

П.И. Бурак, Т.И. Зворыкина, М.М. Новикова

УПРАВЛЕНИЕ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ
И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КВАЛИФИКАЦИЙ: МЕТОДИЧЕСКИЕ
ПОДХОДЫ В УСЛОВИЯХ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ*

Рассмотрены роль и значение качества продукции и услуг в условиях инновационной экономики. Приведена оценка экономического потенциала сферы услуг, отражена особенность ее информатизации, делается вывод о возрастании роли сферы услуг в период пандемии. Отмечается целесообразность применения инструментов управления и повышения качества услуг путем привлечения такого инструмента оценки соответствия, как профессионально-общественная аккредитация.

Ключевые слова: качество, услуги, механизм, управление, экономика, профессионально-общественная аккредитация.

P.I. Burak, T.I. Zvorykina, M.M. Novikova

MANAGEMENT AND ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SERVICES
AND PROFESSIONAL QUALIFICATIONS: METHODOLOGICAL
APPROACHES IN AN INNOVATIVE ECONOMY

The role and importance of the quality of products and services in an innovative economy are considered. An assessment of the economic potential of the service sector is given, the peculiarity of its informatization is reflected, and a conclusion is made about the increasing role of the service sector during the pandemic. The expediency of using management tools and improving the quality of services by using such a tool for assessing compliance as professional and public accreditation is noted.

Keywords: quality, services, mechanism, management, economy, professional and public accreditation.

Принятые майским указом (2018 г.) президента Российской Федерации национальные цели, а также положения законодательства в области цифровизации экономики ставят стратегические задачи по интенсификации работ во всех сферах деятельности. В инновационных документах отмечается, что одним из ключевых инструментов по решению поставленных задач может служить управление и обеспечение качества выпускаемой продукции и предоставляемых услуг [5]. Качество

становится драйвером развития инновационной экономики и достигается на основе выполнения следующих условий: установления нормы качества, измерения параметров нормы и подтверждения того, что полученный результат действительно отражает интересы потребителя. Инструментами достижения качества продукции и услуг соответственно являются стандартизация и техническое регулирование. В настоящее время деятельность по этим направлениям регламентирована феде-

* Статья подготовлена при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ), проект № 20-010-00343-20.

ральными законами, которые определяют объекты, субъекты, элементы и инструменты стандартизации и технического регулирования [2]. В качестве объектов регулирования приняты: продукция, процессы, работы, услуги, системы менеджмента качества, персонал, организации и др.

Анализ научной и учебной литературы показал [1; 2; 4], что одними из основных инструментов регулирования этих направлений являются национальные стандарты и системы сертификации. Следует отметить, если с точки зрения оценки качества выпускаемой продукции в законодательстве достаточно полно представлены характеристики необходимых действий, то в части вопросов оценки качества предоставляемых услуг и качества персонала, участвующего в создании материальных благ и формировании эмоционального настроения потребителей, нормы отсутствуют. В законодательстве определены только контуры технического регулирования и стандартизации услуг и персонала.

В то же время известно, что последние пять лет в части оценки качества персонала развернулась большая работа по нормативному регулированию создания и внедрения профессиональных стандартов, применения независимой оценки квалификаций и проведения профессионально-общественной аккредитации. Запущены механизмы формирования советов по профессиональным квалификациям, уже в 36 отраслях экономики советы созданы. Особое место в достижении качества жизни населения страны отводится деятельности в сфере услуг. Данное обстоятельство подтверждает анализ аналитических и статистических данных, полученных на основе проведенных АО «Институт региональных экономических исследований» наблюдений.

В работах [2; 6] отмечается, что сфера услуг занимает значительное место по наполнению региональных бюджетов. Эта цифра в ряде территориальных образований достигает 50–55%. Средства в региональные бюджеты поступают от услуг потребительского рынка (услуги торговли, общественного питания, бытовые услуги), услуг связи, транспорта и др. Сфера услуг в социально-экономической системе общества создает комфортные условия для жизни населения. Причем, с одной стороны, развитие сферы услуг идет в соответствии с потребностями населения, а с другой стороны, сфера услуг развивается в направлении выполнения важной миссии по обеспечению безопасности граждан (стирка инфицированного белья, уборка больниц, офисов, производственных помещений, имеющих потенциальную опасность для работающих, и др.). Сфера услуг предоставляет широкий спектр услуг: от очень простых (услуги дворника, банщика, посудомойки, уборщицы) до услуг, требующих серьезной профессиональной подготовки (специалист по оборудованию информационных технологий, хирург, преподаватель).

