УДК 332.1

В. П. Невмывако [1]

Обеспечение экономической устойчивости предприятий путем оптимизации системы управления качеством услуг

Аннотация

Цель. *На основе анализа литературных источников, а также международного опыта исследовать закономерности экономической устойчивости предприятия путем оптимизации систем управления качеством услуг.*

Материалы и методы. *Методической основой данной статьи являются литературные источники по оптимизации систем управления качеством услуг, а также открытые аналитические материалы по влиянию качества услуг на экономическую устойчивость предприятий. В представленной статье применены такие методы, как анализ и синтез, систематизация и сравнение.*

Результаты. *В настоящей статье определена сущность системы управления качеством услуг и его роли и влиянии на экономическую устойчивость предприятия. Проведен анализ современных методов оптимизации систем управления качеством услуг.*

Выводы. *На данный момент времени совершенствование системы управления качеством услуг на любом предприятии является залогом его успешного экономического развития и основой конкурентоспособности выпускаемых товаров или предоставляемых услуг. Реформирование породило то, что в различных странах (Восточная Европа и СНГ) остро встала проблема сертификации качества продукции (услуг). Данная проблема в конечном счете породила спад спроса на услуги предприятий, действующих на внутреннем рынке, в результате чего произошла острая конкуренция между предприятиями. Однако положение российских предприятий было изначально проигрышным вследствие низкого качества предоставляемых услуг. Полученные выводы и результаты исследования могут быть использованы при дальнейшей разработке оптимизации систем управления качеством услуг.*

Ключевые слова: *система управления, качество, управление качеством, услуги, экономическая устойчивость, оптимизация*

[1] **Невмывако Валерия Павловна**, соискатель, Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка (институт ИТКОР) (Москва, 125319, ул. Черняховского, 16); **nevmyvako@ranepa.ru**

Введение

Оптимизация системы управления качеством услуг является потенциальной и реальной возможностью для предприятий в сфере обеспечения экономической устойчивости.

То есть оптимизация системы управления качеством услуг и/или продукции должно стоять на первом месте любого предприятия. Повышать качество предоставляемых услуг – это индикатор экономического состояния предприятия. Чем выше качество предоставляемых услуг – тем выше экономическая устойчивость предприятия.

Поэтому, обеспечение оптимальной функциональности СМК — это залог обеспечения экономической устойчивости предприятия в конкурентной среде.

В исследованиях данной статьи проанализированы работы зарубежных изданий [9–14], а также отечественные разработки по изучению оптимизации систем управления качеством услуг таких ученых как Н.А. Евстропов [2], В.М. Корнеева [2], С.В. Бабыкин [2], Б.В. Бойцов [1], Ю.Ю. Комаров [1], Г.В Панкина [1]. Вместе с тем, несмотря на многообразие изученной литературы, вопросы обеспечения экономической устойчивости предприятий путем оптимизации системы управления качеством услуг в современной науке раскрыты не в полной мере. Все это обусловило выбор темы статьи, основные направления, цель и задачи настоящего исследования.

Результаты исследования

На данный момент времени снижение качества услуг предприятия расценивается как одно из основных условий потери клиентов и как следствие снижение экономической устойчивости на рынке. Таким образом, можно констатировать, что повышение качества услуг повлечет за собой увеличение экономической устойчивости и конкурентоспособности предприятия.

Качество продукта находится под воздействием целого ряда факторов, от свойств применяемого в производстве сырья до уровня мастерства персонала организации. У каждой компании формируются собственные стандарты качества. Для эффективного управления качеством услуг предприятия необходимо системное регулирование, координация и контроль выполнения всех параметров данной задачи [1, с. 58].

Грамотное внедрение такой системы – это непростой, но действенный способ снижения брака на производстве, который позволит добиться следующих результатов [8].

Во-первых, более эффективно работать с клиентами. Работая над повышением качества услуг, можно увеличить ее привлекательность как для новых потенциальных потребителей, так и для уже существующих клиентов, предотвратив их отток. Это, в свою очередь, позволит ослабить степень влияния ценовой конкуренции. Как известно, привлечение новых заказчиков обходится предприятию дороже, чем удержание «старых». Во-вторых, сформировать производственную культуру. В-третьих, повысить экономическую устойчивость, конкурентоспособность и инвестиционную привлекательность компании [4–6].

