Оценка и контроль качества функционирования сферы услуг в районе или городе в целом

Жиляева И.А., кандидат экономических наук, доцент кафедры «Прикладная информатика», Московский политехнический университет, Москва, Россия

Аннотация. В статье рассматриваются основные функции управления сферой услуг. Приведены основные системы показателей качества её функционирования.

Ключевые слова: сервисы, сфера услуг, рейтинги, контроль качества, функционирование сферы услуг.

Assessment and quality control of the functioning of the service sector in the district or city as a whole

Zhilyaeva I.A., candidate of economic sciences, Associate Professor of the «Applied Informatics», Department at the Moscow Polytechnic University, Moscow, Russia

Annotation. The article deals with the main functions of service sector management. The main systems of quality indicators of its functioning are given.

Keywords: services, ratings, quality control functioning of the service sector.

Оценка и контроль качества функционирования сферы услуг в районе или городе в целом являются основными функциями управления, с помощью которых можно оценивать, проводить мониторинг, вносить оперативные корректировки в деятельность сервисных организаций. Приведём основные системы показателей качества функционирования сферы услуг.

Система показателей для оценки и контроля сферы услуг района или города (по основным функциям управления качеством): 1 – качество работы потребительских рынков сервисов и услуг в районе; 2 – качество проекта

организации сферы услуг в районе; 3 – качество реализации проекта формирования сферы услуг в районе; 4 – контроль за качеством предоставления сервисов и услуг в районе; 5 – сохранение качества предоставления сервисов и услуг в районе; 6 – потенциал улучшения качества предоставления сервисов и услуг в районе [2], [4].

Таблица 1

Пример набора показателей для оценки и контроля за качеством предоставления сервисов и услуг в районе города (по основным функциям)

Показатели	Оценка показателей	Значимость показателей	Направленность показателей	Интегральная оценка
1. Качество работы потребительских рынков сервисов и услуг в районе	4	5	+1	+20
2. Качество проекта организации сферы услуг в районе	3	4	+1	+12
3. Качество реализации проекта формирования сферы услуг в районе	4	5	+1	+20
4. Контроль за качеством предоставления сервисов и услуг в районе	2	3	+1	+6
5. Сохранение качества предоставления сервисов и услуг в районе	2	4	+1	+8
6. Потенциал улучшения качества предоставления сервисов и услуг в районе	4	5	+1	+20
Общая интегральная оценка				**3,3**
Максимально достижимая идеальная оценка				**5**

На рис. 1 приведено распределение данной системы показателей. Видно, что требуют внимания и доработки следующие функции: 4 – контроль за

качеством предоставления сервисов и услуг в районе (рейтинг 6 при максимуме 25); 5 – сохранение качества предоставления сервисов и услуг (рейтинг 8 при максимуме 25); 2 – качество проекта организации сферы услуг в районе (рейтинг 12 при максимуме 25). Общая интегральная оценка составляет 3,3 при максимально достижимой идеальной 5.

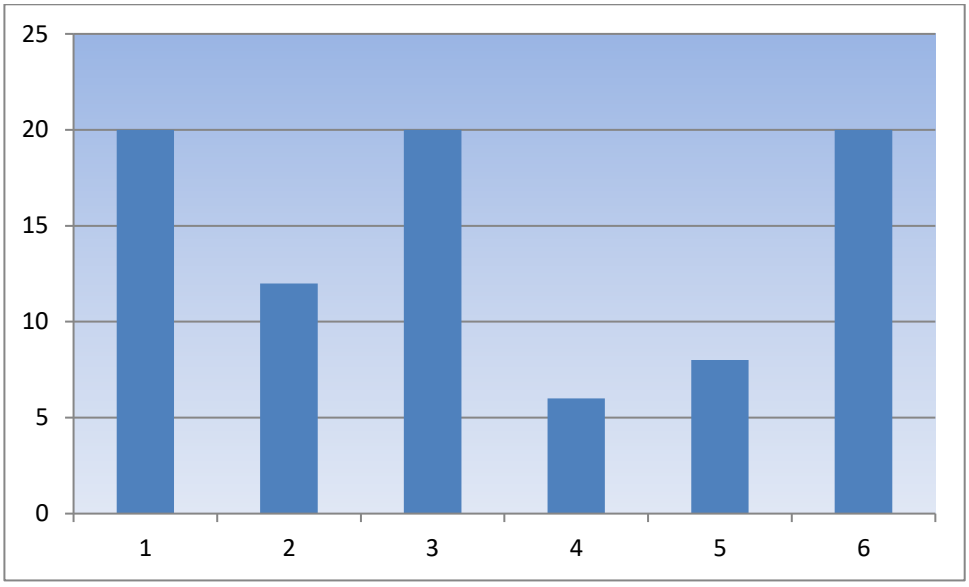

Рис. 1 – Распределение рейтингов показателей качества сферы услуг района или города (по основным функциям управления качеством), пример