До начала 2020 г., по данным Росстата, в сфере услуг наблюдалось планомерное повышение как спроса, так и предложения. На рисунках 1–3 представлена характеристика развития сферы платных услуг в Российской Федерации.

Одними из социально значимых услуг, наряду с медицинскими, возможно считать бытовые. Эти услуги носят ярко выраженный региональный характер и предоставляются по месту пребывания клиента. По своей природе они направлены на удовлетворение всех потребностей населения по классификации А. Маслоу: от физиологической (услуги чистоты) до услуг, обеспечивающих реализацию потребно-

Бурак П.И., Зворыкина Т.И., Новикова М.М. Управление и оценка качества услуг...

стей в самореализации (обучающие цифровые программы и др.). Качество, ассортимент и доступность предоставля-

емых услуг являются важнейшими составляющими формирования высокого качества жизни населения.



Рис. 1. Тенденция развития экономического потенциала платных услуг, оказываемых населению в Российской Федерации, млрд руб.

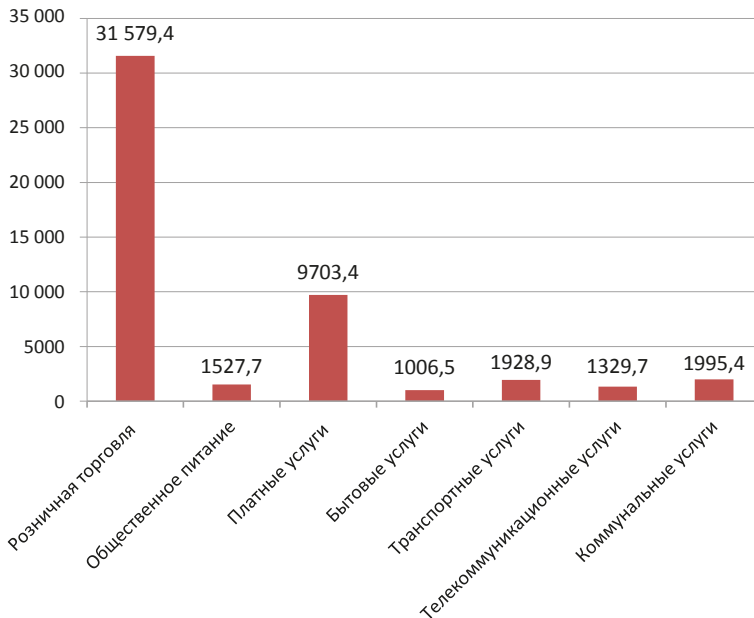


Рис. 2. Характеристика объемов услуг по Российской Федерации в 2018 г., млрд руб.