Один из подходов к усовершенствованию организации и системы управления качеством услуг предприятия базируется на независимой экспертизе системы менеджмента качества – сертификации.

Общераспространенной является международная сертификация ISO. Стандарты ISO были разработаны Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO) в 1987 году. В качестве основы использован первый стандарт для систем управления качеством (BS-5750), выпущенный в 1979 году Британским институтом стандартов. Стандарты ISO универсальны и подходят для компаний разных масштабов и отраслевой принадлежности. Они уточнялись несколько раз: новые версии принимались в 1994, 2000, 2005-2009 годах. В 2015 году появилась пятая редакция ISO [3, с. 33].

Серию базовых стандартов представляют: ISO 9000 – это стандарт, содержащий совокупность принципов системы менеджмента качества и терминологию. ISO 9001 – порядок требований к системам менеджмента качества. ISO 9004 – руководство по достижению устойчивого успеха компании на основе менеджмента качества. ISO 19011 – стандарт, раскрывающий методы проведения аудита в системе управления качеством.

Своевременный контроль – важнейшая составляющая процесса совершенствования системы управления качеством на предприятии, залог его благополучия. При осуществлении проверки должны учитываться два определяющих успех принципа: плановость и системность. По результатам контрольных мероприятий мы получаем подтверждение качества – производимая услуга соответствует необходимым стандартам и правилам. Качество услуг предприятия определяется его

способностью отвечать конкретным потребительским запросам. Эта способность проявляется через конкретные свойства, позволяющие использовать изделие по назначению и воспринимать как потребительскую ценность и выгоду.

Особенности услуги могут характеризоваться количественными и качественными параметрами. К количественным можно отнести цену, характер услуги и прочие технические особенности. Среди качественных параметров, к примеру, можно выделить преподнесение услуги. При этом в целях управления качеством на предприятии обозначенные характеристики услуги должны быть измеримыми, иначе их сложно будет контролировать.

Выстраивая систему менеджмента контроля качества, компания решает несколько важных бизнес-задач:

- шение качественных характеристик услуги способствуют увеличению лояльности покупателей, расширению клиентской базы и сохранению существующих потребителей предприятия.
- Формирует этику производственных отношений, соблюдая принципы «бережливого производства». Стратегия менеджмента качества сопровождается введением системы мотивации сотрудников, направленной на снижение некачественных услуг. В коллективе создается определенная производственная культура, у работников появляется ответственность за то, что они делают, действенней становится контроль качества.
- Укрепляет устойчивость конкурентных преимуществ компании, ее инвестиционную привлекательность [1, с. 61].

На всех этапах производства компании необходимо своевременно контролировать и оценивать качество товаров, работ, услуг. Необходимо отметить, что одним из эффективных методов считается статистический подход, который включает в себя ряд применяемых методик [3, с. 39]:

1. Широко используемый метод контроля качества – это диаграмма Парето, с ее помощью можно более точечно направлять свои усилия на ликвидацию тех проблем, которые вызывают наибольшее число случаев брака. Тем самым можно существенно сократить потери, не растрачивая силы и средства предприятия. Часто эту диаграмму называют кривой 20/80, потому как лишь 20 процентов вероятных проблем вызывают 80 процентов случаев брака на производстве.

2. Контрольные карты. При помощи данного инструмента появляется практическая возможность проводить предупредительные мероприятия, чтобы не допускать некачественные услуги.
3. Гистограмма призвана показывать зрительно частоту повторения исследуемых явлений в заданный период времени.
4. Расслаивание один из инструментов выявления причинно-следственных связей в процессах.
5. Схема Исикавы призвана выявить стратегический искоренения проблемы производственного брака. Для того, чтобы качество услуг было на достойном уровне, персоналу необходимо отличное знание продукта, техник продаж и общих принципов обслуживания клиентов. Учебные заведения, к сожалению, не дают обширных знаний и навыков для оптимизации системы управления качеством услуг. На плечи работодателей ложится обязанность обучить контактный персонал как предоставлять отличный сервис.

Любые улучшения правил обслуживания клиентов невозможны без анализа текущего уровня сервиса, в данном аспекте эффективно использовать маркетинговые исследования, а вот для проверки менеджеров интернет-магазинов лучше применить метод «Тайный звонящий» (Mystery calling). Также это исследование подходит для проверки сотрудников call-центров, технической поддержки, менеджеров рецепций [2, с. 85].

