

На правах рукописи

Домнин Антон Дмитриевич

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ И
ИНСТРУМЕНТАЛЬНЫХ МЕТОДОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
БЫТОВЫХ УСЛУГ**

**Специальность 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством
(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексами - сфера услуг)**

**АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук**

Санкт-Петербург – 2021

Работа выполнена в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Научный руководитель –

доктор экономических наук, доцент

Барыкин Сергей Евгеньевич

Официальные оппоненты:

Максимова Татьяна Геннадьевна

доктор экономических наук, профессор,
федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего
образования

«Национальный
исследовательский университет ИТМО»,
профессор факультета технологического
менеджмента и инноваций

Волкова Альбина Алексеевна

кандидат экономических наук, доцент,
федеральное государственное казенное
военное образовательное учреждение
высшего образования «Военная академия
материально-технического обеспечения
имени генерала армии А.В. Хрулёва»
Министерства обороны Российской
Федерации», доцент кафедры гуманитарных
и социально-экономических дисциплин

Ведущая организация -

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего
образования
**«Орловский
государственный университет экономики
и торговли»**

Защита состоится «___» _____ 2021 года в _____ часов на заседании диссертационного совета Д 212.354.07 при Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» по адресу: 191023, г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, д. 21, ауд. _____.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте <http://www.unecon.ru/dis-sovety> Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

Автореферат разослан «___» _____ 2021 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Т.А. Лаврова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Объемы и разнообразие потребления услуг, в том числе бытовых, являются важнейшими индикаторами качества жизни населения страны, региона, муниципального образования. Рост их потребления специалисты в области управления связывают с ростом доходов населения, увеличением свободного времени, комфортностью проживания.

Бытовое обслуживание населения, имеющее длительную историю развития в советский период развития Российской Федерации, подверглось серьезным деформациям в период реформ 90-х годов XX века. Данный вид деятельности, имеющий социальное значение, характеризуется невысокой рентабельностью, преимущественно индивидуальным характером обслуживания потребителей услуг, незначительными объемами прибылей, не привлекал внимание предпринимателей в период становления рыночных отношений. В результате значительно сократилась сеть предприятий бытового обслуживания населения, была практически разрушена инфраструктура отрасли.

К настоящему времени подавляющая часть предприятий бытового обслуживания являются малыми, бытовые услуги оказывает значительное количество индивидуальных предпринимателей. Отсутствие серьезной поддержки малого предпринимательства в стране, необходимость для предпринимателей решения проблем аренды, пополнения оборотных фондов, расчетов с поставщиками в условиях инфляции издержек, отодвигает для них проблемы качества на второй план. Это является недопустимым, особенно в отношении бытовых услуг, которые относятся к социально значимым. Восстановление контрольных механизмов в отрасли выражается в работе с потребителями на неудовлетворительное качество полученных услуг, однако проблема предотвращения низкого качества услуг в современных условиях организации бытового обслуживания в стране пока не решена. В то же время и ученые-теоретики, и специалисты-практики отмечают необходимость и возможность внедрения в практику предприятий бытового обслуживания населений инструментов и методов, позволяющих осуществлять мониторинг и регулирование качества бытовых услуг. Столь же важным является решение задачи определения организационных форм взаимодействия сторон, заинтересованных в обеспечении населения качественными бытовыми услугами, включая органы местного и регионального управления.

Значимость увеличения предложения качественных бытовых услуг, развития сети предприятий бытового обслуживания в городской и сельской местностях, недостаточная разработанность методического обеспечения внутреннего контроля качества бытовых услуг, необходимость использования новых организационных форм взаимодействий исполнителей и потребителей бытовых услуг, а также муниципальных и региональных органов управления и контроля обусловили актуальность темы исследования.

Степень разработанности научной проблемы. Проблемы управления качеством услуг широко освещены в трудах таких отечественных и зарубежных исследователей, как В.А. Бабурин, Л. Берри, Т.И. Безденежных, Л.В.

Бесфамильная, А.Л. Воробьев, Дж. Боуэн, А.А. Волкова, В.В. Глущенко, Е.А. Горбашко, И.Г. Головцова, Г.Д. Дроздов, У.Э. Деминг, Е.С. Егорова, А.Д. Евменов, В.А. Зейтамль, М.О. Искосков, К. Исикава, Г.А. Карпова, А.Ю. Курочкина, Ф. Котлер, П.А. Красовский, М.В. Латышев, Т.Г. Максимова, Дж. Мейкенз, А.В. Никитин, Е.Ю. Никольская, К.В. Огурцов, В.В. Окрепилов, А.Н. Петров, А. Парасурман, Л.В. Плахова, Д.Г. Родионов, А.Г. Зекунов, Л.Е. Скрипко, Л.В. Хорева, Р.А. Фатхутдинов, И.Ф. Феклистов, В.В. Циганов, В.А. Черненко, У.А. Шухарт, В.Ф. Янченко и другие. Однако библиографический поиск, предпринятый автором диссертационного исследования показал, что количество исследований, посвященных развитию предложения бытовых услуг, повышения их качества и доступности для широких слоев городского и сельского населения и опубликованных после 1990-х годов существенно сократилось по сравнению с периодом 1970-х – 1980-х годов. В частности, недостаточно разработаны возможности использования добровольных объединений и ассоциацией предпринимателей, оказывающих бытовые услуги, для повышения эффективности контроля качества. Кроме того, в существенно меньшей степени, чем для промышленного производства, разработано инструментальное обеспечения контроля качества бытовых услуг.

Целью диссертационной работы является разработка организационно-методического обеспечения процессов повышения качества бытовых услуг населению.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- выявить и классифицировать факторы, определяющие качество бытовых услуг населению;
- разработать способ и методический инструментарий оценки качества бытовых услуг населению;
- установить порядок взаимодействий предприятий бытового обслуживания населения и их объединений с органами местного самоуправления, обеспечивающий повышение доступности и качества бытовых услуг населению;
- обосновать требования к документационному обеспечению политики предприятий бытового обслуживания населения и их объединений в области качества услуг населению;
- установить возможности участия организаций бытового обслуживания населения и (или) их объединений в территориальном планировании муниципального образования;
- разработать модель координации взаимодействий предпринимателей и саморегулируемой организации при создании бытового мультисервиса, обеспечивающей стабильный уровень качества бытовых услуг.

