

УДК 658.5

DOI: 10.26456/2219-1453/2024.3.211–219

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СТРОИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Г.В. Бартельтов, Г.Г. Скворцова

ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет» г. Тверь

Цель статьи – представить методiku, которая поможет повысить качество обслуживания клиентов на предприятиях малого и среднего бизнеса, предоставляющих строительные услуги населению. Авторами проанализирован путь клиента, который пользуется услугами малого строительно-монтажного предприятия. В алгоритме выполнения работ по договору подряда в сфере оказания строительных услуг определены зоны взаимодействия между подрядчиком и заказчиком. Для каждого этапа взаимодействия выделены и проанализированы ключевые факторы влияющие на качество обслуживания. Элементами научной новизны являются выводы о возможности применения уровней качества обслуживания, предложенных в пирамиде качества превосходного обслуживания. Результаты данного исследования помогут руководителям строительных предприятий принимать эффективные управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания потребителей строительных услуг.

Ключевые слова: *качество, строительные услуги, методика, ISO 23592:2021, превосходное обслуживание.*

Введение

Переход к рыночной экономике и приватизация крупных государственных строительных и монтажных организаций привели к резкому увеличению количества малых строительно-монтажных предприятий различных форм собственности. В настоящее время предприятия частной собственности составляют подавляющее большинство и выполняют около 90 % строительных работ, объем которых за последние двадцать лет увеличился в четыре раза [5].

Доля отрасли строительства в ВВП России в разные периоды составляла от 4 до 8 %, в 2023 г. – 5 %. В отрасли занято приблизительно 10 % рабочей силы [5]. Поэтому эффективность работы строительной отрасли существенно влияет на конкурентоспособность российской экономики.

По данным Росстата [3, 5] один из основных экономических показателей деятельности «Оборот предприятий» по виду экономической деятельности «Строительство» за три года (2020–2022) имеет положительную динамику (рис. 1). На диаграмме для сравнения показан оборот малых строительных предприятий. Следует отметить, что на их долю приходится не менее 50 % всего оборота строительной отрасли за указанный период.

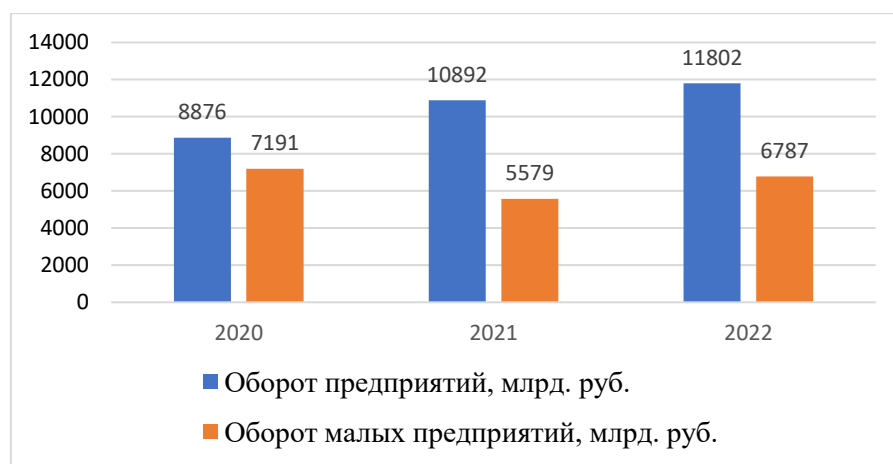


Рис. 1. Оборот предприятий по виду экономической деятельности «Строительство» за 2020-2022 гг.

(составлено авторами по данным [3, 5])

Ключевым фактором успешной деятельности малых и средних строительно-монтажных предприятий является качественное обслуживание клиентов, которое способствует их удовлетворенности и помогает привлекать новых, что позволяет укреплять позицию предприятия на рынке строительных услуг и повышать эффективность бизнеса в целом.

По мнению А.М. Эльшейха и др. [7]: «Качество формирует успех или неудачу строительного проекта. Достижение приемлемого уровня качества в строительной отрасли уже давно стало проблемой» [7, с. 129].

Анализ отечественных публикаций выявил небольшое количество исследований, посвящённых данной теме с учётом особенностей строительной отрасли.

