**Соловьева Лариса Владимировна. Сфера услуг и ее влияние на качество жизни населения: теоретико-методологические основы, методический инструментарий оценки и концепция развития : диссертация ... доктора экономических наук : 08.00.05 / Соловьева Лариса Владимировна; [Место защиты: Белгородский университет потребительской кооперации].- Белгород, 2009.- 410 с.: ил.**

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ

«БЕЛГОРОДСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»





 

Соловьева Лариса Владимировна

**СФЕРА УСЛУГ И ЕЕ ВЛИЯНИЕ НА КАЧЕСТВО ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ:
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ, МЕТОДИЧЕСКИЙ
ИНСТРУМЕНТАРИЙ ОЦЕНКИ И КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ**

Специальность 08.00.05 “Экономика и управление
народным хозяйством”

(экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексами - сфера услуг; экономика труда)

ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание ученой степени доктора
экономических наук

Белгород - 2008

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

Введение 4

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ СПЕЦИФИКИ СФЕРЫ УСЛУГ

И ЕЕ ВЛИЯНИЯ НА КАЧЕСТВО ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ 14

1. Генезис теоретических представлений услуги в основных теориях

экономического знания 14

1. Услуга: сущность, характеристики, классификация 26
2. Видовой и субъектный состав сферы услуг и ее роль в экономике 44
3. Теоретическое обоснование модели влияния качества услуг на качество

жизни 60

ГЛАВА 2. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ВЛИЯНИЯ

СФЕРЫ УСЛУГ НА КАЧЕСТВО ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ 77

1. Общие методологические основы исследования сферы услуг с учетом ее

влияния на качество жизни населения 77

1. Методологический подход к оценке эффективности услуг на основе закона

экономии времени 90

1. Методологические положения оценки дифференциации качества жизни

населения 102

1. Методология исследования качества услуг как критерия качества жизни

потребителей 118

ГЛАВА 3. МЕТОДИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ ОЦЕНКИ ВЛИЯНИЯ

УСЛУГ НА КАЧЕСТВО ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ 131

1. Обоснование необходимости разработки методического инструментария

оценки влияния услуг на качество жизни 131

1. Методика оценки динамики потребления услуг 147
2. Методика оценки качества обслуживания 159
3. Методика анализа региональной дифференциации качества жизни населения на основе оценки факторов, формирующих различия уровня потребления

услуг 174

ГЛАВА 4. ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ СФЕРЫ УСЛУГ НА КАЧЕСТВО

ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ 187

* 1. Анализ экономических тенденций развития сферы услуг и факторов, их

обусловливающих 187

* 1. Сравнительный анализ региональной дифференциации качества жизни

населения с учетом факторов, формирующих различия уровня потребления услуг 203

* 1. Оценка зависимости уровня жизни населения от развития сферы услуг 223"

з

ГЛАВА 5. КОНЦЕПЦИЯ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ И НАПРАВЛЕНИЯ

ЕЕ РЕАЛИЗАЦИИ 234

1. Обоснование концепции развития сферы услуг и ее основные положения 234
2. Совершенствование организации обслуживания потребителей услуг 247
3. Повышение качества обслуживания потребителей услуг 258
4. Повышение конкурентоспособности субъектов сферы услуг 271

Заключение 283

Список использованных источников 303

Приложения 325

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования.

Одной из особенностей современной российской экономики, соответствующей общемировым тенденциям, является интенсивное развитие сферы услуг, оказывающей все большее влияние на качество жизни населения. Это влияние проявляется в самых различных областях жизнедеятельности человека и общества, от экономической до социальной сферы и затрагивает все компоненты, формирующие качество жизни.

Особая роль сферы услуг в формировании качества жизни проявилась в условиях рыночных трансформаций, что было обусловлено изменением государственной политики в социальной сфере, коммерциализацией ее субъектов, развитием инфраструктуры рынка потребительских товаров и услуг.

Наметившиеся тенденции экономического роста, в том числе вызванные быстрым количественным ростом субъектов сферы услуг, расширением ее видового состава привели к закономерному улучшению параметров качества жизни населения, что проявилось в росте уровня жизни, платежеспособного спроса и в целом динамики потребления услуг. Вместе с тем, роль сферы услуг как фактора повышения качества жизни населения до настоящего времени остается недостаточно исследованной, как в научном, так и в прикладном аспектах.

