

## ЭКОНОМИКА: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Международный научно-практический журнал «Вестник МИРБИС» ISSN 2411-5703 <http://journal-mirbis.ru/>  
№ 1 (21)' 2020, DOI: 10.25634/MIRBIS.2020.1

**Ссылка для цитирования:** Черных Е. О., Семёнов А. В. Повышение качества услуг как основа экономического роста хозяйственных предприятий в условиях становления корпоративного гражданства // Вестник МИРБИС. 2020. № 1 (21). С. 101–105. DOI: 10.25634/MIRBIS.2020.1.13

Дата поступления 30.01.2020 г.

УДК 332.1

Елена Черных<sup>1</sup>, Александр Семёнов<sup>2</sup>

### ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ КАК ОСНОВА ЭКОНОМИЧЕСКОГО РОСТА ХОЗЯЙСТВЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИЯХ СТАНОВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНОГО ГРАЖДАНСТВА

**Аннотация.** На основании современных исследований автором изучены особенности повышения качества услуг в условиях становления корпоративного гражданства.

Методической основой данной статьи являются исследования по особенностям повышения качества услуг в условиях становления корпоративного гражданства.

Результаты. В настоящей статье определена роль повышения качества услуг как основа экономического роста хозяйственных предприятий.

Выводы/значимость. В статье автором в условиях становления корпоративного гражданства рассматривается условия повышения качества услуг как основа экономического роста хозяйственных предприятий.

Качество предоставляемых услуг во все времена являлось залогом успешного функционирования компании. В то время как корпоративное гражданство или корпоративная социальная ответственность стало модным трендом сравнительно недавно. Корпоративное гражданство — это меры, которые добровольно принимают компании для того, чтобы вся ее деятельность шла на благо окружающей среды, ее служащих и обществу, в котором она функционирует. Руководители фирм понимают, что повышение качества услуг, которые предоставляет предприятие является основным условием экономического роста и напрямую связаны с обоснованным корпоративным гражданством.

Применение. Полученные выводы и результаты исследования могут быть использованы при дальнейшем изучении повышения качества услуг как в условиях становления корпоративного гражданства.

**Ключевые слова:** качество услуг, экономический рост, корпоративное гражданство, хозяйственные предприятия.

JEL: O14

1 **Черных Елена Олеговна** — кандидат экономических наук, доцент. ВАВТ Минэкономразвития России. Москва, Россия.

E-mail: [chxyz@yandex.ru](mailto:chxyz@yandex.ru). ORCID: 0000-0002-9663-3501. AuctorID: 473086

2 **Семёнов Александр Владимирович** — кандидат исторических наук, доцент. Дипломатическая академия МИД РФ. Москва, Россия.

E-mail: [Legatus@bk.ru](mailto:Legatus@bk.ru). ORCID: 0000-0002-8492-2568. AuctorID: 673618

#### Введение

По мнению специалистов, низкое качество услуг и плохой сервис являются гарантиями оттока клиентов и это может обойтись хозяйственному предприятию потерей больших сумм прибылей.

Для высокого качества услуг в компании должны быть продуманы и закреплены стандарты качества. Стандартами называются определенные правила, которые призваны помочь сотрудникам хозяйственного предприятия общаться с клиентами и превращать их в покупателей.

Существуют следующие причины введения стандартов качества на предприятии:

Во-первых, стандарты качества помогают повысить продажи и лояльность клиентов. Клиенты таких компаний чувствуют удовлетворенность и

защищенность, поэтому вероятность перехода к конкурентам значительно снижена.

Во-вторых, стандарты качества предполагают введение двойного контроля. Сотрудники и работники хозяйственного предприятия понимают, что за его действиями следит и руководство, и клиенты. Происходит четкое понимание того, что руководство получает четкие критерии для анализа работы сотрудника. В то время как сам сотрудник уверен, что его деятельность будет проанализирована объективно.

И хотя в различных компаниях существуют свои требования к стандартам качества, существуют универсальные требования, которые не зависят от деятельности предприятия. К таким требованиям можно отнести следующее:

1. Внешний вид сотрудника
2. Правила взаимодействия с клиентами
3. Запрещенное поведение сотрудника
4. Правила работы с документами и деньгами

Хотя на законодательном уровне данные стандарты не регулируются, на уровне предприятия алгоритм утверждается руководителем предприятия. Однако необходимо помнить, что составление стандарта само по себе не является панацеей качества обслуживания клиентов. Существует необходимость ежедневного контроля за их соблюдением и совершенствованием.

