

7. Бондарева Т.М. Рынок орфанных лекарственных препаратов – перспективное направление развития / Т.М. Бондарева, В.В. Гордиенко, С.А. Парфейников // Международный журнал экспериментального образования. – 2013. – № 11–1. – С. 193–194.
8. Габриелян Н.В. Мониторинг розничных продаж лекарственных препаратов и биологически активных добавок в республике Армения / Н.В. Габриелян, М.С. Кошель, С.А. Парфейников // Фундаментальные исследования. – 2014. – № 3–2. – С. 309–314.
9. Григорян Э.Р. Методический подход к изучению рынка лекарственного растительного сырья, используемого в условиях санаторно-курортного комплекса / Э.Р. Григорян, С.А. Парфейников, Н.В. Габриелян // Естественные и технические науки. – 2014. – № 3 (71). – С. 75–77.
10. Григорян Э.Р. Развитие ВОЗ в области народной медицины / Э.Р. Григорян, С.А. Парфейников // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 2. – С. 328.
11. Громова О.А. Мировой опыт применения препаратов из плаценты человека: результаты клинических и экспериментальных исследований. Обзор. / О.А. Громова, И.Ю. Торшин, Е.А. Диброва, И.М. Каримова, А.В. Гилельс, Е.В. Кустова // Пластическая хирургия и косметология. – 2011. – № 3. – С. 323–333.
12. Ивашев М.Н. Влияние оксикоричных кислот на систему мозгового кровообращения / М.Н. Ивашев, Р.Е. Чулкин // Фармация и фармакология. – 2013. – № 1. – С. 44–48.
13. Ивашев М.Н. Йодиноли лихорадка Эбола / М.Н. Ивашев, В.С. Афанасов, А.В. Сергиенко, Е.Г. Чечулин // Успехи современного естествознания. – 2014. – № 11–3. – С. 125–126.
14. Клиническая эффективность растительного антиоксиданта «сосудистый доктор» у больных с сердечно-сосудистой патологией / В.С. Федоров [и др.] // Фармация. – 2005. – № 5. – С. 43–45.
15. Кошель М.С. Проблемы и перспективы лекарственного обеспечения населения России и Армении / М.С. Кошель, Н.В. Габриелян, С.А. Парфейников // Фармация и фармакология. – 2014. – № 1(2). – С. 18–23.
16. Кошель М.С. Совершенствование санаторно-курортного комплекса Кавказских Минеральных Вод и Армении / М.С. Кошель, Э.Р. Григорян, С.А. Парфейников // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 3. – С. 505.
17. Кошель М.С. Современное состояние фармацевтических рынков стран СНГ / М.С. Кошель, Н.В. Габриелян, С.А. Парфейников, Р.С. Скулкова, Е.С. Бережная // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 5. – С. 757.
18. Кручинина Л.Н. Изучение эффективности лечения больных язвенной болезнью желудка и двенадцатиперстной кишки в условиях санатория – профилактория / Л.Н. Кручинина, М.Н. Ивашев // Здоровоохранение Российской Федерации. – 1981. – № 4. – С. 20–22.
19. Пужалин А.Н. Воспроизводимость экспериментальной модели сахарного диабета I типа / А.Н. Пужалин [и др.] // Аллергология и иммунология. – 2007. – Т. 8, № 1. – С. 214.
20. Омаров Ш.М. Клиническое применение маточного молочка / Ш.М. Омаров, Б.Н. Орлов, З.Ш. Магомедова, З.М. Омарова // Пчеловодство. – 2011. – № 8. – С. 58–60.
21. Омаров Ш.М. Прополисотерапия в дерматологии / Ш.М. Омаров // Пчеловодство. – 2012. – № 4. – С. 56–58.
22. Омаров Ш.М. Физиологические свойства пчелиного яда и его применение / Ш.М. Омаров, З.Ш. Магомедова, З.М. Омарова // Пчеловодство. – 2012. – № 7. – С. 58–59.
23. Омаров Ш.М. Апитерапия: продукты пчеловодства в мире медицины / Ш.М. Омаров // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2012. – № 9. – С. 36.
24. Орлов Б.Н. Очерки практической апитокометологии (пчелы и лекарственные растения на службе здоровья и красоты) / Б.Н. Орлов, Ш.М. Омаров, Н.В. Корнева // Международный журнал экспериментального образования. – 2012. – № 1. – С. 98–99.
25. Седова Э.М. Место миокардиального цитопротектора предуктала МВ в лечении хронической сердечной недостаточности у женщин в перименопаузе / Э.М. Седова // Вестник Волгоградского государственного медицинского университета. – 2008. – № 1. – С. 34–35.
26. Седова Э.М. Экспериментально-клиническое обоснование применения дибикора и предуктала МВ у больных женщин хронической сердечной недостаточностью в перименопаузе / Э.М. Седова // Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата медицинских наук. – ГОУВПО «Волгоградский государственный медицинский университет». – Волгоград, 2008.
27. Целенаправленный поиск и фармакологическая активность ГАМК-позитивных соединений / И.П. Кодониди, А.В. Арлыг, Э.Т. Оганесян, М.Н. Ивашев // Гос. образовательное учреждение высш. проф. образования «Пятигорская гос. фармацевтическая акад. Федерального агентства по здравоохранению и социальному развитию», Кафедры органической химии и фармакологии. – Пятигорск, 2011.