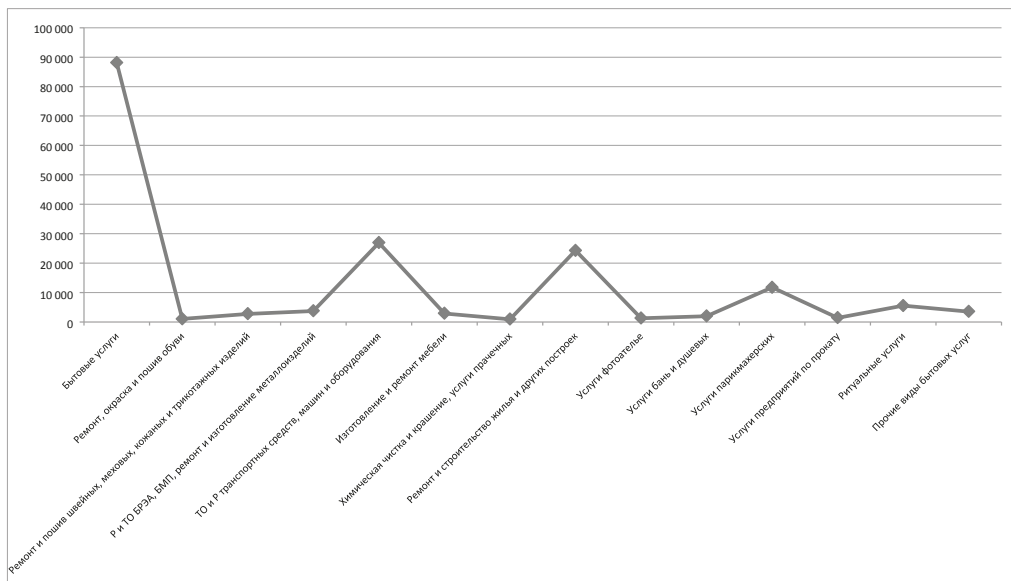


Рис. 3. Характеристика объемов предоставления бытовых услуг в июле 2019 г., млн руб.

Непременным условием развития услуг становятся разработка и применение различных инструментов достижения качества. В сфере обслуживания для достижения качества и обеспечения безопасности услуг используются различные формы регулирования как на государственном уровне (лицензирование,

обязательная сертификация, государственный контроль и надзор и др.), так и на уровне саморегулирования (добровольная сертификация, конкурсы, оценка качества, классификация по категориям и др.). Характеристика применения форм регулирования услуг приведена в таблице 1.

Таблица 1

Формы регулирования качества и безопасности предоставления услуг

Услуги и оборудование	Формы регулирования							
	Регламентирование	Национальная стандартизация	Лицензирование	Обязательная сертификация	Добровольная сертификация	Классификация по категориям	Финансовые гарантии	Страхование ответственности
Услуги пассажирских перевозок		+	+		+			+
Услуги мест размещения		+			+	+		
Услуги общественного питания		+			+	+		
Услуги страхования		+	+		+			
Услуги бытовые		+			+	+		

Окончание табл. 1

Услуги и оборудование	Формы регулирования							
	Регламентирование	Национальная стандартизация	Лицензирование	Обязательная сертификация	Добровольная сертификация	Классификация по категориям	Финансовые гарантии	Страхование ответственности
Услуги медицинские	+	+	+	+				+
Услуги санаторно-курортные	+	+	+		+	+		+
Услуги выставок		+			+	+		
Услуги туристские		+			+	+	+	+
Услуги торговли		+	+		+	+		
Услуги досуговые		+			+	+		
Услуги образования		+	+					
Препараты	+	+		+	+			
Машины и оборудование	+	+		+	+			

В соответствии с действующим законодательством в области технического регулирования основная масса услуг находится в области добровольного поля регулирования и качество может быть рассмотрено с позиции нескольких аспектов: технического, экономического, организационного, социального, правового и др.

На некоторых предприятиях сферы услуг внедряются, применяются и сертифицированы системы менеджмента качества (СМК), отвечающие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Эта работа в части предоставляемых услуг также проводится на добровольной основе. Следует отметить, что для некоторых отраслей экономики (ВПК, авиастроение, пищевая промышленность) отдельные элементы СМК, изложенные в отраслевых документах, подлежат обязательному исполнению. Основным принципом СМК является процессный подход, т.е. обеспечение постоянного повышения качества услуг, а также элементов их инфраструктуры должно быть непрерывным процессом. Это требует постановки цели,

разработку стратегии, решение задач в области повышения качества и улучшения результатов. Характерно внедрение СМК в таких секторах услуг, как туризм, профессиональная уборка, IT-компании, промышленные прачечные и прочее, т.е. на тех предприятиях, деятельность которых подразумевает непрерывный технологический процесс.

Разработка и внедрение СМК на предприятии – это решение конкретных бизнес-задач. Наличие сертификата становится конкурентным преимуществом сервисной организации и позволяет ей успешно продвигаться по рынку и в ряде случаев одерживать победу в тендере по заключению контракта с отечественным или иностранным заказчиком. В сфере услуг, как ни в какой другой, требуется обеспечивать качество исполнения заказа на основе мастерства исполнителей. Непосредственное взаимодействие исполнителя и потребителя (медицинские услуги, услуги красоты и др.) требует повышенного внимания к качеству персонала.

