

ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ МЕХАНИЗМА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ В СТАВРОПОЛЬСКОМ КРАЕ

Байрамукова Ф.А.

Ессентукский институт управления, бизнеса и права (357600, Ставропольский край, г. Ессентуки, ул. Ермолова, д. 2), fbairamukova@mail.ru

В статье рассматриваются особенности формирования механизма повышения эффективности и качества услуг в Ставропольском крае. Необходимость разработки данного механизма обусловлена тем, что функционирование российской экономики в современных реалиях обуславливает необходимость развития сферы услуг, что, в свою очередь, требует формирования механизма повышения качества обслуживания населения и социально-экономической эффективности сферы услуг. Механизм повышения эффективности и качества услуг – это совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством. Также следует отметить, что в процессе повышения качества услуг основополагающим является взаимодействие между органами власти и хозяйствующими субъектами.

Ключевые слова: механизм повышения эффективности и качества услуг, сфера услуг, критерии эффективности, критерии качества.

SOME ASPECTS OF MECHANISM IMPROVE EFFICIENCY AND QUALITY OF SERVICES IN THE STAVROPOL TERRITORY

Bayramukova F.A.

Essentuksky institute of management, business and law (357600, Stavropol Territory, Essentuki, Ermolovast., 2), fbairamukova@mail.ru

The article discusses the features of the formation of a mechanism to increase the efficiency and quality of services in the Stavropol region. The need to develop the mechanism due to the fact that the functioning of the Russian economy in modern reality necessitates the development of services that, in turn, requires the formation mechanism of improving the quality of public services and social and economic efficiency of services. The mechanism of improving the efficiency and quality of services – a set of interrelated objects and subjects of management principles used, methods and management functions at different stages of the product life cycle and levels of quality control. It should also be noted that in the process of improving the quality of basic services is the interaction between the authorities and businesses.

Keywords: mechanism for increasing the efficiency and quality of service, service, performance criteria, quality criteria.

Сфера услуг является характерным признаком постиндустриального экономического уклада, в которой задействовано более 60 % населения, занятого в экономике. Сфера услуг – это обобщающее понятие, включающее в себя все виды услуг, как коммерческих, так и некоммерческих, оказываемых организациями и физическими лицами. Сфера услуг является движущей силой современной экономики.

Краеугольным камнем развития сферы услуг является их качество и социально-экономическая эффективность обслуживания населения. При этом важно отметить, что качество и эффективность в данном случае – это оценочные категории, нетождественные рентабельности и не зависящие в полном объеме от технологических способов их производства.

На сегодняшний день не существует единой общепринятой системы оценки качества и эффективности услуг. В экономической литературе приводятся различные методики, которые при применении на практике могут давать различные, зачастую несопоставимые результаты. Всё это создаёт значительные сложности при осуществлении комплексной оценки качества услуг и их социально-экономической эффективности.

Исходя из вышесказанного, при формировании механизма повышения эффективности и качества услуг видится логичным определение ряда критериев и принципов оценки.

Критерии оценки качества и эффективности услуг:

1. Оценка качества и эффективности услуги с позиции потребителя.
2. Ориентация на определенный сегмент рынка.
3. Соответствие требованиям законодательства, стандартам, техническим регламентам, санитарным нормам и правилам и т.п.

Принципы оценки качества и эффективности услуг:

1. Параметры качества услуг должны быть простыми и понятными для пользователей.
2. Измерения должны проводиться в процессе реального обслуживания.
3. Параметры качества услуг должны контролироваться независимыми организациями.
4. Параметры качества должны определяться на основе простых статистических оценок.

Основываясь на перечисленных критериях и принципах, можно предложить следующую систему оценки эффективности услуг:

1. Технико-экономические показатели:

- изменение объёма оказанных услуг по сравнению с предыдущим периодом;
- средний доход от одного клиента;
- рентабельность использования основных фондов;
- эффективность затрат труда.