Изложенные обстоятельства актуализируют проблему изучения влияния сферы услуг на качество жизни населения для поиска новых направлений развития как сферы услуг, так и компонентов качества жизни.

Степень разработанности проблемы. Общие проблемы развития сферы услуг, ее роли в экономике, совершенствования деятельности предприятий, оценки эффективности, особенности маркетинга услуг исследовались многими отечественными и зарубежными учеными. Среди них следует выделить работы таких авторов, как Аванесов Л.В., Агабабьян Э.М., Виноградова М.В., Випперман К., Ворачек X., Ерохина Л.И., Жильцов Е.Н., Карнаухова В.К., Комаров В.Е., Королькова В.И., Кулибанова В.В., Куценко В.И., Легорнев С.Ф., Лифиц И.М., Маркова В.Д., Николайчук В.И., Песоцкая Е.В., Пикалова М.Б., Попов Е.В., Решетникова Е.Г., Рутгайзер В.М., Скотт М., Стаханов В.Н., Федцов В.Г., Хаксевер К., Челенков А.П., Чухломин В.Д., Шабанова О.И. и др.

Проблематика исследования уровня и качества жизни населения нашла свое отражение в научных трудах таких исследователей, как Айвазян С.А., Антонова Н.А., Бестужев-Лада И.В., Бобков В.Н., Бузляков Н.М., Волгин Н.А., Галкин Л.Г. Гулюгина А.А., Диксон Дж., Жеребин Б.М., Колдомова Л.В., Литвинов В.А,, Маликов Н.С., Петропавлова Г.П., Пигу А., Равайон М., Римашевская Н.М., Смит А., Стрижакова В.М., Суринов А.Е. и др.

Отдельные аспекты взаимосвязи развития сферы услуг и качества жизни населения раскрыты в работах Александрова В.П., Веблена Т., Корчагина В.П., Лебедевой С.Н., Марцинкевич В.И., Матвеевой О.П., Можиной М.А., Новицкого А.Г., Олдака П.Г, Сакса Дж. Л., Сбытовой Л.С., Соболевой И.В., Суворова А.В. и др.

Признавая значимость выполненных работ для теории экономики и практики сферы услуг, следует отметить, что теоретико-методологические аспекты влияния сферы услуг на качество жизни населения проработаны недостаточно и требуют своего дальнейшего развития.

Нуждается в уточнении субъектная структура сферы услуг, изменившаяся вследствие ее интенсивного развития. Необходимо теоретическое обоснование модели влияния качества услуг на качество жизни. Требует развития методология исследования влияния сферы услуг на качество жизни населения. Хозяйствующие субъекты сферы услуг испытывают потребность в методическом инструментарии оценки динамики потребления услуг и качества обслуживания. Значительная региональная дифференциация качества жизни обусловливает необходимость разработки методики ее оценки с учетом факторов, формирующих различия уровня потребления услуг.

Незавершенность формирования комплексной концепции развития сферы услуг выступает сдерживающим фактором для субъектов этой сферы при выборе направлений совершенствования организации обслуживания потребителей услуг, повышения его качества, роста конкурентоспособности субъектов.

Дискуссионность проблематики, недостаточная разработанность концептуальных, методологических подходов, методических аспектов и особая значимость решения практических задач, связанных с исследованием влияния сферы услуг на качество жизни населения, обусловили выбор темы диссертационного исследования, постановку его цели и формулировку задач.

Цель и задачи диссертационного исследования.

Целью диссертационного исследования является постановка и решение научной проблемы, связанной с теоретико-методологическим обоснованием влияния сферы услуг на качество жизни населения и совершенствованием методического инструментария его исследования, разработкой концепции развития сферы услуг и направлений ее реализации.

