

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

**АНАЛИТИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ
КОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ
В ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКЕ**

СБОРНИК НАУЧНЫХ ТРУДОВ
круглого стола, посвященного
юбилейному году РГУ им. А.Н Косыгина

14 мая 2020 г.

МОСКВА

АНАЛИТИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ КОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКЕ: сборник научных трудов круглого стола, посвященного юбилейному году РГУ им. А.Н. Косыгина (14 мая 2020 г.) / под ред. А.В. Генераловой. – М.: ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина», 2020. - 303 с.

В сборнике круглого стола, прошедшего 14 мая 2020 г. в РГУ им. А.Н. Косыгина, представлены совместные статьи ученых высших учебных заведений, исследователей и практиков коммерческих организаций, посвященные актуальным проблемам, тенденциям и перспективам развития аналитического инструментария, используемого в финансово-хозяйственной деятельности хозяйствующих субъектов в инновационной экономике.

Редакционная коллегия

Генералова А.В., канд. экон. наук, зав. кафедрой финансов и бизнес-аналитики РГУ им. А.Н. Косыгина;

Ильин С.Ю., канд. экон. наук, доц. кафедры финансов и бизнес-аналитики РГУ им. А.Н. Косыгина;

Квач Н. М., канд. техн. наук., доц. кафедры финансов и бизнес-аналитики РГУ им. А.Н. Косыгина.

Подготовлен к печати на кафедре Финансов и бизнес-аналитики

ISBN 978-5-87055-937-7

© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство)» 2020

© Коллектив авторов, 2020

© Обложка. Дизайн. Николаева Н.А., 2020

ПРЕИМУЩЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ.....	201
Плитов Е.С., Ильина С.И.	
УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА...	207
Подмаркова В.А., Антипова Л.А.	
ПРИМЕНЕНИЕ МАТЕМАТИЧЕСКИХ МЕТОДОВ В ЭКОНОМИКЕ.....	211
Романович С.П. ПЛАНИРОВАНИЕ ЕМКОСТИ РЕГИОНАЛЬНОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА.....	215
Салахова Ю.Ш.	
ВЛИЯНИЕ КАЧЕСТВЕННЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА НА ПРОЦЕСС ВОСПРОИЗВОДСТВА ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА ОРГАНИЗАЦИИ.....	218
Сараджева О.В., Ковтун М.А.	
ФИНАНСОВАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ КОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ..	224
Севостьянов П.А., Самойлова Т.А.	
ПРОГНОЗИРОВАНИЕ «КАТАСТРОФ» ПО ПАРАЛЛЕЛЬНО ОЦЕНИВАЕМЫМ ПРИЗНАКАМ ВО ВРЕМЕННЫХ РЯДАХ.....	227
Сергиевич Т.В.	
ИННОВАЦИОННЫЕ АНАЛИТИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ КОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ КАК ФАКТОР СТАНОВЛЕНИЯ БИЗНЕС-МОДЕЛИ БЫСТРОЙ МОДЫ.....	232
Сидоренко Ю.Ю.	
ФАКТИЧЕСКИЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ВЕРОЯТНОСТЕЙ ОСНОВНЫХ РЫНОЧНЫХ РИСК-ФАКТОРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ.....	238
Сухарев В.В.	
АВТОМАТИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНТРАГЕНТАМИ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ИТ-КОНСАЛТИНГА.....	243
Сухарев В.В.	
АНАЛИТИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ ОПТИМИЗАЦИИ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ВОЗМОЖНОСТЕЙ 1С: ПРЕДПРИЯТИЕ УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВЛЕЙ.....	249
Федорова А.Ю., Вавулин Л.С.	
МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВАНИИ КОНЦЕПЦИИ «УПРАВЛЕНИЯ ПО ЦЕЛЯМ» И МОТИВАЦИИ.....	254
Хмельницкая Н.В.	
ПРАКТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ «ДИРЕКТ-КОСТ» ДЛЯ ПЛАНИРОВАНИЯ АССОРТИМЕНТА ПРОДУКЦИИ НА МАЛОМ ПРЕДПРИЯТИИ	260
Хромовская О.А., Вавулин Л.С.	
ПРОБЛЕМЫ И ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ТОРГОВЛИ.....	266

2. Бочкарева И.И. Бухгалтерский финансовый учет: Учебник / И.И. Бочкарева, Г.Г. Левина; Под ред. Я.В. Соколов. – М.: Магистр, 2013. – 416 с.