Объектом исследования являются предприятия и индивидуальные предприниматели, оказывающие бытовые услуги на территории Российской Федерации.

Предметом исследования являются организационно-экономические механизмы, формирующие качество бытовых услуг населению, и инструментальные методы его оценки.

Теоретическая основа исследования представлена научными трудами и публикациями отечественных и зарубежных ученых в области теории сферы услуг, управления качеством, планирования и прогнозирования, теории систем и системного анализа, статистики, сетевого планирования.

Методологическая основа исследования. Методы исследования: общие и специальные методы научного познания, такие, как системный подход, методы анализа и синтеза, сравнения и аналогии, статистический и экономико-математический анализ.

Информационная база диссертации представлена нормативно-правовыми актами федерального и регионального уровней, официальными статистическими данными, информацией актуальных аналитических обзоров, отраслевых периодических журналов (в том числе электронных источников), данными опросов.

Обоснованность и достоверность результатов диссертационного исследования обеспечена представительной и актуальной теоретико-методологической и информационной базой исследования, корректным использованием общих и специальных методов научного познания применительно к цели и задачам исследования, апробацией результатов исследования в практической деятельности и на конференциях, публикацией материалов в рецензируемых изданиях.

Соответствие диссертации Паспорту научных специальностей ВАК. Диссертация выполнена в соответствии с п. 1.6.109. Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка; п. 1.6.115. Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения паспорта специальности 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами - сфера услуг).

Научная новизна диссертационного исследования состоит в разработке теоретических и методических положений, позволяющих сформировать инструментарий повышения качества бытовых услуг в процессе бытового обслуживания населения на основе организационно-управленческой модели взаимодействий предпринимателей, добровольных саморегулируемых организаций и органов регионального и муниципального управления в рамках создания бытового мультисервиса, а также совершенствования методов контроля качества бытовых услуг с использованием контрольных карт.

Наиболее существенные результаты, обладающие научной новизной и полученные лично соискателем, заключаются в следующем:

- уточнена классификация факторов, определяющих качество бытовых услуг на основе дополнения таких критериев, как: запросы потребителей, качество процесса оказания услуг, качество обслуживания клиентов в организации бытового обслуживания населения, государственные и корпоративные стандарты, регламентами саморегулируемых организаций предприятий бытовых услуг в области качества;

- разработан подход к оценке качества бытовых услуг с использованием контрольных карт на основе адаптации методики SERVQUAL по критериям осязаемости, надежности, отзывчивости, убежденности, сочувствия; на базе статистической обработки экспертной информации определены предупреждающие границы, а также границы регулирования коэффициентов качества бытовых услуг по каждому из критериев;

- сформированы схемы организационных взаимодействий предпринимателей, оказывающих бытовые услуги населению, их добровольных объединений, формируемых как саморегулируемые организации, органов регионального и муниципального управления и контроля в процессе повышения качества бытовых услуг, в которой, в отличие от уже имеющихся разработок саморегулируемые организации выступают в качестве регулятора обратной связи с администрацией муниципального образования;

- разработаны рекомендации по формированию политики в области качества для саморегулируемых организаций бытового обслуживания населения с учётом их организационной специфики и требований государственных стандартов качества;

- предложена схема взаимодействий координационного совета саморегулируемых организаций бытового обслуживания населения, администрации муниципального образования и комитета по экономическому развитию субъекта Федерации в процессе территориального планирования, обеспечивающая квотирование площадей на создание бытового мультисервиса;

- разработана сетевая модель координации взаимодействий предпринимателей и саморегулируемой организации при создании бытового мультисервиса; выделена совокупность критических работ (создание системы менеджмента качества каждым членом бытового мультисервиса; разработка регламента контроля качества; прекращение деятельности предприятий бытового обслуживания, при достижении нижней границы регулирования), позволяющих обеспечивать неснижающийся уровень качества бытовых услуг.

Теоретическая значимость исследования состоит в развитии подходов к инструментарию управления предприятиями сферы бытовых услуг на основе обеспечения качества с позиций расширения возможностей согласования интересов субъектов рынка через механизмы саморегулирования.

Практическая значимость результатов состоит в возможности использования инструментов контроля качества бытовых услуг в процессе территориального планирования развития мультисервисов с учётом интересов производителей услуг, а также предпринимателями и их объединениями при разработке мероприятий по повышению качества бытовых услуг.

Апробация результатов диссертационного исследования. Основные положения и результаты исследования прошли апробацию на научно-практических конференциях, а также были внедрены в практическую деятельность.

Публикации. Основное содержание диссертационного исследования представлено в 16 работах общим объемом 12,3 п.л. (лично автора – 10,5 п.л.), в

том числе в 7 статьях общим объемом 6,3 п.л. (лично автора – 4,9 п.л.) в журналах, рекомендованных ВАК для публикации материалов диссертаций, предъявляемых на соискание ученой степени кандидата экономических наук.

Структура диссертационного исследования. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложения. Общий объем работы составляет 248 страниц, включает 25 таблиц, 14 рисунков и приложение. Библиографический список включает 436 наименований.

Во введении обоснована актуальность темы исследования; сформулированы цель и задачи исследования, определены объект и предмет исследования, раскрыта научная новизна, выявлена теоретическая и практическая значимость работы. **В первой главе** сформирована базовая система определений предмета и объекта исследования, дана оценка состояния и динамики объемов потребления бытовых услуг и проведен анализ организации контроля их качества в регионах Российской Федерации. **Во второй главе** содержится обзор инструментов контроля качества услуг. Представлена авторская методика использования контрольных карт для управления качеством бытовых услуг. Дана характеристика организационно-правовых условий управления качеством бытовых услуг населению. **В третьей главе** представлена концепция создания саморегулируемых организаций по направлениям оказания бытовых услуг, представлены требования к системе менеджмента качества данных организаций. Обоснована целесообразность создания бытовых мультисервисов и представлена сетевая модель координационных взаимодействий членов бытового мультисервиса с заинтересованными сторонами. **В заключении** приведены основные теоретические и практические выводы и предложения по результатам диссертационного исследования.

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Уточнена классификация факторов, определяющих качество бытовых услуг на основе дополнения критериев регламентами саморегулируемых организаций предприятий бытовых услуг в области качества.

