

И. Э. Веденяпин

## ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭТАПОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА УСЛУГИ КАК ОДИН ИЗ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИХ АСПЕКТОВ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ДЛЯ СФЕРЫ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

В статье рассматриваются вопросы классификации видов услуг по различным критериям и этапов жизненного цикла услуги, обосновывается введение нового критерия классификации услуг и типового порядка и номенклатуры этапов жизненного цикла услуги. *Услуга; жизненный цикл услуги; признаки классификации услуг*

### ВВЕДЕНИЕ

При создании информационной системы менеджмента качества для сферы социальных услуг, как и сферы услуг вообще, необходимо четко понимать, что услуга не может быть описана как статическая модель. Услуга должна рассматриваться в динамике своего производства, в динамике прохождения процесса оказания услуги. Поэтому, в интересах менеджмента качества услуги, оценка качества оказываемой услуги должна проводиться не только в момент оказания или получения результата услуги, а на всем этапе своего существования, на всем протяжении своего жизненного цикла. Именно поэтому большое значение приобретает вопрос о самих составляющих жизненного цикла – об этапах жизненного цикла услуг.

### УСЛУГА: ПОНЯТИЕ, ХАРАКТЕРИСТИКА, ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ

Стандарт ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и понятия» дает следующее определение понятию услуги: «Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя» [4].

Помимо этого определения, в различных источниках приводятся и другие трактовки понятия «услуга» [1, 2, 5–7, 9]. Укажем только некоторые из них.

«Услуги, 1) форма непроизводственного труда и в этом смысле – социально-экономическое отношение, выражающее потребление дохода; 2) определенная целесообразная деятельность, существующая в форме полезного эффекта труда» [3].

«Услуга (от англ. services) – это результат трудовой деятельности, являющийся полезным эффектом, удовлетворяющим какие-либо потребности человека.

Услуга – это вид деятельности, работ, в процессе которых не создается новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Другими словами – это благо, предоставляемое не в материальной форме, а в форме деятельности. То есть, само оказание услуг создает желаемый результат» [10].

«Услуги – виды деятельности, работ, в процессе которых не создается новый, ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта. Это блага, предоставляемые не в виде вещей, а в форме деятельности. Таким образом, само оказание услуг создает желаемый результат» [8].

Анализ вышеприведенных определений показывает, что, несмотря на некоторую их расплывчатость, все они говорят об одном: о дуальной природе услуги. Во всех этих определениях подчеркивается двойное определение услуги:

- услуга – это деятельность;
- услуга – это овеществленный результат деятельности.

И именно этим двойственным характером определяются основные отличительные характеристики услуги.

*Неосвязаемость услуги:* ее нельзя предварительно продемонстрировать, то есть до момента приобретения услуги нельзя потрогать, увидеть, услышать, взять в руки.

*Неотделимость услуги, неразрывность производства и потребления услуги.* Это означает, что услуги нельзя отделить от их источника; вне зависимости от того, оказывается услуга маши-

ной или человеком – услуга предоставляется и потребляется одновременно, то есть услуга может быть оказана только при поступлении заказа на нее.

*Непостоянство (изменчивость) качества.* Качество может варьироваться в больших пределах в зависимости от того, когда, где, кем и при каких условиях услуга предоставляется.

*Недолговечность услуги.* Услугу нельзя хранить с целью последующей перепродажи или использования.

*Отсутствие владения.* При приобретении какого-либо материального (физического) товара, потребитель получает возможность владеть им в течение неограниченного времени. В отличие от этого услуга является собственностью потребителя только в оплаченный им период (концерт, страховой полис, почтовый абонентский ящик).

*Взаимозаменяемость услуг товарами, имеющими материальную форму.* Здесь подразумевается возможность замены товарами тех услуг, которые удовлетворяют одинаковые (аналогичные) потребности.

### КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ

При исследовании вопросов, связанных с менеджментом качества услуг, нельзя ограничиваться только лишь номенклатурой всех услуг и определением каждой услуги в отдельности. Специфика методов мониторинга и управления в сфере услуг напрямую зависит от их экономической сущности, от специфики отдельно взятой услуги. Для выявления каких-либо однородных (гомогенных) групп и видов необходимо провести систематизацию всей номенклатуры услуг по определенным критериям. Классификация услуг поможет лучше понять изучаемый объект (услугу), выявить отличие каждого вида услуг от остальных, конкретизировать методику менеджмента качества данного вида услуг.

Существует множество видов классификации [2, 7, 9, 10] по таким принципам, как:

- на кого (на что) направлены услуги и их осязаемость;
- трудоемкость оказания услуги;
- степень контакта с клиентом при оказании услуги;
- степень участия клиента в процессе оказания услуги;
- кто является потребителем услуг;
- применения и т. д.

Рассмотрим некоторые из них.

*По степени осязаемости (материальные – нематериальные)*

Оцениваются по результату услуги и могут быть следующих видов (рис. 1):

- осязаемые (ремонт техники, услуги почтовой связи и т. д.);
- частично осязаемые (медицинские услуги);
- неосязаемые (образовательные услуги, консультационные услуги и т. д.).

*По типу собственности предприятия, оказывающего услуги:* характеризуется типом собственности – частное предприятие или государственное. Многие предприятия, оказывающие один и тот же вид услуг, могут быть отнесены к разным типам. Например, негосударственное образовательное учреждение – государственное образовательное учреждение; муниципальная больница – частная клиника и т. д.

*По степени контактности с клиентом:* степень контакта производителя услуг (продавца) и их потребителя (клиента) может быть различной:

- высокая степень контакта – личный контакт продавца и клиента (банковские услуги, лечебные процедуры и т. д.);
- низкая степень контакта – контакт с использованием каких-либо коммуникаций (e-learning, выдача денег через банкомат);
- отсутствие контакта (ремонт автомобиля, доставка почтовых отправок).



Рис. 1. Классификация услуг по степени осязаемости (материальности)

При анализе доступной информации о принципах классификации видов услуг было выявлено, что ни в одном из случаев не учитывается поведение объекта услуги в процессе оказания услуги. Однако представляется нелогичным и неправомерным ставить рядом такие услуги, как:

- *услуга по ремонту автомобиля* – при качественном выполнении всех технологических операций с объектом услуги однозначно достигается качественный результат,

- *оказание медицинской услуги* – даже при качественном исполнении всех операций, предусмотренных соответствующими стандартами, достижение качественного результата, определенного стандартом, находится под вопросом. Это обуславливается тем, что результат медицинской услуги во многом зависит от пациента (объекта оказания услуги) – от точности и своевременности выполнения пациентом назначений врача, от соблюдения пациентом режима жизни и питания.

Исходя из вышесказанного, предлагается новый признак классификации услуг – по критерию собственной динамики объекта услуги:

- *статичный объект услуги*: состояние объекта изменяется только под воздействием внешних условий;

- *динамичный объект услуги*: изменение состояния объекта возможно и в результате приложенного внешнего воздействия, и в результате собственных внутренних возмущений.

В качестве примера услуг первой группы – почтовые услуги, услуги ремонта бытовой техники и т. д.

В качестве примера услуг второй группы – образовательные услуги, услуги здравоохранения.

### ОБЛАСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Для проведения дальнейших исследований выберем следующие сферы услуг: образовательные услуги; медицинские услуги.

Дадим краткую характеристику каждой из областей.

#### *Образовательные услуги*

Являются услугами неосязаемого (нематериального) характера. Могут оказываться как в высокой степени контактности, так и в низкой – с использованием электронной почты и телекоммуникаций (e-learning). Являются услугами личного характера и могут оказываться как учреждениями с государственным типом собственности, так и учреждениями, имеющими частный характер собственности. Относятся к разряду услуг с динамичным объектом услуги.

