

# Международный опыт повышения качества услуг сервисных предприятий

Михайлова Любовь Викторовна

Mikhailova Lyubov Viktorovna,

Санкт-Петербургский государственный  
экономический университет

St. Petersburg State University of Economics

Программа «Сервисная экономика: международные рынки услуг»  
Master program "Service economy: international service markets"

## INTERNATIONAL EXPERIENCE TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICES OF SERVICE ENTERPRISES

*Статья определяет обеспечение и повышение качества услуг как важную часть деятельности сервисного предприятия. Основное внимание уделено международному и российскому опыту повышения качества услуг и международным стандартам.*

*The article defines the maintenance and improvement of the quality of services as an important part of the activity service enterprise. The main attention is paid to international experience of improving the quality of services and international standards.*

**Ключевые слова:** сервисные предприятия, качество услуги, международные стандарты, повышение качества услуг

**Key words:** service enterprises, the quality of services, international standards, the improving of the quality of services

В последние десятилетия деятельность сервисных предприятий быстро развивается во всех ведущих странах мира: производство услуг превышает производство товаров. Одновременно с ростом численности таких предприятий и с их развитием, меняются требования клиентов к уровню обслуживания, они становятся более разборчивыми. В данной ситуации сервисным предприятиям, для повышения конкурентоспособности и получения преимуществ на рынке услуг, необходимо не просто предлагать услуги, но и обеспечить их высокое качество, соответствующее мировым стандартам. Это подтверждают исследования сферы сервиса, которые выявили необходимость непрерывного повышения качества услуг, изучения потребностей потребителей, формирования принципов организации и продажи услуг, условий организаций рынка услуг, повышения эффективности оказания услуг.

Проблема качества услуг и их повышения является ключевой в любой стране. Качество услуги можно определить как совокупность характеристик услуги, которые определяют ее способность удовлетворять потребности потребителя. Для обеспечения качества оказываемых услуг и процесса обслуживания необходимо их соответствие определенным стандартам. Таковыми являются международные стандарты серии ИСО 9000.

Комплекс стандартов ИСО 9000 появился 1987 году, который содержал руководящие указания по выбору и использованию стандартов в соответствии с конкретной ситуацией в деятельности того

---

или иного типа предприятия [1, с.141]. На сегодняшний день стандарты серии ИСО 9000 приняты более, чем в 190 странах мира и применимы к любым предприятиям. Всего существует пять версий серии стандартов, последняя из которых (ISO 9001) была выпущена в сентябре 2015-го года. Существуют российские версии стандартов, например, ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (аналог ISO 9001-2015) и ГОСТ ИСО 9000-2015 (аналог ISO 9000-2015), которые утверждены в качестве национальных стандартов.

Соответствие требованиям международных стандартов ИСО 9000 говорит о надежности сервисного предприятия, что дает уверенность потребителю при обращении в компанию. Основными принципами стандартов ИСО являются постоянное усовершенствование предприятия, максимальное вовлечение персонала, сфокусированность на потребителях. В целом, данная система международных стандартов представляет собой совокупность методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства и обеспечением качеством. Для крупных российских компаний внедрение стандартов ИСО 9000 отчасти связана с тем, что в странах Европы и США заниматься менеджментом качества стало обычным делом, а стандарт ИСО 9000 приобрел репутацию своеобразного «паспорта надежности», наличие которого интересует западных партнеров при заключении сделок. Многие крупные российские предприятия, такие как «Газпром» и «Лукойл», имеют сертификаты соответствия стандарту ISO 9001.

Присоединяясь к международным стандартам и основываясь на их принципах, каждая страна способна разрабатывать собственные концепции повышения качества услуг. В настоящее время, развитые страны переходят к стратегии всеобщего управления и совершенствования качества. Так, американский опыт повышения качества характеризуется жестким контролем качества на основе математико-статистических методов, большой пропагандистской работой на национальном уровне по поддержке своих сервисных предприятий и товаропроизводителей. Задачи повышения качества на американских предприятиях стоят на первом месте, также большое значение в обеспечении качества имеют изучение и прогнозирование потребительского спроса. В США защитником качества служит Американское Общество Качества (ASQ), созданное в середине 20-го века. Деятельность ASQ посвящена продвижению принципов, методов и инструментов качества как на предприятии в целом, так и на отдельных рабочих местах. ASQ включает 25 подразделений, каждое из которых представляет собой отдельную отрасль, в каждой из которых должны обеспечиваться стандарты качества. Также ASQ является одним из основателей Индекса удовлетворенности потребителя

