

0-799033

На правах рукописи

Кузнецова

КУЗНЕЦОВА ЛЮДМИЛА ВЛАДИМИРОВНА

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЕМ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

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

Москва 2012

Работа выполнена на кафедре «Экономика, организация и коммерческая деятельность» ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный университет сервиса»

Научный руководитель: **Башмачникова Елена Валентиновна**, доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой «Экономика, организация и коммерческая деятельность» ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный университет сервиса»

Официальные оппоненты: **Барышева Алла Васильевна**, доктор экономических наук, профессор, ведущий научный сотрудник ФГБУН «Институт экономики Российской академии наук»

Иваненко Лариса Викторовна, доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой экономики Самарского филиала ГБОУ ВПО «Московский государственный педагогический университет»

Ведущая организация: **ФГБОУ ВПО «Уфимская государственная академия экономики и сервиса»**

Защита состоится 19 декабря 2012 г. в 14:00 на заседании диссертационного совета Д 850.006.01 при НОУ ВПО «Московская академия предпринимательства при Правительстве Москвы» по адресу: 125319, г. Москва, ул. Планетная, д. 36, ауд. 203.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке НОУ ВПО «Московская академия предпринимательства при Правительстве Москвы» по адресу: 125319, г. Москва, ул. Планетная, д. 36.

Автореферат разослан 19 ноября 2012 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета,
кандидат экономических наук, доцент



Л. А. Каргина

НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА КФУ



0000809740

Общая характеристика работы

Актуальность исследования. Серьезной проблемой для развития экономики Самарской области является ее высокая энергоемкость вследствие неэффективного использования энергетических ресурсов. В последние годы значительно возросли расходы потребителей на коммунальные услуги, увеличилась доля затрат на топливно-энергетические ресурсы в себестоимости продукции и оказания услуг. В этих условиях для потребителей возрастает значение внедрения энергосберегающих технологий, установки приборов учета потребляемых энергетических ресурсов. В Самарской области в 2009 г. 89,6% поставленной потребителям электрической энергии и 55,9% поставленного газа было оплачено по показаниям приборов учета. Удельный вес объема холодной, горячей воды и тепловой энергии, оплаченный по показаниям приборов учета, составил 38,3, 46,1 и 42,6% от общего объема отпущенных потребителям ресурсов соответственно. Ситуация, когда менее половины расхода ресурса контролируется и фиксируется приборами учета, не создает никаких стимулов к оптимизации, энергоэффективность остается на низком уровне. Обозначенная проблема стала особенно актуальной после Послания Президента РФ Федеральному Собранию 12.11.2009 г., в котором повышение энергоэффективности и переход к рациональной модели потребления ресурсов были объявлены одними из приоритетов в модернизации экономики страны.

В этой связи на территории Самарской области проводятся мероприятия по переходу на отпуск коммунальных услуг потребителям по приборам учета, действуют областные целевые программы «Поэтапный переход на отпуск коммунальных услуг потребителям по приборам учета на 2009-2015 годы», «Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Самарской области на 2010-2013 годы и на период до 2020 года». Установка приборов учета энергетических ресурсов предусматривается за счет потребителей коммунальных услуг, огромная емкость рынка открывает прекрасные перспективы для организаций сферы коммунальных услуг. Однако с ростом конкуренции привлечение каждого нового клиента является все более сложным и дорогостоящим мероприятием. Главным фактором успеха становится способность организации к удовлетворению запросов потребителей, качество обслуживания становится одним из приоритетных направлений деятельности организаций сферы услуг. Управление обслуживанием позволяет организовать эффективное сервисное обслуживание клиентов для повышения их лояльности и увеличения числа повторных обращений, что подтверждает актуальность темы исследования. Акту-

альность подтверждается также сложностью проблемы управления обслуживанием в организациях сферы услуг, отсутствием достаточного методического обеспечения процесса управления обслуживанием.

Степень разработанности проблемы. Вопросам обслуживания в сфере услуг посвящены научные труды Новаторова Э. В., Михайловой Е. А., Вапнярской О. И., Васильевой Н., Сосуновой И. Н., Нифантовой Р., Селиверстовой В., Алексеенко И. В., Панченковой Л. С., Илхохиной Г. И., Ковни С. М.

Заслуживают внимания работы экономистов, посвященные вопросам формирования и функционирования рынка услуг, закономерностям и тенденциям его развития, управлению в сфере сервиса. В их числе работы Прищепенко В. В., Сухорукова М. М., Виноградской М. В., Паниной З. И., Чапуриной Е. В., Гордина В. Э., Сушинской М. Д., Мак-Дональда М., Блинова А. О., Манохина А. В., Федцова В. Г., Козака В. Е., Штаусса Б., Хаксевера К., Редера Б., Рассела Р., Мердик Р., Чернышева Б., Башмачниковой Е. В., Аванесовой Г. А., Бреева Д. Б., Валиева Ш. З., Курмановой Л. Р., Виханского О. С., Наумовой А. И., Друкера П. Ф., Ерохиной Л. И., Кожухар В. М., Чапуриной Е. В., Лавлок К., Гаммессона Э.

Теоретико-методологические проблемы повышения качества в сфере услуг стали объектом всестороннего изучения в трудах следующих экономистов: Челенкова А. П., Скорниченко Н. Н., Предводителевой М. Д., Балаевой О. Н., Сосуновой И. Н., Ракова А. В., Корольковой В. И., Воробьевой Г. Н., Никулина Ю. Г. Методологическую основу исследования социально-экономических отношений в сфере услуг, ее места и роли в общественном воспроизводстве составляет система взглядов следующих ученых: Хилл Н., Брайерли Дж., Мак-Дугол Р., Пономаревой Т. А., Супрягиной М. С., Чижова Н., Васильева Г. А., Брейди М., Власовой Н. М., Канне М., Иванова Б. В., Корешкова В. Н., Схиртладзе А. Г., Кулагина О.

Высоко оценивая полученные ими эмпирические и практические результаты, следует отметить необходимость научного исследования методического обеспечения процесса управления обслуживанием. Отсутствие в настоящее время устоявшегося категорийного аппарата, однозначного состава и содержания процесса управления обслуживанием, методического инструментария оценки направлений повышения экономической результативности управленческого процесса в области обслуживания обусловило выбор темы, постановку цели и задач диссертационного исследования.

Целью диссертационного исследования является разработка практического инструментария по повышению экономической результативности процесса управления обслуживанием в организациях сферы услуг.