Бытовые услуги являются социально значимыми, однако их потребление группой населения с наиболее высокими доходами в России растет быстрее, чем группой наименее обеспеченного населения. В то же время, кризисные ситуации в экономике способствуют уменьшению потребления бытовых услуг в целом (в сопоставимых ценах), что ведет к росту конкуренции между предпринимателями – производителями услуг. Следовательно, обеспечение качества бытовых услуг является актуальной задачей как для органов государственного и муниципального управления в силу высокой социальной значимости этих услуг, так и для организаций сферы бытового обслуживания населения (БОН) с позиций формирования конкурентных преимуществ.

К факторам, определяющим качество бытовых услуг, в научной литературе относят запросы потребителей, качество процесса оказания услуг, качество обслуживания клиентов в организации бытового обслуживания населения,

государственные и корпоративные стандарты. В диссертации предложено дополнить состав критериев регламентами саморегулируемых организаций предприятий бытовых услуг в области качества (рис.1).



Рисунок 1 – Дополненная структура факторов, формирующих качество предоставления бытовых услуг

Саморегулирование осуществляется на условиях объединения субъектов предпринимательской или профессиональной деятельности в саморегулируемые организации. Саморегулируемая организация предприятия БОН разрабатывает и утверждает стандарты и правила саморегулируемой организации, под которыми понимаются требования к осуществлению предпринимательской или профессиональной деятельности, обязательные для выполнения всеми членами саморегулируемой организации и соответствующие федеральным и региональным нормативно-правовым актам, регламентирующим процессы оказания бытовых услуг.

2. Разработан подход к оценке качества бытовых услуг с использованием контрольных карт на основе адаптации методики SERVQUAL по критериям осязаемости, надежности, отзывчивости, убежденности, сочувствия; на базе статистической обработки экспертной информации определены предупреждающие границы, а также границы регулирования коэффициентов качества бытовых услуг по каждому из критериев.

Большинство существующих методов оценки качества услуг носят субъективный либо формальный характер, что не даёт возможности установить

прямое влияние качества услуг на эффективность деятельности сервисной организации.

Качество услуги формируется в результате выполнения определенных этапов технологического процесса. Для контроля его соблюдения можно использовать контрольные карты, применяемые для сферы материального производства. Автором адаптирован инструмент контрольных карт для управления качеством бытовых услуг на основе детерминант качества услуг в соответствии с методикой SERVQUAL. Данная методика предполагает оценку качества услуги по двадцати двум характеристикам, сгруппированным по пяти главным критериям: осязаемости, надежности, отзывчивости, убежденности и эмпатии (сочувствия). Контрольные карты позволяют выявить результаты, которые выходят за границы предельных значений параметров качества услуги.

В контрольной карте представляются результаты исследования качества услуг в декартовой системе координат, где параллельно оси ординат выделяются нижняя и нижняя предупреждающая границы регулирования, центральная линия, верхняя предупреждающая и верхняя границы регулирования.

При работе с контрольными картами для управления качеством бытовых услуг целесообразно придерживаться следующего алгоритма:

- через равные промежутки времени производится оценка качества услуг объемом n по интересующей субъекта управления характеристике в соответствии с методикой SERVQUAL; результат наносится на карту;

- если произошел выход за нижнюю и верхнюю границы регулирования, то необходимо приостановить оказание услуги;

- если полученная оценка качества находится между предупреждающими границами, то качество услуги удовлетворительное, управление качеством осуществляется эффективно;

- если полученная оценка качества находится между предупреждающей и границей регулирования, необходимо повторить оценку и, если полученная оценка выходит за предупреждающие границы, следует приостановить оказание услуги;

- процессы формирования качества контролируются неудовлетворительно, если не менее восьми последовательных точек расположены по одну сторону от центральной линии и не менее восьми последовательных точек образуют последовательность, направленную либо вверх, либо вниз.

Часто менеджеров интересует не конкретный количественный параметр, а наличие или отсутствие жалоб на определенные характеристики услуги: надежность, отзывчивость, убедительность, сочувствие, осязаемость. В этом случае используют контрольные карты качественных признаков, которые бывают двух типов р-карты (используется удельный вес услуг, по которым поступили жалобы клиентов) и с-карты (используется количество услуг, по которым поступили жалобы, в выборке).

Если данные состоят из двух категорий (можно определить какое количество оказанных услуг удовлетворительного и неудовлетворительного для клиента качества), то применяются р-карты. Если же можно определить только

количество услуг ненадлежащего качества (например, известно количество жалоб клиентов), то используются с-карты. Следовательно, для сферы бытовых услуг применимы р-карты, поскольку, как правило, регистрируются жалобы на неудовлетворительное качество.

При использовании р-карт используются два метода аппроксимации – с нормальным распределением и распределением Пуассона. При аппроксимации нормальным распределением производится выборка объемом n . Далее оценивается доля услуг ненадлежащего качества в генеральной совокупности p , определяемая как отношение количества услуг ненадлежащего качества во всех выборках к общему количеству обследованных услуг, $q=1-p$. Нормальное распределение используется, если: $n \geq 30$, $np \geq 5$, $nq \geq 5$.

Статистические методы контроля качества позволяют рассчитать параметры центральной линии, верхней и нижней предупреждающей границ. Для описания границ используются следующие функции: центральная линия: $u=p$; предупреждающие границы: $u=p \pm 2\sqrt{pq/n}$; границы регулирования: $u=p \pm 3\sqrt{pq/n}$.

Если нижняя граница регулирования при использовании нормального распределения имеет отрицательное значение, то вычисления производятся заново с использованием распределения Пуассона, которое используется также в случае, если: $n \leq 30$, $np \leq 5$, $nq \leq 5$.

Клиенты, оценивая качество услуг, могут предъявлять претензии более чем на одну ее характеристику. Для контроля количества претензий на одну услугу можно использовать с-карты. При этом используется показатель среднего числа претензий к одной услуге, рассчитываемый как отношение общего числа претензий к количеству обследованных услуг (опрошенных клиентов).

Предлагаемый подход был апробирован, был проведен опрос 120 клиентов парикмахерских и салонов красоты, автосервисов и прачечных по детерминантам инструмента SERVQUAL (фрагмент представлен в табл.1).