Необходимо упомянуть также о такой, приобретающей все большую значимость мировой тенденции, как «Образование – всю жизнь!» Это предполагает пользование образовательными услугами в течение всего трудоспособного времени жизни индивидуума.

В качестве одной образовательной услуги будем понимать получение одного вида образования (среднее, высшее и т. д.), прохождение обучения один раз на курсах повышения квалификации или переподготовки и т. д.

#### *Медицинские услуги*

Такие услуги могут рассматриваться как услуги неосязаемого характера (лечебные услуги), так и услуги осязаемого характера (фармацевтические услуги).

Медицинские услуги оказываются, как правило, в личном контакте с клиентом (пациентом). Являются услугами личного характера и могут оказываться как учреждениями с государственно-муниципальным характером собственности, так и учреждениями, находящимися в частной собственности. Относятся к разряду услуг с динамичным объектом услуги.

Пользование медицинскими услугами происходит в течение всей жизни человеческого индивидуума.

В качестве одной медицинской услуги для рассмотрения примем следующее:

- обращение пациента в поликлинику (амбулаторию);
- поликлиническое (амбулаторное) обследование и лечение;
- стационарное (больничное) обследование и лечение;
- выписку из стационара (больницы).

### ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ УСЛУГИ

Национальный стандарт ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» предусматривает два типа жизненного цикла для услуг:

- для сложных материальных услуг – по ГОСТ Р ИСО 9001. Этот стандарт предусматривает следующие этапы жизненного цикла:
  - маркетинг, поиск рынков, анализ состояния рынков;
  - разработка технических требований, проектирование изделий;
  - материально-техническое обеспечение производства;
  - технологическая подготовка производства, разработка технологических процессов;
  - процессы изготовления;

- проведение контрольных, приемо-сдаточных и иных испытаний;
- упаковка, маркировка и хранение произведенных изделий;
- распределение, транспортирование и реализация изделий;
- монтаж и эксплуатация;
- техническая помощь в обслуживании;
- утилизация после окончания срока обслуживания и использования.

Для всех остальных видов услуг предлагается использовать следующие этапы жизненного цикла:

- представление информации по услугам, предоставляемым потребителю;
- принятие заказа;
- контроль качества исполнения заказа;
- выдача заказа потребителю.

Сопоставим данные рекомендации с рассматриваемыми нами услугами (таблица).

**Сопоставление рекомендаций ГОСТа и услуг**

ГОСТ Р ИСО 9001	ГОСТ Р 52113-2003	Образовательные услуги	Медицинские услуги	Рекомендация ЖЦ
Маркетинг, поиск рынков, анализ состояния рынков	–	Анализ рынка труда, потребностей работодателей (текущих и перспективных)	Анализ рынка услуг	Анализ рынка услуг, текущих и перспективных потребностей в услугах
Разработка технических требований, проектирование изделий	–	Открытие специальности	Разработка санитарно-гигиенических и технических требований	Проектирование и утверждение услуги
Материально-техническое обеспечение производства	–	Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	Материально-техническое обеспечение услуги	Материально-техническое обеспечение процесса оказания услуги
Технологическая подготовка производства, разработка технологических процессов	–	Подготовка учебно-методического обеспечения	Проектирование технологического процесса услуги (алгоритма лечения или лечебной процедуры)	Технологическая подготовка производства, разработка технологических процессов
–	Предоставление информации по услугам	Предоставление информации о специальностях	Предоставление информации по услугам	Предоставление информации по услугам
–	Принятие заказа	Приемные (вступительные) экзамены	Прием пациента	Принятие заказа
Процесс изготовления	Исполнение заказа	Образовательный процесс	Лечебный процесс, процесс проведения лечебной или лечебно-оздоровительной процедуры	Процесс оказания услуги
Проведение контрольных, приемо-сдаточных и иных испытаний	Контроль качества исполнения заказа	Защита выпускной квалификационной работы	Контрольные исследования	Проведение контрольных, приемо-сдаточных и иных испытаний
Упаковка, маркировка и хранение произведенных изделий	–	–	–	–
Распределение, транспортировка и реализация изделий	Выдача заказа потребителю	Выдача диплома	Выписка пациента	Выдача заказа
Монтаж и эксплуатация	–	–	–	–
Техническая помощь в обслуживании	–	–	–	–
Утилизация после окончания срока обслуживания и эксплуатации	–	–	–	–