Реализация цели исследования потребовала научной разработки и решения следующих основных задач:

* исследование генезиса теоретических представлений услуги в основных теориях экономического знания;
* уточнение сущности, характеристик, классификации услуг, видового и субъектного состава сферы услуг и ее роли в экономике;
* теоретическое обоснование модели влияния качества услуг на качество жизни;
* конкретизация методологических основ исследования сферы услуг с учетом ее влияния на качество жизни населения;
* разработка методологического подхода к исследованию эффективности услуг на основе закона экономии времени, развитие методологических положений оценки дифференциации качества жизни населения, исследования качества услуг как критерия качества жизни населения;
* обоснование и разработка методического обеспечения оценки влияния развития услуг на качество жизни населения, включая методики оценки динамики потребления услуг, качества обслуживания, анализа региональной дифференциации качества жизни населения на основе оценки факторов, формирующих различия уровня потребления услуг;
* исследование экономических тенденций развития сферы услуг и факторов, их обусловливающих, а также влияния сферы услуг на качество жизни населения; сравнительный анализ региональной дифференциации качества жизни населения с учетом факторов, формирующих различия уровня потребления услуг; оценка зависимости уровня жизни населения от развития сферы услуг;

- разработка концепции развития сферы услуг и обоснование направлений ее реализации, включающих совершенствование организации и качества обслуживания потребителей услуг, повышение конкурентоспособности субъектов сферы услуг.

Предметом исследования является влияние сферы услуг на качество жизни населения; объектом - социально-экономические отношения хозяйствующих субъектов сферы услуг, создающие предпосылки для роста качества жизни населения.

Область исследования. Тема диссертации и ее содержание соответствуют областям исследования Паспорта специальностей ВАК (экономические науки): п. 15.108 - социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг; п. 8.19 - качество и уровень жизни населения - вопросы методологии, теории и практики, пути их повышения.

Методологическую основу диссертации составили методы диалектики, анализа, синтеза, системности, комплексности (общенаучные), сравнения, матричный, графический, аналитических группировок, индексный, ряды динамики (специальные экономические), трендовый и корреляционно-регрессионный анализ (экономико-математического моделирования), контент-анализа, выборочного наблюдения и социологического обследования (анкетный опрос). При обработке1 социально-экономической информации использованы современные программные продукты и компьютерные технологии.

Информационную основу исследования составили федеральные законы, указы Президента Российской Федерации, постановления Правительства, официальные данные Федеральной службы государственной статистики (Росстата), аналитические обзоры Всероссийского центра уровня жизни, материалы специальных обследований, проведенных автором.

Научная новизна диссертации заключается в том, что в ней поставлена и решена научная проблема теоретико-методологического обоснования влияния сферы услуг на качество жизни населения и совершенствования методического инструментария его исследования, разработана концепция развития сферы услуг и направления ее реализации.

При этом получены следующие наиболее существенные научные результаты:

* на основе исследования генезиса теоретических представлений услуги в основных теориях экономического знания выявлена многоаспектность существующих трактовок услуги; дана авторская трактовка сущности услуги как специфического рыночного продукта, обладающего полезным для потребителя эффектом в форме нового продукта или изменения качества существующего продукта, формируемым в процессе производительного труда;
* определены и раскрыты характеристики услуги; предложена

классификация услуг по товарной форме, степени участия в создании потребительской стоимости, степени алгоритмизации процесса обслуживания, субъекту потребления, субъекту оказания, размеру получаемого эффекта, субъекту оплаты стоимости, способу организации производства услуг, виду создаваемого продукта, частоте потребления, цикличности потребления, видовой группе; .

* конкретизирован видовой и субъектный состав сферы услуг, систематизированы виды ее предприятий по выделенным классификационным признакам, расширено представление о роли сферы услуг в экономике, обусловленное ее влиянием на качество жизни населения, усилением технологической и воспроизводственной взаимозависимости сферы услуг и\* материального производства;
* уточнена морфология категории «качество жизни», обусловленная логической взаимосвязью составляющих ее понятий (благо, благосостояние, уровень жизни, образ жизни, стиль жизни); построена модель влияния качества услуг на повышение качества жизни населения и дано ее теоретическое обоснование; выявлены особенности качества жизни и определены его элементы (человек (развитость личности), среда обитания, организация общества, потребление, социальная сфера, инфраструктура); обоснована зависимость образа и стиля жизни как проявлений ее качества от потребления услуг;
* расширено представление об общих методологических основах исследования сферы услуг в направлении оценки ее влияния на повышение качества жизни населения; проведена систематизация экономических законов, принципов, функций, методов и моделей, обосновывающих зависимость качества жизни населения от развития сферы услуг как сектора экономики;
* обоснован методологический подход к исследованию эффективности услуг, базирующийся на законе экономии времени, в рамках которого выделены формы экономии времени и области проявления эффективности услуг, сформулированы социальные и экономические критерии эффективности и конкретизированы способы измерения эффективности услуг;
* уточнены отдельные методологические положения оценки