3. Харьков В.П. Бухгалтерский финансовый учет: Учебно-методическое пособие / В.П. Харьков. – М.: ФиС, ИНФРА-М, 2012. – 224 с.

УДК 658.3

**МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВАНИИ
КОНЦЕПЦИИ «УПРАВЛЕНИЯ ПО ЦЕЛЯМ» И МОТИВАЦИИ
MODEL FOR MANAGING AN ORGANIZATION'S PERSONNEL BASED ON THE
CONCEPT OF «MANAGEMENT BY OBJECTIVES» AND MOTIVATION**

**Федорова Анастасия Юрьевна, Вавулин Леонид Сергеевич
Fedorova Anastasia Yurievna, Vavulin Leonid Sergeevich**

*Луганский национальный университет им. Тараса Шевченко,
Луганская Народная Республика, Луганск
Lugansk National University named after Taras Shevchenko,
Luhansk People's Republic, Lugansk
(e-mail: 6300551997@mail.ru, 6300551997@mail.ru)*

Аннотация: В статье представлен мировой опыт управления человеческими ресурсами. Раскрыта последовательность процесса управления персоналом по целям. Рассмотрена и описана схема мотивационного процесса в организации. Предложена модель управления персоналом организации на основании концепции «управления по целям» и мотивации.

Abstract: The article presents assessment methods that allow to analyze the financial condition of the enterprise in a complex. The main attention is focused on the factor and resultant indicators of the effectiveness of the management of its financial condition.

Ключевые слова: персонал, управления по целям, мотивация, мотивационная сфера работника, управление персоналом, предприятие.

Keywords: personnel, management by goals, motivation, motivational sphere of the employee, personnel management, enterprise.

Концепция управления персоналом – система теоретико-методологических взглядов на понимание и определение сущности, содержания, целей, задач, критериев, принципов и методов управления персоналом и разработка механизмов их реализации в условиях конкретной организации. Общая концепция конкретизируется через кадровую политику и кадровую работу.

Основу современных концепций управления персоналом составляют возрастающая роль личности персонала, знание его мотивационных установок, умение их формировать и направлять в соответствии с задачами, поставленными перед организацией. Управление персоналом в такой ситуации приобретает особую значимость, оно позволяет обобщить и реализовать целый спектр вопросов адаптации человека к внешним

условиям, учета личностного фактора в построении системы управления персоналом [1]. Ключевой позицией в системе управления персоналом является развитие персонала, который непосредственно определяет развитие организации (учреждения, учреждения) и социально-трудовых отношений в ней. Основными факторами развития персонала три, в частности: иерархическая структура организации, где основное средство воздействия – отношения власти – подчинения, давления на человека с помощью принуждения. Следующий фактор – культура – то есть общие ценности, социальные нормы, установки поведения, которые производятся в коллективе и регламентируют действия личности, побуждают индивида вести себя так, а не иначе, без видимого принуждения. Последний фактор – рынок как сетка равноправных отношений всех заинтересованных субъектов. Именно такой фактор должен стать ключевым в системе управления персоналом.

На основании проведенного анализа в концепции управления применением современных методов управления персоналом предлагаем применять дефиницию не «система управления персоналом», а «система развития человеческого капитала». Такая дефиниция отражает концептуальное видение современной системы управления кадрами, которая направлена на развитие человеческой составляющей организации. Система развития человеческого капитала предполагает изменение концептуального значения всей системы управления персоналом.

В последнее время в отечественной практике управления персоналом, начало проследиваться переплетение различных его моделей, в частности – японской, американской и, в некоторой степени, западноевропейской. Каждая из этих моделей ориентируется на национальный характер сотрудников, поэтому нельзя переносить одну модель менеджмента в экономику другой страны без учета ее специфических условий, прежде всего, психологических и социально-культурных факторов. Однако сравнение этих моделей представляет значительный интерес, так как формирование отечественной модели менеджмента требует изучения опыта других стран.

Для удобства исследуем некоторые зарубежные модели управления персоналом, исходя из критериев, определенных Майклом Армстронгом в работе «Стратегическое управление человеческими ресурсами» [2], а также характеристик японской, американской и западноевропейской моделей, изложенных в работах.

