферы бытовых услуг.

**Объект исследования:** предприятия сферы бытовых услуг.

**Предмет исследования:** совокупность управленческих и экономических отношений, возникающих в процессе обеспечения качественного обслуживания предприятиями сферы бытовых услуг.

**Область исследования.** Содержание диссертации соответствует области исследования п. 1.6.115 «Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг» Паспорта научных специальностей (экономические науки).

**Методологическая, теоретическая и эмпирическая база исследования.**

*Методологической базой исследования* являются следующие методы: абстрактно-логический, системный (при постановке цели и определении задач исследования, разработке рекомендаций по повышению качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг), сравнительный анализ (при анализе функционирования деятельности предприятий сферы бытовых услуг), графический (при представлении результатов исследования).

*Теоретической базой исследования* являются работы отечественных и зарубежных ученых по широкому кругу проблем взаимодействия бизнеса и по-

требителей услуг, результаты концептуальных и экспериментальных исследований по проблемам функционирования и развития рынка бытовых услуг, федеральные законы, законы субъектов РФ, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ и другие нормативные и инструктивные акты РФ, связанными с регулированием сферы услуг.

*Эмпирической базой исследования* является ряд программных документов: Концепция и Стратегия социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года, Стратегия и проект Концепции социально-экономического развития Сибири до 2020 года, Концепция основных направлений развития бытового обслуживания населения в Российской Федерации, план национального проекта «Быт» на 2011–2015 годы, Стратегия социально-экономического развития Новосибирской области до 2025 года. Использовались материалы ежегодных статистических обследований Федеральной службы государственной статистики России, Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Новосибирской области. В качестве информационной базы выступили статистические и аналитические материалы ООО «Форум», ООО «Royal Rose», ООО «Де Труа Рен».

**Научные результаты, выносимые на защиту:**

- уточнено содержание понятия «качество обслуживания» применительно к предприятиям сферы бытовых услуг, которое представлено как совокупность функциональных, технических, эстетических, санитарно-гигиенических и экономических свойств, удовлетворяющие потребности человека или группы людей в соответствии со своим назначением. Расширен перечень классификационных критериев, дополненный авторским признаком «специфика предоставления услуг»;
- разработана система критериев оценки качества обслуживания, сформированная на основе мнений потребителей и учитывающая технические и психологические аспекты качества обслуживания на предприятиях бытовых услуг;
- предложен алгоритм оценки качества обслуживания, включающий этап сбора информации, этап обработки информации и формирования оценки качества обслуживания, этап определения достоверности и достаточности информации для измерения качества обслуживания;
- разработан методический подход к оценке уровня влияния качества обслуживания на основные экономические показатели эффективности, учитывающий степень влияния социальной удовлетворенности на конечный результат деятельности предприятия.

**Научная новизна результатов исследования:**

- предложенное понятие «качество обслуживания» отличается объединением характеристик «качество» и «бытовые услуги» в одном определении, нацеленных на потребительские предпочтения, что позволило дополнить классификацию услуг признаком «специфика предоставления услуг»;
- предложенная система критериев, отражающая технические и психологические аспекты качества обслуживания, позволяет оценить уровень ка-

чества с учетом удовлетворенности потребителя бытовыми услугами. Разработанная система подкритериев, в отличие от существующих, характеризует комплекс предоставляемых услуг в целом, выявляет проблемы его функционирования и определяет эффективные направления решений в области повышения качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг;

– алгоритм оценки качества обслуживания, основанный на экспертной оценке, отличается тем, что позволяет определить степень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания, сопоставить качество предоставляемых услуг по предприятиям, выявить конкурентное преимущество и устранить негативные последствия субъективности респондентов;

– предложенный методический подход позволяет оценить влияние качества обслуживания на рентабельность, затратоотдачу, производительность труда, оборачиваемость оборотных средств, фондоотдачу, выявить подкритерии, оказывающие наибольшее влияние и провести сравнительный анализ эффективности принятых управленческих решений по повышению качества обслуживания.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в обосновании теоретико-методических подходов к осуществлению проведения исследований качества обслуживания предприятий сферы бытовых услуг. Положения работы уточняют и развивают сущность содержания качества обслуживания и определяют его влияние на социально-экономическую эффективность деятельности предприятий сферы бытовых услуг. Научные положения, полученные в ходе диссертационного исследования, послужат базой для выработки решений и дальнейших научно-практических разработок, направленных на повышение качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг.

**Практическая значимость** заключается в возможности совершенствования оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг на основе применения разработанной системы подкритериев оценки качества, алгоритма и методики. Научные результаты исследования могут быть полезны при изучении дисциплин, связанных с качеством услуг, применены в практической деятельности предприятий сферы бытовых услуг для оценки качества бытовых услуг.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Основные положения и результаты диссертационного исследования, выводы и рекомендации обсуждались на научно-практических конференциях. В их числе: Первая Международная «Экономическое развитие страны: различные аспекты вопроса» (г. Таганрог 2010 г.), межвузовская Интернет-конференция «Проблемы сферы товарного обращения в кризисной и посткризисной экономике» (г. Новосибирск 2010 г.), международная «Процессы модернизации в экономике и управлении: методы, модели, инструменты» (г. Новосибирск 2012), а также ежегодные конференции в рамках Дней науки Сибирского университета потребительской кооперации.

