

УДК 330

**ПОНЯТИЯ «ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ» И «ОБСЛУЖИВАНИЕ»: ОБЩИЕ
ЧЕРТЫ И РАЗЛИЧИЯ**

Абаева Л. Р.

студентка,

*Национальный исследовательский Мордовский государственный университет,
Саранск, Россия*

Аннотация

В данной статье рассматриваются существующие подходы к определению понятия «обслуживание», представленные в различных источниках. Цель работы заключается в определении сходств и различий понятий «оказание услуги» и «обслуживание». В результате исследования был сделан вывод о том, что эти понятия не являются синонимами, поскольку обслуживание – это часть процесса оказания услуги, отличительной особенностью которой является непосредственный контакт исполнителя услуги с клиентом.

Ключевые слова: оказание услуг, обслуживание клиентов, этапы оказания услуги, исполнитель услуг, потребитель услуг.

***CONCEPTS «PROVISION OF SERVICES» AND «SERVICE»: SIMILARITIES
AND DIFFERENCES***

Abaeva L. R.

student,

*National Research Mordovia State University,
Saransk, Russia*

Annotation

This article examines the existing approaches to the definition of «service» presented in various sources. The purpose of the work is to determine the similarities and differences between the concepts «provision of services» and «service». As a result of the study, it was concluded that these concepts are not synonyms, since service is a part of the process of service provision, a distinctive feature of which is direct contact of the service provider with the client.

Keywords: service provision, customer service, stages of service provision, service provider, service consumer.

В настоящее время наблюдается тенденция усиления конкуренции наряду с расширением перечня услуг, оказываемых различными организациями своим клиентам. Вместе с тем растёт требовательность клиентов к качеству обслуживания – все чаще в число наиболее значимых критериев при выборе исполнителя услуг клиенты относят не только уровень цен, но и качество сервиса.

От эффективности обслуживания зависит эффективность деятельности организации и её конкурентоспособность. Современные успешные организации осознают необходимость предоставить клиентам товары и услуги, способные полностью удовлетворить их потребности и пожелания. В связи с этим, всё больше организаций сосредотачивают своё внимание на поисках наиболее эффективных способов оказания услуг клиентам.

В своей повседневной жизни все современные люди, так или иначе, пользуются услугами. При этом под «услугами» подразумевается множество различных видов деятельности, и чем выше качество оказываемой услуги, тем больше вероятность того, что люди заинтересуются ей и захотят воспользоваться для собственного удобства.

Понятие «услуга» неразрывно связано с процессом обслуживания. Далее предлагается рассмотреть существующие подходы к определению понятия «обслуживание», представленные в различных источниках: словарях, учебных пособиях, действующих национальных стандартах Российской Федерации.

В «Словаре предпринимателя» под редакцией профессора Н. Н. Пилипенко дано следующее определение обслуживания: «...[это] предоставление услуг, создание условий, облегчающих людям трудовую деятельность, передвижение, отдых, приготовление и принятие пищи, выполнение домашних работ и другие жизненные функции, процедуры» [8, 294].

В другом словаре («Сервис: термины и понятия») коллектив авторов определяет обслуживание как «систему трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства» [7, 107].

Похожее в своей сути, но более развернутое по содержанию определение также представлено в учебном пособии авторства А. М. Блюмина: «обслуживание (англ. services) – любое действие, совершаемое одной стороной для другой стороны, имеющее нематериальный характер и не приводящее к возникновению права собственности на что бы то ни было» [3, 13]. При этом также отмечается, что обслуживание включает различные виды непроизводственной деятельности, осуществляемой с целью удовлетворения определённых потребностей – как личных, так и общественных.

Следующее определение понятия «обслуживание» дано в национальном стандарте ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»: «...[это] деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг». При этом также отмечено, что процесс обслуживания включает в себя «совокупность операций и действий, выполняемых

Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

исполнителем услуг при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания (предоставления) услуг» [2, 3]. Здесь следует отметить, что в обоих представленных определениях акцентируется внимание на непосредственном контакте, который позволяет разграничить процесс обслуживания и процесс оказания (предоставления) услуги. В то же время, понятия «оказание услуги» и «предоставление услуги» можно считать взаимозаменяемыми, поскольку стандарт приводит для них общее определение.