Поставленная цель логически предопределила решение следующих взаимосвязанных задач:

- выявление специфики и проблем управления обслуживанием в организациях сферы услуг;
- исследование категорийного аппарата управления обслуживанием в организациях сферы услуг с учетом особенностей процессного подхода;
- анализ рынка услуг и диагностика эффективности расходования топливно-энергетических ресурсов Самарской области, оценка состояния процесса управления обслуживанием в организациях сферы услуг Самарской области;
- разработка методических основ исследования направлений повышения качества обслуживания посредством оценки уровня потребительской удовлетворенности обслуживанием и уровня удовлетворенности производителей услуг;
- подтверждение гипотез о наличии влияния уровня удовлетворенности производителей на уровень удовлетворенности потребителей услуг, о наличии влияния состояния процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности производителей услуг;
- построение модели оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности потребителей услуг;
- внедрение результатов научного исследования в деятельность организаций, функционирующих на территории Самарской области.

Объектом диссертационного исследования являются организации сферы коммунальных услуг г. о. Тольятти, специализирующиеся на предоставлении широкого профиля работ и услуг по установке, наладке, ремонту и обслуживанию приборов учета расхода воды и тепловой энергии: ООО «Теплоконтроль», ООО «Стема», ООО ИЦ «Сатон», ЗАО «Метран», ОАО «Лидер».

Предметом исследования является совокупность организационно-экономических отношений, возникающих в процессе обслуживания в организациях сферы услуг.

Теоретическая, эмпирическая и методологическая база исследования.

Теоретической базой исследования являются основные положения и концепции школы науки управления, отличительной особенностью которой является использование моделей и других количественных методов. Начало применения математических методов в экономических исследованиях связывают с именем А. Каунота, появление первых экономико-математических моделей связано с разработкой теории

предельного равновесия Л. Вальраса, математические методы широко использовались также в работах В. С. Джевонса, Ф. Г. Эджуорта, В. Парето. Большое влияние на развитие экономической теории в связи со статистикой и математикой оказали известные зарубежные экономисты Й. Шумпетер, И. Фишер, Р. Фриш, М. Каледцкий, Я. Тинберген и др. Необходимо отметить вклад в развитие математической школы таких отечественных ученых, как В. К. Дмитриев, Д. Е. Слуцкий, Г. А. Фельдман, Л. В. Канторович, В. В. Новожилов, С. Г. Струмилин, А. Л. Лурье, В. С. Немчинов. Школа науки управления в исследованиях опирается на три методологических подхода — системный, процессный и ситуационный. В рамках данного исследования реализован процессный подход, основывающийся на концепции, согласно которой управление есть непрерывная серия взаимосвязанных действий или функций.

Эмпирическую базу исследования составили статистические данные о социально-экономическом развитии РФ и ее отдельных субъектов, социологические и маркетинговые авторские исследования, изучение информационных материалов организаций сферы услуг.

Для решения поставленных задач в качестве инструментов методологического исследования использовались философские методы (категории и законы диалектики), общенаучные, среди которых выделяем общелогические (анализ, синтез, индукция, дедукция) и теоретические методы (классификация, формализация, опрос, экспертное оценивание, этнографическое наблюдение), а также количественные и качественные методы обработки данных.

Научные результаты, выносимые на защиту:

1. Конкретизированы дефиниции категорий «услуга», «обслуживание», «управление обслуживанием» с учетом сравнительной оценки точек зрения отечественных и зарубежных ученых и специфики исследуемого объекта; систематизированы классификационные признаки и виды услуг в типологические группы, отличающиеся лежащими в их основе доминантными критериями; выявлена фрактальная природа процесса обслуживания.

2. В целях расширения методического инструментария и критериальной базы оценки разработана методика оценки состояния процесса управления обслуживанием в организациях сферы услуг, заключающаяся в установлении соответствия каждого этапа управленческого процесса определенному уровню освоения.

3. Разработана методическая основа исследования направлений повышения качества обслуживания – методика определения уровня потребительской удовлетворенности обслуживанием как универсального

показателя качества обслуживания в организации сферы услуг, основанная на применении модели Кано.

4. Разработаны корреляционно-регрессионная модель оценки влияния уровня удовлетворенности производителей услуг на уровень удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии, многофакторная корреляционно-регрессионная модель оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности производителей обозначенных услуг, подтверждающие гипотезы о наличии влияния уровня удовлетворенности производителей на уровень удовлетворенности потребителей услуг и о наличии влияния состояния процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности производителей услуг.

5. Выявлена зависимость между удовлетворенностью потребителей услуг и состоянием этапов процесса управления обслуживанием, на основе которой разработан практический инструментарий по повышению экономической результативности процесса управления обслуживанием, представляющий собой многофакторную корреляционно-регрессионную модель оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии.

Научная новизна результатов исследования:

1. Конкретизированы дефиниции категорий «услуга», «обслуживание», «управление обслуживанием» с учетом сравнительной оценки точек зрения отечественных и зарубежных ученых и специфики исследуемого объекта; систематизированы классификационные признаки и виды услуг в типологические группы, отличающиеся лежащими в их основе доминантными критериями; впервые выявлена фрактальная природа процесса обслуживания.

2. Разработанная методика оценки состояния процесса управления обслуживанием в организациях сферы услуг (методика 36.6) предусматривает разбиение каждого этапа управленческого процесса на шесть уровней освоения от элементарного до прогрессивного, при этом минимально необходимые требования для освоения каждого уровня четко прописаны и заранее известны в организации. Преимущества методики: простота и экономичность использования; возможность перевода качественных измерений в количественную форму; наглядность результатов оценки, в том числе и в динамике; возможность корректировки критериев оценки для учета индивидуальных особенностей организаций; возможность сосредоточения на главных аспектах управления обслуживанием определенной организации в конкретных услови-

ях. Методика 3б.6 разрабатывалась для применения в организациях сферы услуг, однако на ее основе легко разработать модификацию, ориентированную на сферу товарного обращения.

3. В большинстве исследовательских работ, посвященных проблеме оценки качества в сфере услуг, рассматриваются только качественные показатели и предлагаются рекомендации по созданию системы сбора претензий клиентов и проведению всевозможных опросов. Попытку количественной оценки качества обслуживания предприняли Т. А. Пономарева и М. С. Супрягина, однако предлагаемый метод базируется на системе показателей, характеризующих лишь объем оказанных услуг, т. е. не связан непосредственно с процессом обслуживания. Разработанная автором методика определения уровня потребительской удовлетворенности обслуживанием является инструментом, количественно измеряющим потребительскую удовлетворенность как универсальный показатель качества обслуживания в организации сферы услуг. Данная методика основана на применении усовершенствованной модели Канона.

