

ЭЛЕМЕНТЫ И ПРОЦЕССЫ УСЛУГОВОЙ СИСТЕМЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ЕЕ КАЧЕСТВО

Н.В. Фадеева

*Кафедра «Управление качеством и математические методы экономики»,
ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический университет»,
г. Красноярск; fadeeva_natali@inbox.ru*

Представлена членом редколлегии профессором В.И. Коноваловым

Ключевые слова и фразы: качество услуг; конкурентоспособность; обслуживание; процессный подход к управлению; процессы служебной системы; сервис; сфера услуг; элементы услуги; элементы служебной системы.

Аннотация: Рассмотрены элементы и процессы служебной системы, их взаимодействие и отношения, описаны виды служебных систем с точки зрения процессного подхода.

Сегодня, как никогда, важным становится наличие конкурентного преимущества российской экономики перед экономикой развитых капиталистических стран. Категория конкурентоспособности является одной из ключевых, определяющих мировую мощь и устойчивое развитие государства на международной арене. Глобализация охватила все сферы деятельности мирового сообщества и явилась ведущим фактором развития международных отношений. В глобализированной мировой экономике стираются границы национальных хозяйств, и формируется общая основа для их развития. Глобализация оказывает влияние на экономику всех стран мира, затрагивает производство всех товаров и услуг и использование всех ресурсов. По мнению Т.А. Ступиной [1], основным положительным следствием глобализации является эффект конкуренции, который, в свою очередь, представляет собой несомненное благо, дающее потребителю возможность выбора и способствующее снижению цен на продукцию.

Система конкурентоспособности национальной экономики базируется на конкурентоспособности национальных предприятий, основным преимуществом которых является конкурентоспособная продукция. Совокупность ее качественных и стоимостных особенностей, которые могут удовлетворить потребности потребителя, а также расходы на приобретение и потребление этой продукции составляют понятие конкурентоспособности продукции. Иными словами конкурентоспособность продукции обусловлена ее интегральным качеством.

В условиях вступления России во Всемирную торговую организацию (ВТО) и глобализирующейся экономики многие отрасли национальной экономики ощутят на себе особо острую конкуренцию. Сфера услуг, как наиболее подверженная процессам глобализации часть российской экономики, не станет исключением: неуклонно увеличиваются виды оказываемых потребителям услуг, расширяются направления служебной деятельности, увеличивается вклад служебного сектора экономики в национальный ВВП. При всем при этом качество оказываемых потребителям услуг остается прежним, а их потребительская стоимость существен-

но не снижается. Единственным способом, повышающим конкурентоспособность оказываемых услуг, и, как следствие, повышение конкурентоспособности служебной организации, является поддержание уровня качества всех элементов и процессов служебной системы. Любая услуга представляет собой систему взаимосвязанных элементов, находящихся в отношении и взаимодействии между собой. Эти элементы в определенной взаимосвязи образуют сложную служебную систему, являясь ее неотъемлемой частью. Исключив один из этих элементов, услуга перестает быть той или иной. Изучением элементов оказания услуги занимались К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел и Р. Мердик, С.Д. Ильенкова и другие зарубежные и российские исследователи.