По результатам обследования были построены контрольные карты по каждому из критериев методики SERVQUAL и определены границы регулирования. Фрагмент расчетного обоснования для группы «Парикмахерские (салоны красоты)» приведен ниже.

1. Детерминанта инструмента SERVQUAL: осязаемость (объективные характеристики элементов физического окружения при предоставлении услуги — помещения, оборудования, внешнего вида персонала)

Коэффициент качества услуг равен 0,983, соответственно, доля жалоб равна $p = 0,017$. Объем выборки $n = 56$.

Определение границ: $n = 805 \geq 30$, следовательно:

$$np = 805 * 0,017 = 13,685 \geq 5, \quad q = 1 - p = 0,983, \quad nq = 805 * 0,983 = 791,3 \geq 5/$$

Все условия выполнены, допускается использование нормального распределения. Центральная линия контрольной карты: $p = 0,017$.

Предупреждающие границы:

$p \pm 2\sqrt{pq/n} = 0,017 \pm 2\sqrt{0,017 * 0,983 / 805}$, таким образом, предупреждающие границы - нижняя граница равна 0,007, а верхняя граница 0,027.

Границы регулирования:

$p \pm 3\sqrt{pq/n} = 0,017 \pm 2\sqrt{0,017*0,983/805}$, Таким образом, границы регулирования - нижняя граница равна 0,002, а верхняя граница 0,032.

Таблица 1 - Характеристика возможностей получения компенсации за некачественно оказанные бытовые услуги - Детерминанта инструмента SERVQUAL: осязаемость (объективные характеристики элементов физического окружения при предоставлении услуги — помещения, оборудования, внешнего вида персонала)

Предприятие БОН	Количество респондентов	Характеристики компенсаций								Жалобы, оставленные без внимания	
		Количество посещений за год			Получено компенсаций						
		Всего	Количество жалоб на качество услуги	Коэффициент качества услуг (1-стр.3/ стр.2)	Моральная (извинение)	Материальная					
						Возмещена стоимость услуги		Возме- щена стоимость услуги и моральный ущерб			
					Администрацией предприятия БОН	В судебном порядке	Администрацией предприятия БОН	В судебном порядке	Всего, шт.	В % к общему количеству	
А	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Парикмахерские (салоны красоты)	56	805	14	0,983	-	-	-	-	-	14	100,0
2. Автосервис	37	146	67	0,541	3	-	-	-	-	64	95,5
3. Прачечные- химчистки	27	213	23	0,892	2	6	-	-	-	15	65,2
Итого	120	1164	104	0,911	5					93	89,4

В таблице 2 приведены оценки границ контрольных карт для обследованных автором диссертации исследования парикмахерских (салонов красоты) по критериям методики SERVQUAL.

Таблица 2 – Оценки границ контрольных карт качества услуг предприятий БОН

Границы	Критерии качества бытовой услуги (по доле жалоб)				
	Осязаемость	Надежность	Отзывчивость	Уверенность	Эмпатия
Парикмахерские, салоны красоты					
Центральная линия	0,017	0,011	0,344	0,268	0,141
Нижняя предупреждающая граница	0,007	0,005	0,310	0,236	0,117
Верхняя предупреждающая граница	0,027	0,017	0,377	0,300	0,165
Нижняя граница регулирования	0,002	0,002	0,294	0,220	0,105

Верхняя граница регулирования	0,032	0,020	0,394	0,316	0,177
-------------------------------	-------	-------	-------	-------	-------

Характеристики контрольной карты могут быть полезны для оперативного регулирования и контроля качества бытовых услуг при условии постоянного мониторинга качества услуг и оценки коэффициента качества.

3. Сформированы схемы организационных взаимодействий предпринимателей, оказывающих бытовые услуги населению, их добровольных объединений, формируемых как саморегулируемые организации, органов регионального и муниципального управления и контроля в процессе повышения качества бытовых услуг, в которой, в отличие от уже имеющихся разработок саморегулируемые организации выступают в качестве регулятора обратной связи с администрацией муниципального образования.

Механизмы саморегулирования уже доказали свою эффективность, однако в сфере бытового обслуживания слабо распространены, что связано с отсутствием интереса предпринимателей в регулярном контроле качества услуг. С учётом высокой социальной значимости бытовых услуг одной из приоритетных задач органов территориального управления является стимулирование развития тех форм предпринимательской деятельности, которая обеспечивает предоставление бытовых услуг, удовлетворяющих наименее обеспеченные слои населения по соотношению цена/качество. Проблемы качества бытовых услуг, могут быть решены на основе объединения предпринимателей в саморегулируемые организации по каждому профилю бытовых услуг, которые должны взаимодействовать с администрацией муниципального образования.

Контроль качества бытовых услуг населению на территории муниципального образования может быть организован по следующему алгоритму с использованием метода контрольных карт:

1. Заключение договора между администрацией муниципального образования и консалтинговой организацией на предмет оценки качества бытовых услуг населению на территории муниципального образования.

2. Формирование выборки организаций бытового обслуживания для проведения опроса.

3. Проведения опроса по детерминантам инструмента SERVQUAL.

4. Проведение контрольных карт по каждому из критериев методики SERVQUAL.

5. Расчет границ регулирования.

6. Интерпретация результатов и подготовка рекомендаций:

- если оценка качества находится в интервале между предупреждающими границами, то контроль качества следует осуществлять в режиме мониторинга;

- если оценка качества выходит на предупреждающие границы, то необходимо вынести представление о ненадлежащем качестве услуг и довести его до саморегулируемой организации и соответствующих организаций бытового обслуживания (рис. 2).