Все вышеизложенное определяет актуальность заявленной темы. Цель исследования – разработать методiku, которая поможет улучшить качество обслуживания клиентов предприятий малого и среднего бизнеса, предоставляющих строительные услуги.

Результаты исследования

Качественное обслуживание – это обеспечение удовлетворения выявленных или ожидаемых потребностей потребителя. Общие принципы обеспечения высокого качества обслуживания клиентов сформулированы в ISO 23592:2021 [8]. Анализируя данный источник, можно сформировать пирамиду качества обслуживания (рис.2).

Основу качественного обслуживания клиентов составляют нижние уровни пирамиды, формирующие удовлетворенность клиентов: предложения организации по обслуживанию, которые воспринимаются клиентом как выполнение обещаний (уровень 1); управление обратной связью с клиентами, позволяющее эффективно решать проблемы и запросы (уровень 2).



Рис. 2. Пирамида качества превосходного обслуживания
(составлено авторами по данным [8])

Более высокие уровни, представленные в пирамиде качества обслуживания (см. рис.2) создают эмоциональную связь с клиентом и приводят его в восторг (превосходное обслуживание): индивидуальное безупречное обслуживание (уровень 3) и индивидуальное обслуживание, вызывающее эмоции удивления и радости, за счет превышения ожиданий клиентов (уровень 4). Именно превосходное обслуживание в современных условиях повышает успех бизнеса.

В этом же документе [8] представлен такой термин как «Путь клиента» – ряд или сумма впечатлений клиента при взаимодействии с компанией, ее услугами, при этом «ряд» основан на процессах; «сумма» основана на результатах.

Для достижения поставленной цели исследования рассмотрим путь потребителя строительных услуг, предоставляемых строительно-монтажным предприятием, имеющим статус малого.

Строительно-монтажные работы (СМР) выполняются по договору подряда. Составим и рассмотрим общую схему алгоритма выполнения работ по договору подряда в сфере оказания строительных услуг населению (рис. 3). Также определим контактные зоны, т.е. зоны взаимодействия между подрядчиком и заказчиком.

Отметим, что *контактная зона* – это место предоставления услуг, где работник предприятия взаимодействует с клиентами или оказывает им те или иные услуги. Это место, чаще всего, связано с первичным знакомством клиента с услугой, ожиданием услуги, её исполнением и завершением обслуживания (подробнее см. [2, с. 109–123]).