### Методика

Данная статья написана с применением методов анализа и синтеза, а также сравнения и систематизации материала. Вся информация, которая была получена в результате подготовки данной статьи, обобщена и структурирована. Обобщение и структуризация проведена в соответствии с общими требованиями к разработке научно-методических основ по исследованной теме.

### Обзор литературы и исследований

Работы по изучению повышения качества услуг как основа экономического роста хозяйственных предприятий рассмотрены такими учеными как Н. А. Евстропов, В. М. Корнеева, С. В. Бабыкин [Евстропов, 2013], Б. В. Бойцов, Ю. Ю. Комаров, Г. В. Панкина [Бойцов, Комаров, Панкина, 2017].

В работе Н. А. Евстропова, В. М. Корнеевой, С. В. Бабыкиной «Менеджмент качества предприятий и организаций» обобщены фундаментальные основы, современные методы и принципы менеджмента качества, которые легли в основу новейших стандартов, справочных и методологических руководств [Евстропов, 2013].

Менеджмент качества организаций рассматривается углубленно в трудах Б. В. Бойцова, Ю. Ю. Комарова, Г. В. Панкиной [Бойцов, Комаров, Панкина, 2017], а вот основы методологии и методики управления качеством анализируются в работе А. Г. Зекунова и В. Н. Иванова [Зекунов, Иванов, 2012].

### Результаты

Мировой опыт расценивает снижение качества услуг хозяйственных предприятий как одно из основных условий потери клиентов и как следствие снижение производительности труда. Таким образом, можно констатировать, что повышение качества услуг повлечет за собой увеличение производительности труда и конкурентоспособности предприятия [Бойцов, Комаров, Панкина, 2017].

В то же время приходится констатировать, что

повышение качества услуг не такая уж простая задача. Для комплексного решения данной проблемы необходимо прописать стандарты качества обслуживания клиентов и контролировать их исполнение. Также необходимым условием повышения качества услуг является обратная связь с покупателями и реакция на их претензии и желания. Также в рамках повышения качества услуг хозяйственные предприятия должны соблюдать баланс в количестве оповещений, так как излишняя настойчивость раздражает людей и подталкивает их к отказу от услуг данной компании.

Для повышения качества предоставляемых услуг в первую очередь необходимо позаботиться об обучении сотрудников. Это связано с тем, что как показывает мировая практика эффект обучения, полученные навыки имеют свойство притупляться уже через 2–3 месяца, если обучение было краткосрочным. К примеру, крупнейшая британская компания WF Electrical, которая занимается поставками электрооборудования и арматуры в большинство торговых сетей страны, смогла доказать высокую эффективность обучения. Была отобрана группа из 24 торговых представителей, для которой были организованы курсы по обучению. В то время как для остальных сотрудников компании (порядка 90 человек) такие курсы не проводились. В результате данного эксперимента было выявлено, что в обучающейся группе в первые месяцы обучения продажи повысились на 6,6 %, а к его концу — уже на 9,3 % по сравнению с контрольной группой, которая не проходила обучение. После окончания обучения тенденция роста продаж продолжилась. Проект проводился в течение года. То есть можно констатировать, что обучение должно носить непрерывный характер и проводить закрепление эффекта от обучения и мотивировать сотрудников необходимо в непосредственном общении с покупателями. В этом поможет разработка корпоративных стандартов обслуживания. Поэтому с этими стандартами сотрудникам необходимо знакомиться при поступлении на работу. И если корпоративные стандарты обслуживания будут возведены в ранг официальных требований компании, а сотрудников будут регулярно им обучать, можно действительно требовать от работников их исполнения.

Также помочь в повышении качества услуг для экономического роста предприятия может прием «Тайные покупатель» (Mystery Shopping).

Данное решение поможет проверить, насколько

ко эффективным было обучение сотрудников. При этом тайные покупатели также помогут определить, используются ли внедрённые корпоративные стандарты в общении с клиентами.

Однако это не единственная функция приема «Mystery Shopping». Так, к примеру, многие хозяйственные предприятия считают, что регулярное проведение проверок позволяет держать сотрудников в «тонусе» — они стараются постоянно быть готовыми к проведению проверки, потому хорошо обслуживают каждого клиента.

В качестве третьего метода повышения качества услуг могут стать мотивационные программы.