Рисунок 2 – Схема взаимодействий саморегулируемой организации и администраций муниципального образования в процессе контроля качества бытовых услуг населению

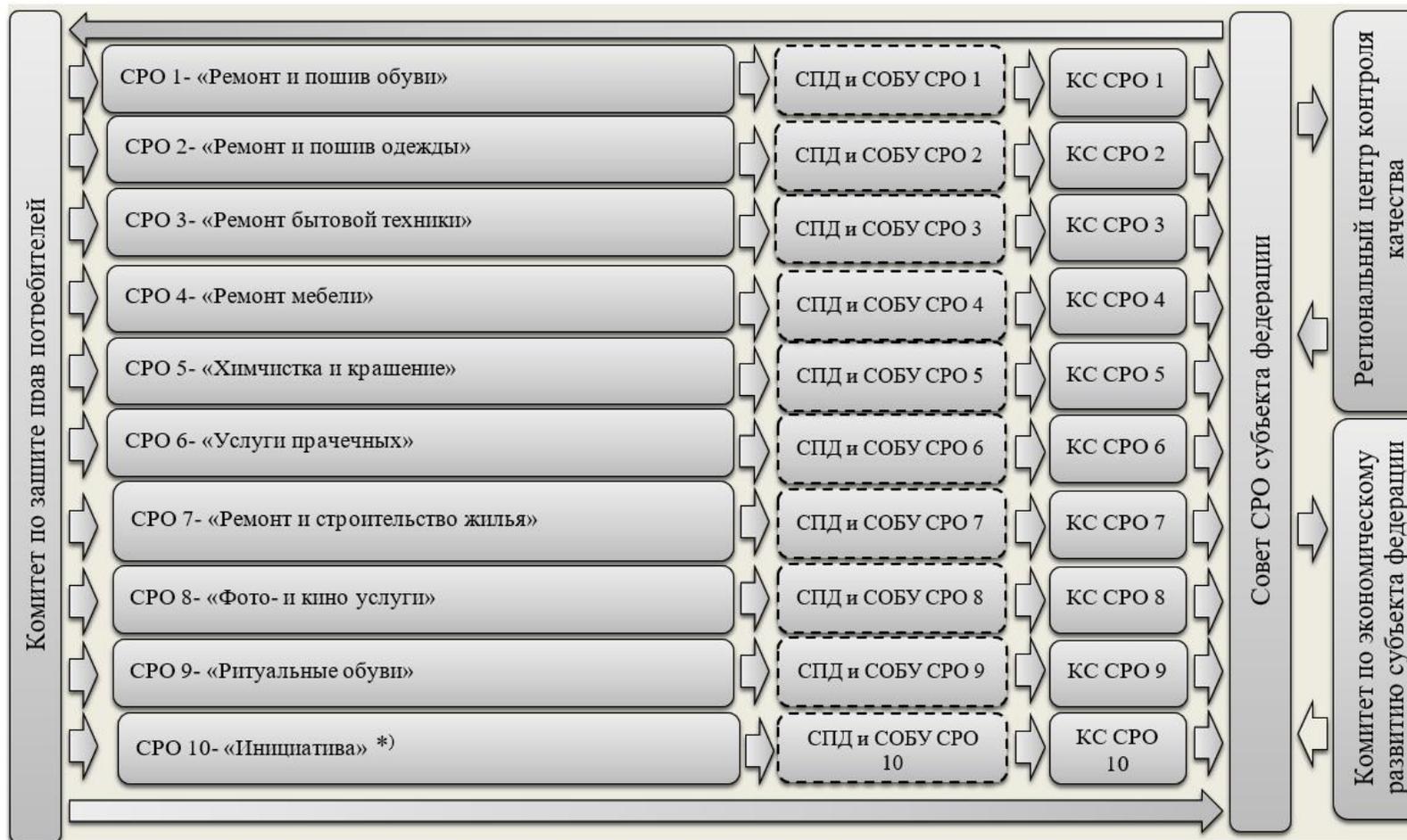
Создание СРО предполагает создание корпоративных (цеховых) стандартов (на основе государственных отраслевых стандартов и правил), что даёт возможность контроля качества услуг. На региональном уровне представители СРО объединяются в Координационный совет. На рис. 3 представлена схема взаимодействия СРО с администрацией субъекта федерации через Координационные советы.

В состав функций Координационного совета СРО целесообразно включить также решение проблем инфраструктурного обслуживания, а именно: формирование систематических взаимодействий с учреждениями начального, среднего и высшего профессионального образования; организация рекламных кампаний, выставок, ярмарок; содействие организации проектирования объектов БОН; логистическое обеспечение деятельности предприятий.

4. Разработаны рекомендации по формированию политики в области качества для саморегулируемых организаций бытового обслуживания населения с учётом их организационной специфики и требований государственных стандартов качества.

Членство в СРО БОН должно предполагать проведение единой политики в области качества, что означает принятие программного документа общим собранием членов СРО БОН, где определяются основные направления и цели членов СРО БОН в области качества. На основании общей политики в области качества разрабатываются и принимаются частные политики каждым членом в отдельности.

Автором диссертации адаптированы требования «ГОСТ Р 50691-2013. Модель обеспечения качества услуг» для разработки основных элементов политики качества, обязательных для членов СРО БОН.



Условные обозначения: СПД – стандарт профессиональной деятельности;
СОБУ – стандарт оказания бытовой услуги; КС СРО – координационный совет СРО

Рисунок 3 – Схема взаимодействия СРО бытовых услуг с региональными органами контроля и управления

Основными задачами политики в области качества услуг являются: оказание бытовых услуг в соответствии с ожиданиями потребителя и в соответствии с государственными, отраслевыми и корпоративными стандартами их качества; обеспечение социальной, экологической и производственной эффективности бытовых услуг; реализация мероприятий по повышению эффективности оказываемых услуг.

С учётом особенностей бытовых услуг необходимо выделить персонал, ответственный за: организацию работы по приему жалоб и претензий потребителей бытовых услуг; ведение учетных регистров, в которых фиксируются жалобы и претензии; реализацию мероприятий, направленных на предупреждение претензий и жалоб потребителей; реализацию мероприятий, направленных на устранение последствий жалоб потребителей; контроль реализации мероприятий.

Предприятие БОН должно обеспечивать документационные и организационные условия проведения внутренних проверок качества, что предполагает наличие средств контроля и квалифицированных сотрудников для проведения проверки. Сотрудники, осуществляющие проверку, не могут являться исполнителями проверяемого этапа работ.

Система менеджмента качества бытовых услуг включает следующие элементы: нормативно-правовые акты, федеральный и отраслевые стандарты на оказание бытовых услуг; корпоративный стандарт качества бытовых услуг, учитывающий результаты опросов потребителей; политику предприятия БОН в области; квалификационные требования к персоналу; должностные инструкции работников; регламент технологического процесса, включая требования к оборудованию, инструменты, оснастке, сырью, материалам; методику контроля качества; регламент работы комиссий по контролю качества; анкеты для изучения мнений потребителей бытовых услуг; формы отчетов по качеству; информацию о предоставляемых бытовых услугах для потребителей; порядок актуализации элементов системы менеджмента качества.