Общей для всех рассмотренных определений чертой является то, что обслуживание рассматривается как действия, совершаемые исполнителем услуг для удовлетворения потребностей потребителя услуг.

Как уже было отмечено, понятия «оказание (предоставление) услуги» и «обслуживание» не являются синонимами. Данная точка зрения отображена, к примеру, в определении оказания услуги, представленном в учебном пособии авторства М. В. Виноградовой: «Процесс оказания услуги включает процессы обслуживания клиента и процессы, связанные с выполнением самой услуги» [4, 15]. Как видно из определения, процесс оказания услуги включает в себя наряду с обслуживанием клиента и другие процессы, поэтому нельзя считать эти термины взаимозаменяемыми.

Если обратиться к действующим в России национальным стандартам, ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» разделяет процесс оказания услуги на следующие этапы:

- а) обеспечение необходимыми ресурсами,
- б) технологический процесс исполнения,
- в) контроль,
- г) испытание,
- д) приемка,
- е) процесс обслуживания.

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

В другом национальном стандарте (ГОСТ Р ИСО 10002-2020 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях») обслуживание потребителя (customer service) определено как «взаимодействие организации с потребителем на всех стадиях жизненного цикла продукции или услуг» [1, 2].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в национальных стандартах также отражено, что процесс обслуживания является лишь этапом процесса оказания услуги, а не синонимом этого понятия.

Стоит так же отметить, что характерной особенностью организаций, осуществляющих обслуживание клиентов, т.е. организаций сферы услуг, можно считать взаимодополняющее сочетание процессов производства услуги и обслуживания клиентов. Например, уточнение и последующая корректировка заказа, необходимость в которых может возникнуть непосредственно в процессе производства услуги, также входят в процесс обслуживания.

В результате проведенного исследования можно сделать вывод о том, что в проанализированных источниках можно встретить различающиеся между собой определения понятия «обслуживание», однако, в сущности, оно представляет собой совокупность действий, совершаемых исполнителем услуг в отношении потребителя услуг. При этом будет ошибочным считать синонимичными понятия «оказание (предоставление) услуг» и «обслуживание», поскольку обслуживание – это часть процесса оказания услуги, отличительной особенностью которой является непосредственный контакт исполнителя услуги с клиентом. Тем не менее, эта особенность не всегда явно отражена в определении, что может привести к неверному пониманию сущности данного понятия.

Библиографический список:

1. ГОСТ Р ИСО 10002-2020. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по управлению претензиями в организациях : национальный стандарт Российской Федерации (дата введения 2020.01.04). – Москва: Стандартинформ, 2020. – 32 с.

2. ГОСТ Р 50646-2012. Услуги населению. Термины и определения : национальный стандарт Российской Федерации (дата введения 2014.01.01). – Москва: Стандартинформ, 2014. – 11 с.

3. Блюмин А. М. Проектирование систем интеллектуального обслуживания : учебник / А. М. Блюмин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К, 2020. – 351 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232446> (дата обращения: 10.06.2021).

4. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – Москва : Дашков и К°, 2014. – 448 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993> (дата обращения: 10.06.2021).

5. Новокрещенова О. А. Обслуживание клиентов в банке: содержание и критерии качества / О. А. Новокрещенова // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. – 2015. – №34 (319). – С. 56–66 [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obslyzhivanie-klientov-v-banke-soderzhanie-i-kriterii-kachestva> (дата обращения: 10.06.2021).

6. Онисковец Ю. М. Сервис и обслуживание в коммерческих предприятиях / Ю. М. Онисковец, Е. И. Шевченко, К. И. Михайличенко // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2019. – №8 (42). – С.82–88 [Электронный ресурс]. – URL: <https://cyberleninka.ru/>

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ «ВЕКТОР ЭКОНОМИКИ»

article/n/servis-i-obsluzhivanie-v-kommercheskih-predpriyatiyah (дата обращения: 10.06.2021).

7. Сервис: термины и понятия : словарь / под ред. О. Я. Гойхмана. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 239 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1167070> (дата обращения: 10.06.2021)

8. Словарь предпринимателя / под ред. проф. Н. Н. Пилипенко. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 576 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092984> (дата обращения: 10.06.2021)

Оригинальность 94%