Результаты исследования нашли применение в деятельности администрации Коченевского района Новосибирской области (акт о внедрении от

06.06.2011 № 81-04); Коченевского районного потребительского общества (акт о внедрении от 22.06.2011 №114), ООО «Форум» (справка о внедрении от 01.02.2012 №21), ООО «Де Труа Рен», ООО «Royal Rose», Института дополнительного профессионального образования Новосибирского государственного технического университета (справка об использовании результатов диссертационного исследования от 04.06.2012 №13/08). Отдельные положения работы используются в учебном процессе ФГБОУ ВПО «Новосибирский государственный технический университет» при изучении дисциплины «Экономика сервиса», на курсах повышения квалификации руководящих работников.

**Научные публикации.** По теме диссертационного исследования опубликовано 17 научных статей общим объемом 9,35 п. л. (авторских – 7,65 п. л.), в том числе 7 статей объёмом 6,35 п. л. (авторских – 4,65 п. л.) в ведущих рецензируемых изданиях.

**Объем и структура диссертации.** Диссертационная работа изложена на 177 страницах основного текста, состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка, включающего 208 наименований. Содержит 20 рисунков, 53 таблицы, 31 приложение.

Введение.

Глава 1. Теоретические подходы к оценке социально-экономической эффективности деятельности и качества обслуживания населения предприятиями сферы бытовых услуг

1.1. Подходы к определению понятия услуга и ее классификация

1.2. Сущность социально-экономической эффективности и качества обслуживания

1.3. Методы оценки и факторы, влияющие на качество обслуживания

1.4. Современные тенденции развития сферы бытовых услуг в Российской Федерации

Глава 2. Методический подход оценки влияния качества обслуживания на социально-экономическую эффективность

2.1. Алгоритм оценки качества обслуживания

2.2. Оценка достоверности и достаточности информации для измерения качества обслуживания

2.3. Выявление взаимосвязи качества обслуживания и социально-экономической эффективности

Глава 3. Разработка мероприятий повышения качества обслуживания населения и социально-экономической эффективности деятельности предприятий сферы бытовых услуг

3.1. Специфика совершенствования управленческой деятельности на предприятиях сферы бытовых услуг.

3.2. Оценка эффективности повышения качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг

3.3. Апробация предложенных мероприятий повышения качества обслуживания и сравнительная оценка их эффективности

## **II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ**

### **1. Уточнение содержания понятия «качество обслуживания» и классификации услуг**

Обобщение результатов исследований отечественных и зарубежных ученых содержания понятия «качество обслуживания», с одной стороны, свидетельствует о высоком уровне изучения вопроса определения данного понятия, с другой – о наличии противоречий в трактовках, что определяет необходимость уточнения и разработки авторского определения.

Обращение к отечественной и зарубежной литературе показало, что качество обслуживания рассматривается как фактор создания условий для эффективного функционирования, развития и обеспечения конкурентоспособности предприятий.

В практической деятельности предприятий качество ассоциируют с соответствием стандартам и нормативам. На взгляд автора, данный подход применим лишь на операционном уровне оказания услуг. Качество как стратегическая цель меняется по мере изменения потребностей клиентов. Предприятие должно не только выделить услуги, лучше других соответствующее потребностям клиентов, но и разработать такое предложение, которое при необходимости можно модифицировать или полностью изменить.

Применительно к качеству обслуживания выделяют следующие составляющие: компетентность, надежность, способность к адаптации, доступность, понимание, коммуникации, доверие, безопасность, обходительность, осязаемость. Уровень качества обслуживания зависит от степени совпадения представлений потребителя о реальном и желаемом обслуживании по выделенным компонентам.

Вместе с тем, в научных источниках не раскрывается содержание понятия «качество обслуживания» применительно к таким объектам как предприятия сферы бытовых услуг, результат деятельности которых обладает особенностями, что обуславливает необходимость уточнения содержания рассматриваемого понятия.

Под содержанием понятия «качество обслуживания» автор понимает совокупность функциональных, технических, эстетических, санитарно-гигиенических и экономических свойств бытовой услуги, которые удовлетворяют потребности человека или группы людей в соответствии со своим назначением.



Предложенное понятие «качество обслуживания» отличается объединением характеристик «качество» и «бытовые услуги» в одном определении, нацеленных на потребительские предпочтения.

Оценивая сущность качества обслуживания и методы его измерения, необходимо учитывать классификационные отличия различных видов услуг. Очевидно, что качество бытовых услуг и прочих (транспортных, общественного питания, здравоохранения и др.) не являются тождественными.

Предпочтения и требования потребителей к услугам различны, поскольку услуги направлены на удовлетворение разных потребностей и обладают индивидуальными параметрами предоставления (время оказания услуги, условия, наличие специального оборудование, комфорт, отзывчивость персонала и т.д.), что отражается через соответствующую систему критериев оценки качества обслуживания. Вышеизложенное определяет целесообразность дополнения общепринятой классификации услуг путем введения нового классификационного признака «специфика предоставления услуг» (рисунок 1).



Рисунок 1 – Классификация услуг

Обращение к содержанию существующих классификаторов показывает отсутствие отдельных видов услуг. Внедрение более совершенных технологий в сферу услуг приводит к появлению новых услуг, отвечающих индивидуальным требованиям и предпочтениям потребителей. Вышеизложенное обуславливает возможность дополнения классификатора, учитывающего данный факт. Автором предлагается ввести такие виды услуг, как деловые и экологические (рисунок 2).