В работе группы авторов К. Хаксевера, Б. Рендера, Р. Рассела и Р. Мердика [2] к элементам оказания услуги отнесены *покупатель, служебный, система доставки и физическое окружение*. Эти авторы определяют *покупателя* как наиболее важный элемент процесса оказания услуги, окончательной целью которого должно быть удовлетворение его потребности. От восприятия процесса оказания услуги в значительной степени зависят восприятие покупателем качества услуги, его полное удовлетворение услугой и решение совершить ее повторную покупку. Покупатель может участвовать в процессах обслуживания и оказывать заметное воздействие на исход оказания услуги своим поведением, как помогая служебному служащему в его работе, так и усложняя ее или мешая другим потребителям. Роль других покупателей в процессе оказания услуги может быть установлена правилами поведения, ожидаемыми от них служебной организацией или ограничением служебного предложения для определенных категорий потребителей услуг. *Служебный* является вторым важным участником процесса оказания услуг. Являясь лицом фирмы, он одновременно должен действовать и в интересах своей компании, и в интересах покупателя, который верил ему себя или свою собственность. Для служебного служащего данное оказание услуги является одним из сотен взаимодействий с покупателями, происходящих в течение каждого рабочего дня. *Система доставки* включает оборудование, средства обслуживания, определенные правила, предписания и организационную культуру. Условно систему доставки можно разделить на части: видимую и невидимую потребителю при оказании услуги. Часть, с которой покупатели вступают в прямой контакт и которая должна быть спроектирована и действовать согласно потребностям и желаниям покупателя, относят к видимой или основной части. Иначе ее называют контактной зоной. Часть, которую называют подсобной, тыльной или закулисной, является невидимой потребителю и должна поддерживать то, что происходит перед условной линией видимости. Система доставки показывает, каким образом данная услуга может попасть к потребителю, какие каналы передачи услуги до потребителя могут быть использованы. *Физическое окружение* включает осязаемые аспекты покупательского познания услуги или служебной организации. Закулисные, или расположенные за условной линией видимости, средства обслуживания не считаются значимой частью физического окружения, потому что они напрямую не познаются покупателем. Физическое окружение, в котором услуга доставляется и потребляется покупателем, представляет собой сокращенную версию физического окружения и называется обстановкой обслуживания.

Существенным недостатком этой концепции, описывающей основные элементы оказания услуги, является то, что она не отражает каким образом взаимодействуют эти элементы и как протекают основные процессы в этой системе. Следующее, что следует отметить, это то, что физическое окружение, по сути, является составной частью системы доставки и представляет собой видимую потребителем часть оказания услуги. Представим графически описанные выше элементы служебной системы на рис. 1.

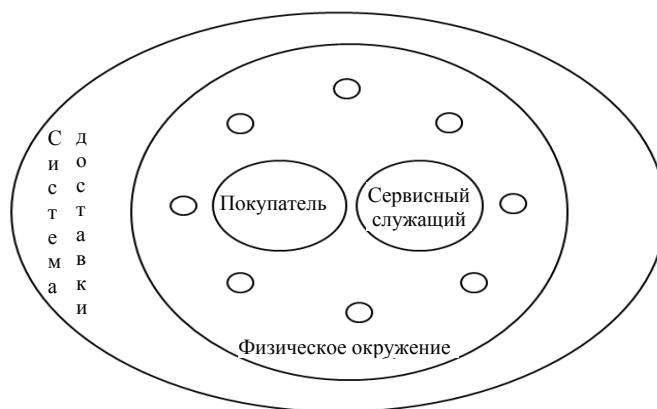


Рис. 1. Графическая модель взаимосвязи элементов оказания услуги, выделенных К. Хаксевером, Б. Рендером, Р. Расселом и Р. Мердиком

В исследованиях В.П. Шароной [3] с использованием системно-функционального подхода и на основе анализа существующих понятий услуги и ее специфических свойств были предложены модели динамического взаимодействия системы «исполнитель – потребитель услуги» в виде зависимости

$$Y(1, 2) = f[\{\mathcal{E}_i\}, \{\Phi_i\}], \quad (1)$$

где $\{\mathcal{E}_i\}$, при $i = 1, \dots, n$ – множество аргументов (элементов системы – производитель, потребитель, третьи лица, время и форма предоставления услуги и т.д.); $\{\Phi_i\}$, при $i = 1, \dots, n$ – множество взаимодействий между аргументами (элементами системы) – совокупность материальных и нематериальных услуг.