Для функционирования организаций сферы услуг и обеспечения качества и безопасности специалисты должны иметь образование в соответствии с действующими нормами. Как отмечалось, непременным условием на рынке труда является создание нормативного поля для профессиональных квалификаций путем при-

менения профессиональных стандартов. Профессиональные стандарты должны быть синхронизированы с национальными и образовательными стандартами [3; 5]. На примере бытовых услуг в таблице 2 приведена характеристика применения трех категорий стандартов: национальных, профессиональных и образовательных.

Таблица 2

Синхронизация профессиональных, национальных и образовательных стандартов (на примере бытовых услуг)

Услуги	Наличие стандартов, регламентирующих требования к квалификации исполнителей, качеству и безопасности услуг и к образованию специалиста			
	Профессиональные	Национальные	Образовательные программы среднего профессионального образования	Образовательные программы высшего профессионального образования
Услуги химической чистки и прачечных	+	+	+	+
Услуги по ремонту и обслуживанию бытовой техники	+	+	+	+
Услуги по ремонту и пошиву обуви	-	+	+	-
Услуги индустрии красоты	+	+	+	-
Услуги ритуальные	+	+	+	-
Услуги клининговые	+	+	-	-
Услуги по пошиву и ремонту одежды	+	+	+	+
Услуги бань, душевых	-	+	-	-
Услуги по изготовлению мебели	-	+	+	+
Услуги фотоателье	+	+	+	-
Услуги проката	-	+	+	+

Анализ данных (см. табл. 2) показывает, что по некоторым видам услуг отсутствуют определенные категории стандартов, что затрудняет регламентацию требований к качеству услуг. На удовлетворение потребностей в услугах оказывают влияние реальные условия жизни и, безусловно, те вызовы времени, которые мы наблюдаем.

Одним из вызовов можно считать пандемию, которая пришла в реальную жизнь населения страны в начале 2020 г. В конце марта в России были закрыты предприятия сферы услуг, исключение составили только предприятия, предоставляющие ритуальные услуги, услуги ЖКХ и часть транспортных услуг. Основная масса пред-

Бурак П.И., Зворыкина Т.И., Новикова М.М. Управление и оценка качества услуг...

приятий сферы услуг является представителями малого и среднего бизнеса.

По оценке экспертов Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, из-за вынужденного простоя могут закрыться около 3 млн предпринимателей, а всего под угрозой увольнения окажется 8,6 млн человек. Опрос предприятий сферы услуг, проведенный в период первой волны COVID-19, показал наличие серьезных изменений на рынке услуг. Многие предприятия смогли нацелить свои освободившиеся в связи с простоем ресурсы на укрепление технологий, некоторые из предприятий в Москве воспользовались таким видом поддержки, как отмена арендных платежей за городское имущество. Все предприятия отмечают отложенный спрос, который невозможно спрогнозировать. Некоторые сегменты сферы услуг закрываются по независящим от них причинам. Период времени для выхода из сложившейся ситуации определяется органами власти в зависимости от эпидемиологической обстановки в регионах и в стране в целом. В любом случае при различных сценариях развития пандемии сфера услуг, обеспечивающая реализацию всего сектора потребностей населения, будет работать.

Выполнение услуг предполагает контакт исполнителя и заказчика, а обязательным условием будет повышение требований к санитарии и гигиене (социальное расстояние, маски, перчатки, разделительные экраны и пр.). Данное обстоятельство не способствует увеличению спроса на услуги и требует поиска новых форм обслуживания, обеспечивающих качество и безопасность. Как никогда остро в этот период стоит задача цифровой трансформации и перехода на новую организационную платформу в сфере услуг. Реальная ситуация подсказывает необхо-

димость предположить, что численность предприятий в период пандемии сократится, возрастет конкуренция как среди предприятий, так и среди квалифицированных специалистов. Предприятия будут нуждаться в работниках, умеющих креативно подходить к процессу оказания услуг, внедрять новые методы и цифровые технологии, диверсифицировать свою деятельность вместе с предприятием [7].