Качество обслуживания и удовлетворенность клиентов – две стороны одной медали, без одного не бывает второго. Измерить удовлетворенность клиентов можно с помощью Индекса удовлетворенности потребителей (Customer Satisfaction Index, CSI).

Система оценки лояльности клиентов NPS (Net Promoter Score) позволяет выявить количество сторонников компании (клиентов, которые готовы рекомендовать вас своим друзьям и знакомым), нейтральных потребителей и критиков. Открытый уточняющий вопрос в анкете отразит причины удовлетворенности или наоборот неудовлетворенности продуктом. Полученные ответы – это новые идеи для улучшения бизнеса.

Приступить к улучшению качества обслуживания можно прямо сейчас. Можно позвонить 10 клиентам и узнать насколько они удовлетворены качеством обслуживания в компании от 1 до 10. Далее необходимо получить обратную связь и немедленно приступать к улучшению сервиса.

Для улучшения качества услуг предприятия руководству следует нанимать «своих» людей и формироватьу них единое видение цели существования компании. Очень важно собрать людей с одинаковыми ценностями и взглядами, чтобы воплотить в жизнь миссию компании.

Перед рекрутерами компании всегда стоит сложная задача: найти соискателя, который будет максимально соответствовать экосистеме фирмы и обладать необходимым опытом и знаниями [3, с. 94].

Детальное описание требований к кандидату – это половина успеха в поиске идеального кандидата. Хорошо написанная вакансия, кроме графика работы и функциональных обязанностей, содержит информацию о компании; ценностях, которыми руководствуются сотрудники в работе с клиентами и внутри коллектива. На первом этапе это хорошо отсеивает «не своих» кандидатов. Сотрудники, которые разделяют ценности компании, быстро вливаются в коллектив, генерируют новые идеи, стимулируют улучшение качества обслуживания.

Кроме того, для успешной работы, коллектив должен иметь единое видение цели своей работы.

Также руководству предприятия необходимо инвестировать в новые технологии. Для этого необходимо создать удобный и понятный сайт, обязательно позаботившись о его мобильной версии. По некоторым прогнозам к 2020 году в мире будет 6,1 млрд пользователей смартфонов. Множество клиентов будут искать информацию о компании, и даже пожелают заказать товар или услуги со своего мобильного устройства. Необходимо рРазработать приложение, где в персональном кабинете клиент сможет отслеживать свои заказы и оплаты [1, с. 66].

Как один из пунктов оптимизации системы управления качества услуг выступает расширение полномочий сотрудников. Расширение полномочий сотрудников – это устранение причин, которые мешают выполнять их работу более эффективно. Особенно это важно для менеджеров по работе с клиентами.

Во-первых, предоставляя сотрудникам возможность самостоятельно принимать решения, вы уменьшаете бюрократическую цепочку и сокращаете время ожидания клиента.

Во-вторых, сотрудник будет чувствовать себя значимым звеном, компании. Самостоятельно решая проблему клиента, он почувствует себя не «рядовым менеджером» или «маленьким человеком», а менеджером-управленцем, который способен удовлетворить клиента.

Также необходимо быть доступными для клиента во всех отношениях. То есть Контакты компании всегда должны быть на видном месте. Озадаченный своей проблемой, клиент не будет прокручивать «простыню» сайта в поисках телефона или электронной почты. Возможность заказать обратный звонок на сайте является дополнительным способом удержания клиента [2, с. 115].

Следует ценить время и нервы своих клиентов. Ничто так не раздражает как ожидания ответа на звонок. Если клиенту сказать: «Ожидайте ответа в течение 25 минут», – скорее всего, он будет в ярости. Напрашивается вывод, что компания экономит на кадрах, раз не может обслужить всех клиентов. Это грозит потерей своих потребителей и негативными отзывами о компании.

Быть на связи – это правило хорошего тона в работе с клиентами. Раздался звонок – берите трубку. Помните, что каждый живет в своем ритме и его график может не совпадать с обеденным перерывом в вашей фирме. На такой случай будет уместно, чтобы в офисе оставался дежурный, который всегда ответит на звонок.

Оперативно отвечайте на запросы по электронной почте. Даже если сейчас вопрос клиента решить невозможно, напишите, что вы получили его запрос и ответите на него в течение часа, например.