В диссертации подробно изложено содержание каждого из элементов с учётом специфики бытовых услуг.

5. Предложена схема взаимодействий координационного совета саморегулируемых организаций бытового обслуживания населения, администрации муниципального образования и комитета по экономическому развитию субъекта Федерации в процессе территориального планирования, обеспечивающая квотирование площадей на создание бытового мультисервиса.

Перспективной организационной формой предоставления бытовых услуг является бытовой мультисервис – это многопрофильный комплекс предприятий или индивидуальных предпринимателей, оказывающих бытовые услуги населения и располагающихся в пределах шаговой доступности друг от друга. Оформление бытового мультисервиса как ассоциации, основанной на добровольном членстве, с обязательствами его участников относительно соблюдения стандартов и регламентов качества, создает потенциальные условия

для повышения бытовых услуг, а также возможности взаимодействия с органами регионального и муниципального управления (рис.4).

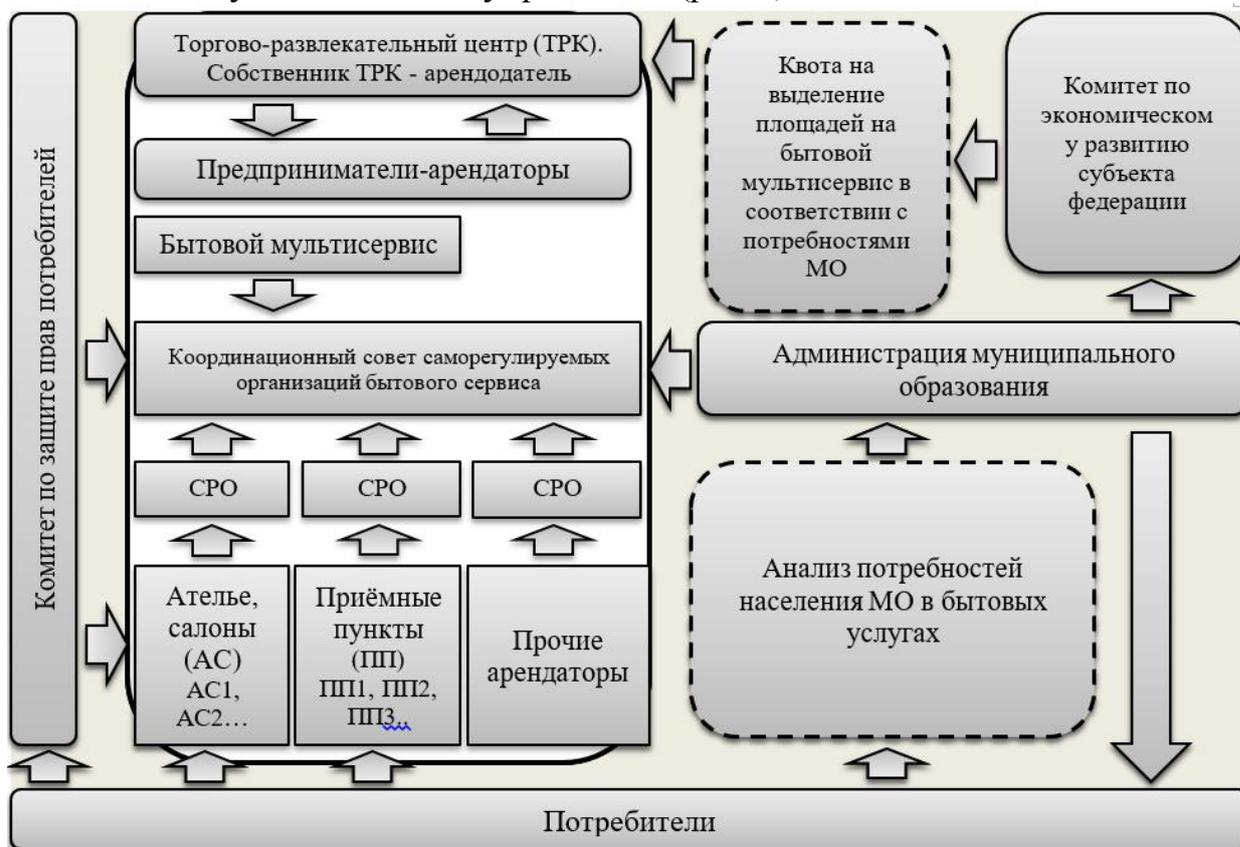


Рисунок 4 – Схема взаимодействия предпринимателей и органов регионального и муниципального управления при создании бытового мультисервиса

Членство в координационном совете арендаторов-предприятий БОН является обязательным и должно быть включено в условия арендного договора. Высокое качество предоставления бытовых услуг и их комплексность соответствует интересам арендодателя – собственника помещений торгово-развлекательного комплекса с точки зрения стабильности доходов.

Общее собрание членов бытового мультисервиса создает координационный совет и принимает Положение об организации контроля качества бытовых услуг в мультисервисе, предусматривающее создание открытой системы менеджмента качества всеми членами мультисервиса. Это что предполагает согласие на проведение периодических проверок качества оказываемых услуг, а также на участие представителей членов мультисервиса при выявлении причин и ликвидации последствий жалоб потребителей на оказанную услугу конкретным участником мультисервиса.

Координационный совет создает комиссию по контролю качества услуг, в состав которой входят представители предпринимателей – членов бытового мультисервиса.

Комиссия осуществляет свою работу на основе соблюдения следующих принципов: соблюдение требований нормативно-правовых документов, регламентирующих предпринимательскую деятельность и качество бытовых

услуг населению; осуществление контрольных мероприятий только при участии всех членов комиссии, уполномоченных на их проведение; установление перечня требований, обязательных для членов мультисервиса; непрерывность одного контрольного мероприятия; объективность и беспристрастность при установлении причин появления жалоб потребителей; возможность обжалования действий и решений комиссии по контролю качества услуг; недопустимость взимания платы с членов мультисервиса за проведение контрольных мероприятий (кроме экспертиз качества услуг); персональная имущественная, дисциплинарная и уголовная ответственность за соблюдение законодательства РФ.