В условиях сложившейся реальности будут необходимы изменения в программах обучения, составе и структуре специальностей для всех уровней обучения. Переход на новый формат подготовки специалистов требует, наряду с применением инструментов СМК при предоставлении услуг, задать механизм формирования оценки высококвалифицированных специалистов путем применения профессионально-общественной аккредитации. Данную аккредитацию необходимо рассматривать как признание качества и уровня подготовки выпускников, освоивших соответствующие образовательные программы, отвечающие требованиям профессиональных стандартов. Процесс профессионально-общественной аккредитации должен осуществляться советами по профессиональным квалификациям (СПК), которые достаточно полно располагают информацией о потребностях рынка труда.

Таким образом, следует отметить, что качество в условиях инновационного развития экономики становится драйвером развития многих отраслей экономики и, соответственно, сферы услуг. Сфера услуг в социально-экономической системе общества создает комфортные условия для жизни, а в период чрезвычайных ситуаций (пандемия, природные, климатические, техногенные катастрофы и др.)

обеспечивает санитарную и другие виды безопасности. Среди многих видов регулирования сферы услуг преобладают рыночные инструменты добровольного при- менения. Ключевую роль в достижении качества предоставляемых услуг может сыграть профессионально-общественная аккредитация, проводимая СПК.

Литература

1. Белобрагин В.Я., Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И. Основы стандартизации. М.: РИА «Стандарты и качество», 2017. 516 с.
2. Белобрагин В.Я., Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И. Техническое регулирование на рубеже индустрии 4.0: монография. М.: Научный консультант, 2019. 100 с.
3. Зворыкина Т.И. Национальная система квалификаций на основе технических, профессиональных и образовательных стандартов // Стандарты и качество. 2018. № 9. С. 36–42.
4. Метрология. Стандартизация. Сертификация: учебник / под ред. В.М. Мишина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009.
5. Морозов М.А., Морозова Н.С. Подходы к оценке соответствия образовательных программ профессиональным стандартам // Высшее образование сегодня. 2017. № 10. С. 13–17.
6. Морозов М.А., Морозова Н.С. Формирование системы показателей для оценки эффективности деятельности регионов в сфере туризма // Sochi Journal of Economy. 2015. № 2 (35). С. 105–115.
7. Veselovsky M.Y., Izmailova M.A., Abrashkin M.S., Grishina V.T., Zvorykina T.I. Problems of Innovational Development of Russian Regions in the Modern Economic Environment // International Journal of Economic Research. 2017. Vol. 14 (7). P. 239–252.

Literatura

1. Belobragin V.Ya., Zazhigalkin A.V., Zvorykina T.I. Osnovy standartizatsii. M.: RIA "Standarty i kachestvo", 2017. 516 s.
2. Belobragin V.Ya., Zazhigalkin A.V., Zvorykina T.I. Tekhnicheskoe regulirovanie na rubezhe industrii 4.0: monografiya. M.: Nauchnyj konsul'tant, 2019. 100 s.
3. Zvorykina T.I. Natsional'naya sistema kvalifikatsij na osnove tekhnicheskikh, professional'nykh i obrazovatel'nykh standartov // Standarty i kachestvo. 2018. № 9. S. 36–42.
4. Metrologiya. Standartizatsiya. Sertifikatsiya: uchebnik / pod red. V.M. Mishina. M.: YuNITI-DANA, 2009.
5. Morozov M.A., Morozova N.S. Podkhody k otsenke sootvetstviya obrazovatel'nykh programm professional'nym standartam // Vysshee obrazovanie segodnya. 2017. № 10. S. 13–17.
6. Morozov M.A., Morozova N.S. Formirovanie sistemy pokazatelej dlya otsenki effektivnosti deyatel'nosti regionov v sfere turizma // Sochi Journal of Economy. 2015. № 2 (35). S. 105–115.
7. Veselovsky M.Y., Izmailova M.A., Abrashkin M.S., Grishina V.T., Zvorykina T.I. Problems of Innovational Development of Russian Regions in the Modern Economic Environment // International Journal of Economic Research. 2017. Vol. 14 (7). P. 239–252.