Тогда $Y1$ – непосредственное персонифицированное взаимодействие между потребителем \mathcal{E}_i , исполнителем \mathcal{E}_j и видами услуг (услуги общественного питания, клининга и т.д.) (рис. 2, а)

$$Y1 = f[\{\mathcal{E}_i, \mathcal{E}_j\}, \{\Phi_m, \Phi_n\}], \quad (2)$$

$Y2$ – опосредованное персонифицированное взаимодействие, характеризующееся большим количеством элементов и функциональных связей (услуги ЖКХ, услуги агентств недвижимости и т.д.) (рис. 2, б)

$$Y2 = f[\{\mathcal{E}_i, \mathcal{E}_j, \mathcal{E}_z\}, \{\Phi_m, \Phi_{n1}, \Phi_{n2}\}]. \quad (3)$$

Концепция В.П. Шароной, по сути, детализирует концепцию элементов сервисной системы, предложенную К. Хаксевером, Б. Рендером, Р. Расселом и Р. Мердиком, через графическое изображение пространства непосредственного и опосредованного взаимодействия исполнителя и потребителя услуги и дополняет эту систему таким элементом как третьи лица.

Изучая методологию менеджмента качества гостиничной индустрии, С.Д. Ильенкова и коллектив авторов описали в работе [4, с. 240–241] структурные компоненты, воспринимаемые потребителем как неотъемлемые части процесса обслуживания. Первым компонентом являются *сами услуги*, предоставляемые по заказу конкретного блага. Вторым – *организованные действия обслуживающего персонала по предоставлению оказанных услуг*. По их мнению, эти структурные компоненты образуют технологическую сферу деятельности гостиничного предприятия. При этом оказание отдельно взятой услуги представляет собой самостоятельный процесс, который, в свою очередь, может состоять из процессов еще

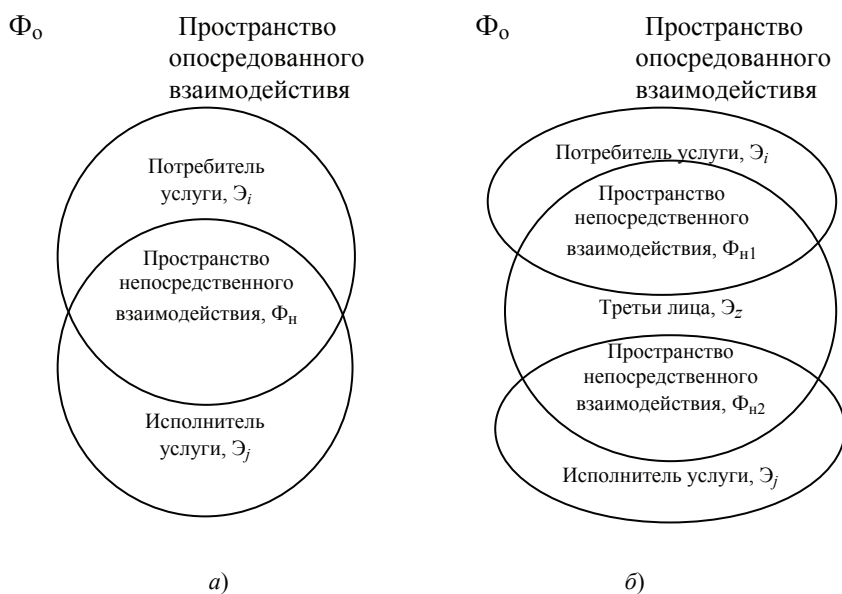


Рис. 2. Модели динамического взаимодействия составляющих системы «исполнитель – потребитель услуги» [3]:
 а – модель 1; б – модель 2

более низкого уровня. Организация действий персонала заключается в регламентации процессов всех уровней, составляющих процесс обслуживания в рамках возможного заказа, и обеспечения их выполнения в соответствии с установленным регламентом. Третий структурный компонент – *культурная среда обслуживания*, составными частями которой являются отношение к гостям персонала гостиницы (обслуживающего, управленческого, вспомогательного), общий эмоциональный настрой персонала (моральный климат) в гостинице и управляемый фон обслуживания (интерьер, внешний дизайн, благоустройство территории, световое и звуковое сопровождение и др.). Культурная среда обслуживания является надводной частью айсберга под названием «корпоративная культура». *Неуправляемый фон обслуживания* (уровень внешнего шума, преобладающий контингент гостей, устоявшиеся запахи, режим и качество внешнего энерго- и водоснабжения, экология и др.) представляет собой четвертый структурный компонент процесса обслуживания.