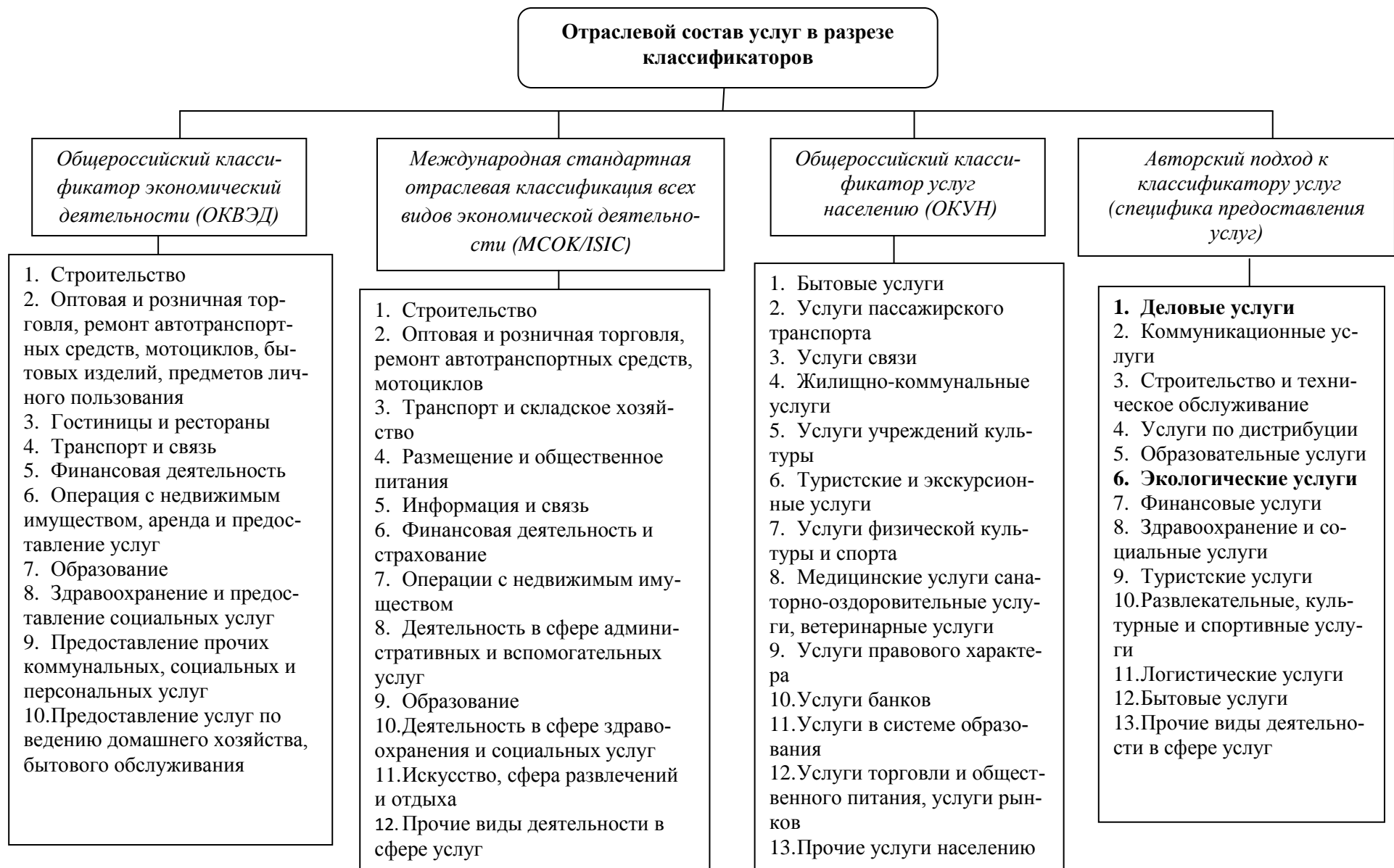


Рисунок 2 – Отраслевой состав услуг в разрезе классификаторов

Ранее данные виды услуг не выделялись, причиной этого являлась их низкая доля в объеме всей сферы услуг. Увеличение последней приводит к развитию конкуренции, в связи с чем возникает необходимость в оценке качества обслуживания и принятия решений в области совершенствования качества, специфичных для отдельных видов услуг.

Дополненная автором классификация услуг признаком «специфика предоставления услуг» и введением в его состав таких видов как деловые и экологические, позволит расширить возможность исследования в сфере бытовых услуг и разработать систему индикаторов оценки качества обслуживания, отдельно для каждого их вида.

## **2. Система критериев оценки качества обслуживания**

Оценка качества обслуживания – это процесс определения не только качества отдельной услуги, но и предоставляемого комплекса дополнительных услуг, направленных на повышение удовлетворенности потребителя за счет предвосхищения его ожиданий.

Для выбора способа измерения качества обслуживания автором изучены различные модели и методики, предлагаемые зарубежными исследователями (GAP, DTR, Mystery Shopping, «SERVQUAL»), системы и стандарты, определяющие качество услуг (TQM, Шесть сигм, ISO, российские стандарты).

Несмотря на разнообразие способов измерения качества обслуживания следует признать, что они не в полной мере позволяют оценить качество обслуживания отдельных видов услуг, так как не учитывают специфику оказания услуги.

После знакомства с вышеперечисленными методами, автор пришел к выводу, что модифицированная методика SERVQUAL системой подкритериев качества, учитывающей специфику предоставления бытовых услуг, позволит оценить качество обслуживания в полной мере и определить проблемные места, влияющие на социальную удовлетворенность.