дифференциации качества жизни населения, включая: обобщение основных концептуальных подходов к исследованию дифференциации качества жизни; конкретизированные принципы государственной политики в области качества жизни, соответствующие нерыночной, переходной и рыночной моделям благосостояния; сформулированные принципы оценки дифференциации ка іества жизни; -

* обоснована методология исследования качества услуг как критерия качества жизни потребителей, в основу которой положена взаимосвязь обобщающего критерия и результата оценки качества услуги (удовлетворенности потребителей); с учетом социального, экономического и технического аспектов качества услуги конкретизированы параметры и методы его оценки, соответствующие базовым моделям оценки удовлетворенности потребителей качеством услуги;
* разработано и апробировано методическое обеспечение оценки влияния услуг на качество жизни, представленное комплексом методик: оценки динамики потребления услуг, оценки качества обслуживания, анализа региональной дифференциации качества жизни населения на основе оценки факторов, формирующих различия уровня потребления услуг;
* разработана концепция развития сферы услуг, в основу которой положена гипотеза о том, что повышение качества жизни населения обусловливается ростом потребления благ, как в количественном, так и в качественном аспектах, обеспечиваемого развитием сферы услуг, совершенствованием деятельности ее субъектов, организацией и качеством обслуживания потребителей; в рамках концепции конкретизированы направления усиления позитивного влияния сферы услуг на человека (развитость личности), потребление, социальную сферу, среду обитания, инфраструктуру;
* предложена модель совершенствования процесса организации

обслуживания потребителей услуг, в рамках которой, исходя из факторов организации обслуживания, уточнены схема элементов процесса и требования к реализации модели; осуществлена детализация процесса обслуживания

потребителей услуг на основе методологии IDEF(O) в целях формирования информационной основы для разработки рекомендаций по его совершенствованию;

- обоснована и построена модель повышения качества обслуживания потребителей услуг, основанная на учете производственных (технологических), трудовых и организационных факторов, позволяющая с позиций системного подхода обеспечить взаимосвязь цели повышения качества обслуживания, условий ее достижения и получаемого результата; выделены структурные уровни модели (системный, целевой, правовой, объектный, социальный, экономический) и определены условия ее реализации на каждом уровне решения проблемы повышения качества обслуживания;

* предложена модель повышения конкурентоспособности субъекта сферы услуг на основе совершенствования обслуживания потребителей и использования конкурентных преимуществ, соответствующих альтернативным вариантам стратегий, ориентированных на повышение качества потребления услуг, определяемого ресурсными возможностями субъекта сферы услуг.

Теоретическое значение работы заключается в: развитии теории услуг, конкретизации морфологии ее понятийного аппарата; теоретическом обосновании модели влияния качества услуг на качество жизни населения; расширении методологических основ и совершенствовании методического инструментария исследования влияния услуг на качество жизни населения, формулировке и обосновании концепции развития сферы услуг.

Практическая значимость работы состоит в том, что ее концептуальные положения по развитию сферы услуг создают основу для выбора стратегических ориентиров деятельности субъектов этой сферы с позиций увеличения их вклада в решение проблемы повышения качества жизни населения.

Методика оценки динамики потребления услуг позволяет определять параметры, характеризующие условия и результат потребления услуг.

Методика оценки качества обслуживания обеспечивает возможность проведения потребителями сравнительной оценки собственных ожиданий и восприятий качества с учетом мнений экспертов на основе построенной шкалы градаций результатов оценки.

Методика анализа региональной дифференциации качества жизни населения на основе оценки факторов, формирующих различия уровня потребления услуг, позволяет оценивать региональные изменения качества жизни, обусловленные различиями качества потребления благ (услуг) во взаимосвязи с другими компонентами качества жизни.

Концепция развития сферы услуг способствует формированию системного видения стратегических перспектив рыночного развития этой сферы с позиций усиления ее влияния на качество жизни населения. '

Достоверность результатов и обоснованность выводов диссертационного исследования определяется соответствием его положений апробированным в науке и практике методическим подходам, корректным использованием методов анализа, сбора и обработки социально-экономической информации, непротиворечивостью базовым положениям экономической теории, экономики труда, а также применением их в практической деятельности хозяйствующих субъектов сферы услуг.