2. Финансовые показатели:

- объём оказываемых услуг;
- выручка от оказанных услуг;
- прибыль от оказания услуг;
- рентабельность услуг.

Подобный подход позволяет обеспечить:

- 1) объективную оценку качества услуг и поиск резервов повышения их эффективности;
- 2) выявление новых форм и способов обслуживания населения с целью повышения качества услуг;
- 3) сопоставимую оценку и сравнение производителей услуг на рынке.

К базовым факторам, оказывающим влияние на эффективность сферы услуг, можно отнести:

- 1) рациональное использование ресурсов;
- 2) использование современной техники и технологий обслуживания;
- 3) социально-экономическая и правовая политика государства;
- 4) конкурентная среда.

Таким образом, социально-экономическая эффективность сферы услуг определяется результативностью оказанных услуг и включает соотношение социально-экономического эффекта и всех затраченных ресурсов.

Эффективность сферы услуг тесно взаимосвязана с понятием качества услуг и обслуживания. Проблема качества услуг является центральной при определении эффективности услуг и охватывает все стороны процесса производства и предоставления услуг. Качество услуг, в первую очередь, зависит от ожиданий потребителя и его удовлетворённости от приобретённой услуги.

Качество услуги включает в себя четыре базовых элемента:

1. Процесс оказания услуг.
2. Персонал, оказывающий услуги.
3. Сырьё и материалы, используемые при оказании услуг.
4. Взаимоотношения производителя услуг с потребителями.

Основой качества сферы услуг являются следующие элементы:

1. Качество услуги:

- технические характеристики процесса производства услуги;
- технология производства услуги;
- экологичность производства услуги.

2. Качество обслуживания:

- профессиональные, квалификационные и личностные характеристики персонала производителя услуги;
- своевременность оказания услуги;
- комфорт потребителя услуги.

Управление качеством услуг в процессе их производства и реализации включает в себя следующие стадии:

1. Разработка проекта будущей услуги.
2. Материально-техническое обеспечение процесса производства и реализации услуги.
3. Применение маркетингового инструментария с целью повышения спроса на услугу.
4. Производство услуги.
5. Реализация услуги.
6. Контроль качества обслуживания.

7. Оценка социально-экономической эффективности оказанных услуг.

Контроль качества обслуживания при этом является важнейшей стадией управления качеством услуг. Можно выделить следующие виды контроля качества:

1. Контроль по периоду проверки (первичный и периодический).
2. Контроль по объёму проверки (выборочный и всеохватывающий).
3. Контроль по способу проверки (ручной и автоматизированный).

В литературе по управлению качеством услуг, как правило, выделяют два обязательных условия:

1. Признание качества обслуживания как основной стратегической цели предприятия, оказывающего услуги.
2. Мероприятия по повышению качества обслуживания должны затрагивать все сферы деятельности и все структурные подразделения предприятия, оказывающего услуги.

С целью оценки качества услуг можно предложить использование следующих методов:

- 1) измерительный (количественный);
- 2) статистический;
- 3) экспертный.

Обобщая сказанное, можно сделать вывод, что качество услуг это:

- адекватное удовлетворение потребностей клиентов;
- предоставление услуги на одном качественном уровне в течение времени.

Таким образом, качество сферы услуг – это степень соответствия оказываемых услуг действующим требованиям законодательства, стандартам, техническим регламентам, санитарным нормам и правилам и индивидуальным запросам потребителей.

Функционирование российской экономики в современных реалиях обуславливает необходимость развития сферы услуг, что, в свою очередь, требует формирования механизма повышения качества обслуживания населения и социально-экономической эффективности сферы услуг.

В научной литературе по экономике используется понятие «хозяйственный механизм», который можно определить как сложную, многоуровневую структуру из взаимодействующих экономических субъектов. Объектом хозяйственного механизма является хозяйственная деятельность этих же субъектов в сфере производства, распределения, обмена и потребления. Отношения субъектов в процессе взаимодействия направлены на согласование их действий на объект с целью достижения консенсуса экономических интересов [10]. По своей сути хозяйственный механизм – это форма организации общественного производства, хозяйственных связей, структуры и совокупности экономических рычагов и стимулов [3].