В основу методики SERVQUAL авторский коллектив (A. Parasuraman, V. A. Zeithalm и L. L. Berry) ввел пять критериев (надежность, материальность, убедительность персонала, отзывчивость, сочувствие) и двадцать два подкритерия, определяющих качество обслуживания. Учитывая особенности деятельности предприятия, критерии и подкритерии могут разрабатываться индивидуально.

Принимая во внимание специфику деятельности предприятий сферы бытовых услуг, характер влияния различных факторов на качество позволил автору выделить подкритерии оценки качества обслуживания и объединить их в группы.

На основе экспертной оценки проводился отбор наиболее значимых подкритериев оценки качества обслуживания для потребителей услуг. Экспертами выступали потребители бытовых услуг, которым предложена анкета, включающая подкритерии, систему ранжирования их по степени важности, возможность внесения дополнительных подкритериев.

Генеральная совокупность составила 740 человек, объем выборки – 230 человек, ошибка репрезентативности опроса 4,74 %.

Обработка полученных результатов позволила автору отобрать наиболее значимые подкритерии и сформировать систему, состоящую из 22 подкритериев, оценивающую качество обслуживания (рисунок 3).

Отличительным признаком разработанной системы подкритериев является то, что она характеризует не только качество отдельной услуги, но и в целом комплекс дополнительных услуг, влияющих на удовлетворенность потребителей.

Таким образом, предложенная система показателей, отражающая технические и психологические аспекты качества обслуживания, позволяет оценить уровень качества с учетом удовлетворенности потребителя бытовыми услугами. Разработанная система подкритериев, в отличие от существующих, характеризует комплекс предоставляемых услуг в целом, выявляет проблемы его функционирования и определяет эффективные направления решений в области повышения качества обслуживания.

### **3. Алгоритм оценки качества обслуживания**

Сложившиеся условия развития сферы бытовых услуг ставят задачу повышения качества обслуживания при совершенствовании оценки последнего с учетом изменения потребностей и требований потребителей.

Принимая во внимание то, что социальную удовлетворенность потребителя характеризует качество, то и экспертами в оценке качества обслуживания должны выступать потребители.

Следует отметить, что экспертные оценки основываются на расчетах отклонений в балльных оценках. Серьезным недостатком является то, что данные отклонения могут находиться в пределах ошибки выборки, отражать субъективность респондентов, проявляться в результате действия различных факторов.

Исходя из вышеизложенного возникает необходимость в разработке алгоритма оценки качества обслуживания, который позволит оценить качество на основе экспертной оценки, устранить негативные последствия субъективности респондентов, сопоставить предприятия сферы бытовых услуг по качеству обслуживания.

Алгоритм оценки качества обслуживания автор считает целесообразным представить в виде следующих этапов (рисунок 4).



Рисунок 3 – Система критериев оценки качества обслуживания (предложена автором)