Японский опыт характеризуется внедрением научных разработок в области технологий и менеджмента. Всем известна японская модель менеджмента, построенная на сплоченности персонала, которая демонстрирует возможность повышать качество посредством совершенствования работы сотрудников предприятия. На японских предприятиях воспитывается культ потребителя на внутрифирменном и межфирменном уровнях. Основными особенностями являются участие всего персонала в обеспечении и повышении качества, непрерывное систематическое обучение кадров, развитая система пропаганды высококачественного оказания услуг и добросовестного труда. Благодаря большому комплексу мер по стимулированию творческой активности работников, их обучению в специальных кружках качества, воспитанию у них патриотизма к своей компании японские предприятия в последние два десятилетия смогли добиться наиболее высоких результатов. Одним из учреждений, обеспечивающих постоянное развитие японских компаний и экономики в целом, является Японское общество по контролю качества (JSQC). JSQC было основано в 1970 году с целью содействия исследованиям в области технологий управления качеством и содействия по их внедрению и применению. В общество входят около 4000 членов, которые являются профессионалами в вопросах обеспечения качества и заинтересованы в его повышении. JSQC распространяет свой опыт и достижения в области управления качеством не только в пределах страны, но и в мире.

---

Европейский опыт характеризуется целенаправленной деятельностью к созданию и обеспечению единого европейского рынка, выработке единых стандартов, которые обеспечивали бы эффективный обмен товарами и услугами между странами. На основе стандартов серии ИСО 9000 разработаны единые стандарты и введены в действие европейские аналоги – EN серии 29000. Качество становится ведущим фактором обеспечения конкурентоспособности европейских стран. В сентябре 1988-го года по инициативе 14-ти крупнейших компаний Европы («Bosch», «Nestle», «Philips», «Electrolux» и др.) был учрежден Европейский фонд управления качеством, цель которого – создание такой организационной структуры, которая смогла бы помочь предприятиям Европы в повышении их конкурентоспособности за счет улучшения методов управления и обеспечения качества продукции и услуг. Европейским фондом управления качеством была разработана модель совершенствования бизнеса «EFQM Excellence Model», которая является идеальной моделью системы управления организации, и основанная на философии всеобщего управления качеством. На основании этой модели, с 1992-го года проводятся конкурсы систем управления различных организаций в Европе в целом, а также в России (первый подобный конкурс был проведен в 1997-ом году - «Премия Правительства РФ в области качества»). После представления модели совершенствования в Европе в качестве модели Европейской премии качества, она сразу вышла за рамки конкурса и стала рассматриваться как инструмент, позволяющий предприятиям оценивать уровень своего соответствия эталонному, выявлять сильные стороны своих систем управления, а также определять области, где есть необходимость улучшений. В последние годы модель EFQM была адаптирована для разных форм предприятий, в том числе и для организаций здравоохранения, государственных и муниципальных учреждений.

Российское общество также включается в общемировые процессы обеспечения и повышения качества продукции и услуг. Сервисная деятельность в нашей стране пока не достигла мирового уровня, но у нас действуют многие методы и системы контроля, управления и обеспечения качества. На сегодняшний день сделаны важные шаги в развитии сфера сервиса в России, но пока не сложилась эффективная многоуровневая система. К основным методам обеспечения и повышения качества отечественных сервисных предприятий можно отнести обучение и повышение квалификации персонала, использование современных методов маркетинговых исследований, обеспечение высокого уровня качества в каждом подразделении, постоянный анализ потребностей клиентов, спроса на услуги, уровня удовлетворенности клиентов, а также мониторинг и проверка эффективности функционирования системы качества услуг предприятия. Также к концу 90-х годов в России сложились предпосылки к применению европейской модели совершенства EFQM. В 2003 году Всероссийская организация качества заключила соглашение с EFQM, в соответствии с которым ВОК стала Национальной партнерской организацией EFQM и начала работу по продвижению модели EFQM в России. На сегодняшний день достаточное количество российских предприятий соответствует требованиям модели EFQM (из них «Водоканал СПб», «ЛукойлПермьнефтеоргсинтез», ОАО «Медицина»), по крайней мере для первого и второго уровней. Эти результаты свидетельствуют о признании успехов российских компаний в области менеджмента, обеспечения качества и управления качеством. Российские компании могут получить несомненную пользу и конкурентные преимущества, взяв на вооружение европейскую модель совершенствования.

Таким образом, можно сказать о необходимости стремления сервисных предприятий к повышению качества, к высокой удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг. Высокую надежность сервисного предприятия может подтвердить соответствие его деятельности международным стандартам. Обеспечение качества услуг и поддержание высокого уровня обслуживания являются важными и необходимыми пунктами в деятельности любого сервисного предприятия. Если на предприятии уделяется особое внимание принятию мер по повышению

---

качества услуг, то компания укрепляет свои позиции на рынке сервисных услуг, а также повышает свой уровень конкурентоспособности.

Литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. – 2005.– С. 141-143.
2. Мишин В. М. Управление качеством: Учебник для студентов вузов – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – С. 39-44.
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь от 01.11.2015.