Отличием этой концепции от предыдущих является то, что потребитель находится как бы во вне сервисной системы и выполняет роль наблюдателя, не являясь составной частью самой сервисной системы. Сервисная система представляет собой организованные действия обслуживающего персонала по предоставлению оказанных услуг в условиях управляемого и неуправляемого фона обслуживания и культурной среды обслуживания, в результате которых образуется продукт этой системы – услуга. Автор настоящей статьи приводит свое видение взаимодействия структурных компонентов сервисной системы, описанной С.Д. Ильенковой и коллективом авторов, в виде графической модели на рис. 3.

В тексте российского стандарта ГОСТ 30335–95 / ГОСТ Р 50646–94 «Услуги населению. Термины и определения» приведены следующие элементы оказания услуги: исполнитель, потребитель, обслуживание, предоставление услуги, технологический процесс исполнения услуги, условия обслуживания. Графически

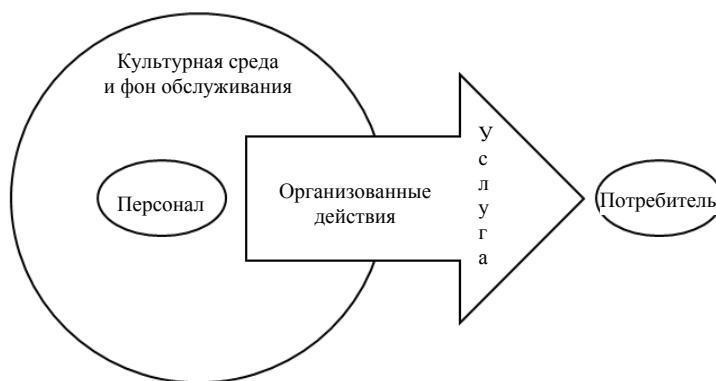


Рис. 3. Графическая модель взаимодействия структурных компонентов сервисной системы, выделенных С.Д. Ильенковой и коллективом авторов

взаимодействие этих элементов и процессов сервисной системы представлены нами в работе [5]. Стандартизированные элементы сервисной системы, в отличие от предыдущих концепций, дополнены несколькими видами процессов – обслуживанием, предоставлением услуги и технологический процесс предоставления услуги. К сожалению, рассмотренные выше концепции элементов сервисных систем не отражают способы взаимодействия этих элементов и не раскрывают всей сути существующих сервисных систем. Оказание услуги может представлять собой очень простые или очень сложные процессы. Взаимосвязь элементов сервисной системы и основных процессов предоставления услуги зависит от вида оказываемой услуги. Эти процессы могут протекать как последовательно, так и параллельно для той или иной услуги, что можно продемонстрировать при помощи процессных моделей предоставления услуги. С помощью процессного подхода, широко применяемого в менеджменте качества, нами выделено несколько процессных моделей предоставления услуги, которые описывают различное сочетание процессов обслуживания и технологического исполнения услуги, а также взаимодействия элементов сервисной системы. Ниже в рисунках процессных моделей не отображен такой элемент как условия обслуживания, поскольку он присутствует во всех рассматриваемых нами процессных моделях сервисных систем.

Наиболее полное отражение взаимодействия процессов предоставления услуги отражено в процессных моделях типов А и Б (рис. 4, а, б).

Процессная модель предоставления услуги типа А (см. рис. 4, а) возникает для таких видов услуг, где объектом услуги является имущество потребителя, которое вовлечено в технологический процесс исполнения услуги без участия потребителя. Предоставление услуг согласно такой процессной модели типично для большинства бытовых услуг, оказываемых населению, например, ремонт бытовой техники и другого имущества потребителя, химическая чистка одежды.