4. На основе методических принципов осуществления корреляционно-регрессионного анализа и моделирования выявлена линейная зависимость уровня удовлетворенности потребителей от уровня удовлетворенности производителей услуг, построена модель, которая учитывает высокую степень зависимости критериальной переменной от регрессора и может быть использована для получения достоверного вариативного прогноза уровня удовлетворенности потребителей. Также выявлена логарифмическая зависимость между показателями состояния процесса управления обслуживанием и уровнем удовлетворенности производителей услуг, построена модель, позволяющая оценить воздействие состояния каждого этапа управленческого процесса в отдельности на уровень удовлетворенности производителей услуг.

5. В результате интеграции уравнения зависимости уровня удовлетворенности потребителей от уровня удовлетворенности производителей услуг и уравнения зависимости уровня удовлетворенности производителей от состояния этапов управленческого процесса была получена модель оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии. Разработанная модель позволяет осуществлять вариативный прогноз уровня удовлетворенности потребителей услуг при изменении состояний этапов управленческого процесса в условиях оптимистического и пессимистического развития факторов экономической среды.

Теоретическая и практическая значимость результатов исследования может служить исходным материалом для дальнейших научных и методических разработок в области управления обслуживанием, а также вносит определенный вклад в повышение экономической результативности управленческой деятельности в организациях сферы услуг. Научную ценность имеют упорядочение категорийного аппарата, обобщение и систематизация различных точек зрения на обозначенную проблему. Научно-теоретической и практической значимостью обладают разработанный методический инструментарий и модель оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности потребителей услуг.

Соответствие темы диссертации Паспорту научной специальности. Тема диссертационной работы соответствует областям исследования п.1.6.109 «Совершенствование организации, управления в сфере услуг в условиях рынка», п. 1.6.115. «Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг» специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством» по номенклатуре специальностей научных работников «Экономические науки».

Апробация и реализация результатов исследования. Основные положения исследования опубликованы в печати, результаты работы обсуждались на следующих конференциях:

- Третья международная научно-практическая конференция «Состояние и перспективы развития инновационной деятельности в области сервиса» (г. о. Тольятти, 2009 г.);
- международная научно-практическая конференция «Актуальные проблемы экономики, менеджмента, маркетинга» (г. о. Белгород, 2009 г.);
- IX международная научно-практическая конференция «Менеджмент XXI века: стратегии, технологии, человеческие ресурсы» (г. Санкт-Петербург, 2009 г.);
- IX всероссийская научно-практическая конференция с международным участием «Актуальные вопросы экономических наук» (г. о. Новосибирск, 2009 г.);
- VIII международная научно-практическая конференция «Торговля в XXI веке» (г. о. Кемерово, 2010 г.);
- Первая всероссийская конференция молодых ученых (с международным участием) «Экономика, финансы и бизнес: проблемы и перспективы развития» (г. о. Иваново, 2010 г.);
- I, II, III международные научно-практические конференции «Экономика и управление: новые вызовы и перспективы» (г. о. Тольятти, 2010, 2011, 2012 гг.).

Внедрение. Теоретические выводы исследования используются в учебном процессе ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный университет сервиса» при преподавании дисциплин «Планирование и прогнозирование в коммерческой деятельности», «Изучение и прогнозирование спроса на товары и услуги». Разработанные модели и методики внедрены и используются на практике в работе специалистами ООО «Теплоконтроль», ЗАО ЖЭУ «Метрон», ООО «Управляющая компания № 2», ОАО «Лидер».

Публикации. Основное содержание диссертационного исследования опубликовано в 18 работах общим объемом 6,8 печ. л., в том числе авторских 6,2 печ. л. (из них 4 публикации в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки России, объемом 2,0 печ. л.).

Структура диссертации отражает логику изложения ее проблематики. Диссертация состоит из введения, трех глав, включающих 10 параграфов, заключения, 128 наименований библиографического списка и 9 приложений. Объем работы составил 146 страниц, включает 20 рисунков и схем, 42 таблицы.

Во введении обоснована актуальность темы исследования, показана ее теоретическая и практическая значимость; представлена характеристика степени разработанности проблемы; определены объект, предмет, цель и задачи исследования; сформулированы обладающие научной новизной основные положения и результаты исследования; представлена информация об апробации и реализации результатов работы.

В первой главе «Теоретические аспекты управления обслуживанием в организациях сферы услуг» раскрыты экономическая сущность и специфика услуг; приведены сравнительная оценка дефиниций категории «услуга» и авторская типологизация услуг; раскрыта сущность категории «сфера услуг» и исследована роль сферы услуг в развитии общества; определена этапность процесса обслуживания в организациях сферы услуг; представлены результаты систематизации взглядов на категорию и содержание управления с позиции процессного подхода; выявлены специфичные особенности и проблемы управления обслуживанием в организациях сферы услуг Самарской области, предложены принципиальные правила повышения роли сервисного сектора в экономическом пространстве области.

Во второй главе «Исследование процесса управления обслуживанием потребителей услуг с использованием комплекса методико-инструментальных оценок» проведен статистический анализ рынка услуг и диагностика эффективности расходования топливно-энергетических ресурсов Самарской области; разработаны методика определения уровня потребительской удовлетворенности обслужи-

ванием при установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии, методика определения уровня удовлетворенности производителей данного вида услуг, методика 36.6, позволяющая оценить состояние процесса управления обслуживанием в организациях сферы услуг.

В третьей главе «Корреляционно-регрессионный анализ и моделирование оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень потребительской удовлетворенности обслуживанием при установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии» на основе определенных методических принципов осуществления корреляционно-регрессионного анализа и моделирования построены модель оценки влияния уровня удовлетворенности производителей услуг на уровень удовлетворенности потребителей услуг, модель оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности производителей услуг. На основе данных моделей построена многофакторная модель оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности потребителей услуг.

В заключении приводятся основные выводы и рекомендации по результатам исследования.

Основные положения диссертации, выносимые на защиту

1. Конкретизированы дефиниции категорий «услуга», «обслуживание», «управление обслуживанием» с учетом сравнительной оценки точек зрения отечественных и зарубежных ученых и специфики исследуемого объекта; систематизированы классификационные признаки и виды услуг в типологические группы, отличающиеся лежащими в их основе доминантными критериями; выявлена фрактальная природа процесса обслуживания.