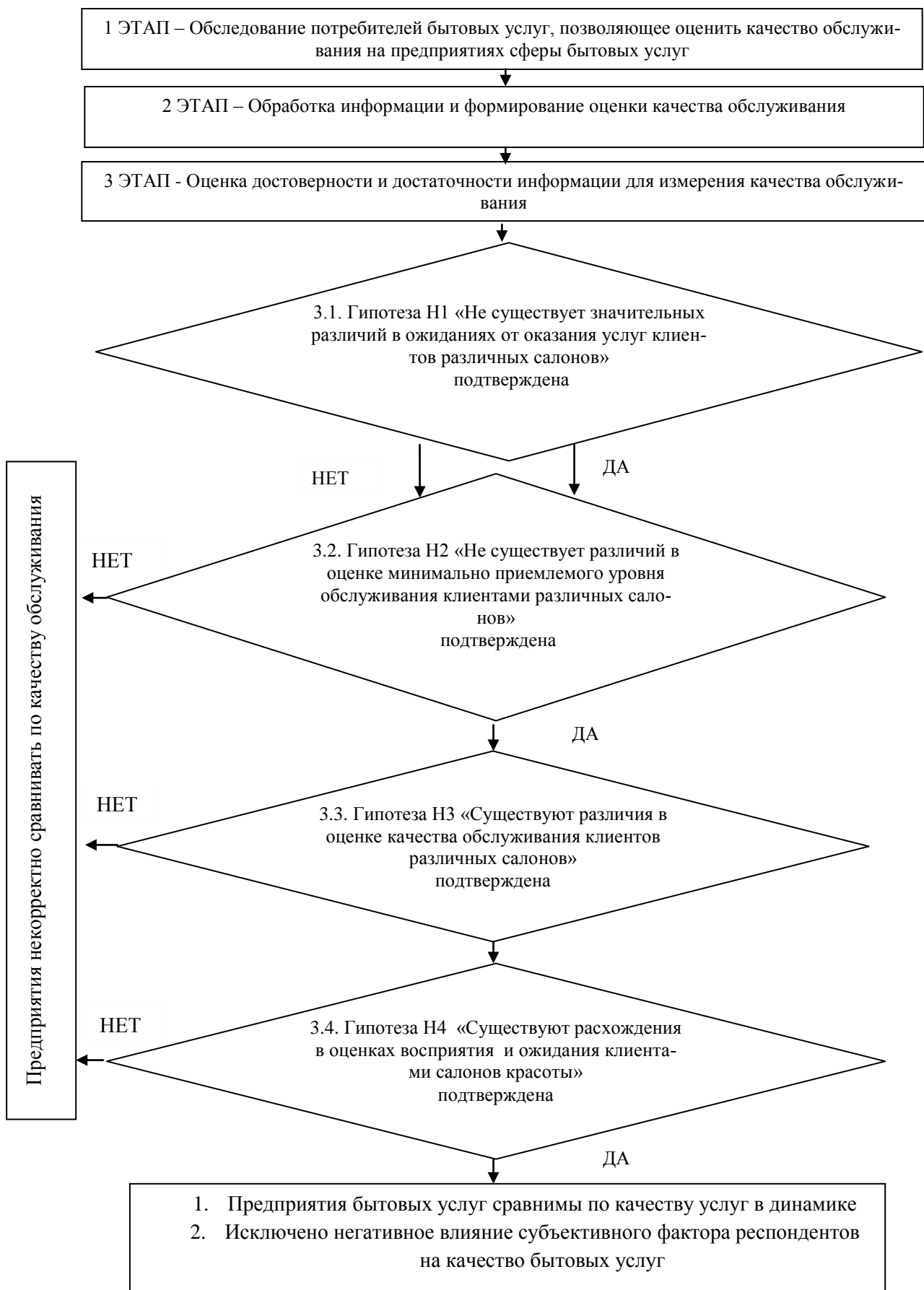


Рисунок 4 – Алгоритм оценки качества обслуживания

1. *Этап 1* – обследование потребителей бытовых услуг, позволяющее оценить качество обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг.

Для исследования выбраны три салона красоты: Форум, Royal Rose, Де Труа Рен. Салоны идентичны по комплексу предоставляемых услуг, относятся к премиум классу.

Каждому респонденту предлагаются три анкеты, сформированные из системы подкритериев, разработанной на основе мнения потребителей. Респондентами являются потребители бытовых услуг исследуемых предприятий. Первая анкета оценивает восприятие качества обслуживания, вторая - ожидание потребителей, третья – минимально приемлемый уровень обслуживания.

Ошибка репрезентативности опроса для ООО «Форум» равняется 4,74 %. Генеральная совокупность составила 230 чел. (количество посетителей за год), объем выборки – 88 чел. Ошибка репрезентативности опроса, для ООО «Royal Rose» – 4,86 %. Генеральная совокупность для данной организации составила 250 чел. (количество посетителей за год), объем выборки – 92 чел. Ошибка репрезентативности опроса для ООО «Де Труа Рен» равняется 4,97 %. Генеральная совокупность – 280 чел. (количество посетителей за год), объем выборки – 105 чел.

2. *Этап 2* – обработка информации и формирование оценки качества обслуживания.

На данном этапе обрабатывается информация, полученная на основе анкетных данных и рассчитывается индикатор качества, определяющий уровень удовлетворения потребителями качеством обслуживания.

Индикатор качества определяется как разность средней оценки, характеризующей «восприятие» и средней оценки, оценивающей «ожидание». Диапазон результатов исследования варьируется от -5 до 0. Интерпретировать результаты исследования можно следующим образом: организация работает успешно и оказывает качественные услуги в том случае, когда значения индикатора качества нулевые; результат считается неудовлетворительным, если индикаторы качества отрицательные.

Результаты оценки качества обслуживания в исследуемых предприятиях представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Оценка качества обслуживания за 2012 год

Критерии качества	Индикатор качества ООО «Форум» (Qi)	Индикатор качества ООО «Royal Rose» (Qi)	Индикатор качества ООО «Де Труа Рен» (Qi)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
КК1	-2,46	-2,16	-1,65
КК2	-1,17	-1,37	-1,02
КК3	-1,14	-1,24	-0,97
КК4	-0,29	-1,39	-1,03

1	2	3	4
Q КК1-КК4	$Q_j = - 1,27$	$Q_j = - 1,54$	$Q_j = - 1,17$
ЭС1	0,10	-0,26	-0,33
ЭС2	0,28	-0,12	-0,55
ЭС3	0,20	-0,24	-0,81
ЭС4	-1,37	-1,37	-1,32
ЭС5	-0,62	-0,22	-0,57
Q ЭС1-ЭС5	$Q_j = - 0,28$	$Q_j = - 0,44$	$Q_j = - 0,72$
ЭО1	0,10	-0,56	-0,36
ЭО2	0,11	-0,68	-0,34
ЭО3	-0,50	-0,40	-0,46
ЭО4	-0,80	-0,90	-0,86
Q ЭО1-ЭО4	$Q_j = - 0,27$	$Q_j = - 0,64$	$Q_j = - 0,51$
ПО1	-0,31	-0,26	-0,71
ПО2	-0,27	-0,1	-0,96
ПО3	-1,33	-1,38	-1,31
ПО4	-2,27	-1,61	-0,65
Q ПО1-ПО4	$Q_j = - 1,05$	$Q_j = - 0,84$	$Q_j = - 0,91$
КП1	0,07	0,07	-0,19
КП2	-0,04	-0,04	-1,52
КП3	-1,10	-1,10	-0,72
КП4	-0,46	-0,46	-0,79
КП5	-0,24	-0,24	-0,73
Q КП1-КП5	$Q_j = - 0,35$	$Q_j = - 0,56$	$Q_j = - 0,73$
Общий индикатор качества	-0,62	-0,80	-0,81

Анализ результатов выявил неудовлетворенность потребителей качеством обслуживания, поскольку в ООО «Форум» общий индикатор качества равен минус 0,62, в ООО «Royal Rose» и «Де Труа Рен» – минус 0,80 и 0,81 соответственно.