Система показателей для оценки и контроля (управления) за потребительским качеством услуг и сервисов района или города показана в таблице 2.

Таблица 2

Система главных показателей для оценки и контроля (управления) за потребительским качеством услуг и сервисов, пример расчёта

Показатели	Оценка показателя	Значимость показателя	Направленность показателя	Интегральная оценка
1. Качество проведённого маркетингового анализа в отношении потребительских рынков сервисов и услуг района или города	1	2	+1	+2
2. Качество поставленных целей	4	3	+1	+12

и задач, заданий для развития сферы услуг массового потребления района или города				
3.Качество прогнозирования будущего спроса и объемов продаж сервисов и услуг	5	4	+1	+20
Общая интегральная оценка				**3,8**
Максимально достижимая идеальная оценка				**5**

На рис. 2 показана диаграмма, показывающая интегральные составляющие потребительского качества, на которые в первую очередь необходимо обратить внимание покупателю услуг.

Рис. 2 – Распределение оценок по главным показателям потребительского качества (пример): синий – качество проведённого маркетингового анализа в отношении потребительских рынков сервисов и услуг района или города (оценка 2); красный – качество поставленных целей и задач, заданий для развития сферы услуг массового потребления района или города (оценка 12); зелёный – качество прогнозирования будущего спроса и объемов продаж сервисов и услуг (оценка 20)

Общая интегральная оценка 3,8 при максимуме 5. Из диаграммы видно, что несмотря на плохо проведённое маркетинговое исследование потребительского рынка района или города, остальные функции управления качеством находятся на достойном уровне.

Система оценки и контроля за качеством с использованием критериев надёжности сервисов показана на примере расчётной таблицы 3.

Таблица 3

Расчётная таблица система оценки и контроля за качеством с использованием критериев надёжности исполнения сервиса (пример)

Показатели	**Оценка**	**Значимость показателя**	**Направленность показателей**	**Интегральная оценка**
1. Безотказность исполнения сервиса	4	4	+1	+16
2. Долговечность работы товара после сервисного обслуживания	5	4	+1	+20
3. Ремонтопригод-ность товара после сервисного обслуживания	4	4	+1	+16
4. Сохраняемость свойств товара после сервисного обслуживания	5	3	+1	+15
Общая интегральная оценка				**4,5**
Максимальная интегральная оценка				**5**

Диаграмма распределения показателей надёжности исполнения сервиса показана на рис. 3.

Рис. 3 – Диаграмма распределения показателей надёжности исполнения сервиса (пример)

Показатели для оценки и контроля качества проекта инфраструктурной и логистической организации сферы услуг в районе или городе показаны в таблице 4.

Таблица 4

Показатели для оценки и контроля качества проекта территориально-инфраструктурной и логистической организации сферы услуг в районе или городе

Показатели	**Оценка показателя**	**Значимость показателя**	**Направленность показателя**	**Интегральная оценка**
1. Качество территориально-инфраструктурного проекта организации сферы услуг в районе или городе	5	2	+1	+10
2. Качество логистического проекта организации сферы услуг в районе или городе	4	3	+1	+12
3. Качество ассортиментного проекта предоставляемых услуг и сервисов района или города	4	4	+1	+16
Интегральная оценка				**4,2**
Максимально достижимая идеальная оценка				**5**

Распределение оценок проектного качества организации сферы услуг в районе или городе показано на рис. 4.

Рис. 4 – Распределение оценок проектного качества по показателям территориально-инфраструктурной и логистической организации сферы услуг в районе или городе (пример); оценка 10 - качество территориально-инфраструктурного проекта организации сферы услуг в районе или городе; оценка 12 - качество логистического проекта организации сферы услуг в районе или городе; оценка 16 - качество ассортиментного проекта предоставляемых услуг и сервисов района или города

Система показателей для оценки и контроля (управления) для организаций общественного питания показана в таблице 5.