Часто случается так, что один сотрудник обслуживает клиентов с улыбкой, вежливо, быстро, а другой с неохотой и неприветливо. Данное обстоятельство связано с нежеланием выполнять свою работу из-за недостаточной мотивации. Однако при одинаковом уровне оплаты труда на первый план выходят другие способы мотивации — бесплатный подвоз на работу, парковочные места, улучшенная медицинская страховка, дополнительный отпуск, место для ребенка в детском саду, подарки к праздникам и т. д. Возможно, желаемого эффекта можно будет добиться и нестандартными методами мотивации или решать вопрос от противного и пользоваться отрицательной мотивацией. Как правило многие компании проводят разработку мотивационных программ для сотрудников для повышения качества обслуживания. Данная мотивационная программа приносит свои результаты.

В то же время необходимо придерживаться баланса интересов. Так, мотивационная программа должна быть привлекательной настолько, чтобы сотруднику хотелось остаться на этой работе, чтобы он понимал, что таких условий он не найдет у конкурента. Именно это позволит персоналу качественно выполнять свои обязанности качественно.

В-четвертых, в целях повышения качества услуг можно ввести контроль за соблюдением корпоративных требований.

В каждой работе по выполнению услуг должен присутствовать контроллинг выполняемых работ. Так, в целях обеспечения качественного контроля за выполнением корпоративных требований чаще всего используют количественные показатели, например, индекс удовлетворенности клиентов или результаты прохождения аудита. Также

можно ввести регулярную практику проведения тайных проверок.

Также хорошим стимулом для повышения качества выполняемых услуг может стать так называемая кнопка лояльности. Кнопка лояльности — это автоматизированная система оценки качества обслуживания. Более продвинутый метод — использование камер со специальным программным обеспечением. Они позволяют распознать реакцию клиента на обслуживание по микровыражениям лица. Такие технологии позволяют анализировать реакции всего потока посетителей и дают более точные количественные данные. Погрешность будет намного меньше, чем для классической кнопки лояльности [Шайхутдинова, Ахметшин, 2017; Система непрерывного..., н.д./2019; Dudin, Lyasnikov, Horikov, 2013].

В рамках повышения качества услуг можно пересмотреть стандарты мерчандайзинга. Так, расстановка товаров должна соответствовать не только требованиям поставщиков или производителей, но и удобству покупателей. А за их поведением наблюдают именно сотрудники первой линии — консультанты в зале и работники кассового узла.

Также стоит уделять внимание сотрудникам back-офиса. Это частая проблема для интернет-магазинов, а также оффлайн-магазинов, которые сотрудничают с юридическими лицами. К примеру, может случиться, что в call-центре клиент получил хорошую консультацию, оператор быстро принял у него заказ. Однако ему потребовалось позвонить в бухгалтерию и там ему нагрубили, или же несколько раз перенаправили на другие номера. В итоге положительное впечатление о компании испорчено и, конечно, о таком сервисе покупатель уже никому ничего хорошего не расскажет. То есть при обучении стандартам качества услуг не стоит забывать и о сотрудниках back-офиса — бухгалтерии, юридическом отделе, секретарях и т. п.

### Выводы

Подытоживая изложенный материал, можно сделать следующие выводы и обобщения.

Чем лучше хозяйственных предприятий обслуживает своих клиентов, тем дольше данные клиенты сохраняют лояльность к компании, больше платят и советуют друзьям. При этом часто для улучшения сервиса не нужно затрачивать огромные финансовые или технические ресурсы.

### Список источников

*Бойцов Б. В., Комаров Ю. Ю., Панкина Г. В.* Вопросы управления качеством технологических процессов. Москва: Дрофа, 2017.

*Евстропов Н. А.* Менеджмент качества предприятий и организаций : учебное пособие / Н. А. Евстропов, В. М. Корнеева, С. В. Бабыкин. Москва: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. 216 с. ISBN 978-5-93088-135-6.

*Зекунов А. Г., Иванов В. Н.* Обеспечение функционирования системы менеджмента качества : учебное пособие. Москва: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2012. 176 с. ISBN 978-5-93088-117-2.

*Чекалдин А. М.* Анализ подготовки и повышения квалификации персонала организации // Вестник НГИЭИ. 2015. № 11 (54). С. 92.

*Шайхутдинова Л. Ф., Ахметшин Э. М.* Разработка программ повышения квалификации персонала // Экономические аспекты регионального развития: история и современность : материалы VI Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием). 23 марта 2017, Елабуга. С. 252.

Система непрерывного корпоративного обучения. Текст электронный. // Официальный сайт Объединенной авиастроительной корпорации, н.д./2019. URL: <https://uacrussia.ru/ru/corporation/personnel-policy/sustained-education/> (дата обращения 10.10.2018).

*Dudin M. N., Lyasnikov N. V., Horikov Yu. V.* Brain factor and its stating rolle in enterprises' competitive recovery // European Researcher. 2013. Vol. 38, no. 1–1, pp. 15-19.