Для исключения субъективности при определении качества обслуживания возникает необходимость в оценке достоверности и достаточности информации для измерения качества.

3. *Этап 3* – оценка достоверности и достаточности информации для измерения качества обслуживания.

Данный этап включает пошаговую проверку четырех гипотез на результатах, полученных на втором этапе: Гипотеза Н1 «Не существует значительных различий в ожиданиях от оказания услуги клиентов различных салонов»; Гипотеза Н2 «Не существует различий в оценке минимально приемлемого уровня обслуживания клиентами различных салонов красоты»; Гипотеза Н3 «Существуют различия в оценке качества обслуживания клиентов различных салонов»; Гипотеза Н4 «Существуют расхождения в оценках восприятия и ожидания клиентами салонов красоты». Для исключения вероятности совершения статистической ошибки II рода (когда случайное событие признается неслучайным) достаточно подтвердить три гипотезы из четырех.



Проверка гипотез проводится на основе регрессионного анализа с построением уравнения регрессии.

Статистическая значимость коэффициентов оценивалась с помощью Т-статистики, которая сравнивается с критическими значениями на уровне значимости 1, 5, 10%.

При процессе оценки достаточности и достоверности информации для измерения качества обслуживания, получены следующие результаты:

1. Согласно результатам проверки Гипотезы Н1 состав потребителей неоднороден, об этом свидетельствуют различия в ожиданиях потребителей. Гипотеза Н1 не подтвердилась.

2. Гипотеза Н2 позволила определить, что оценки по восприятию качества обслуживания не занижены, так как не выявлены различия в минимально приемлемом уровне обслуживания. Гипотеза Н2 подтверждена.

3. Выявление взаимосвязи качества и эффективности услуг возможно только в том случае, если оценки качества обслуживания, по мнению потребителей, различных предприятий отличаются. Гипотеза Н3 подтверждена.

4. По каждой из групп параметров оценки качества обслуживания выявлено различие в ожиданиях и в восприятии потребителей. Как показал статистический анализ, ожидание и восприятие потребителей различаются. Гипотеза Н4 подтверждена.

Итак, три гипотезы из четырех подтверждены, что определяет возможность сравнить предприятия по показателям качества обслуживания в динамике и устранить негативное влияние фактора субъективности респондентов.

Таким образом, алгоритм оценки качества обслуживания, основанный на экспертной оценке позволяет определить степень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания, сопоставить качество предоставляемых услуг по предприятиям, вывить конкурентное преимущество и устранить негативные последствия субъективности респондентов.

#### **4. Методический подход к оценке уровня влияния качества обслуживания на эффективность деятельности организации**

В условиях рыночной экономики и острой конкуренции перед хозяйствующими субъектами встает задача повышения качества обслуживания как фактора, содействующего повышению эффективности деятельности и обеспечению лидирующих позиций в сфере бытовых услуг.

Формирование взаимосвязи результатов деятельности и качества обслуживания основано на выявлении корреляции подкритериев качества обслуживания и основных показателей экономической эффективности. В качестве информации использованы показатели по восприятию качества обслуживания и эффективности деятельности предприятий (рентабельность, фондоотдача, производительность труда, оборачиваемость оборотных средств, затратноотдача).

Результаты оценки восприятия качества обслуживания представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Оценки восприятия качества обслуживания за 2012 год

Критерии качества	ООО «Форум»	ООО «Royal Rose»	ООО «Де Труа Рен»
КК1	2,44	2,64	3,13
КК2	3,43	3,23	3,63
КК3	3,56	3,46	3,79
КК4	4,51	3,51	3,92
Q КК1-КК4	3,49	3,21	3,62
ЭС1	5,00	4,64	4,23
ЭС2	4,98	4,78	4,12
ЭС3	5,00	4,56	4,04
ЭС4	3,53	3,53	3,03
ЭС5	4,08	4,48	4,18
Q ЭС1-ЭС5	4,52	4,39	3,92
ЭО1	5,00	4,34	4,54
ЭО2	4,91	4,12	4,52
ЭО3	4,3	4,5	4,11
ЭО4	4,1	3,9	3,95
Q ЭО1-ЭО4	4,58	4,22	4,28
ПО1	4,59	4,39	4,14
ПО2	4,63	4,68	4,02
ПО3	3,57	3,27	3,34
ПО4	2,53	2,93	3,93
Q ПО1-ПО4	3,83	3,82	3,86
КП1	4,67	4,17	4,56
КП2	4,36	3,96	3,15
КП3	3,7	3,76	4,13
КП4	4,34	4,34	4,06
КП5	4,76	4,76	4,23
Q КП1-КП5	4,37	4,19	4,03
Общий индикатор качества	4,18	3,97	3,94

Из полученных результатов, можно сделать вывод, что самая высокая оценка качества обслуживания (4,18 балла) в ООО «Форум», общий индикатор качества в ООО «Royal Rose» и ООО «Де Труа Рен» находится на одном уровне и составляет 3,97 и 3,94 балла соответственно.

Взаимосвязи между критериями качества и показателями экономической эффективности (рентабельность, производительность труда, фондоотдача, оборачиваемость оборотных средств, затратноотдача) деятельности предприятий проводились на основе коэффициента ранговой корреляции Спирмена. Значение коэффициента ранговой корреляции Спирмена находится в диапазоне от 0 до 1 (0-0,5 – низкая теснота связи; 0,5-0,75 – умеренная теснота связи; 0,75-1 – высокая теснота связи).