Апробация результатов работы. Диссертация является результатом многолетних исследований автора за 1990-2008 гг., основанных на анализе особенностей функционирования сферы услуг как сектора экономики и комплексном подходе к исследованию ее влияния на качество жизни населения.

Основные положения диссертации докладывались на международных и российских научно-практических конференциях в городах: Белгород, Москва, Ростов-на-Дону, Тула, Целиноград (Республика Казахстан), Чебоксары и др.

Отдельные результаты исследования приняты к внедрению Департаментом экономического развития Белгородской области (акт внедрения от 22.08.08г.); Министерством экономики торговли и международных связей Администрации Ростовской области (акт внедрения от 14.11.07г.); Управлением потребительского

рынка Липецкой области (акт внедрения от 27.08.08г.). Результаты исследования используются в учебном процессе Белгородского университета потребительской кооперации (акт внедрения от 21.03.08г.).

Основные положения, выносимые на защиту:

1. Теоретическое обоснование влияния сферы услуг на качество жизни населения.
2. Методологические основы исследования влияния сферы услуг на качество жизни населения.
3. Методический инструментарий исследования влияния услуг на качество жизни потребителей.
4. Результаты эмпирического исследования влияния сферы услуг на качество жизни населения.
5. Концепция развития сферы услуг.
6. Направления совершенствования организации обслуживания потребителей услуг.
7. Модель повышения качества обслуживания потребителей услуг.
8. Модель повышения конкурентоспособности субъектов сферы услуг.

Публикации. По результатам исследования опубликовано 34 научных

работы, общим объемом 80,12 п.л., все авторские, в том числе 5 монографий, 8 статей, опубликованных в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, определенных ВАК.

Объем и структура диссертации. Структурное построение, логика и последовательность изложения материала в диссертации определены ее целью, задачами и отражают характер исследуемой проблемы.

Диссертация состоит из введения, пяти глав, заключения, содержит 35 таблиц, 43 рисунка, 69 приложений, 34 формулы. Список использованных источников включает 305 наименований.

Во введении обоснована актуальность темы исследования, сформулированы его цели и задачи, предмет и объект, отражена научная новизна и практическая значимость результатов.

В первой главе «Теоретическое обоснование специфики сферы услуг и ее влияния на качество жизни населения» исследован генезис теоретических

представлений услуги в основных теориях экономического знания; конкретизированы сущность, выделены специфические характеристики услуги, разработана классификация услуг; уточнены видовой и субъектный состав сферы услуг, ее роль в экономике; приведено теоретическое обоснование модели влияния качества услуг на качество жизни.

Во второй главе «Методологические основы исследования влияния сферы услуг на качество жизни населения» изложены общие методологические основы исследования сферы услуг с учетом ее влияния на качество жизни населения; обоснован методологический подход к оценке эффективности услуг на основе закона экономии времени; уточнены методологические положения оценки дифференциации качества жизни населения; разработана методология исследования качества услуг как критерия качества жизни потребителей.

В третьей главе «Методический инструментарий оценки влияния услуг на качество жизни населения» обоснована необходимость разработки методического обеспечения влияния услуг на качество жизни населения и предложен комплекс методик: оценки динамики потребления услуг, оценки качества обслуживания, анализа региональной дифференциации качества жизни населения на основе оценки факторов, формирующих различия уровня потребления услуг.

В четвертой главе «Исследование влияния сферы услуг на качество жизни населения» проанализированы экономические тенденции развития сферы услуг и факторы, их обусловливающие; проведен сравнительный анализ региональной дифференциации качества жизни населения с учетом факторов, формирующих различия уровня потребления услуг; дана оценка зависимости уровня жизни населения от развития сферы услуг.

В пятой главе «Концепция развития сферы услуг и направления ее реализации» приведено обоснование концепции и изложены ее основные положения; предложены направления реализации концепции: совершенствование организации обслуживания потребителей услуг; повышение качества обслуживания потребителей услуг; повышение конкурентоспособности субъектов сферы услуг.

