

УДК 658.64

Кузовенкова А.К.

Научный руководитель – канд. соц. наук, Отнюкова М.С.

Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского, Россия, г. Саратов

ФАКТОРЫ, ОБУСЛАВЛИВАЮЩИЕ КАЧЕСТВО ПРОДУКТА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Аннотация. Статья посвящена вопросам исследования качества продукта сервисной деятельности.

Ключевые слова: качество, сервис, потребительские свойства, система управления.

В сложившихся условиях высокой рыночной конкуренции, всё более значимую роль приобретает качество продукта. Фокус смещается на степень удовлетворённости потребителя после его приобретения. В случаях, если продукт превосходит ожидания потребителя, его расценивают как «качественный».

Выражаясь более формально, качество продукта определяет наличие полезных свойств, которые проявляются при его потреблении и влияют на степень удовлетворения нужд потребителей, а также государственно-нормативных критериев.

В международном стандарте ИСО 8402-94 также принят термин "качество обслуживания", которое рассматривается как совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых Потребностей потребителя.

В первую очередь, на качество продукта влияет качество исходных материалов, сырья и оборудования организации. Они формируют производственные свойства продукта. Но при этом, представляют собой только потенциальное качество.

Вторым фактором выступает функциональная пригодность продукта, которую тестируют до выхода продукта на рынок. Она отражает набор атрибутов продукта и его функции. Однако, функциональные свойства не

всегда являются показателем качества продукта. Огромное значение имеют потребительские свойства продукта.

Потребительскими свойствами выступает совокупность показателей, которые являются для потребителя наиболее значимыми. Именно они отображают реальное качество услуги [1, с. 3].

К важнейшим характеристикам услуги, обеспечивающим её способность удовлетворять определенные потребности, относятся:

- надежность;
- предупредительность;
- доверительность;
- доступность;
- коммуникативность;
- внимательное отношение.

С точки зрения менеджмента, данные критерии невозможно удовлетворить в условиях отсутствия ключевого фактора в организации. А именно – квалификации управленческого персонала. От качества управления организацией и персоналом зависят: реакция организации на изменения в окружающей среде, темпы развития и расширения организации и в итоге уровень её конкурентоспособности [4, с. 156].

Помимо вышеперечисленного, эффективная система управления организацией напрямую влияет на следующие процессы в организации: совершенствование управления услугами, повышение удовлетворенности потребителей, поддержание имиджа компании, улучшение динамики развития компании.

Построение системы управления начинается с выстраивания правильной организационной культуры организации, работа которой будет приносить результат. Организационная структура управления – это состав подразделений и управленческих органов, взаимосвязанных и взаимодействующих между собой. Между такими подразделениями существует соподчинённость, они функционируют при помощи властных распоряжений и потока информации.

Состояние элементов системы управления организации непосредственно отражается на эффективности ее функционирования в целом.

Одно из главных условий построения эффективной организационной структуры – творческий подход. Во время её разработки, применение стандартов и типовых структур должно быть сведено к минимуму [5, с. 56].

Также важно отметить, что управление качеством продукта в любом случае начинается и заканчивается человеком, т.е. При эффективной системе управления, важной задачей является развитие персонала. Чтобы справляться с быстро меняющимися требованиями сотрудники должны уметь адаптироваться, развивать у себя новые навыки. Реализация мероприятий по развитию кадров отражается в повышении удовлетворенности сотрудников и их лояльности к компании-работодателю, к профессии и своей деятельности, что, в свою очередь, приводит к уменьшению текучести персонала, достижению существенной независимости от рынка труда, повышению личностного и социального потенциала сотрудников и как результат, к повышению качества предоставляемого продукта.

В заключении, можно сделать вывод о том, что качество продукта – сложное и многогранное понятие. На него влияет огромное количество факторов, которые необходимо учесть, если организация направлена на максимальное удовлетворение потребителей через повышение качества своего продукта. Ключевым фактором, влияющим на конечный результат данного процесса, остаётся наличие эффективной системы управления внутри организации и уровень знаний управленческого персонала. Именно с правильной организации управления персоналом начинается процесс повышения качества продукта.

Список использованных источников

1. Абрамов С.С. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя. / С.С. Абрамов. // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2017.

2. Ватолкина Н.Ш. Проблемы оценки качества услуг. / Н.Ш. Ватолкина. // Вестник МГУ. 2010. №1.
3. Соловьева М.В. Эффективность менеджмента и система управления организацией. / М.В. Соловьева // РППЭ. 2018. №11.
4. Гилемханов А.Г. Эффективная организационная структура. / А.Г. Гилемханов. // Вестник Саратовского государственного социально–экономического университета. Саратов, 2015.
5. Магданов П.В. Система управления организацией: понятие и определение. / П.В.Магданов // Вестник ОГУ. 2015.

© Кузовенкова А.К., 2020