Расчетные значения влияния подкритериев качества обслуживания на экономические показатели деятельности предприятий сферы бытовых услуг отражены в таблице 3.

Таблица 3 – Систематизация влияния подкритериев качества обслуживания на экономической показатели

Подкритерии качества бытовых услуг	Р*	З*	ПТ*	О*	Ф*
КК1	■	■	■	■	■
КК2	■	■	■	■	■
КК3	■	■	■	■	■
КК4	■	□	■	■	■
ЭС1	■	■	■	■	■
ЭС2	■	■	■	■	■
ЭС3	■	■	■	■	■
ЭС4	■	■	■	■	■
ЭС5	■	□	■	■	■
ЭО1	■	□	■	■	■
ЭО2	■	□	■	■	■
ЭО3	■	■	■	■	■
ЭО4	■	□	■	■	■
ПО1	■	■	■	■	■
ПО2	■	■	■	■	■
ПО3	■	□	■	■	■
ПО4	■	■	■	■	■
КП1	■	□	■	■	■
КП2	■	■	■	■	■
КП3	■	■	■	■	■
КП4	■	■	■	■	■
КП5	■	■	■	■	■

\*Р – рентабельность; П – прибыль; З – затратноотдача; ПТ – производительность труда; О – Оборачиваемость оборотных средств; Ф – фондоотдача

\*\*■ – высокая теснота связи; ■ – умеренная теснота связи; □ – связь отсутствует.

Проводимые исследования выявили взаимосвязь между подкритериями качества обслуживания и основными результатами экономической эффективности. Установлено, что теснота связи варьируется от умеренной до высокой.

Оценка качества обслуживания с учетом мнения потребителей на предприятиях сферы бытовых услуг выявила слабые места в предоставлении услуг. Для этого разработан комплекс мероприятий, который включает: повышение культуры обслуживания; дифференциацию услуг; инновационный способ управления потоком клиентов, заключающийся в дифференциации ассортимента услуг и времени суток; введение службы оперативного реагирования. Данный комплекс мероприятий предложен для внедрения на предприятие ООО «Форум».

В 2013 году проведено повторное анкетирование, позволяющее оценить качества обслуживания после принятия управленческих решений по повышению качества, и произведена оценка основных результатов деятельности.

Результаты сравнительного анализа качества обслуживания и основных результатов деятельности представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Сравнительная оценка экономической эффективности и качества обслуживания исследуемых предприятий за 2012 – 2013 годы

Параметры	Форум		Темп роста, %	Royal Rose		Темп роста, %	Де Труа Рен		Темп роста, %
	2012	2013		2012	2013		2012	2013	
Качество обслуживания	3,9	4,45	114,1	1,23	1,78	144,7	2,67	1,57	58,9
Экономическая эффективность	2,03	2,21	108,9	2,08	1,91	91,8	2,11	2,07	98,1

Показатели качества обслуживания и экономической эффективности в ООО «Форум» выросли в 2013 году на 14,1% и 8,9% соответственно по сравнению с предыдущим года. Это связано с тем, что в организации принимались эффективные управленческие решения в области повышения качества обслуживания, основанные на предпочтениях потребителей. Темп роста качества обслуживания в ООО «Royal Rose» составил 144,7%, но показатели экономической эффективности снизились на 8,2%. Качество обслуживания и экономическая эффективность ООО «Де Труа Рен» снизились на 41,1% и 1,9% соответственно. Данная тенденция свидетельствует о принятии неэффективных управленческих решений в области повышения качества обслуживания.

Рост показателей отражает не только улучшение качества обслуживания и конечных результатов деятельности, но и социальную удовлетворенность потребителей.

Таким образом, предложенный методический подход позволяет оценить влияние качества обслуживания на рентабельность, затратоотдачу, производительность труда, оборачиваемость оборотных средств, фондоотдачу, выявить подкритерии, оказывающие наибольшее влияние и провести сравнительный анализ эффективности принятых управленческих решений по повышению качества обслуживания населения.

### III. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Проведённое исследование позволило сделать выводы и дать рекомендации по совершенствованию оценки качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг.

1. Систематизированы научные подходы и уточнено содержание понятия «качество обслуживания», предложена классификация услуг, дополненная признаком «специфика предоставления услуг».

2. Предложена система показателей, отражающая технические и психологические аспекты качества обслуживания, позволяет оценить уровень качества с учетом удовлетворенности потребителя бытовыми услугами. Разработанная система подкритериев, в отличие от существующих, характеризует комплекс предоставляемых услуг в целом, выявляет проблемы его функциони-

рования и определяет эффективные направления решений в области повышения качества обслуживания.

3. Разработан алгоритм оценки качества обслуживания, основанный на экспертной оценке, отличается тем, что позволяет определить степень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания, сопоставить качество предоставляемых услуг по предприятиям, выявить конкурентное преимущество и устранить негативные последствия субъективности респондентов.

4. Предложен методический подход, позволяющий оценить влияние качества обслуживания на рентабельность, затратоотдачу, производительность труда, оборачиваемость оборотных средств, фондоотдачу, выявить подкритерии, оказывающие наибольшее влияние и провести сравнительный анализ эффективности принятых управленческих решений по повышению качества обслуживания.