В заключении сформулированы основные выводы и предложения по реализации результатов проведенного диссертационного исследования. •

1. *Направления совершенствования организации обслужг/ватт потребителей*

*услуг*

В условиях обострения конкуренции для субъектов сферы услуг проблема совершенствования организации обслуживания потребителей приобретает особую значимость.

Необходимость решения этой проблемы вытекает из главной характерной особенности деятельности субъекта сферы услуг - взаимодополняющем сочетании процессов производства услуги и обслуживания потребителей. При этом, в отличие от субъектов других сфер и отраслей экономики, в сфере услуг отсутствует звено, разделяющее производителя услуги от ее потребителя.

Иными словами, в процессе получения услуги потребитель вступает в непосредственный контакт с предприятием сферы услуг, а от результатов этого контакта зависит восприятие потребителем не только полученной услуги, но и предприятия в целом.

Отсюда следует, что организация обслуживания играет не меньшую, если не большую роль среди других параметров, определяющих представления и ожидания потребителя в отношении услуги, восприятия результата ее получения и отношения к деятельности предприятия сферы услуг в целом.

Построенная в работе схема элементов процесса организации обслуживания потребителей услуг позволила сформулировать две приоритетных цели совершенствования этого процесса:

* для потребителя - обеспечение удовлетворенности процессом организации обслуживания, что приведет к повторному посещению предприятия, росту объемов потребления услуг и, следовательно, создаст условия для повышения уровня жизни;
* для предприятия - обеспечение востребованности оказываемых им услуг у потребителей, что приведет к росту доходов и прибыли за счет увеличения посещаемости предприятия и, соответственно, создаст условия для повышения конкурентоспособности.

Исходя из этих целей, выделены основные направления совершенствования организации обслуживания потребителей услуг:

* в области совершенствования создаваемого продукта (услуги) - улучшение технических, эксплуатационных, экономических и других параметров, организация производства новых видов услуг, расширение номенклатуры оказываемых сопутствующих услуг, использование новых технологий производства услуг и обслуживания;
* в области улучшения использования материальных ресурсов - оптимизация расходов, повышение эффективности использования ресурсов всех видов, использование новых видов ресурсов, особенно информационных;
* в области повышения качества труда и эффективности использования трудовых ресурсов предприятия - улучшение условий и организации труда, совершенствование форм оплаты и мотивации труда, повышение квалификации работников, разработка систем вознаграждения за качество обслуживания;

- в области улучшения организации и управления хозяйственными процессами - рационализация организационной структуры, применение новых технологий управления.

Особое внимание уделено такому направлению, как совершенствование процесса организации обслуживания на основе его детализации по методологии IDEF(O), что обусловлено проблемами в организации обслуживания потребителей, выявленными при апробации методики оценки качества обслуживания.

С целью решения этих проблем в диссертации построены функциональные модели процесса организации обслуживания «как есть» и «как должно быть», с разделением их на два уровня детализации по содержанию элементов процесса и условий, обеспечивающих его совершенствование.

В модифицированном виде процесс организации обслуживания потребителей услуг приобретает ярко выраженную ориентацию на удовлетворение индивидуальных потребностей клиентов и направленность на повышение качества обслуживания.

1. *Модель повышения качества обслуживания потребителей услуг*

Повышение качества обслуживания рассматривается в диссертации как самостоятельный, но тесно взаимосвязанный с процессом организации обслуживания механизм усиления влияния развития сферы услуг на повышение качества жизни населения.

С этой целью автором предложена модель повышения качества обслуживания потребителей услуг, основанная на следующем алгоритме: определение факторов качества обслуживания потребителей услуг; выбор методологической основы построения модели; конкретизация объекта модели; уточнение требований к модели, формулировка цели и задач ее разработки; построение и обоснование структурной схемы модели повышения качества обслуживания потребителей услуг; определение условий реализации модели повышения качества обслуживания потребителей.

Целью разработки предлагаемой модели является создание альтернативного управленческого инструмента, позволяющего обеспечить эффективное решение целей и задач устойчивого развития сферы услуг в целом как системы и реализацию главной цели функционирования ее хозяйствующих субъектов - повышения качества потребления как основы для роста качества жизни потребителей услуг.

Факторы качества обслуживания в работе объединены в три группы: производственные (технологические), трудовые, организационные. При этом трудовые факторы рассматриваются в качестве главенствующих, поскольку влияют на качество выполнения услуги (с позиций профессионализма и мастерства), т.е. на производственные (технологические) факторы, а также на качество процесса обслуживания (с позиций организации взаимодействия с потребителями), т.е. на организационные факторы.

