

Гудкова О.В. к.э.н.,
Федькина Н.Л., Ульянова Н.В.,
студентки 3 курса

Кафедры «Таможенное дело и маркетинг»
ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет им. ак.
И.Г.Петровского»
Россия, г. Брянск
e-mail: oliy-00@mail.ru
natasha-fedkina@mail.ru

Аннотация. В статье поднимается вопрос о проблемах сервиса и экономики. Рассмотрено влияние экономики государства на состояние сервисной деятельности. Выявлен уровень обслуживания за рубежом.

Ключевые слова: экономика, сервис, услуги, Россия, проблемы.

Annotation. The article raises the issue of problems of service and economy. The influence of the state economy on the state of service activity is considered. Identified level of service abroad.

Keywords: economy, service, services, Russia, problems.

Во второй половине XX - начала XXI веков происходит активное развитие потребления услуг в странах с развитой и развивающейся экономикой, где данная сфера занимает лидирующее положение. В России же экономика переходного типа. С каждым годом появляется все больше крупных торговых и развлекательных центров, в которых необходимо достигнуть должного уровня обслуживания.

При развитии современного бизнеса не стоит игнорировать такой элемент, как качество обслуживания. Для того чтобы поддерживать достойную конкуренцию на рынке товаров и услуг, организации необходимо предлагать качественный сервис. Это также поможет ей продавать услуги по высокой цене [3]. Но, к сожалению, на данный момент лишь малая часть компаний (менее 10%) в России способна обеспечивать отличный уровень обслуживания. Другая же их часть до сих пор следует традициям, сложившимся несколько десятилетий назад. Компании находятся в непрерывной борьбе за постоянными клиентами, ведь на привлечение нового требуется гораздо больше затрат, чем на удержание старого. В обеспечении качественного обслуживания помогает отличный сервис, способный сохранить клиента в организации.

На данный момент сервис в России имеет следующие проблемы:

1. Нетерпеливость руководителей. Они считают, что различные семинары или курсы должны мгновенно повлиять на уровень квалификации сотрудников. На самом же деле, работникам необходимо время для освоения полученных знаний и умения применить их на практике [1].

2. Отсутствие комплексного подхода. Для того чтобы улучшить качество обслуживания, компании необходимо привнести изменения в следующие направления: персонал, оборудование и стандарты обслуживания. Часто руководители ошибочно думают, что достаточно улучшений одного из направления. Но только комплексный подход сможет помочь добиться положительного результата.

3. Отсутствие средних кадровых структур. Иногда приходится сталкиваться с такой проблемой, что отдел персонала не способен обучать работников основам служебной культуры. Создание средних кадровых структур поспособствует совершенствованию культуры обслуживания.

4. Отсутствие контроля. Руководство не осуществляет контроль над персоналом из-за невозможности быстрой оценки недавно внедренной системы экономических услуг. Это может побудить персонал некачественно выполнять свои услуги. Поэтому необходимо вводить показатели, которые смогут помочь определить уровень обслуживания.

5. Недостаточная мотивация сотрудников. Руководители не должны недооценивать данную проблему. Она стоит наряду с такими, как отсутствие стратегии или дублирование. Необходимо создать мотивационную программу, которая будет предусматривать вознаграждение персонала за хорошую, добросовестную программу, а также способствующую привлечению нового. Это также поспособствует повышению качества обслуживания.

6. Нерегулярное обучение. Эффект от одноразового обучения совсем невысок и действует непродолжительное время. Поэтому так важно с периодической последовательностью направлять персонал на курсы и семинары по повышению квалификации. Особое внимание следует обратить на сотрудников, которые больше года не проходили обучение.

Таким образом, решив данные проблемы, компания улучшит качество обслуживания, что приведет к увеличению продаж, росту прибыли, улучшению конкурентного положения на рынке, повышению уровня обслуживания, улучшению обстановки в команде.

Большое влияние на состояние сервиса в России оказывает экономика страны, которая обладает множеством проблем [4]. Наиболее значимыми являются:

1. Резкие колебания цен на газ и нефть.
2. Низкая производительность труда.
3. Низкий уровень привлечения иностранных инвестиций.
4. Слаборазвитая инфраструктура.
5. Непродуманная внешнеполитическая деятельность.

Также немаловажное значение имеют следующие проблемы:

- продажа сырьевой продукции, а не готовой;
- недостаточная защищенность денежно-кредитной системы;
- отток капитала за границу;
- монополизация рынка;
- коррупция и др. [2].

У населения развитых стран Запада совершенно другие потребительские предпочтения, нежели у населения развивающихся государств. Уровень жизни среднего класса стран Азии и Ближнего Востока значительно ниже, чем в США или Западной Европе. Именно поэтому различным является спрос на новые услуги. Сервисная деятельность у незападных стран формируется на основе традиций, духовных принципов и моральных норм. Население здесь не стремится достигнуть больших высот в области материального благосостояния. Это оказывает значительное влияние на сферу услуг [5].

Самый высокий уровень сервиса в США. Государство занимает первое место в мире по качеству обслуживания людей. Из-за наличия в США большого количества бизнеса в нем присутствует высокий уровень конкуренции, где клиента постоянно хотят привлечь к продукции своей компании. Желание получить лучшие отзывы приводят к повышению стандартам обслуживания. Для продавцов не имеет значения социальный статус покупателя. Они одинаково вежливо и улыбочиво относятся к каждому своему клиенту.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в сервисной деятельности России есть проблемы, которые напрямую зависят от экономики страны. Решив имеющиеся недостатки в экономической сфере, можно будет и устранить проблемы сервиса.

Список литературы:

1. Гудкова О.В., Севрюкова С.В. Показатели инновационного развития предприятий регионального уровня в российской экономике // Научное обозрение. Экономические науки. 2018. № 3. С. 16-20.
2. Гудкова О.В., Дворецкая Ю.А., Дедова О.В. Влияние санкций на интеграцию России в мировую экономику // Modern Economy Success. 2018. № 4. С. 137-139.
3. Колomoец А.А. Проблемы сервиса в России // Студенческий форум: электрон. научн. журн. 2018. № 15(36). URL: <https://nauchforum.ru/journal/stud/36/39700> (дата обращения: 02.03.2019).
4. Лосева А.И., Целобанова В.С., Гудкова О.В. Антимонопольное регулирование рынка услуг в сфере таможенного дела // В сборнике: Современная антимонопольная политика России: правоприменительная практика в Брянской области Сборник научных работ Всероссийской научно-практической конференции. 2019. С. 110-112.
5. Сервисная деятельность в развивающихся странах [электронный ресурс] URL: <https://studfiles.net/preview/2774495/page:7/> (дата обращения: 02.03.2019).

Контактный телефон: 89003640148