Таблица 5

Система показателей для оценки и контроля (управления) для организаций общественного питания (пример)

Показатели	Оценка показателей	Значимость показателей	Направлен-ность показателя	Интегральная оценка
1. Качество закупаемых продуктов и полуфабрикатов	5	4	+1	+20
2. Качество в выборе месторасположения организации общественного питания	3	3	+1	+9
3. Качество принципов, методов действия, форм обслуживания	4	4	+1	+16

4. Качество в разрешении конфликтов и нахождении компромиссов с клиентами	2	1	+1	+2
5. Качество и удобство расчётов за услуги	5	5	+1	+25
6. Качество эргономики, дизайна, оформления организации общественного питания.	5	3	+1	+15
7. Соотношение «цена-качество» по «среднему» чеку обслуживания	5	3	+1	+15
Интегральная оценка				**4,4**
Максимальная интегральная оценка				**5**

Диаграмма, показывающая распределение оценок показателей показана на рис. 5. Из диаграммы видно, что не очень удачно выбрано местоположение организации общественного питания (качество в выборе месторасположения организации общественного питания), а также желает быть лучшим взаимоотношение с клиентами (качество в разрешении конфликтов и нахождении компромиссов с клиентами).

В целом, рассчитанная комплексная оценка 4,5 достаточна высока по отношению к идеальной 5.