Рис. 2. Этапы ЖЦ процесса оказания услуги

Из анализа представленной таблицы следует, что более обоснованной является следующая последовательность этапов:

- анализ рынка услуг, текущих и перспективных потребностей в услугах;
- разработка технических и иных требований к услуге, проектирование услуги;
- материально-техническое обеспечение процесса оказания услуги;
- технологическая подготовка процесса оказания услуги, разработка технологических процессов;
- предоставление потребителю информации об оказываемых услугах;
- принятие заказа;
- процесс оказания услуги;
- проведение контрольных, приемосдаточных и иных испытаний;
- выдача заказа.

Однако представляется обоснованным внести некоторую корректировку в последовательность этапов жизненного цикла: более верно

будет заниматься материально-техническим обеспечением процесса оказания услуги *после* проведения работ по технологической подготовке, разработке технологических процессов. Тогда последовательность этапов жизненного цикла будет выглядеть следующим образом (рис. 2).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, в данной статье рассмотрена последовательность этапов жизненного цикла услуги, определяемая стандартами ГОСТ Р 52113-2003 и ГОСТ Р ИСО 9001, и на основе указанных стандартов и анализа оказания услуг в сферах образования и здравоохранения предложена доработанная последовательность этапов. Данная последовательность этапов ЖЦ положена в основу создания информационной системы менеджмента качества сферы социальных услуг, работы по созданию которой проводятся в инициативном порядке на кафедре экономической информатики. Также в статье обосновано введение нового признака классификации услуг.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Hill T. P.** On Goods and Services // Review of Income and Wealth. 1977, 23 Dec. P. 315–338.
2. **Kotler P.** Marketing Management: analysis, planning, interpretation, and control. 8<sup>th</sup> Edition, 1994.
3. БСЭ (<http://soviet-encyclopedia.ru?a=0008270000>).
4. ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (<http://sklad-zakonov.narod.ru/gost/Gz50646-94.htm>).
5. **Лопатников Л. И.** Экономико-математический словарь. М.: Наука, 1987. 512 с.
6. **Маркс К.** Теория прибавочной стоимости. Ч.1. «Капитал», Т. IV. М., 1954. 413 с.
7. **Николаев О. И.** Экономическая энциклопедия (<http://elonomica.org.ua/uslugi.html>).
8. **Райзберг Б., Лозовский Л., Стародубцева Е.** Современный экономический словарь. (<http://ekonomica.org.ua/uslugi.html>).

9. **Стаханов В. Н., Стаханов Д. В.** Маркетинг в сфере услуг: Учеб. пособие. М., 2001.

10. **Тультаев Т. А.** Маркетинг услуг. М.: Московск. финансово-промышл. академия, 2005. 97 с.

### ОБ АВТОРЕ

**Веденяпин Игорь Эдуардович**, нач. отдела аппаратн. и программн. обеспечения Управления информац. технологий УГАТУ, доц. каф. экономическ. информатики. Дипл. инженер-электротехник по авиац. приборам и измерительно-вычислительн. комплексам (УГАТУ, 1995). Канд. техн. наук по математическ. и программн. обеспечению вычислительн. сетей и программных комплексов (УГАТУ, 2003). Иссл. в обл. информац. систем и технологий, исследования операций, системы менеджмента качества.