Дайте возможность клиенту связаться с первыми лицами компании. Повесьте телефон ТОП-менеджера на видном месте в офисе или магазине. Часто этот метод используют ритейлы. Возможность достучаться к руководству способствует повышению лояльности клиентов и демонстрирует открытость компании. Но мало развесить телефон руководства на сайте и видных местах. Нужно обязательно отвечать на звонки, и разбираться с вопросами клиентов, чтобы не получился обратный эффект.

Необходимо сделать честность первой заповедью построения отношений с клиентами.

Честность – достоинство на все времена, и отношения с клиентами не исключение. Если компания планирует строить со своими потребителями долгосрочные отношения, то ей следует установить прозрачные и понятные «правила игры» для своих клиентов.

Отказывайтесь от проекта, если это не входит в зону вашей компетенции. Признавайте свои ошибки. Все это свидетельствует о том, что вы развиваетесь, учитесь, становитесь сильнее и не гонитесь за любыми деньгами, а являетесь специалистом в своей области.

Получить заказ от корпорации, и не выполнить обязательства из-за недостатка ресурсов и компетенции. Что может быть хуже? Самое ценное, что есть у компании, – это ее хорошая репутация, которую однажды потеряв – уже не вернуть [2, с. 118].

Также необходимо обучать своих клиентов. Совершенствуя стандарты обслуживания, обучая персонал, внедряя новые технологии – рано или поздно вы заметите, что ваш клиент уже то и не ваш. Компания сделала огромный шаг вперед, а клиент остался на том же уровне.

Мессенджеры, социальные сети, корпоративные блоги, вебинары, живые мастер-классы – позволяют перейти от монолога к диалогу с клиентом. Обучать клиентов – значит убить двух зайцев. Во-первых, через статьи, полезные советы, информацию о новинках и особенностях товара/услуги можно просвещать потребителей. Вы начнете говорить с клиентом на одном языке, вам будет легче донести до него, почему нужно делать так и не иначе. Обучение помогает работать с возражениями и объяснить, что «мы так хотим» не всегда правильный подход к постановке задачи.

Выводы

Следует отметить, что любые действия, направленные на улучшения системы управления качеством услуг, несомненно, отразятся на увеличении прибыли и укреплении финансового положения компании-производителя. Проще говоря, улучшения экономической устойчивости любого предприятия можно достигнуть, если всерьез заняться повышением качества услуг (продукции) (ведь с ростом качества растет и его стоимость).

Список литературы

1. *Бойцов Б.В., Комаров Ю.Ю., Панкина Г.В.* Вопросы управления качеством технологических процессов. М.: Дрофа, 2017.
2. *Евстропов Н.А., Корнеева В.М., Бабыкин С.В.* Менеджмент качества предприятий и организаций. М.: Юнити, 2016.
3. *Зекунов А.Г., Иванов В.Н.* Обеспечение функционирования системы менеджмента качества. М.: АСМС, 2012
4. *Дудин М.Н., Лясников Н.В.* Менеджмент в XXI веке: сущность, проблемы и задачи // Путеводитель предпринимателя. 2010. № 8. С. 83–92.
5. *Плещенко В.И.* Роль коллективных сообществ в обеспечении стабильного функционирования промышленных предприятий в условиях

экономического кризиса // Экономика в промышленности. 2015. № 2. С. 59–65. DOI: https://doi.org/10.17073/2072-1633-2015-2-59-65

6. *Zeleke Worku.* The impact of poor quality municipal services on small enterprises // Investment Management and Financial Innovations. 2017. Vol. 13. № 3. С. 274–279. DOI: https://doi.org/10.21511/imfi.13(3-1).2016.14
7. *Фролова Е.Е.* Гражданское общество: история, реалии, перспективы // Экономика образования. 2008. № 4. С. 144а–146.
8. *Решетов К.Ю.* Конкурентоспособность малых и средних предпринимательских структур в России и зарубежных странах // Бизнес в законе. 2012. № 6. С. 206–209.
9. *Inglehart R., Abramson P.R.* Economic security and value change // American Political Science Review. 1994. Vol. 88. no 2. pp. 336–354.
10. *Jerman-Blažič B.* et al. An economic modelling approach to information security risk management // International Journal of Information Management. 2008. Vol. 28. no 5. pp. 413–422.
11. *Sheehan M.* International security: an analytical survey // Boulder CO. 2005.
12. *Tuckwell H.C.* Elementary applications of probability theory. Routledge, 2018.
13. The Global Competitiveness Report. WEF. URL: http://reports.weforum.org/global-competitiveness-index (свободный)
14. European higher education area, 2018 // European higher education area and Bologna process (1999–2018). URL: http://www.ehea.info (free)