На основе анализа различных моделей управления персоналом видим, что западноевропейская модель тесно переплетается с американской – характер принятия управленческих решений, ответственность, структура управления, формы контроля, оценка

результатов деятельности и, оценка качеств руководителя, направленность управления, оценка результатов деятельности персонала, подготовка руководителей и оплата труда практически идентичны. Кадровая политика в Японии и методы ее осуществления значительно отличаются от западноевропейской и американской. Преимущества японской модели менеджмента включают в себя: быстрое повышение квалификации сотрудников, сильное чувство общности, высокую лояльность сотрудников к компании, умение и желание менеджеров учитывать долговременные последствия своих решений.

Следует отметить, что общих подходов в менеджменте, а особенно в управлении персоналом, не существует – есть только общие принципы управления, которые порождают различные системы менеджмента со своими неповторимыми особенностями, поскольку учитывают определенные национальные ценности, особенности психологии, менталитета и т.д.

Таким образом, можно не только использовать готовую модель управления, а найти свои способы и рычаги применения теоретических знаний и практического опыта различных стран для создания полноценной системы управления персоналом.

Развивая структуру управления, необходимо грамотно и с пользой применять накопленный и уже достаточно богатый опыт разных стран, используя те или иные направления в менеджменте в зависимости от конкретного предприятия и от особенностей, характерных для России.

Внедряя в деятельность новую модель управления персоналом, целесообразно, на наш взгляд, основываться на японских принципах менеджмента. Главной целью должно стать повышение продуктивности труда персонала. Для этого нужно, чтобы каждый работник чувствовал личную ответственность за проведенную работу. А для этого, надо пересмотреть систему оплаты труда, систему мотивации и поощрения, систему служебного роста, ротации кадров, повышения квалификации, отношение руководством к подчиненным. Наиболее эффективной, по нашему мнению, является концепция управления по целям. Сущность концепции управления по целям состоит в структуризации целей организации путем определения связей между целями и средствами их достижения. В процессе ее применения можно сочетать такие функции управления как планирование, контроль и мотивации [3].

На основании анализа литературных источников [2, 3], сформируем последовательность процесса управления персоналом по целям, которая предусматривает следующие этапы:

Этап 1. Установление конкретных целей деятельности персонала организации и доведение их до персонала.

Этап 2. Разработка планов и определения средств их достижения.

Этап 3. Систематический контроль, оценка работы и результатов.

Этап 4. Сравнение полученных результатов с поставленными целями, регулирование и определение корректирующих мер для достижения запланированных результатов.

Для эффективного управления персоналом кроме целей должны быть определены мотивирующие факторы, которые в совокупности представляют мотивационный процесс. Мотивационный процесс включает формирование совокупности внутренних побудительных факторов (мотивов) и механизм их реализации. С позиции трудовой деятельности мотивационный процесс персонала должен обеспечивать достижение целей отдельных работников (удовлетворение потребностей) и организации в целом (эффективная деятельность). Мотивационный процесс, схематично следует отражать так, как показано на рисунке 1.

Центральным элементом мотивационного процесса является мотивационная сфера личности, которая формируется под влиянием потребностей. Сложившаяся совокупность мотивов определяет направление деятельности человека, приводит к удовлетворению его потребностей.

В приведенной схеме на рисунке 1 показано, что удовлетворение потребности может осуществляться не только в результате деятельности, а также в самом ее процессе.