Механизм повышения эффективности и качества услуг – это одна из разновидностей хозяйственных механизмов, которой уделяется всё большее внимание в современной управленческой науке. Механизм повышения эффективности и качества услуг – это совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством [9].

Под механизмом повышения эффективности и качества услуг в некоторых научных работах предлагается понимать взаимосвязь объектов и субъектов управления, хозяйственных связей и отношений, используемых принципов, методов и функций управления в процессе производства, распределения, обмена и потребления услуг, направленных на повышение их качества. При этом базисом данного механизма должна стать регламентация процесса взаимодействия субъектов рынка услуг, основанная на ранее описанных принципах и критериях оценки эффективности качества [8].

Процесс формирования механизма повышения эффективности и качества услуг включает в себя два этапа:

1. Этап разработки механизма повышения эффективности и качества услуг:

- выявление потребностей клиента и создание системы показателей качества услуг;
- создание модели, включающей существующие на рынке структуры и процессы;
- анализ существующих организационных структур и процессов;
- создание модели с преобразованными структурами и процессами;
- создание системы стимулирования хозяйствующих субъектов;
- выпуск соответствующих регламентов.

2. Этап внедрения механизма повышения эффективности и качества услуг:

- анкетирование (опрос) потребителей для оценки качества услуг до преобразований;
- преобразование структур и процессов на рынке;
- анкетирование (опрос) потребителей для оценки качества услуг после преобразований;
- анализ полученных результатов с целью устранения недостатков в преобразованных структурах и процессах.

Результатом описанного процесса должно стать формирование единого механизма повышения эффективности и качества услуг, участниками которого являются находящиеся в тесном взаимодействии органы власти всех уровней и хозяйствующие субъекты сферы услуг.

Также следует отметить, что в процессе повышения качества услуг основополагающим является взаимодействие между органами власти и хозяйствующими субъектами. Ведущая роль в этом взаимодействии при формировании механизма повышения эффективности и

качества услуг в Ставропольском крае должна отводиться Министерству экономического развития Ставропольского края, которое должно стать связующим звеном между федеральными, региональными, муниципальными органами власти и хозяйствующими субъектами. Особое значение при этом должно быть отведено Координационному совету по вопросам развития туристско-рекреационного комплекса Ставропольского края Министерства экономического развития СК (далее Координационный совет).

Координационный совет является постоянно действующим коллегиальным совещательным и консультативным органом при Правительстве Ставропольского края, обеспечивающим эффективное взаимодействие и координацию деятельности органов государственной власти различного уровня, органов местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, а также организаций, осуществляющих свою деятельность в туристско-рекреационном комплексе Ставропольского края. Решения координационного совета, принимаемые в соответствии с его компетенцией, носят рекомендательный характер.

Задачами координационного совета являются:

- 1) выдвижение и поддержка инициатив, направленных на реализацию государственной политики по вопросам развития туристско-рекреационного комплекса Ставропольского края;
- 2) содействие продвижению туристского продукта Ставропольского края на национальный и международный туристские рынки, а также росту имиджа Ставропольского края как крупного туристского центра;
- 3) выработка рекомендаций органам исполнительной власти Ставропольского края, органам местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края по вопросам развития туристской деятельности на территории Ставропольского края [1].