В научных исследованиях, посвященных проблеме обслуживания, услуги определяются, во-первых, как определенный вид деятельности, во-вторых, как результат деятельности, в-третьих, как товар или его свойство. Анализ существующих дефиниций позволил нам под услугой понимать особый вид экономической деятельности, который удовлетворяет (как правило, в момент своего проявления) какую-либо потребность человека или общества в целом. При этом услуга может быть оказана либо в процессе функционирования живого труда, либо при помощи вещи, т. е. результата труда.

На основе критериев, определенных современными авторами (Алексеев И. В., Панченкова Л. С., Илюхина Г. И., Гордин В. Э., Сушинская М. Д., Морякова А. В. и др.), предложена авторская группировка видов услуг (табл. 1). Основой выделения каждой группы яв-

ляются влияющие направления: учет характерных особенностей услуг, процесса производства / предоставления услуг, потребления услуг, производителей и потребителей услуг.

Таблица 1

Группы и критерии классификации услуг

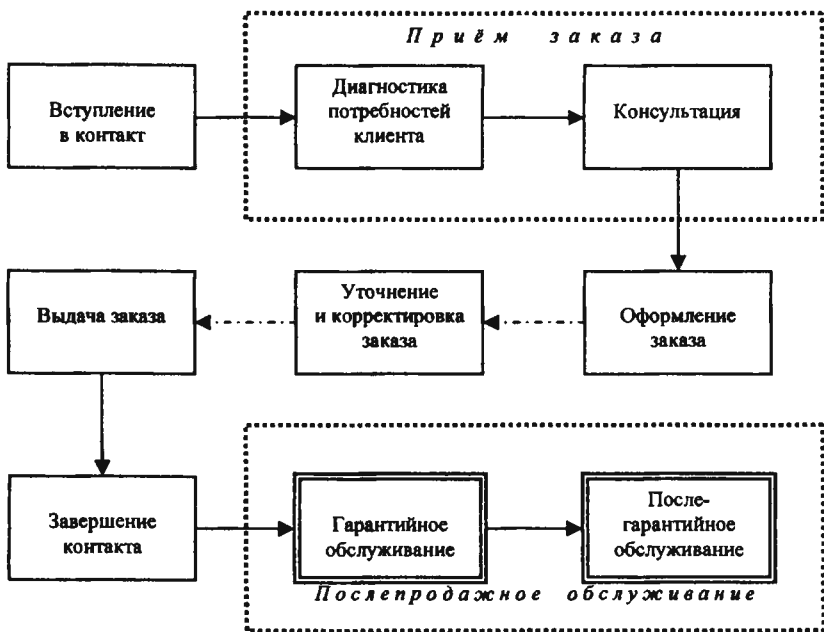
Группа	Критерий классификации	Вид услуги
Учитывающие характерные особенности услуг	Степень материальности	Материальная. Нематериальная
	Характер воздействия	Осязаемая. Неосязаемая
	Эффекты от оказания услуги	Услуга с постоянным и непостоянным эффектом. Услуга с обратимым и необратимым эффектом. Услуга с осязаемым и неосязаемым эффектом
	Функциональная направленность (ориентированность) сектора	Ориентированная на производство. Ориентированная на общество. Ориентированная на домашнее хозяйство. Личного характера
	Состав услуги	Простая. Сложная
	Степень стандартизации	Уникальная. Нестандартизуемая. Частично стандартизуемая. Стандартизуемая. Строго стандартизуемая
	Тип связи между производственной и сервисной сферами	Услуга, индуцированная спросом на физический продукт. Интеграция услуги и физического продукта. Услуга, индуцирующая спрос на физический продукт
Учитывающие особенности процесса производства / предоставления услуг	Характер поведения производителя и потребителя	Производитель и потребитель не перемещаются. Производитель перемещается, потребитель не перемещается. Производитель не перемещается, потребитель перемещается. Производитель и потребитель перемещаются
	Степень участия потребителя	Требующая присутствия потребителя. Не требующая присутствия потребителя. Требующая частичного присутствия потребителя
	Степень участия производителя	Самообслуживание. Фирменное обслуживание
	Объем требуемых капиталовложений	Требующие огромных капиталовложений. Требующие небольшого первоначального капитала
	Характер оплаты	Платная (коммерческая). Бесплатная (благотворительная)
	Время предоставления услуги	Может быть предоставлена в любое время. Может быть предоставлена только в определенное время суток (время года)
	Продолжительность процесса производства / предоставления услуги	Услуга, продолжительностью 1 или несколько минут / часов / дней / месяцев / лет
	По происхождению	Услуги, получаемые от сторонних организаций Услуги, которые создаются и потребляются внутри данной организации

Продолжение табл. 1

Группа	Критерий классификации	Вид услуги
Учитывающие особенности потребления услуг	Степень массовости клиентуры	Индивидуальная. Коллективная. Массовая
	Степень добровольности	Добровольная. Мериторная. Навязанная
	По степени опосредованности	Услуга, которую невозможно приобрести без покупки какой-либо другой услуги или товара. Услуга, приобретаемая непосредственно, без покупки какой-либо другой услуги или товара
	Частота возникновения удовлетворяемых потребностей	Разовая. Эпизодическая. Периодическая. Постоянное обслуживание
Учитывающие особенности производителей услуг	Уровень квалификации персонала	Требующая высокой квалификации. Требующая достаточной квалификации. Требующая минимального опыта и навыков
	Число лиц, предоставляющих услугу	Оказываемая единолично. Предоставляемая группой лиц
	Степень автоматизации (характер производителя)	Предоставляемая персоналом. Предоставляемая оборудованием
Учитывающие особенности потребителей услуг	Социальный статус клиентов	Элитная. Эксклюзивная. Высокого статуса. Массовая
	Мотивы потребителя	Персональная (личная). Деловая
	Получатель услуги	Получатель услуги – ее заказчик. Получатель – третье, не заинтересованное в оказании услуги лицо
	Половозрастной критерий	Ориентированная в первую очередь на женщин / мужчин / детей. Ориентированная в первую очередь на молодежь / людей среднего возраста / пожилых людей

Обслуживание – это процесс непосредственного и опосредованного контактирования производителей услуг с потребителями, охватывающий широкий круг вопросов, связанных с приемом, оформлением и выдачей заказа. В результате проведенного анализа имеющихся видов сервисной деятельности автором предложена следующая схема процесса обслуживания (рис. 1).