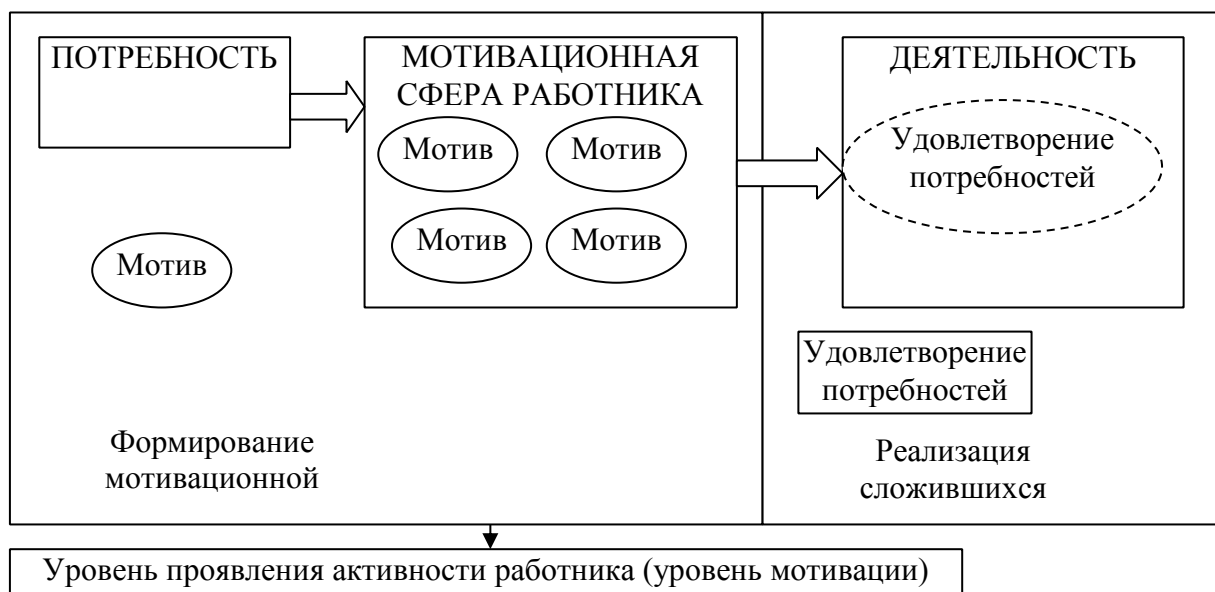


Рисунок 1. Схема мотивационного процесса в организации

Структура мотивационной сферы влияет на уровень активности человека, называют уровнем мотивации, а также на успешность проявления этой активности, в частности, эффективность деятельности. Чем больше мотивов активизируется и чем больше сила каждого из них, тем сильнее становится мотивация, поэтому для повышения уровня мотивации необходимо активизировать максимально возможное количество мотивов и увеличить их силу, что в результате приведет к росту эффективности деятельности персонала организации.

Таким образом, рассмотренная схема мотивационного процесса, показывает мотивационную сферу личности как внутренний источник побуждения к деятельности и учитывает ее влияние на уровень мотивации человека и эффективность деятельности, позволяет обосновать составляющие механизма эффективного управления этим процессом. С целью повышения эффективности деятельности работников организации за счет повышения уровня их мотивации целесообразно осуществлять управление мотивационным процессом персонала.

Готовой к употреблению универсальной системы мотивации не существует, поэтому процесс ее выбора и разработки для каждой организации индивидуален, поскольку принимаются во внимание вид деятельности, его численность, ценности и другие факторы.

Важнейшая задача – управлять процессом мотивации таким образом, чтобы его поведение способствовало достижению целей организации. Только эффективная система оценки работы персонала управления может стать основой для принятия важных решений по кадровым вопросам, таким как изменение уровня оплаты труда, применение премирования и других методов стимулирования труда, служебно-профессиональное продвижение работников и тому подобное.

Таким образом, внедрение концепции управления по целям, с интегрированной в нее системой мотивации, в организации может за короткий период времени обеспечить повышение эффективности работы персонала за счет мобилизации имеющихся ресурсов, эффективного использования организационного и ресурсного потенциала, а также переориентации персонала на достижение высоких результатов деятельности организации. Концепция управления по целям с применением эффективной мотивации позволит улучшить процесс управления персоналом и улучшить эффективность (рисунок 2).

Процесс формирования целей является важным этапом стратегического управления персоналом, который состоит из нескольких этапов: выявления и анализа тенден-

ций, которые наблюдаются в окружении организации; установление целей; построение дерева целей по их приоритетности; согласование целей.



Рисунок 2. Модель управления персоналом организации на основании концепции «управления по целям» и мотивации

Таким образом, вышеизложенная методика определения приоритетности и согласованности целей позволит организации получить эффективную систему управления персоналом.

На основании исследования, используя общие признаки, присущие большинству определений, можно утверждать, что концепция «управление по целям» — это вид управленческой деятельности, направленной на достижение конкретных стратегических целей организации, которые формируются и реализуются через согласование с руководителями всех звеньев управления и персоналом. Управление по целям с применением методов материальной и нематериальной мотивации, позволит улучшить процесс управления персоналом организации, повысить эффективность его работы за счет четкого представления о своих целях своей работы и результатах ее выполнения и достичь стратегических, а не только оперативных целей организации.

Список литературы

1. Спенсер М.Л. Компетенции на работе: пер. с англ. / М.Л. Спенсер. – М. Лайл, Сайн М. Спенсер. – М.: НИРО, 2005. – 384 с.
2. Армстронг М., Стратегическое управление человеческими ресурсами: [Пер. с англ.] / М. Армстронг. – М: ИНФРА-М, 2002. – 327 с.
3. Спивак В.А. Управление персоналом: учебник / В.А. Спивак. – М.: Эксмо, 2010. – 226 с.