Таким образом, разработанные в диссертации теоретические и методические подходы совершенствования оценки качества бытовых услуг, с целью определения путей повышения качества обслуживания, представляют собой вклад в решение проблемы прогрессивного развития предприятий сферы бытовых услуг.

Несмотря на законченность диссертационного исследования, автор считает, что полученные выводы могут стимулировать дальнейшее развитие заявленной темы. Возрастает необходимость изучения вопросов, связанных с совершенствованием оценки качества бытовых услуг.

#### **IV. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ ОТРАЖЕНЫ В СЛЕДУЮЩИХ ПУБЛИКАЦИЯХ**

Статьи в изданиях, рекомендованных ВАК:

1. Заяц, Е.Ю. Определение статистической значимости в оценке качества обслуживания / Е.Ю. Заяц, Т.И. Заяц // Наука и бизнес: пути развития – 2014. – №4 (34) – 0,6 п.л. (авторских 0,3 п.л.).

2. Заяц, Е.Ю. Определение меры достижения уровня качества обслуживания на предприятиях сферы бытовых услуг / Е.Ю. Заяц, Т.И. Заяц // Экономика и предпринимательство – 2013. – № 9 – 1,2 п.л. (авторских 0,6 п.л.).

3. Заяц, Е.Ю. Совершенствование управления на предприятиях бытового обслуживания // Ресурсы, Информация, Снабжение, Конкуренция – 2012. – № 3. – 0,75 п.л.

4. Заяц, Е.Ю. Внутрирайонное неравенство в доходах и потреблении товаров и услуг: масштабы, факторы, последствия / Е.А. Брякотнина, Т.И. Гурьянов, С.Д. Капелюк // Региональная экономика: теория и практика – 2012. – № 33. – 1,1 п.л. (авторских 0,3 п.л.).

5. Заяц, Е.Ю. Схема инноваций в системе организационного управления предприятиями бытового обслуживания // Экономика и

предпринимательство – 2012. – № 5. – 0,6 п.л.

6. Заяц, Е.Ю. Модернизация институционального механизма стабильного развития сферы бытового обслуживания // Экономика и предпринимательство – 2012. – № 2. – 0,6 п.л.

7. Молчанова, Е.Ю. Оценка качества бытового обслуживания с применением модели SERVQUAL // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права – 2011. – № 3 (39). – 1,5 п.л.

#### Статьи в научных изданиях:

1. Заяц, Е.Ю. Потребительский рынок Коченевского района: состояние и потенциал развития // Материал по итогам научно-практической конференции «Инновационный потенциал Коченевского района потребительского общества: оценка и пути повышения». – Новосибирск: СибУПК, 2012 – 0,7 п.л.

2. Заяц, Е.Ю. Масштабы деятельности кооперативной организации: оценка состояния и прогноз развития // Материал по итогам научно-практической конференции «Инновационный потенциал Коченевского района потребительского общества: оценка и пути повышения». – Новосибирск: СибУПК, 2012 – 0,4 п.л.

3. Заяц, Е.Ю. Инновационные методы бизнес-диагностики и планирования финансового состояния Коченевского райпо // Материал по итогам научно-практической конференции «Инновационный потенциал Коченевского района потребительского общества: оценка и пути повышения». – Новосибирск: СибУПК, 2012 – 0,8 п.л.

4. Заяц, Е.Ю. Оценка качества услуг с использованием экономико-математических методов // Сборник статей международной научно-практической конференции «Процессы модернизации в экономике и управлении: методы, модели, инструменты». – Новосибирск: СибУПК, 2012. – 0,2 п.л.

5. Заяц, Е.Ю. Оценка качества бытовых услуг с применением модели Mystery Shopping // Материалы XIV-ой Международной научно-практической конференции (Таганрог, 31 января 2012 г.): Сборник научных трудов «Актуальные вопросы современной науки». – М.: Перо, 2012. – 0,3 п.л.

6. Заяц, Е.Ю. Applying the Model of Service Quality SERVQUAL // Khabarovsk State Academy of Economics and Law «North-East Asia Academic Forum». – 2011. – 0,2 п.л.

7. Молчанова, Е.Ю. Конкурентоспособность предприятий на рынке бытовых услуг // Материалы научно-практической конференции «Проблемы сферы товарного обращения в кризисной и посткризисной экономике». – 16 декабря 2010 г. / НОУ ВПО Центросоюза РФ «Сибирский университет потребительской кооперации». – Новосибирск, 2011. – 0,3 п.л.

8. Молчанова, Е.Ю. Оценка состояния и перспективы развития рынка бытовых услуг в России // Материалы научной конференции по итогам 2010/2011 учебного года «Дни науки – 2011» / НОУ ВПО Центросоюза РФ «Сибирский университет потребительской кооперации». – Новосибирск, 2011 г. – 0,5 п.л.

9. Молчанова, Е.Ю. Проблемы повышения уровня обслуживания и

качества в сфере бытовых услуг // Материалы I-ой Международной научно-практической конференции (Таганрог, 30 ноября 2010 г.): Сборник научных трудов «Экономическое развитие страны: различные аспекты вопроса». – М.: Перо, 2010. – 0,3 п.л.

10. Молчанова, Е.Ю. Программа региональных мероприятий привлечения иностранных инвестиций // Сборник материалов V межвузовской научной конференции студентов и аспирантов «Современные направления теории и практики экономического анализа и аудита». – Новосибирск: СибУПК, 2010. – 0,3 п.л.