«Экономика и менеджмент»,

Ташланд (Паттайя), 19–27 февраля 2015 г.

Экономические науки

**ПРОБЛЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛУГИ В СВЕТЕ КОНЦЕПЦИИ
ТРАНСАКЦИОННЫХ ИЗДЕРЖЕК**

Василенко Н.В.

*Российский государственный педагогический
университет им. А.И. Герцена, Санкт-Петербург,
e-mail: nvasilenko@mail.ru*

В условиях возрастающей конкуренции на рынке услуг управление их качеством является одним из ключевых направлений деятельности сервисных организаций. Предоставление услуг высокого качества способствует достижению устойчивого положения на рынке, повышению конкурентоспособности, обеспечению удовлетворенности и лояльности потребителей и сотрудников сервисной организации, позволяет снизить издержки, связанные с устранением ошибок при оказании услуг. В статье обсуждается перспективность применения транзакцион-

ного подхода с целью совершенствования существующих методов оценки качества услуг.

В современной зарубежной литературе к числу наиболее известных подходов к функционированию и развитию предприятий в конкурентной среде, прежде всего можно отнести концепции всеобщего управления качеством (У. Деминг), реинжиниринга предприятий (М. Хаммер, Л. Хершман, Дж. Чампи), стратегического управления затратами (Дж. Шанк и В. Говиндараджан; Э. Уайлман), совершенствования бизнес-процессов (Дж. Харрингтона и др.), сбалансированной системы показателей (Р.С. Каплан, Д.П. Нортон; Х.Р. Фридаг, В. Шмидт). Отдельные положения этих и других авторов составили основу для нововведений в систему стандартов ISO, распространяющихся и на обеспечение качества услуг. Однако для многих услуг, преимущественно характеризующихся высокой степенью неосязаемости, определить качество на основании объ-

ективных показателей достаточно проблематично, что не позволяет в полной мере использовать в сервисной сфере существующие традиционные подходы к управлению качеством.

Многие авторы рассматривают понятие «качество» с позиции потребителя. Так, И. Войнов полагает, что «качество есть соответствие и превышение ожиданий потребителя» [1]. Т.А. Филатова указывает, что «оценка качества услуги подразумевает сопоставление потребителем уровня личных ожиданий качества услуги с уровнем собственного восприятия качества» [3]. Таким образом, ожидания относительно качества обслуживания (ожидаемая услуга) и восприятие качества фактически предоставленных услуг (воспринимаемая услуга) – два центральных элемента модели качества услуг.