УДК 338.512

**ПРАКТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ «ДИРЕКТ-КОСТ» ДЛЯ
ПЛАНИРОВАНИЯ АССОРТИМЕНТА ПРОДУКЦИИ НА МАЛОМ
ПРЕДПРИЯТИИ
PRACTICE OF USING THE DIRECT-COST SYSTEM FOR PLANNING THE
PRODUCT RANGE AT A SMALL ENTERPRISE**

**Хмельницкая Наталья Викторовна
Khmelnitskaya Natalya Viktorovna**

*Северо-Кавказский институт (филиал)
АНО ВО Московского гуманитарно-экономического университета,
Россия, Минеральные Воды
North Caucasus Institute (branch) ANO VO of the Moscow University for the
Humanities and Economics, Russia, Mineralnye Vody
(e-mail: khmel.n@yandex.ru)*

Аннотация: Рассмотрена сущность и особенности организации управленческого учёта по системе простого и развитого «директ-костинга» на российских предприятиях, даны предложения по его практическому применению для формирования ассортиментной политики предприятия.

Abstract: The essence and features of the organization of management accounting in accordance with the system of simple and developed «direct costing» at Russian enterprises are considered, suggestions are given on its practical application for the formation of the assortment policy of the enterprise.

Ключевые слова: калькулирование, себестоимость, система «директ-костинг», маржа, планирование ассортимента, бюджетирование.

Key words: calculation, cost, direct costing system, margin, assortment planning, budgeting.

В условиях постоянных колебаний спроса на отдельные позиции при наличии большого числа конкурентов важнейшим условием выживания и процветания производственных предприятий является оперативное принятие управленческих решений в области ассортимента продукции необходимо получение в бухгалтерском учете таких данных о себестоимости и рентабельности продукции, которые были бы наиболее полезны [1, с. 68]. Именно поэтому в системе управления затратами произошли карди-

**ПРОБЛЕМЫ И ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ТОРГОВЛИ
PROBLEMS AND APPROACHES TO SERVICE QUALITY MANAGEMENT AT
THE ENTERPRISES OF THE SPHERE OF TRADE**

**Хромовская Ольга Анатольева, Вавулин Леонид Сергеевич
Khromovskaya Olga Anatolyeva, Vavulin Leonid Sergeevich**

*Луганский национальный университет им. Тараса Шевченко,
Луганская Народная Республика, Луганск
Lugansk National University named after Taras Shevchenko,
Luhansk People's Republic, Lugansk
(e-mail: xromik1997@mail.ru, 6300551997@mail.ru)*

Аннотация: В статье рассмотрен вопрос механизма контроля за качеством услуг на предприятиях сферы торговли в условиях современного мирового рынка и интеграции в международное сообщество. Предложены направления реализации политики в сфере совершенствования управления качеством услуг.

Abstract: The article considers the issue of the mechanism for monitoring the quality of services at trade enterprises in the current global market and integration into the international community. The directions of policy implementation in the field of improving service quality management are proposed.

Ключевые слова: качество, управление, проблема, услуги, совершенствование, развитие.

Key words: quality, management, problem, services, improvement, development.

Сегодня стремительное развитие сферы обслуживания привело к заинтересованности ученых проблемами и перспективами, которые появились в этой отрасли. Много внимания уделяется исследованию отдельных составляющих услуги, в частности качества обслуживания. Большинство научных разработок, как правило, сосредоточены на особенностях услуг, определяющих отличия системного обеспечения качества товаров от качества процесса обслуживания. Вместе с тем остается не разработанной проблема обеспечения и управления качеством услуг на предприятиях сферы торговли.

В современных экономических условиях, в которых оказались предприятия сферы торговли, проблема совершенствования качества предоставляемых услуг торговыми организациями приобретает особую актуальность. Решением указанной проблемы может стать сохранение имеющейся клиентской базы за счет повышения качества обслуживания и ориентации торговых предприятий на потребителя путем внедрения системы менеджмента качества.

Для большинства потребителей качество услуг – понятие достаточно широкое и неоднозначное, поэтому каждый понимает его по-своему и очень часто неправильно.