6. Разработана сетевая модель координации взаимодействий предпринимателей и саморегулируемой организации при создании бытового мультисервиса; выделена совокупность критических работ (создание системы менеджмента качества каждым членом бытового мультисервиса; разработка регламента контроля качества; прекращение деятельности предприятий бытового обслуживания, при достижении нижней границы регулирования), позволяющих обеспечивать неснижающийся уровень качества бытовых услуг.

На основе использования методологии сетевого планирования в соответствии со схемой на рис.4 определено содержание работ при создании бытового мультисервиса:

разработка положения о бытовом мультисервисе (1-2); определение состава членов бытового мультисервиса (3-4); создание координационного совета членов бытового мультисервиса (4-13); создание системы менеджмента качества каждым членом бытового мультисервиса (5-6); создание комиссии по контролю качества услуг бытового мультисервиса (8-6); разработка регламента контроля качества услуг бытового мультисервиса (6-7); разработка регламента оказания услуг социально незащищенным группам населения (9-10); разработка мер дисциплинарного воздействия на нарушителей регламента контроля качества (11-12); прекращение деятельности предприятий бытового обслуживания, оказывающих некачественные услуги, в соответствии с положением о бытовом мультисервисе (12-13); разработка правил производственной безопасности оказания бытовых услуг членами бытового мультисервиса (14-15); разработка правил санитарно-гигиенической безопасности оказания бытовых услуг (16-17); разработка условий предоставления скидок постоянным клиентам (18-19); оказание бытовых услуг членами мультисервиса постоянным клиентам (19-28); проведение анкетирования потребителей (20-21); разработка мероприятий по предупреждению жалоб потребителей членами бытового мультисервиса (22-23); разработка мероприятий по предотвращению жалоб на бытовые услуги (24-25); разработка программы бытового мультисервиса как центра высокого качества услуг (26-27); оказание бытовых услуг новым потребителям (27-28).

В диссертации представлены расчёты параметров сетевой модели (табл.4).

Таблица 4 – Параметры сетевой модели

Коды работ	t_{ij}	$t_{ij}^{(p.n.)}$	$t_{ij}^{(p.o.)}$	$t_{ij}^{п.н.}$	$t_{ij}^{п.о.}$	$r_{ij}^{(n)}$	$r_{ij}^{(c)}$
1	1	3	4	5	6	7	8
1-2	3	0	3	55	58	55	0
3-4	3	0	3	58	61	58	0
4-13	31	3	34	58	89	55	35
5-6	29	0	29	0	29	0	0
8-6	15	0	15	15	30	15	10
6-7	42	14	56	14	56	0	0
9-10	6	0	6	55	61	55	55
11-12	3	0	3	58	61	58	58
12-13	32	61	93	61	93	0	0
14-15	3	0	3	46	49	46	0
16-17	3	0	3	49	52	49	0
18-19	3	0	3	49	52	49	0
19-28	30	3	33	52	82	49	0
20-21	30	0	30	31	61	31	0
22-23	13	0	13	39	52	39	0
24-25	5	0	5	47	52	47	17
26-27	3	0	3	58	61	58	0
27-28	32	3	35	61	93	58	0

t_{ij} – ожидаемая оценка продолжительностей работ; $t_{ij}^{(p.n.)}$ – ранний срок начала работ; $t_{ij}^{(p.n.)} = T^p_i$; $t_{ij}^{(p.o.)}$ – ранний срок окончания работы; $t_{ij}^{(p.o.)} = T^p_i + t_{ij}$; $t_{ij}^{п.о.}$ – поздний срок окончания работ; $t_{ij}^{п.о.} = T^п_j$; $t_{ij}^{п.н.}$ – поздний срок начала работ; $t_{ij}^{п.н.} = T^п_j - t_{ij}$; $r_{ij}^{(n)}$ – полный резерв времени работы; $r_{ij}^{(n)} = T^п_j - T^p_i - t_{ij}$; $r_{ij}^{(c)}$ – свободный резерв времени работы; $r_{ij}^{(c)} = T^п_j - T^p_i - t_{ij}$.

Критический путь образуют работы с нулевым резервом: 5-6 – создание системы менеджмента качества каждым членом бытового мультисервиса; 6-7 – разработка регламента контроля качества; 12-13 – прекращение деятельности предприятий бытового обслуживания, в соответствии с положением о бытовом мультисервисе. Это необходимо учесть в договоре аренды при формировании мультисервиса. В раздел договора «Обязанности арендатора» целесообразно включить следующие условия: арендатор обязуется разработать систему менеджмента качества бытовых услуг; арендатор обязуется вступить в члены координационного совета бытового мультисервиса и выполнять все требования регламента контроля качества бытового мультисервиса. В раздел «Особые условия» целесообразно включить следующее условие: «Действия арендного договора прекращается досрочно в случае получения арендодателем представления комиссии по контролю качества бытового мультисервиса».

III ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ (ЗАКЛЮЧЕНИЕ)

Для успешного развития сферы бытового обслуживания населения с учётом высокой социальной значимости бытовых услуг необходимо формирование конкурентной среды для предпринимателей с одновременным созданием условий для постоянного контроля качества услуг.

Для контроля качества услуг может быть адаптирован инструмент контрольных карт, которые позволяют выявить результаты, выходящие за границы предельных значений параметров качества услуги. Данные контрольных карт могут быть полезны для оперативного регулирования контроля качества бытовых услуг при условии, если предприятие БОН осуществляет постоянный мониторинг качества услуг и оценку коэффициента качества.

Проблемы качества бытовых услуг могут быть решены на основе объединения предпринимателей в СРО по каждому профилю бытовых услуг, взаимодействующие с администрациями муниципальных округов. Предлагается создать в субъекте федерации СРО по направлениям бытовых услуг, каждая из которых возглавляется координационным советом, разрабатывающим и выносящим на утверждение общим собранием членов СРО стандарты профессиональной деятельности и стандарты оказания бытовой услуги, а также совет СРО.

Члены СРО бытовых услуг обязаны разрабатывать и реализовывать политику качества, элементы которой разработаны автором на основании требований ГОСТ 50691-2013. «Модель обеспечения качества услуг».