По мнению некоторых исследователей, послепродажное обслуживание является заключительным этапом процесса оказания услуги, другие определяют его как самостоятельный процесс. По нашему мнению, гарантийное (и послегарантийное) обслуживание одновременно является и продолжением процесса обслуживания, и началом нового процесса, так как само по себе состоит из этапов, рассмотренных выше. Такое мнение привело нас к следующему заключению: процесс обслуживания имеет фрактальную природу (рис. 2). При этом размер фрактала зависит от длительности процесса обслуживания.



Условные обозначения:

—> Процесс обслуживания

- - - -> Производственный процесс

Рис. 1. Этапы процесса обслуживания в организациях сферы услуг

Анализ определений управления позволяет отметить, что в большинстве случаев к нему осуществлен подход как к процессу (Бахрах Д. Н., Вишняков О., Дятлова И., Герасимов Б. Н., Чуриков Ю. В. и др.). Данный факт является определяющей предпосылкой к изучению управления с позиций процессного подхода. Мы предлагаем выделить в качестве основных следующие этапы управленческого процесса: проблематизация, прогнозирование-планирование, мотивация, организация, координация и контроль, анализ. Учитывая вышесказанное, управление обслуживанием в организациях сферы услуг можно определить как целенаправленное непрерывное воздействие (включающее в себя постановку проблемы, прогнозирование, планирование, мотивацию, организацию, координацию, контроль и анализ) на процесс обслуживания в интересах его упорядочения, оптимального функционирования и развития.



Рис. 2. Фрактальное представление процесса обслуживания в организациях сферы услуг (авторское)

2. В целях расширения методического инструментария и критериальной базы оценки разработана методика оценки состояния процесса управления обслуживанием в организациях сферы услуг, заключающаяся в установлении соответствия каждого этапа управленческого процесса определенному уровню освоения.

Внедряя в практику организации различные управленческие решения, очень важно оценивать не только их результат, но и состояние самого процесса управления. С этой целью разработана методика оценки состояния процесса управления обслуживанием в организациях сферы услуг – методика 36.6. Методика предусматривает разбиение каждого этапа управленческого процесса на шесть уровней освоения от элементарного до прогрессивного, при этом минимально необходимые требования для освоения каждого уровня четко прописаны и заранее известны в организации. Предложенные автором требования представлены в табл. 2.

Таблица 2

Шесть уровней освоения процесса управления обслуживанием на предприятии сферы услуг

	1 уровень	2 уровень	3 уровень	4 уровень	5 уровень	6 уровень
Проблематика	– низкий уровень характеризуется главным образом интуитивным ощущением исследователя о противоречиях в системе управления. Простая формулировка вопроса без дальнейшего превращения его в проблему как предмет исследования	– использование готовых алгоритмов постановки и решения типовых задач и проблем; – формулировка проблемы определена слишком широко или ее сложно детализировать	– описание проблемы с помощью наиболее распространенных способов, которые не всегда отражают эффективную методологию работы с проблемой; – использование ограниченного числа методик постановки проблемы (1-2 методики)	– использование большого числа методик постановки проблемы (более трех); – формулировка проблемы ясна и конкретна, легко поддается детализации	– повышение степени проблематизации за счет добавления вариативной части в форме вопросов (например, «Как изменится решение, если...?» и др.) исследования	– исследование проблемы во взаимосвязи с целями и стратегией организации, поиск новых форм решения и разработка новых проектов
Прогнозирование-планирование	– реализация плановых управленческих решений без предварительного прогнозирования результатов или без учета прогнозов	– оперативные плановые управленческие решения базируются на результатах прогнозирования; – соблюдение принципов прогнозирования и планирования процесса обслуживания; – использование эвристических методов прогнозирования	– тактические плановые управленческие решения базируются на результатах прогнозирования; – в организации разработаны процедуры прогнозирования, принятия и реализации плановых решений по управлению процессом обслуживания	– стратегические плановые управленческие решения базируются на результатах прогнозирования; – возможность корректировки плановых решений в процессе их реализации	– непрерывность и стабильность прогнозной деятельности и планов по управлению обслуживанием; – разработка вариантов прогноза исходя из вариантов прогностического фона	– мониторинг рыночной ситуации в процессе осуществления прогнозных мероприятий и реализации плановых управленческих решений; – использование формализованных методов прогнозирования

Продолжение табл. 2

	1 уровень	2 уровень	3 уровень	4 уровень	5 уровень	6 уровень
Мотивация	<ul style="list-style-type: none"> – выявление ожиданий обслуживающего персонала от работы в организации; – разработана система показателей, отражающая качество работы обслуживающего персонала; – мониторинг качества работы обслуживающего персонала 	<ul style="list-style-type: none"> – построена и внедрена в управленческий процесс система нематериальной мотивации обслуживающего персонала; – разработана методика оценки уровня мотивации обслуживающего персонала; – мониторинг уровня мотивации обслуживающего персонала 	<ul style="list-style-type: none"> – обслуживающий персонал самостоятельно решает проблемы в рамках зоны своей компетенции; – обслуживающий персонал имеет возможность профессионального роста, периодически повышает свою квалификацию 	<ul style="list-style-type: none"> – построена и внедрена в управленческий процесс система материальной мотивации обслуживающего персонала; – обслуживающий персонал участвует в обсуждении и принятии решений по управлению процессом обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> – обслуживающий персонал берет на себя ответственность за конечный результат работы; – обслуживающий персонал лоялен по отношению к организации 	<ul style="list-style-type: none"> – обслуживающий персонал инициирует совершенствование деятельности организации; – персонал ставит интересы организации выше личных интересов
Организация	<ul style="list-style-type: none"> – ответственность и полномочия распределены среди персонала, занятого в процессе обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> – персонал, занятый в процессе обслуживания, удовлетворен режимом труда и отдыха; – персонал, занятый в процессе обслуживания, удовлетворен условиями труда и оснащенностью рабочего места 	<ul style="list-style-type: none"> – персонал, занятый в процессе обслуживания, удовлетворен информационным и методическим обеспечением деятельности; – персонал, занятый в процессе обслуживания, удовлетворен материально-техническим обеспечением деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> – персонал, занятый в процессе обслуживания, удовлетворен финансовым обеспечением деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> – в организации развита культура обслуживания 	<ul style="list-style-type: none"> – в должностных инструкциях четко прописаны обязанности по обслуживанию потребителей; – разработаны и внедрены в деятельность предприятия стандарты обслуживания потребителей