Качество услуг – комплексное понятие, всесторонне характеризующее эффективность деятельности, стиль управления, стратегию, маркетинг и организацию предоставления услуг, поэтому эффективное управление качеством предоставляемых услуг является одной из наиболее актуальных проблем на сегодня [1].

В конкурентной борьбе побеждают только те предприятия, которые постоянно ведут работу по обеспечению и совершенствованию качества обслуживания по важным для потребителей показателям.

Качество услуг сегодня становится главным детерминатором формирования конечного результата предприятия, и особенно это касается сферы обслуживания.

Обеспечение качества услуг – это совокупность запланированных и систематически осуществляемых мероприятий, которые создают необходимые условия для того, чтобы услуга удовлетворяла определенные требования. Иными словами, система должна обеспечивать уверенность в безотказном функционировании всех ее составляющих. Это касается требований к оборудованию, сырью, материалам, персонала.

Ориентация предприятия сферы торговли на качественное обслуживание клиента является значительным конкурентным преимуществом в жесткой рыночной конкурентной борьбе среди подобных предприятий при наличии корпоративных стандартов обслуживания, которые обеспечат всем клиентам одинаково высокий уровень обслуживания. Можем выделить несколько подходов к анализу и управлению качеством предоставления услуг на предприятиях сферы торговли:

- маркетинговый подход, основанный на анализе и управлении процессом взаимодействия покупателя и продавца услуг;

- логистический подход.

В пределах каждого подхода предусматривается наличие нескольких методов.

Маркетинговый подход к оценке качества предоставления услуг содержит: метод диаграммного проектирования, метод точек соприкосновения, метод потребительского сценария метод реинжиниринга, метод «Mystery Shopping» (тайный покупатель) [2].

Метод диаграммного проектирования составляет схематическое представление всех этапов процесса предоставления услуг с учетом разделения их на видимую невидимую зону для клиента. При использовании метода «blue-printing» анализируются, контролируются и корректируются отдельные задачи предоставленной услуги.

Метод точек соприкосновения заключается в следующем: процесс взаимодействия персонала предприятия с потребителями в момент оказания услуги называют «точкой соприкосновения». Именно этот момент считается контролируемым, и поэто-

му существует возможность моделирования процесса предоставления услуги и, соответственно, его контроля.

Метод потребительского сценария основан на том, что, кроме менеджера и маркетолога, участвовать в процессе проектирования могут и потребители услуг [3].

Метод реинжиниринга по своей сути похож на метод диаграммного проектирования. Однако отличие заключается в том, что анализом, контролем и корректировкой процесса оказания услуги занимаются все отделы предприятия.

Широкое использование в настоящее время получил метод «Mystery Shopping». Целью такого метода является оценка качества предоставления услуг. Его сущность заключается в том, что представители фирм под видом покупателя посещают торговые заведения, а затем получают «услуги». Преимуществом этого метода является неожиданный контроль, секретность, прямое наблюдение. Однако отметим, что специфика услуг как товара несколько усложняется и требует дополнительных расходов при применении такого метода. В отличие от тайной покупки товара, который может быть практически без ущерба возвращен продавцу, оказанные услуги вернуть, как правило, невозможно. Впрочем, и сегодня не исключаем возможности достаточно эффективного применения этого метода и его содействие повышению качества услуг.

Логистический подход к оценке качества предоставления услуг может быть подан двумя методами: методом «точно в срок» и методом «общего управления качеством». Главным в методах логистического подхода является качественно оказанная услуга в минимальный срок. В целом можем подытожить, что качество услуги – совокупность свойств услуги, определяющих ее пригодность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности в соответствии с ее назначением. Она содержит в себе качество обслуживания и качество результата услуги. Отдельного внимания заслуживают вопросы управления качеством услуг, а именно – система показателей. Выбор того или иного метода — это сложный процесс, который обязательно зависит от факторов, влияющих на процесс предоставления услуг.

Список литературы

1. Балаева О.Н. Управление организациями сферы услуг / О.Н. Балаева. – М.: Изд. дом Гос. ун-та. – Высшей школы экономики, 2017. – С. 77-78.
2. Васекина Е.А. Управление торговой оптовой организацией и оценка ее эффективности / Е.А. Васекина // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы. – 2018. – № 2 (9). – С. 9-11.
3. Егорушкина Т.Н. Управление предприятиями торговли: проблемы и пути решения в условиях конкурентной среды / Т.Н. Егорушкина // Научные исследования: от теории к практике. – 2018. – № 3 (9). – С. 275-278.