Перспективной организационной формой предоставления бытовых услуг является бытовая мультисервис, которых целесообразно размещать на территории торгово-развлекательных комплексов. Оформление бытового мультисервиса как ассоциации, основанной на добровольном членстве, с обязательствами его участников относительно соблюдения стандартов и регламентов качества, создает потенциальные условия для повышения бытовых услуг. Членство в координационном совете арендаторов-предприятий БОН является обязательным и должно быть включено в условия арендного договора. Высокое качество и комплексность предоставления бытовых услуг отвечает экономическим интересам арендодателя, стабилизируя доходы от арендной платы.

Разработанная сетевая модель координации межорганизационных взаимодействий при создании системы менеджмента качества бытовых услуг в мультисервисе позволила выделить критический путь и установить обязательные требования к арендному договору между собственником торгово-развлекательным комплексом, на территории которого предполагается создание бытового мультисервиса, и предпринимателями – арендаторами, оказывающими бытовые услуги населению.

IV. ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Публикации в изданиях, включенных в международную эконометрическую базу Scopus и/или Web of Science

1. Domnin A. Management of the economic subject and minimization of accounting risks / Domnin A., Makarova O., Martynenko O. // Proceedings of the 33rd International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2019: Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020. 33, Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020. – 2019. – С. 1945-1957. – 0,9 п.л. / 0,7 п.л.

Публикации в научных рецензируемых журналах, включенных в Перечень, рекомендованный ВАК

2. Домнин, А.Д. Оценка эффективности аутсорсинга в организациях социально-культурной сферы / А.Д. Домнин, О.Н. Макарова, О.В. Мартыненко // Практический маркетинг. – 2016. – №12-1 (238-1). – С. 84-89. – (0,9 п.л. / 0,5 п.л.).

3. Домнин, А.Д. Анализ подходов к оценке качества на предприятиях по оказанию бытовых услуг населению / А.Д. Домнин // Российский экономический интернет-журнал. – 2019. – №4. – С. 50-59. – 1,0 п.л.

4. Домнин, А.Д. Управление экономическим субъектом и минимизация бухгалтерских рисков / А.Д. Домнин, О.В. Мартыненко // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия: Экономика и экологический менеджмент. – 2019. – №1. – С. 112-118. – 0,8 п.л. / 0,6 п.л.

5. Домнин, А.Д. Применение контрольных карт Шухарта при формировании системы управления качеством предоставления бытовых услуг населению / А.Д. Домнин // Бизнес. Образование. Право. – 2020. – №2 (51). – С. 210-217. – 0,8 п.л.

6. Домнин, А.Д. Разработка сетевой модели управления качеством бытовых услуг / А.Д. Домнин, С.Е. Барыкин // Экономические науки. – 2020. – №191. – С. 70-81. – 1,0 п.л. / 0,7 п.л.

7. Домнин, А.Д. Развитие мультисервисов как фактор повышения качества жизни населения / А.Д. Домнин, С.Е. Барыкин // Экономические науки. – 2020. – №191. – С. 64-69. – 0,8 п.л. / 0,6 п.л.

8. Домнин, А.Д. Специфика построения сетевой модель создания системы менеджмента качества в мультисервисе для предприятий бытового обслуживания / А.Д. Домнин, Д.Г. Родионов, Е.А. Конников // Экономические науки. – №197. – 2021. – С. 86-89. – 1,0 п.л. / 0,7 п.л.

Публикации в других изданиях

9. Домнин, А.Д. Бизнес-процессы в управлении промышленными предприятиями // Современные аспекты управления: сборник научных статей / А.Д. Домнин. – СПб.: Изд-во «Астерион», 2016. – С. 28-32. – 0,4 п.л.

10. Домнин, А.Д. Теоретические аспекты инноваций в научно-техническом прогрессе // Стратегии и инструменты управления экономикой: отраслевой и региональный аспект: Материалы VIII Международной научно-практической конференции / А.Д. Домнин, А.С. Князев, Ю.Н. Макарова, О.Н. Макарова. – СПб.: Изд-во «СПбПУ Петра Великого», 2018. – С. 258-263. - 0,4 п.л./ 0,2 п.л.

11. Домнин, А.Д. Разработка способов оценки качества на предприятиях по оказанию бытовых услуг в условиях цифровой экономики // Неделя науки СПбПУ: Материалы научной конференции с международным участием. Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли. В 3-х частях / А.Д. Домнин. – СПб.: Изд-во «СПбПУ Петра Великого», 2019. – С. 451-453. – 0,6 п.л.

12. Домнин, А.Д. Влияние цифровизации на занятость в сфере предоставления бытовых услуг // Неделя науки СПбПУ: Материалы научной конференции с международным участием. Институт промышленного менеджмента, экономики и торговли. В 3-х частях / А.Д. Домнин. – СПб.: Изд-во «СПбПУ Петра Великого», 2019. – С. 453-455. – 0,3 п.л.

13. Домнин, А.Д. Основные аспекты управления качеством оказания бытовых услуг на муниципальном и региональном уровнях // Актуальные аспекты управления: Сборник научных трудов / А.Д. Домнин. – СПб: Изд-во «Астерион». – 2019. – С. 25-31. – 0,7 п.л.

14. Домнин, А.Д. Применение механизма саморегулирования организаций бытового обслуживания населения как способ повышения качества предоставляемых услуг // Актуальные аспекты управления: Сборник научных трудов / А.Д. Домнин. – СПб: Изд-во «Астерион», 2019. – С. 32-39. – 0,8 п.л.

15. Домнин, А.Д. Разработка этапов информационно-аналитической системы на предприятиях по бытовому обслуживанию населения в условиях цифровой экономики / А.Д. Домнин // Кластеризация цифровой экономики: Глобальные вызовы. – 2020. – С. 546-551. – 1,0 п.л.

16. Домнин, А.Д. Основные аспекты работы системы CRM на предприятиях бытового обслуживания населения / А.Д. Домнин // Фундаментальные и прикладные исследования в области управления, экономики и торговли: Сборник трудов всероссийской научной и учебно-практической конференции. В 3-х частях / А.Д. Домнин. – СПб.: Изд-во: ПОЛИТЕХ-ПРЕСС, 2020. – с. 52-57 – 0,9 п.л.