Процессная модель предоставления услуги типа Б (см. рис. 4, б) встречается в том случае, когда потребитель является непосредственным участником технологического процесса исполнения услуги, вследствие чего процесс основного обслуживания и технологический процесс исполнения услуги протекают параллельно. Примерами услуг, оказываемых в соответствии с описываемой моделью, являются парикмахерские услуги, медицинские услуги, образовательные услуги.

Процессные модели предоставления услуги типов А и Б, являясь базовыми, позволили выделить другие процессные модели предоставления услуг, которые представляют собой их усеченные варианты.

Процессная модель предоставления услуги типа В (см. рис. 4, в) наблюдается в том случае, если потребителю необходимо получение предварительной информации о предоставляемой услуге. Предварительное обслуживание может сущест-

вывать как самостоятельное и очень часто является начальным этапом для возникновения процессной модели предоставления услуги типов А и Б. К предварительному обслуживанию потребителей можно отнести консультирование по интересующей услуге, демонстрацию или дегустацию.

Процессная модель предоставления услуги типа Г реализуется для услуг, в которых предварительного обслуживания потребителя не требуется по причине либо его изначальной осведомленности об оказываемой услуге, либо в силу невозможности получения предварительного обслуживания. Потребитель согласно этой процессной модели сразу вовлекается в процесс основного обслуживания и технологический процесс исполнения услуги, которые протекают параллельно. К таким видам услуг можно отнести предоставление гостиничных услуг без предварительного обслуживания – бронирования, предоставление услуг общественного питания по принципу линии раздачи (рис. 4, з).

Процессная модель предоставления услуги типа Д характерна для услуг, где происходит передача собственности на имущество от одного потребителя к другому потребителю и организация, предоставляющая услугу, взаимодействует с двумя потребителями, то есть организация оказывает услугу двум потребителям через определенный промежуток времени, в течение которого длится технологический процесс исполнения услуги. Примерами таких услуг являются услуги почтовой связи, услуги перевозки грузов (рис. 4, д).