Конкретизация состава факторов качества обслуживания требует обоснования методологической основы для построения модели, наиболее адекватно отвечающей цели ее разработки. Такой методологией в данном случае избрана методология TQM (Total Quality Management) или система «всеобщего управления качеством».

Использование этой методологии позволило конкретизировать объект модели (качественные параметры процесса обслуживания, определяемые системой взаимодействия всех факторов формирования качества и, в свою очередь, определяющие взаимосвязь всех элементов системы управления качеством, направленной на максимизацию социально-экономического результата от использования этой системы управления), уточнить требования к модели и задачи ее разработки, раскрытые в работе.

Модель представляет собой совокупность взаимосвязанных структурных уровней, отражающих исследуемую проблему, цель, условия реализации модели и предполагаемые к получению результаты.

В частности, выделены системный, целевой, правовой, объектный, социальный и экономический. Системный уровень отражает методологические основы модели, целевой - цели ее применения, правовой - нормативные требования среды использования модели, объектный - область использования, а социальный и экономический уровни характеризуют предполагаемые результаты от применения модели на практике в качестве управленческого инструмента.

ЗОЇ

В соответствии с выделенными структурными уровнями модели в диссертации проведена детализация содержания ее элементов, выделены и раскрыты условия ее реализации.

1. *Модель повышения конкурентоспособности субъектов сферы услуг*

В диссертации обосновано, что конкурентоспособность субъектов сферы услуг представляет собой характеристику их положения в рыночной среде, складывающегося под влиянием совокупности факторов, раскрывающих видовую специфику деятельности, и определяющего направления стратегического развития, исходя из задачи сохранения и упрочения занимаемых позиций на конкретном сегменте рынка услуг.

Главными факторами формирования конкурентоспособности субъекта сферы услуг в работе определены совершенствование процесса обслуживания (как вектор организации процесса) и повышение его качества (как результат совершенствования процесса), с учетом динамики потребления, обусловливающей экономическую результативность деятельности субъекта.

Эта динамика рассматривается как необходимое и достаточное условие для улучшения качественных аспектов деятельности субъекта сферы услуг и усиления его вклада в повышение качества жизни населения, что по своему смыслу отвечает комплексному подходу к определению направлений повышения конкурентоспособности.

С , учетом изложенного, в работе предложена модель повышения конкурентоспособности субъекта сферы услуг на основе совершенствования обслуживания потребителей и реализации конкурентных преимуществ.

В рамках предложенной модели проведена оптимизация состава затрат на обеспечение качества обслуживания (определяемого содержанием процесса обслуживания) по функциональному и факторному признакам, исходя из построенной схемы влияния затрат на обеспечение качества обслуживания и производительности труда работников на повышение конкурентоспособности субъекта сферы услуг.

В работе обосновано, что при определении конкурентных преимуществ субъектам сферы услуг следует исходить не из реализованных конкурентных преимуществ, а из всей совокупности потенциально возможных преимуществ, под

которыми понимаются характеристики деятельности субъекта, выделяющие его среди конкурентов посредством высокого качества обслуживания и наиболее эффективными способами.

Эти преимущества в работе систематизированы по среде формирования, фактору формирования, источнику возникновения, способу получения, способу конкуренции, месту реализации, направленности реализации, виду получаемого эффекта от реализации, периоду использования.

Выделенные в работе конкурентные преимущества позволили предложить альтернативные варианты стратегий, ориентированные на повышение качества потребления услуг, определяемого ресурсными возможностями субъекта сферы услуг и целью его функционирования на рынке услуг.

Разработка вариантов стратегий проводилась, исходя из типа рынка, уровня его специализации, степени, направленности и способу конкуренции, ориентации развития и рыночного поведения, превалирующему конкурентному преимуществу, границам реализации.

Конкретные рекомендации по повышению конкурентоспособности в рамках предложенной системы стратегий в работе даны применительно к трем укрупненным сферам, определяемым областью применения стратегий реализации конкурентных преимуществ: улучшение экономического состояния; развитие маркетинговой деятельности; совершенствование организационно­технологического процесса на всех стадиях движения услуги от производителя к производителю.