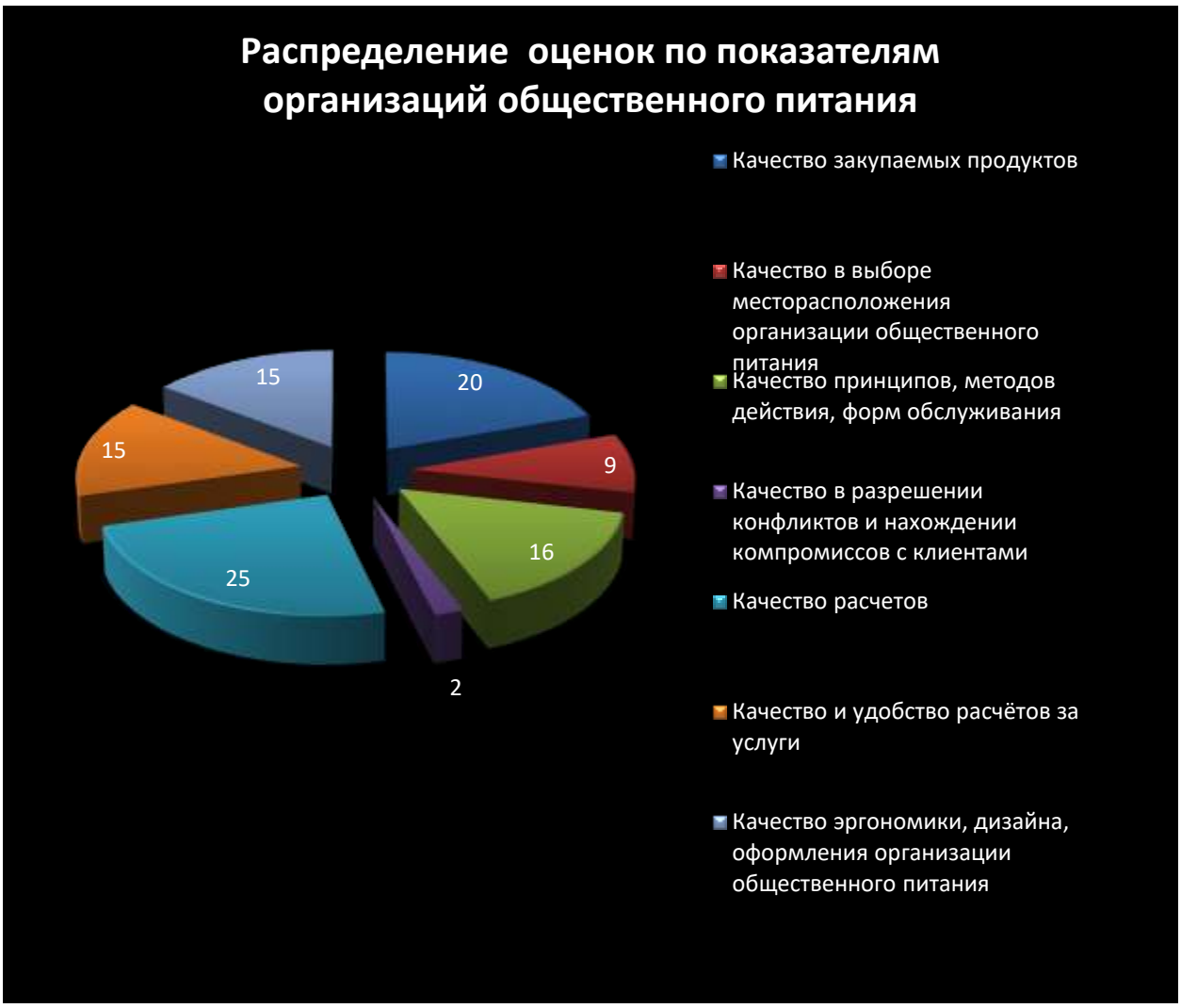

Рис. 5 – Распределение интегральных оценок по показателям организации общественного питания (пример)

Система показателей для оценки и контроля качества технологических и логистических маршрутов (протоколов) сервисного исполнения показана в таблице 6. Данная система показателей может быть использована и для оценки и контроля качества последовательности мероприятий, прописанных как правило, в федеральных и муниципальных программах, развивающих сферу услуг, например, ГП по развитию сферы услуг Санкт-Петербурга до 2020 г.

Таблица 6

Система показателей и расчётная таблица для оценки и контроля качества технологических и логистических маршрутов сервисного исполнения

Показатели	**Оценка показателей**	**Значимость показателей**	**Направленность показателей**	**Интегральная оценка**
1. Качество выбора сервисных процессов или операций	4	4	+1	+16
2. Качество синтеза сервисных процессов или операций в сервисный маршрут (протокол) исполнения	3	3	+1	+9
3. Качество выбора оборудования, инструмента, оснастки для сервисного исполнения (например, ремонта или диагностики)	4	4	+1	+16
4. Качество нормирования сервисных операций или процессов	3	1	+1	+3
5. Качество в нахождении компромиссов и разрешении противоречий целей и решений в организации сферы услуг	3	5	+1	+15
Интегральная оценка				**3,5**
Максимально допустимая идеальная оценка				**5**

Данная расчётная таблица, как и предыдущие расчётные таблицы могут быть относительно просто реализованы в среде Excel или быть запрограммированы, как отдельные модули, на базе других программных средств.

Очевидно, что данные расчётные таблицы являются основными в контурах управления сервисами районов и города в целом и должны быть включены в адаптивные механизмы управлениясферами услуг [1].

Библиографический список

1. Дегтерёва В.А., Жиляева И.А. Организационно-экономические механизмы управления услугами массового потребления как основа создания городских и районных сервисных центров // Вестник национальной академии туризма. – 2016. – №3(39). – С. 71-75.

2. Жиляева И.А. К вопросу об особенностях услуг массового потребления // Российский экономический интернет-журнал. – 2019. – №2. – С. 29.

3. Родионов Д.Г. Регулирование развития отраслей сферы услуг в крупных городах в условиях переходной экономики (на примере Москвы и Санкт-Петербурга). – СПб: издательство Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. – СПб, 2003.

4. Моргунов В.И. Особенности формирования логистической инфраструктуры в условиях развития рынка региональных услуг по газообеспечению потребителей // РИСК: Ресурсы, инфформация, снабжение, конкуренция. – 2015. – №4. – С. 80-82.

References

1. Degtyareva V.A., Zhilyaeva I.A. Organizational and economic mechanisms of mass consumption services management as a basis for the creation of city and district service centers // Vestnik of the national Academy of tourism. – 2016. – № 3(39). – Pp. 71-75.

2. Zhilyaeva I.A. To the question of the features of mass consumption services // Russian economic Internet journal. – 2019. – № 2. – P. 29.

3. Rodionov D.G. Regulation of the development of service industries in large cities in a transitional economy (for example, Moscow and St. Petersburg). –

St. Petersburg: St. Petersburg state Polytechnic University press. – St. Petersburg, 2003.

4. Morgunov V.I. Features of formation of logistic infrastructure in the conditions of development of the market of regional services on gas supply of consumers // RISK: Resources, information, supply, competition. – 2015. – № 4. – Pp. 80-82.