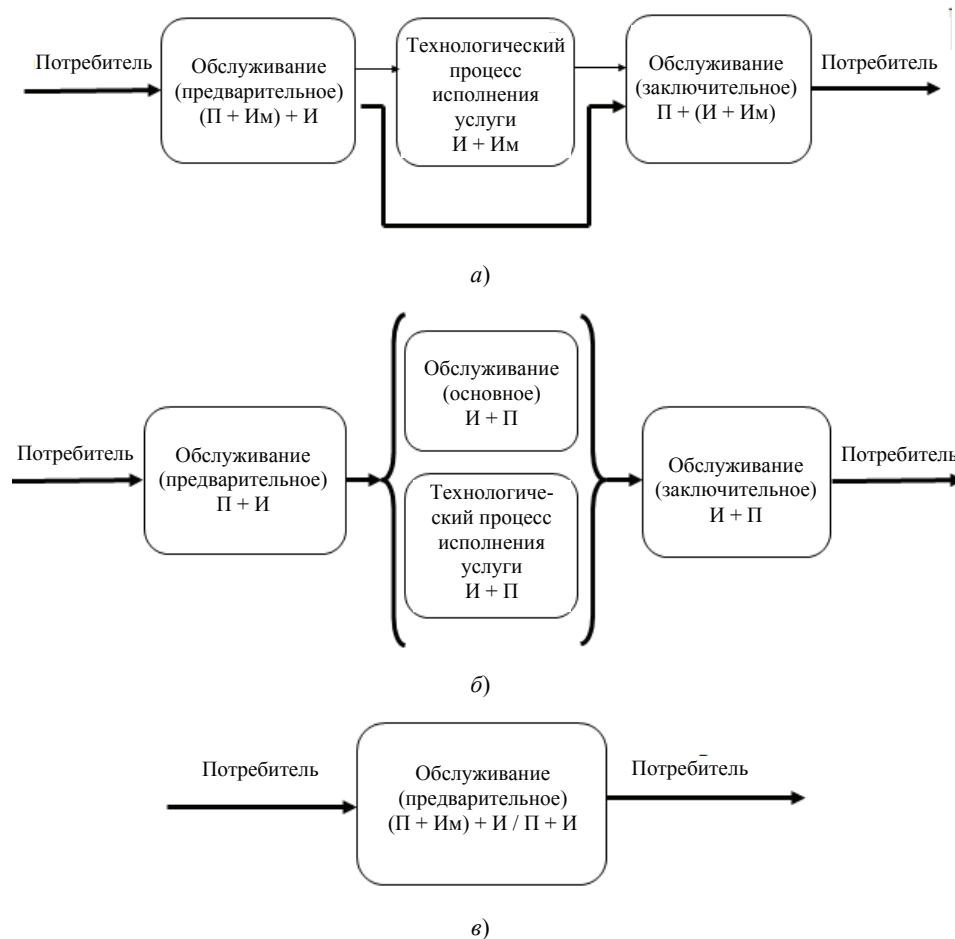


Рис. 4. Процессная модель предоставления услуги (начало):

а – тип А; б – тип Б; в – тип В; П – потребитель; Им – имущество; И – исполнитель

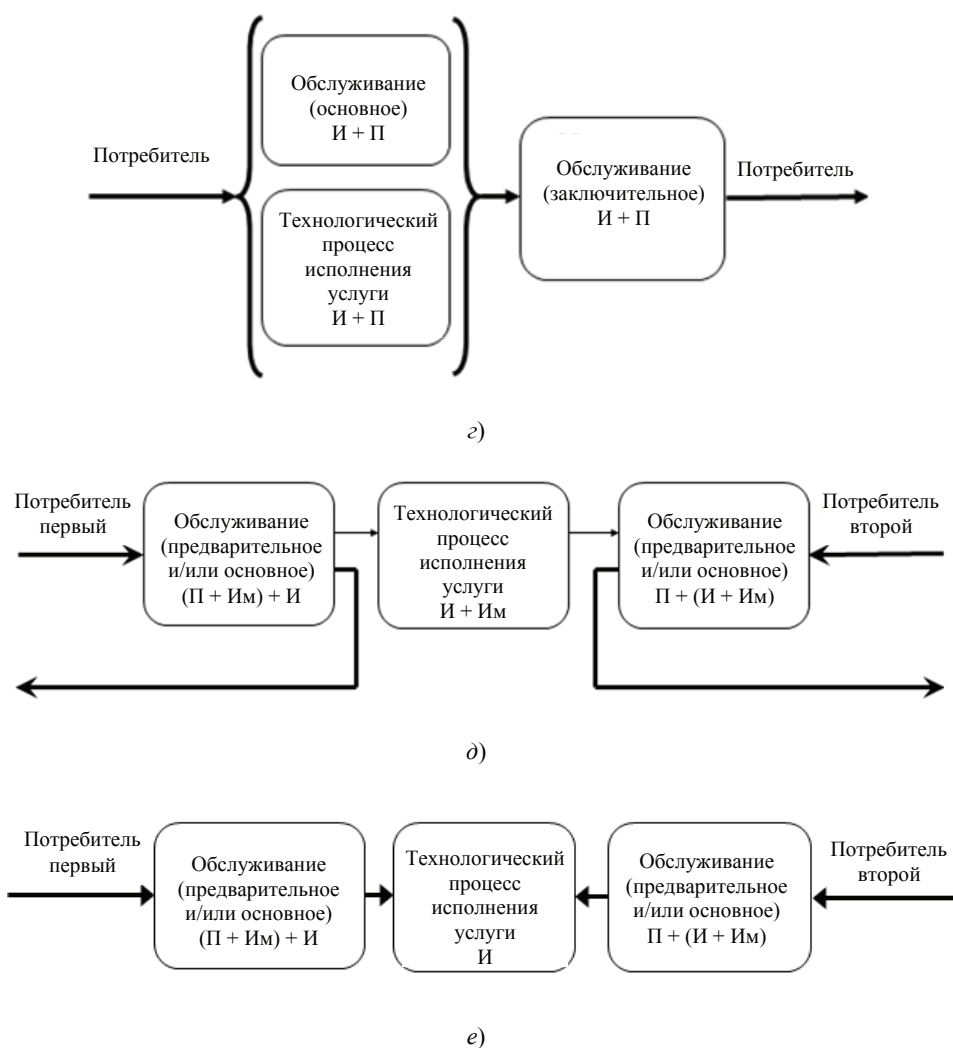


Рис. 4. Окончание:

z – тип Г; *d* – тип Д; *e* – тип Е

Процессная модель предоставления услуги типа Е встречается в таких услугах как предоставление услуг телефонной связи, интернет-связи. Потребители, имея необходимое оборудование, которое является их собственным имуществом (телефонный аппарат или иное средство коммуникации), заключают договорные отношения с исполнителем услуги на предоставление услуги и через технологический процесс исполнения услуги взаимодействуют друг с другом (рис. 4, *e*).

Таким образом, для повышения конкурентоспособности сервисной организации сегодня уже недостаточно поддерживать уровень качества только элементов услуговой системы (исполнителя, условий обслуживания, конечной услуги). Необходимо смещение акцента на организацию процессов и оценку их качества. Только тогда совокупность качественных элементов и процессов даст неоспоримое конкурентное преимущество организациям, оказывающим услуги. В дальнейшем оценить качество той или иной услуги можно, предъявив требования к каждому структурному элементу и процессу услуговой системы и определив степень соответствия этим требованиям.

Список литературы

1. Ступина, Т.А. Глобализация и потенциал конкурентоспособности промышленных предприятий России / Т.А. Ступина // Вестн. Орлов. гос. ин-та экономики и торговли. – 2010. – № 3(13). – С. 120–124.
2. Управление и организация в сфере услуг : пер. с англ. / К. Хаксевер [и др.] : под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2002. – 752 с.
3. Шаронова, В.П. Организационно-экономические основы развития сферы услуг в системе потребительской кооперации (на материалах Краснодарского крайпотребсоюза) : автореф. дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05 : защищена 22.10.2010 / В.П. Шаронова. – М., 2010. – 27 с.
4. Управление качеством : учеб. для вузов / С.Д. Ильенкова [и др.] ; под ред. С.Д. Ильенковой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2003. – 334 с.
5. Фадеева, Н.В. Анализ основных дефиниций сферы услуг с позиций процессного подхода к менеджменту / Н.В. Фадеева // Вестн. Тамб. гос. техн. ун-та. – 2011. – Т. 17, № 4. – С. 1131–1147.

Elements and Processes of Service System Determining its Quality

N.V. Fadeeva

*Department «Quality Management and Mathematical Methods of Economics»
Siberian State Technological University; fadeeva_natali@inbox.ru*

Key words and phrases: competitiveness; elements of the service system; quality of services; service; process approach to management; process services; service system, service sector; service elements.

Abstract: The paper explores the elements and processes of the service system, their interaction and relations; it describes the types of service systems from the point of the process approach.

Elemente und Prozesse des Dienstsystems, die seine Qualität bestimmen

Zusammenfassung: Es sind die Elemente und die Prozesse des Dienstsystems, ihre Zusammenwirkung und die Verhältnisse betrachtet. Es sind die Arten der Dienstsysteme vom Standtpunkt des Prozessherangehens beschrieben.

Éléments et processus du système de service déterminant sa qualité

Résumé: Sont examinés les éléments et les processus du système de service, leur interaction et relations, sont décrits les types des systèmes de service du point de vue de l'approche de processus.

Автор: *Фадеева Наталья Владимировна* – кандидат экономических наук, доцент кафедры «Управление качеством и математические методы экономики», ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический университет», г. Красноярск.

Рецензент: *Левшина Виолетта Витальевна* – доктор технических наук, профессор, заведующая кафедрой «Управление качеством и математические методы экономики», ФГБОУ ВПО «Сибирский государственный технологический университет», г. Красноярск.