Для цитирования

Невмывако В. П. Обеспечение экономической устойчивости предприятий путем оптимизации системы управления качеством услуг // Экономика и социум: современные модели развития. 2018. Т. 8. № 2(20). С. 22–32

V. P. Nevmyvako [1]

Ensuring economic stability of enterprises by optimizing the quality management system of services

Annotation

Purpose: *based on the analysis of literary sources, as well as international experience, investigate the patterns of economic sustainability of an enterprise by optimizing service quality management systems.*

Materials and methods: *the methodological basis of this article is literary sources for optimizing service quality management systems, as well as open analytical materials on the impact of service quality on the economic sustainability of enterprises. In this article, applied methods such as analysis and synthesis, systematization and comparison.*

Results: *this article defines the essence of the service quality management system and its role and impact on the economic sustainability of the enterprise. The analysis of modern methods of optimization of service quality management systems has been carried out.*

Conclusions: *at the moment, the improvement of the quality management system of services in any enterprise is the key to its successful economic development and the basis for the competitiveness of goods produced or services provided. The reform has given rise to the fact that in various countries (Eastern Europe and the CIS) there is an acute problem of certification of the quality of products (services). This problem ultimately led to a decline in demand for the services of enterprises operating in the domestic market, as a result of which there was intense competition between enterprises. However, the position of Russian enterprises was initially losing due to the poor quality of the services provided. The findings and research results can be used in the further development of optimization of service quality management systems.*

Keywords: *management system, quality, quality management, services, economic stability, optimization*

References

1. Boytsov B.V., Komarov Yu.Yu., Pankina G.V. Issues of quality management of technological processes. Moscow, Drofa, 2017.
2. Evstropov N.A., Korneev V.M., Babykin S.V. Quality management of enterprises and organizations. Moscow, Unity, 2016.
3. Zekunov A.G., Ivanov V.N. Ensuring the functioning of the quality management system. Moscow, ASMS, 2012.

[1] **Nevmyvako Valery P.**, aspirant, Institute for Product Distribution and Wholesale Market Research (ITKOR Institute) (Moscow, 125319, Chernyakhovsky str., 16); **nevmyvako@ranepa.ru**

4. Dudin M.N., Lyasnikov N.V. Management in the 21st Century: Essence, Problems and Tasks. *Entrepreneur's Guide*. 2010; (8):83–92.
5. Pleshchenko V.I. The role of collective communities in ensuring the stability of the industrial enterprises in the economic crisis. *Russian Journal of Industrial Economics*. 2015;(2):59-65. Available from: https://doi.org/10.17073/2072-1633-2015-2-59-65
6. Zeleke Worku. The impact of poor quality municipal services on small enterprises. *Investment Management and Financial Innovations*. 2017; 13(3):274–279. Available from: https://doi.org/10.21511/imfi.13(3-1).2016.14
7. Frolova E.E. Civil society: history, realities, prospects. *Economics of Education*. 2008; (4):144a–146.
8. Reshetov K.Yu. Competitiveness of small and medium-sized business structures in Russia and foreign countries. *Business in Law*. 2012; (6):206–209.
9. Inglehart R., Abramson P.R. Economic security and value change. *American Political Science Review*. 1994; 88(2):336–354.
10. Jerman-Blažič B. et al. An economic modelling approach to information security risk management. *International Journal of Information Management*. 2008; 28(5):413–422.
11. Sheehan M. International security: an analytical survey. *Boulder CO*. 2005.
12. Tuckwell H.C. Elementary applications of probability theory. Routledge, 2018.
13. The Global Competitiveness Report. WEF. URL: http://reports.weforum.org/global-competitiveness-index (free)
14. European higher education area, 2018 // European higher education area and Bologna process (1999–2018). URL: http://www.ehea.info (free)

For citation

Nevmyvako V. P. Ensuring economic stability of enterprises by optimizing the quality management system of services. *Economics & Society: Contemporary Models of Development*. 2018; 8(2(20)):22–32