На Координационный совет возлагаются следующие функции:

- 1) участие в установленном порядке в подготовке проектов нормативных правовых актов Ставропольского края по вопросам развития туристско-рекреационного комплекса Ставропольского края;
- 2) содействие в разработке и реализации Государственных программ Ставропольского края по развитию туристско-рекреационного комплекса Ставропольского края;
- 3) анализ динамики и прогноз развития туристско-рекреационного комплекса Ставропольского края;
- 4) разработка предложений по вопросам развития туристско-рекреационного комплекса Ставропольского края;

- 5) подготовка предложений по устранению административных, экономических и организационных препятствий в развитии туристско-рекреационного комплекса Ставропольского края;
- 6) участие в подготовке предложений по привлечению инвестиций в туристско-рекреационный комплекс Ставропольского края;
- 7) организация взаимодействия в установленном порядке территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Ставропольского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, организаций, осуществляющих свою деятельность в туристско-рекреационном комплексе Ставропольского края, по вопросам, отнесенным к компетенции координационного совета [1].

Практическую реализацию инициатив Координационного совета осуществляют следующие структурные подразделения Министерства экономического развития СК:

1. Отдел развития особых экономических зон туристско-рекреационного типа.
2. Отдел по развитию туристской деятельности.
3. Отдел функционирования и развития курортов.

Однако более целесообразным видится создание единого отдела по делам курортов и туризма Министерства экономического развития Ставропольского края, а также расширение функций Координационного совета с целью оптимизации деятельности Министерства экономического развития СК и реализации всеми структурными подразделениями Министерства единой программы по развитию сферы услуг. Подобный подход окажет положительное влияние на формирование механизма повышения эффективности и качества услуг в Ставропольском крае, и, как следствие, позволит повысить темпы развития сферы услуг в крае и получить положительный социально-экономический эффект.

Список литературы

1. Положение о координационном совете по вопросам развития туристско-рекреационного комплекса Ставропольского края. Утверждено Постановлением Правительства Ставропольского края от 23 ноября 2009 г. №305-п (в ред. постановлений Правительства Ставропольского края от 29.04.2014 №194-п).
2. Абрамов С.С. Социально-экономическая эффективность сферы услуг и методы управления ею: автореф. дис. ... канд. экон. наук. – Шахты, 2011. – 26 с.

3. Аверина И.С. Эволюция и классификация феномена «хозяйственный механизм // Вестник Волгоградского государственного университета. Сер. 3. Экономика. Экология. – 2012. – № 2 (21).
4. Восканов М.Э. Выявление причин трансформации и обоснование факторов и векторов развития региональных социально-экономических систем // Современная экономика: проблемы и решения. – 2014. – № 10(58). – С. 178-188.
5. Восканов М.Э. Стратегическое развитие региональных социально-экономических систем как основа повышения конкурентоспособности и эффективности экономики региона в условиях кризисов (на примере Кавказских Минеральных Вод) // Международное научное издание «Современные фундаментальные и прикладные исследования». – 2012. – № 1(4). – С. 114-120.
6. Восканов М.Э. Управление развитием экономики курортного региона на основе маркетинговой концепции (на материалах региона Кавказские Минеральные Воды) : дис. ... канд. экон. наук. – Кисловодск, 2009. – 179 с.
7. Восканов М.Э. Формирование механизма эффективного управления региональной социально-экономической системой в условиях кризисов (на примере особо охраняемого эколого-курортного региона Кавказские Минеральные Воды). – Кисловодск, УЦ «МАГИСТР», 2013. – 119 с.
8. Кожанов К.А. Механизм повышения качества услуг организованного студенческого туризма. / Экономика и управление в сфере услуг // Проблемы современной экономики. – 2014. – № 3(51).
9. Ребрин Ю.И. Управление качеством: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004.
10. Турков А.В. Хозяйственный механизм в системе отношений взаимодействия экономических субъектов: дисс. ... канд. экон. наук. – Воронеж, 2004. – 142 с.

Рецензенты:

Неровня Т.Н., д.э.н., профессор, профессор кафедры экономической теории НОУ ВПО «Ессентукский институт управления, бизнеса и права», г. Ессентуки;

Мирошников Н.И., д.э.н., профессор, профессор кафедры экономической теории НОУ ВПО «Ессентукский институт управления, бизнеса и права», г. Ессентуки.