Большинство из применяемых на практике подходов подчиняется логике соотношения ожиданий потребителя и его восприятия уже полученной услуги, предложенной К. Гронрозом [5]. Услуга определяется как качественная, если оценка ее восприятия превосходит или совпадает с ожиданиями потребителя. При этом выделяются два аспекта качества услуг – техническое и функциональное качество. Техническое качество характеризует результат предоставления услуги, функциональное же связано с процессом предоставления услуги. Базовые положения, отраженные в модели качества К. Гронроза, получили развитие в ряде подходов и инструментов управления качеством услуг, наиболее известными из которых являются Гар-модель, методика SERVQUAL, зона толерантности (А. Парасураман, В.А. Зайтамл и Л.Л. Берри [6]), методы SERVPERF и SERVPERF-M (Дж. Кронин, С. Тейлор; Г. Фогарти), метод INDSERV (С. Гоунарис). Ключевым в указанных подходах является разрыв между элементами «ожидаемая услуга» и «воспринятая услуга», причем под разрывом в данном случае подразумевается ситуация, когда ожидания потребителя оказались выше, чем оценка полученной в действительности услуги. Услуга признается качественной, если данный разрыв отсутствует, т.е. оценка воспринятой услуги соответствует оценке ожидаемой или превосходит ее. Указанные методы базируются на обработке данных, собираемых при помощи анкетирования потребителей.

Однако следует понимать, что достоверность получаемых результатов определяется необходимостью для потребителя понести определенные издержки, связанные с оценкой качества услуги. Такие издержки известны в транзакционной теории как издержки измерения, возникающие в связи с комплексностью параметров блага или ресурса – объекта потенциальной транзакции (О. Уильямсон и др. [4]). М.Л. Голубева и И.Ю. Малышева, исследуя транзакционные издержки в медицине (интеллектуальной составляющей сферы услуг) к издержкам измерения отнесли затраты, связанные с определением необходимых расходов по ис-

пользуемым технологиям оказания медицинских услуг, включая эффективность привлекаемых материальных и человеческих ресурсов; затраты на расчет показателей качества медицинских услуг; потери в случае ошибок измерения [2].

Представляется, что применение теории транзакционных издержек для решения проблемы оценки качества услуг может быть чрезвычайно полезным, давая возможность комплексного изучения направлений и методов снижения транзакционной составляющей затрат в области качества. Это актуально как для повышения готовности потребителя приобрести данную услугу (формирование текущего спроса), так и для сохранения лояльности покупателей (формирование будущего спроса). Запретительно высокие издержки могут стать причиной отказа от сделки, то есть потребитель не воспользуется предлагаемой ему услугой только потому, что не хочет или не может определить ее качество и степень полезности для удовлетворения своих потребностей. Низкая оценка качества полученной услуги приведет к отказу от нее в дальнейшем посредством поиска услуги-субститута у другого производителя.

Изучение данного вопроса позволяет наметить перспективные направления исследований в этой сфере:

- выявление институциональных параметров ситуаций, в которых возникает необходимость оценки качества услуги;
- построение классификации издержек измерения (носитель: производитель, покупатель; место с точки зрения процесса оказания услуги: до, во время, после; возможность влияния на величину издержек со стороны производителя и пр.);
- выявление направлений снижения издержек измерения с целью повышения качества услуг как с технологической точки зрения, так и в аспекте взаимодействия с покупателем.

Практическая значимость результатов исследований в данной области заключается в возможности их применения для совершенствования стандартизации услуг и сертификации производителей, проектирования систем управления качеством, а также разработки программ лояльности покупателей сервисными организациями.

Список литературы

1. Войнов И.С. Качество как концепция развития услуг // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2010. – № 1. – С. 251–255.
2. Голубева М.Л., Малышева И.Ю. Управление транзакционными издержками в медицине // Российское предпринимательство. – 2010. – № 12–1. – С. 119–122.
3. Филатова Т.А. Критерии оценки качества производства и потребления услуг в сервисной организации // Российское предпринимательство. – 2013. – № 6 (228). – С. 82–87.
4. Уильямсон О.И. Экономические институты капитализма: фирмы, рынки, отношенческая контрактация / Пер. с англ. – СПб., 1996.
5. Gronroos C.A Service Quality Model and Its Marketing Implications // European Journal of Marketing. – 1984. – Vol. 18. Iss. 4. – P. 36–44.
6. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. – 1988. – Vol. 64. № 1. – P. 12–40.