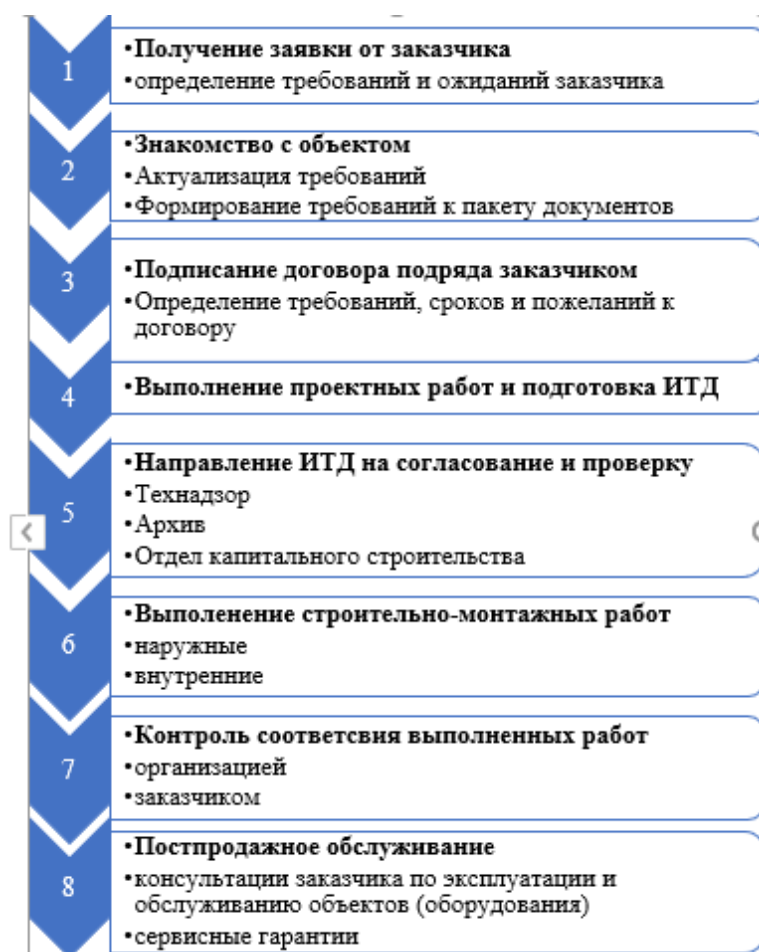


Рис. 3. Общая схема алгоритма выполнения работ по договору подряда в сфере оказания строительных услуг населению
(авторская разработка)

Контактная зона может быть представлена различными форматами. Например, это может быть клиентский сервисный центр, где сотрудники принимают звонки от клиентов и предоставляют им необходимую информацию или помощь. Также контактная зона может быть реализована через онлайн-платформы, где клиенты общаются с представителями компании в чатах или по электронной почте. Важным аспектом контактной зоны является коммуникация между представителем компании и клиентом. Корректная и эффективная коммуникация помогает установить доверие и улучшить отношения с клиентом.

Для каждой зоны взаимодействия подрядчика и заказчика сформируем ключевые факторы, влияющие на качество обслуживания и сделаем выводы о возможности применения уровней качества обслуживания, предложенных в пирамиде качества превосходного обслуживания (рис.2).

Контактная зона. Получение заявки от заказчика.

1. Скорость ответа: быстрый и эффективный ответ на заявку создает положительное впечатление у клиента. Чем быстрее будет реакция на запрос, тем выше вероятность удовлетворения клиента.

2. Профессионализм: опытные и компетентные сотрудники способны обеспечить качественное обслуживание. Знание продукта или услуги, а также умение предоставить точные и полезные сведения, помогает клиенту решить свои проблемы.

3. Доступность: важно, чтобы клиент мог легко связаться с компанией для получения помощи или информации. Это может включать в себя наличие множества каналов связи, таких как телефон, электронная почта, чат и социальные сети.

4. Эффективная система отслеживания заявок: использование системы отслеживания заявок позволяет контролировать каждый этап обработки запроса клиента, что помогает предотвращать упущения и своевременно реагировать на проблемы.

Контактная зона. Знакомство с объектом строительства.

1. Профессионализм и компетентность персонала: специалисты, знакомящиеся с объектом строительства, должны обладать глубокими знаниями о проекте, техническом оборудовании, безопасности и других аспектах.

2. Качество коммуникации: важно уметь четко и понятно объяснять клиентам особенности объекта строительства, отвечать на их вопросы и удовлетворять запросы.

3. Доступность информации: клиенты должны иметь доступ к достаточной информации о проекте, включая планы, чертежи, спецификации и другие документы. Это помогает им понять особенности объекта и принимать информированные решения.

4. Учет потребностей клиента: важно учитывать индивидуальные потребности и предпочтения клиентов при знакомстве с объектом строительства.

Контактная зона. Подписание договора подряда заказчиком.

1. Ясность и прозрачность условий: договор должен быть составлен ясно и понятно, без неоднозначностей или двусмысленностей.

2. Соблюдение правовых норм и стандартов: важно, чтобы договор соответствовал законодательству и нормативным требованиям.

3. Профессионализм персонала: сотрудники, занимающиеся подписанием договора, должны быть компетентными и обладать достаточными знаниями о предмете сделки.

4. Гибкость и адаптивность: необходимо быть гибкими и готовыми к обсуждению условий договора с заказчиком.

5. Поддержка и консультации: предоставление заказчику всей необходимой информации и консультационной поддержки помогает ему принять информированное решение о подписании договора.

Контактные зоны, выделенные на этапах (1), (2), (3) выполнения работ по договору подряда в сфере оказания строительных услуг населению (рис.3) формируют впечатления клиента при взаимодействии с компанией, ее услугами, т.е. обеспечивают подготовительный процесс предоставления услуги. Основываясь на рассмотренной выше пирамиде качества, в

указанных контактных зонах формируется удовлетворенность клиента за счет управления обратной связью и формирования предложений организации по обслуживанию. По нашему мнению, на указанных этапах нет возможности для применения эмоционального фактора.