	1 уровень	2 уровень	3 уровень	4 уровень	5 уровень	6 уровень
Координация и контроль	<ul style="list-style-type: none"> – четкая постановка целей контрольных мероприятий, ориентация на результаты; – осуществляется заключительный контроль; – контроль осуществляется руководителем или специально назначенными для этого лицами 	<ul style="list-style-type: none"> – установлены стандарты и выработаны показатели результативности; – разработаны и внедрены простые гибкие процедуры контроля в процессе управления обслуживанием; – результаты процедуры контроля учитываются и используются в деятельности организации 	<ul style="list-style-type: none"> – осуществляется предварительный и текущий контроль; – возможна корректировка управленческих решений в процессе реализации; – используются общенаучные методические приемы контроля; – контролирующие мероприятия своевременны 	<ul style="list-style-type: none"> – реализован принцип преемственности решений в процессе управления обслуживанием; – решения, принимаемые на различных этапах процесса управления обслуживанием, согласованы; – суммарные затраты на проведение контроля не превышают получаемой в результате выгоды 	<ul style="list-style-type: none"> – развита взаимозависимость этапов управленческого процесса; – используются специфические приемы контроля (экономико-математические методы, экономический анализ, методы теории вероятностей и математической статистики) 	<ul style="list-style-type: none"> – самоконтроль производителей услуг, связанных с управлением процессом обслуживания, при полностью социализированных нормах поведения
Анализ	<ul style="list-style-type: none"> – проводится ретроспективный анализ процесса обслуживания; – используются методы общэкономического анализа 	<ul style="list-style-type: none"> – проводится перспективный анализ процесса обслуживания в организации; – соблюдается принцип единства анализа и синтеза 	<ul style="list-style-type: none"> – проводится анализ рынка услуг; – результаты анализа учитываются и используются в деятельности организации 	<ul style="list-style-type: none"> – проводится анализ потребителей услуг и взаимодействия с ними организации сферы услуг 	<ul style="list-style-type: none"> – проводится анализ качества управленческих решений в организации; – используются методы статистического анализа 	<ul style="list-style-type: none"> – проводится анализ качества процесса обслуживания и его влияния на организацию в целом; – используются методы математического анализа

Выставляется балльная оценка из расчета 1 уровень – 1 балл, таким образом, максимальная оценка этапа процесса управления может составлять 6 баллов, а максимальная оценка управленческого процесса в целом – 36 баллов.

Преимущества внедрения данной методики в практику организаций сферы услуг очевидны: обеспечение достижения стратегических целей организации сферы услуг; возможность перевода качественных измерений в количественную форму; простота и экономичность использования; наглядность результатов оценки состояния этапов процесса управления обслуживанием, в том числе и в динамике; повышение мотивации персонала к достижению целей организации сферы услуг; ускорение процесса получения знаний; возможность сосредоточения на главных аспектах управления обслуживанием определенной организации в конкретных условиях; ориентация на внедрение прогрессивных методик и инноваций в деятельность организации сферы услуг; повышение конкурентоспособности организации сферы услуг.

3. Разработана методическая основа исследования направленный повышения качества обслуживания – методика определения уровня потребительской удовлетворенности обслуживанием как универсального показателя качества обслуживания в организации сферы услуг, основанная на применении модели Каано.

Первый этап определения уровня потребительской удовлетворенности обслуживанием – формирование возможных показателей и критериев оценки. Вторым этапом является разбивка показателей на несколько групп в результате применения метода Каано. Для этого ответы респондентов сопоставляются с таблицей Каано: ответ по позитивной части (присутствие показателя, первая колонка) сопоставляется с ответом по негативной части вопроса (отсутствие показателя, верхняя строка табл. 3).

Таблица 3

Таблица Каано (1982 г.)

Показатель		Отсутствует				
		нравится	необходимо, должно быть	не имеет значения	спокойно воспринимаю	не устраивает
Присутствует	нравится	Q	A	A	A	O
	необходимо, должно быть	R	I	I	I	M
	не имеет значения	R	I	I	I	M
	Спокойно воспринимаю	R	I	I	I	M
	не устраивает	R	R	R	R	Q

Условные обозначения: *A* – привлекательный (*attractive*); *M* – необходимый (*must-be*); *R* – обратная зависимость, чем выше степень присутствия атрибута, тем ниже удовлетворенность (*reverse*); *O* – линейный (*one-dimensional*); *Q* – сомнительный результат (*questionable result*); *I* – безразличный (*indifferent*)

Ситуация, когда и присутствие, и отсутствие одного и того же показателя воспринимается потребителями как должное, необходимое, представляется нам весьма сомнительной. В результате теоретических исследований мы пришли к выводу о необходимости внесения некоторых изменений в таблицу Кано (табл. 4).

Таблица 4

Таблица Кано с авторскими изменениями (2008 г.)

Показатель		Отсутствует				
		нравится	необходимо, должно быть	не имеет значения	Спокойно воспринимаю	не устраивает
Присутствует	нравится	Q	A	A	A	O
	необходимо, должно быть	R	Q	I	I	M
	не имеет значения	R	I	I	I	M
	спокойно воспринимаю	R	I	I	I	M
	не устраивает	R	R	R	R	Q

Следующий этап определения уровня потребительской удовлетворенности обслуживанием – оценка наиболее значимых показателей применительно к каждому этапу процесса обслуживания и расчет общего уровня потребительской удовлетворенности методом профилей (в качестве профилей выступают графики удовлетворенности, построенные в системе координат). Результаты, полученные в ходе исследования, представлены в табл. 5.

Таблица 5

Уровень потребительской удовлетворенности обслуживанием ООО «Стема» при установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии во II квартале 2011 г.

Процесс обслуживания	Коэффициент удовлетворенности потребителей
Этап 1. Вступление в контакт и прием заказа	0,8253
Этап 2. Оформление заказа	0,8164
Этап 3. Уточнение и корректировка заказа	0,7929
Этап 4. Выдача заказа	0,8026
Этап 5. Завершение контакта	0,8187
Этап 6. Послепродажное обслуживание	0,8126
Интегральная оценка	0,8114

Данная методика позволяет не только рассчитать уровень удовлетворенности потребителей процессом обслуживания, но и помогает определить взаимосвязи между данным уровнем, динамикой потребительских предпочтений и изменениями на отдельных этапах процесса,

а также согласовать подходы организаций сферы услуг к разработке и совершенствованию процесса обслуживания с интересами и взглядами потребителей. Рассматриваемое применение метода Кано к процессу обслуживания в организациях сферы услуг является одним из первых в мировой практике. Доступные примеры применения метода Кано на рынке услуг ограничиваются двумя: услуги гостиниц и фитнес-центров, оба были выполнены в США. Все другие исследования на основе метода Кано, опубликованные в западной маркетинговой литературе на настоящий момент, относятся к товарам.