## ECONOMICS: PROBLEMS AND PROSPECTS

*Elena Chernykh<sup>1</sup>, Alexander Semenov<sup>2</sup>*

### IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES AS THE BASIS FOR ECONOMIC GROWTH OF ECONOMIC ENTERPRISES IN THE CONTEXT OF THE ESTABLISHMENT OF CORPORATE CITIZENSHIP

**Abstract.** Based on modern research, the features of improving the quality of services in the setting of corporate citizenship are studied

The methodological basis of this article is research on the features of improving the quality of services in the setting of corporate citizenship.

Results. This article defines the role of improving the quality of services as the basis for the economic growth of business enterprises.

Conclusions / relevance. In the article, the author, in the context of the establishment of corporate citizenship, considers the conditions for improving the quality of services as the basis for the economic growth of business enterprises.

The quality of the services provided at all times was the key to the successful functioning of the company. While corporate citizenship or corporate social responsibility has become a fashion trend relatively recently. Corporate citizenship is a measure that a company voluntarily takes to ensure that all its activities are for the benefit of the environment, its employees and the community in which it operates.

In Russian reality, corporate citizenship is increasingly seen as an attribute of modern developed business, on the one hand, and as a form of management that has reached its limit of development with elements of external dialogue and interaction with society, on the other. Company executives understand that improving the quality of services that an enterprise provides is a key condition for economic growth and is directly related to sound corporate citizenship.

Application. The findings and the results of the study can be used in further study of improving the quality of services as in the formation of corporate citizenship.

**Key words:** quality of services, economic growth, corporate citizenship, business enterprises

JEL: O14

1 **Chernykh Elena Olegovna** – Candidate of Sci. (Econ.), associate professor. Russian Foreign Trade Academy (RFTA). Moscow, Russia.  
E-mail: [chxyz@yandex.ru](mailto:chxyz@yandex.ru). ORCID: 0000-0002-9663-3501. AutorID: 473086

2 **Semenov Alexander Vladimirovich** – Candidate of Sci. (History), associate professor. Diplomatic Academy of the Ministry of Foreign Affairs of the Russian Federation. Moscow, Russia.  
E-mail: [Legatus@bk.ru](mailto:Legatus@bk.ru). ORCID: 0000-0002-8492-2568. AutorID: 673618

### References

Boytsov B. V., Komarov YU. YU., Pankina G. V. *Voprosy upravleniya kachestvom tekhnologicheskikh protsessov* [Issues of quality management of technological processes]. Moscow: Bustard, 2017 (in Russian).

Yevstropov N. A. *Menedzhment kachestva predpriyatij i organizatsiy* [Quality management of enterprises and organizations] : a training manual. N. A. Yevstropov, V. M. Korneyeva, S. V. Babykin. Moscow: Akademiya standartizatsii, metrologii i sertifikatsii Publ., 2013. 216 p. ISBN 978-5-93088-135-6 (in Russian).

Zekunov A. G., Ivanov V. N. *Obespecheniye funktsionirovaniya sistemy menedzhmenta kachestva* [Ensuring the functioning of the quality management system] : a training manual. Moscow: Akademiya standartizatsii, metrologii i sertifikatsii Publ., 2012. 176 p. ISBN 978-5-93088-117-2 (in Russian).

Chekaldin A. M. Analiz podgotovki i povysheniya kvalifikatsii personala organizatsii [Analysis of the training and professional development of personnel of the organization]. *Vestnik NGIEI = Bulletin NGIEI*. 2015. No. 11 (54). P. 92 (in Russian).

Shaykhutdinova L. F., Akhmetshin E. M. Razrabotka programm povysheniya kvalifikatsii personala [Development of staff development programs]. *Ekonomicheskiye aspekty regional'nogo razvitiya: istoriya i sovremennost' : materialy VI Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii (s mezhdunarodnym uchastiyem)* [Economic aspects of regional development: history and modernity: Proceedings of the 6th All-Russian Scientific and Practical Conference (with international participation)]. March 23, 2017, Elabuga. P. 252 (in Russian).

Sistema nepreryvnogo korporativnogo obucheniya [The system of continuous corporate training]. *Official website of the United Aircraft Corporation*, n.d./2019. URL: <https://uacrussia.ru/ru/corporation/personnel-policy/sustained-education/> (accessed 10.10.2018) (in Russian).

Dudin M. N., Lyasnikov N. V., Horikov Yu. V. Brain factor and its stating rolle in enterprises 'competitive recovery. *European Researcher*. 2013. Vol. 38, no. 1–1, pp. 15–19.