Общеизвестно, что оценка качества услуги происходит как на основании результата, так и процесса предоставления услуги (подробнее см., например, [1, 4, 6]). Основываясь на рассмотренной выше пирамиде качества, считаем, что индивидуальное безупречное обслуживание (уровень 3) и превосходное качество (уровень 4) можно сформировать только на основании результата.

Контактная зона. Выполнение проектных работ и подготовка исполнительной технической документации (ИТД).

1. Квалификация персонала: команда, занимающаяся проектными работами и разработкой технической документации, должна обладать высокой квалификацией и опытом в своей области.

2. Соблюдение сроков: важно выполнять проектные работы в установленные сроки и своевременно подготавливать исполнительно-техническую документацию.

3. Точность и полнота документации: исполнительно-техническая документация должна быть точной, полной и понятной для всех заинтересованных сторон.

4. Прозрачность и коммуникация: важно поддерживать открытую и эффективную коммуникацию с клиентом и другими участниками проекта.

5. Учет потребностей клиента: при выполнении проектных работ и подготовке документации необходимо учитывать индивидуальные потребности и предпочтения клиента.

6. Контроль качества: необходимо проводить систематический контроль качества выполненных работ и подготовленной документации, чтобы обеспечить их соответствие стандартам и требованиям заказчика.

Контактная зона. Выполнение строительно-монтажных работ.

1. Квалификация и опыт персонала: качество обслуживания напрямую зависит от квалификации и опыта рабочих, инженеров и менеджеров проекта.

2. Использование качественных материалов и оборудования: выбор и применение высококачественных материалов и оборудования является ключевым фактором в обеспечении долговечности и надежности выполненных работ.

3. Соблюдение строительных норм и стандартов: важно следовать строительным нормам и стандартам.

4. Планирование и управление проектом: эффективное планирование и управление проектом помогает соблюдать сроки выполнения работ, распределять ресурсы оптимально и предотвращать возможные проблемы.

5. Контроль качества: проведение систематического контроля качества на каждом этапе работ помогает выявлять и устранять возможные дефекты и несоответствия.

Контактная зона. Постпродажное обслуживание.

Сервисные гарантии. Клиент получает полное право на замену или денежную компенсацию, если качество выполненных работ или уровень обслуживания не соответствуют предложениям организации по обслуживанию.

Контактные зоны, выделенные на этапах (4), (6), (8) выполнения работ по договору подряда в сфере оказания строительных услуг населению (см. рис. 3), обеспечивают результат процесса предоставления услуги. В этих зонах взаимодействия, кроме основных факторов, формирующих удовлетворенность клиента, считаем возможным применить уровни, формирующие эмоциональную связь с клиентом, т.е. сформировать индивидуальное обслуживание, вызывающее эмоции удивления и радости, за счет превышения ожиданий клиентов, что соответствует уровню 4 пирамиды качества превосходного обслуживания.

Заключение

Результаты исследования позволяют предложить методику повышения качества обслуживания клиентов предприятий малого и среднего бизнеса, специализирующихся на строительных услугах.

Во-первых, составляется общая схема алгоритма выполнения работ по договору подряда в сфере оказания строительных услуг населению.

Во-вторых, определяются контактные зоны, где происходит взаимодействие между подрядчиком и заказчиком.

В-третьих, для каждой контактной зоны выделяются ключевые факторы, влияющие на качество обслуживания.

В-четвертых, анализ этих факторов позволяет определить возможные уровни качества обслуживания, соответствующие пирамиде качества превосходного обслуживания (см. рис 2) по отношению к каждой зоне взаимодействия.

В-пятых, на основе полученных данных принимается управленческое решение, направленное на повышение качества обслуживания потребителей строительных услуг.

Считаем, что использование предлагаемой методики на практике поможет предприятиям сферы строительства принимать эффективные управленческие решения, направленные на повышение качества обслуживания потребителей строительных услуг.