4. Разработаны корреляционно-регрессионная модель оценки влияния уровня удовлетворенности производителей услуг на уровень удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии, многофакторная корреляционно-регрессионная модель оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности производителей обозначенных услуг, подтверждающие гипотезы о наличии влияния уровня удовлетворенности производителей на уровень удовлетворенности потребителей услуг и о наличии влияния состояния процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности производителей услуг.

Анализ результатов оценки уровня удовлетворенности производителей и потребителей услуг ООО «Стема» привел нас к заключению о наличии зависимости между данными показателями, выраженной уравнением регрессии:

$$УП = a_0 + a_1УПр + a_2t, \quad (1)$$

где УП – уровень удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии; УПр – уровень удовлетворенности производителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии; a_0 , a_1 , a_2 – параметры; t – вбирает в себя все неучтенные факторы, меняющие свое значение от периода к периоду.

Неизвестные параметры вычислены методом наименьших квадратов посредством системы линейных уравнений, искомое уравнение зависимости имеет следующий вид:

$$УП = 0,6594 + 0,0113 \cdot УПр + 0,0097 \cdot t \quad (2)$$

Из общей величины дисперсии уровня удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии на долю факторной приходится 99,85%, между результативным признаком и изучаемым фактором существует значительная связь.

Малая величина ошибки в отклонениях между практическими и теоретическими значениями критериальной переменной (менее 1%) свидетельствует о надежности найденной закономерности и возможности ее использования для решения практических задач.

Последовательные расчетные операции, предусмотренные схемой корреляционно-регрессионного анализа, подтвердили наличие логарифмической зависимости между показателями, характеризующими состояние этапов процесса управления обслуживанием, и уровнем удовлетворенности производителей услуг ООО «Стема»:

$$УПp = na_0 + a_1 \lg П + a_2 \lg ПП + a_3 \lg M + a_4 \lg O + a_5 \lg K + a_6 \lg A + a_7 \lg t, \quad (3)$$

где П – состояние первого этапа процесса управления обслуживанием (проблематизация); ПП – состояние второго этапа процесса управления обслуживанием (прогнозирование-планирование); М – состояние третьего этапа процесса управления обслуживанием (мотивация); О – состояние четвертого этапа процесса управления обслуживанием (организация); К – состояние пятого этапа процесса управления обслуживанием (координация и контроль); А – состояние шестого этапа процесса управления обслуживанием (анализ); $a_0, a_1, a_2, a_3, a_4, a_5, a_6$ – параметры.

Неизвестные параметры вычислены методом наименьших квадратов посредством системы линейных уравнений, искомое уравнение зависимости имеет следующий вид:

$$УПp = 1,861 + 0,665 \lg П + 0,281 \lg ПП + 0,374 \lg M + 0,401 \lg O + 0,715 \lg K + 0,071 \lg A + 0,761 \lg t \quad (4)$$

Теснота связи между регрессорами и критериальной переменной равна 0,99762. Следовательно, состояние этапов процесса управления обслуживанием оказывает сильное влияние на уровень удовлетворенности производителей (99,76 %). Высокий показатель мультиколлинеарности (0,7) свидетельствует об отсутствии или незначительном уровне коллинеарности между регрессорами. Следовательно, модель позволяет оценить воздействие состояния каждого этапа управленческого процесса в отдельности на уровень удовлетворенности производителей услуг.

5. Выявлена зависимость между удовлетворенностью потребителей услуг и состоянием этапов процесса управления обслуживанием, на основе которой разработан практический инструментальный по повышению экономической результативности процесса управления обслуживанием, представляющий собой многофак-

торную корреляционно-регрессионную модель оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии.

Путем интеграции уравнения зависимости уровня удовлетворенности потребителей от уровня удовлетворенности производителей услуг и уравнения зависимости уровня удовлетворенности производителей от состояния этапов управленческого процесса получаем модель оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии:

$$УП = 2,5204 + 0,0075 \lg П + 0,0032 \lg ПП + 0,0042 \lg М + 0,0045 \lg О + 0,0081 \lg К + 0,0008 \lg А + 0,0086 \lg t + 0,0097t \quad (5)$$

Разработанная модель позволяет определить изменение уровня удовлетворенности потребителей услуг под воздействием изменения состояний этапов управленческого процесса. В табл. 6 представлены данные о возможных изменениях в условиях пессимистического и оптимистического прогнозов.

Таблица 6

Расчет уровня удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии ООО «Стема» в условиях пессимистического и оптимистического прогнозов

Этап процесса управления обслуживанием	Фактический уровень в текущем периоде	Возможный уровень в планируемом периоде	Фактический уровень удовлетворенности потребителей услуг	Прогнозный уровень удовлетворенности потребителей услуг	
Пессимистический прогноз					
Организация	4,00	3,00	0,8188	0,8104	0,8101
Координация и контроль	4,00	3,00		0,8130	
Оптимистический прогноз					
Проблематизация	3,00	4,00	0,8188	0,8319	0,8325
Мотивация	3,00	4,00		0,8315	

Таким образом, с целью определения характера и степени зависимости уровня потребительской удовлетворенности обслуживанием от состояния этапов управленческого процесса целесообразно использовать корреляционно-регрессионный анализ и моделирование. Резуль-

татом моделирования является корреляционно-регрессионная модель, которая позволяет определить удовлетворенность потребителей при заданных значениях входящих в нее показателей и погрешности в пределах допустимого уровня.

Заключение

- выявлена специфика и проблемы управления обслуживанием в организациях сферы услуг;
- исследован категорийный аппарат управления обслуживанием в организациях сферы услуг с учетом особенностей процессного подхода;
- проведен анализ рынка услуг и диагностика эффективности расходования топливно-энергетических ресурсов Самарской области и оценка состояния процесса управления обслуживанием в организациях сферы услуг Самарской области;
- разработаны методические основы исследования направлений повышения качества обслуживания посредством оценки уровня потребительской удовлетворенности обслуживанием при установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии и уровня удовлетворенности производителей обозначенных услуг;
- подтверждены гипотезы о наличии влияния уровня удовлетворенности производителей на уровень удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии, о наличии влияния состояния процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности производителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии;
- построена модель оценки влияния этапов процесса управления обслуживанием на уровень удовлетворенности потребителей услуг по установке приборов учета расхода воды и тепловой энергии;
- результаты исследования реализованы в практической деятельности специалистов ООО «Теплоконтроль», ЗАО ЖЭУ «Метрон», ООО «Управляющая компания № 2», ОАО «Лидер», в учебном процессе ФГБОУ ВПО «Поволжский государственный университет сервиса», что подтверждено справками о внедрении.