Список литературы

1. Дюжилова О.М., Скворцова Г.Г., Гараникова Л.Ф. Повышение качества деятельности сервисных центров // Экономика и управление предприятиями, отраслями, комплексами на современном этапе глобализации: Сборник научных трудов VI Международной научно-практической конференции, Тверь, 22 декабря 2020 года. – Тверь: Тверской государственный технический университет, 2021. С. 178–184.
2. Карев В. Н., Фокина О.А., Елин А.Г. Сервисная деятельность / под общ. ред. О.А. Фокиной. – Волгоград: Волгоградский государственный технический университет, 2019. 268 с. ISBN 978-5-9948-3462-6.

3. Малое и среднее предпринимательство в России. 2022: Стат. Б./ Росстат. - М., 2022. – 101 с. URL:https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/mal_pred_2022.pdf (Дата обращения 24.04.2024).
4. Мешков А.А., Афонский С.А. Управление конкурентоспособностью на основе факторов потребительского восприятия товаров и услуг // Вестник Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова. 2020. Т. 17, № 5(113). С. 162–168. DOI 10.21686/2413-2829-2020-5-162-168.
5. Российский статистический ежегодник. 2023: Стат.сб./Росстат. – М., 2023 – 701 с. URL:<https://rosstat.gov.ru/folder/210> (Дата обращения 24.04.2024).
6. Скворцова Г.Г., Кожушко В.Е. Особенности оценки качества в сфере услуг // Экономика и управление предприятиями, отраслями, комплексами на современном этапе глобализации: Сборник научных трудов V Международной научно-практической конференции. В 2-х частях, Тверь, 11 декабря 2019 года / под общей редакцией О.М. Дюжиловой, Г.Г. Скворцовой. Том Часть 2. – Тверь: Тверской государственный технический университет, 2020. С. 145–148.
7. Эльшейх А. М. [и др.] Разработка системы управления качеством проектов в строительстве // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2021. Т. 11, № 1-1. С. 124–132. DOI 10.34670/AR.2021.25.30.013. Литература №2
8. ISO 23592:2021 Service excellence. Principles and model. URL: <https://www.iso.org/standard/76358.html> / (Дата обращения 24.04.2024)

Об авторах:

БАРТЕЛЬТОВ Георгий Валерьевич – магистрант 1-го года обучения очной формы направления подготовки 27.04.02 Управление качеством, профиль «Управление качеством в организации» кафедры экономики и управления производством ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет» (г. Тверь, набережная Афанасия Никитина, 22); e-mail: barteltoff.egor2016@yandex.ru, ORCID: 0009-0005-1328-5652

СКВОРЦОВА Галина Геннадьевна – кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и управления производством ФГБОУ ВО «Тверской государственный технический университет», (г. Тверь, набережная Афанасия Никитина, 22); e-mail: gala-skvortsova@yandex.ru, ORCID: 0000-0002-7965-5995, SPIN-код: 5150-6028.

THE QUALITY IMPROVING FOR CONSUMERS OF CONSTRUCTION SERVICES

G.V. Barteltov, G.G. Skvortsova

FGBOU VO “Tver State Technical University”, Tver

The article presents a method that will help improve the quality of customer service in small and medium-sized businesses providing construction services to the public. To do this, we analyze the path of a client who uses the services of a small construction and installation company. The algorithm for performing work under a contract in the provision of construction services defines areas of

interaction between the contractor and the customer. For each stage of interaction, key factors influencing the quality of service are identified. Based on the analysis of these factors, conclusions are drawn about the possibility of applying the service quality levels proposed in the excellent service quality pyramid. The results of this study will help managers of construction enterprises make effective management decisions aimed at improving the quality of service to consumers of construction services.

Keywords: *quality, construction services, method, ISO 23592:2021, service excellence.*

About the authors:

BARTEL'TOV Georgiy Valer'yevich – 1st year master's student of full-time training direction 27.04.02 Quality management, profile «Quality management in an organization» of the Department of Economics and Production Management of the Tver State Technical University (Tver, Afanasy Nikitina embankment, 22); e-mail: barteltoff.egor2016@yandex.ru

SKVORTSOVA Galina Gennad'yevna – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Economics and Production Management of the Tver State Technical University, (Tver, Afanasy Nikitina embankment, 22); e-mail: gala-skvortsova@yandex.ru,

Статья поступила в редакцию 26.04.2024 г.

Статья подписана в печать 18.09.2024 г.