Список работ, в которых опубликованы основные положения диссертации

Основные публикации по теме диссертации

в изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки России

1. Кузнецова Л. В. Управление обслуживанием на предприятиях сферы услуг // Российское предпринимательство. – 2009. – № 12 (1). – 0,2 п. л.

2. Кузнецова Л. В. Методические аспекты моделирования оценки влияния состояния этапов процесса управления обслуживанием на уровень обслуживания потребителей предприятий сферы услуг // Вестник ИНЖЭКОНа. Серия «Экономика». – 2010. – № 1 (36). – 0,4 п. л.

3. Кузнецова Л. В. Методическое обеспечение оценки уровня удовлетворенности потребителей процессом обслуживания на предприятиях сферы услуг // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия «Экономика». – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2010. – Вып. № 1 (9). – 1,1 п. л.

4. Кузнецова Л. В. Оценка состояния процесса управления обслуживанием на предприятиях сферы сервиса: методика 36.6 // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия «Экономика». – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2012. – Вып. № 2 (22). – 0,3 п. л.

Другие публикации

5. Кузнецова Л. В. Управление обслуживанием на предприятиях сферы услуг: теоретические основы // Вестник ТГУС. Сер. «Экономика» : межвуз. сб. науч. тр. / Тольяттинский гос. ун-т сервиса. – Вып. № 3. – Тольятти : Изд-во ТГУС, 2008. – 283 с. – 0,5 п. л.

6. Кузнецова Л. В. Система управления обслуживанием на предприятиях сферы услуг // Состояние и перспективы развития инновационной деятельности в области сервиса : сб. ст. Третьей международной научно-практической конференции : в 3 ч. Ч. I / Поволжский гос. ун-т сервиса. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2009. – 0,3 п. л.

7. Кузнецова Л. В. Систематизация взглядов на категорию и содержание управления с позиции процессного подхода // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия «Экономика». – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2009. – Вып. № 8. – 0,7 п. л.

8. Кузнецова Л. В. Качество обслуживания на предприятиях сферы услуг: количественные параметры оценки // Актуальные проблемы экономики, менеджмента, маркетинга : материалы междунар. науч.-практ. конф. (Белгород, 17-19 ноября 2009 г.) : в 2 ч. Ч. 2 / отв. ред. Г. И. Ткаченко. – Белгород : Изд-во БелГУ, 2009. – 0,2 п. л.

9. Кузнецова Л. В. Управление обслуживанием как приоритетное направление деятельности руководителя предприятия сферы услуг // Менеджмент XXI века: стратегии, технологии, человеческие ресурсы : сб. науч. ст. IX международной научно-практической конференции (Санкт-Петербург, 25-26 ноября 2009 г.). – СПб. : ООО «Книжный Дом», 2009. – 0,2 п. л.

10. Кузнецова Л. В. Актуальные проблемы управления обслуживанием на предприятиях сферы услуг // Актуальные вопросы экономических наук : сб. материалов IX всероссийской научно-практической конференции с международным участием : в 3 ч. Ч. 3 / под общ. ред. Ж. А. Мингалева, С. С. Чернова. – Новосибирск : ЦРНС, 2009. – № 11. – 0,2 п. л.

11. Кузнецова Л. В. Процесс обслуживания на предприятиях сферы услуг, требования к обслуживающему персоналу // Молодой ученый. – 2009. – № 11. – 0,2 п. л.

12. Кузнецова Л. В. Специфика управления обслуживанием на предприятиях сферы услуг Самарской области // Торговля в XXI веке : труды VIII междунар. науч.-практ. конф. (Кемерово, 8-12 февраля 2010 г.) / Межрегион. ассоциация «Сибирское соглашение», Администрация Кемеровской обл., Администрация г. Кемерово, Кемеровский институт (филиал) РГТЭУ; Кузбасская выставочная компания «Экспо-Сибирь» / отв. ред. Ю. Н. Клещевский. – Кемерово : Кемеров. институт (филиал) РГТЭУ, 2010. – 0,4 п. л.

13. Кузнецова Л. В. Анализ рынка платных услуг Самарской области // Экономика, финансы и бизнес: проблемы и перспективы развития : материалы Первой всероссийской конференции молодых ученых (с международным участием) (Иваново, 18 февраля 2010 г.) / под ред. д-ра экон. наук, проф. Н. В. Ключковой. – Иваново : Иван. гос. энерг. ун-т, 2010. – 0,1 п. л.

14. Кузнецова Л. В. Состояние и перспективы развития российской сферы услуг в условиях мирового финансово-экономического кризиса // Экономика, финансы и бизнес: проблемы и перспективы развития : материалы Первой всероссийской конференции молодых ученых (с международным участием) (Иваново, 18 февраля 2010 г.) / под ред. д-ра экон. наук, проф. Н. В. Ключковой. – Иваново : Иван. гос. энерг. ун-т, 2010. – 0,2 п. л.

15. Кузнецова Л. В. Эволюция и перспективы развития сферы платных услуг в Самарском регионе // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы : сб. ст. I международной научно-практической конференции / Поволжский гос. ун-т сервиса. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2010. – 0,4 п. л.

16. Кузнецова Л. В. Методические рекомендации по внедрению стандарта обслуживания клиентов в работе предприятий сферы услуг // Школа университетской науки: парадигма развития. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2011. – Вып. № 1 (2). – 0,5 п. л.

17. Кузнецова Л. В. Качество обслуживания как фактор конкурентоспособности предприятий сферы сервиса // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы : сб. ст. II международной научно-практической конференции / Поволжский гос. ун-т сервиса. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2011. – 0,5 п. л.

18. Кузнецова Л. В., Башмачникова Е. В. Диагностика эффективности расходования топливно-энергетических ресурсов Самарской области и перспективы развития предприятий сферы коммунальных услуг // Экономика и управление: новые вызовы и перспективы : сб. ст. III международной научно-практической конференции / Поволжский гос. ун-т сервиса. – Тольятти : Изд-во ПВГУС, 2012. – 0,4 п. л.

117

Подписано в печать с электронного оригинал-макета 19.11.2012.

Бумага офсетная. Печать трафаретная.

Усл. печ. л. 1,0. Тираж 120 экз. Заказ 98/02.

Отпечатано в Издательско-полиграфическом центре
Поволжского государственного университета сервиса.
445677, г. Тольятти, ул. Гагарина, 4.