

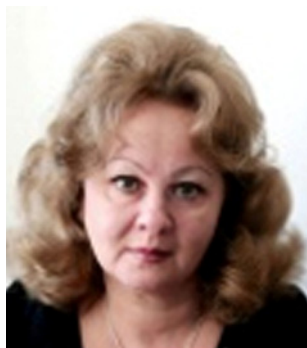
КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

*Любовь Борисовна Ситдикова, д. ю. н., проф., зав. кафедрой
гражданско-правовых дисциплин
Тел. (495) 783-68-48, e-mail: lbsitdikova@mail.ru
Московского университет имени С. Ю. Витте
<http://www.muiv.ru>*

Статья посвящена проблеме определения качества оказания услуг. Несмотря на многомерность данного понятия, а также учитывая доктринальные подходы ученых, автор предлагает собственный подход к определению критериев оценки качества в сфере оказания услуг.

Ключевые слова: услуга, договор, качество, критерии.

В современных условиях особую значимость и актуальность для правового регулирования услуг представляет решение вопроса и установление в договоре требований о качестве. Существующие в экономической литературе определения качества оказываемой услуги в большей степени ориентированы на материальные услуги, оценка свойств которых во многом совпадает с оценкой вещей и результатов работ. Если в договоре подряда необходимо достижение овеществленного результата, то для услуг наличие результата, по общему правилу, является факультативным и не обязательным условием для надлежащего исполнения.



Л. Б. Ситдикова

Следует отметить, что попытки применить в сфере оказания услуг подходы к определению качества, оправдавшие себя в сфере материального производства, часто оказываются несостоятельными по ряду причин, а именно:

- оказание услуг имеет творческий характер и оценивается непосредственно ее потребителем; оказание услуги и ее потребление осуществляется зачастую одновременно,
- в сфере услуг высок процент ручного труда, качество которого зависит от индивидуального характера работника,
- многообразие требований потребителей услуг затрудняет стандартизацию процесса оказания услуг.

Экономическое понятие качества услуги характеризуется свойствами:

- степень удовлетворения конкретной потребности в процессе использования полезных свойств данной потребительской стоимости,
- соответствие стандартам, техническим условиям, а также индивидуальным запросам заказчиков,
- совокупность потребительских свойств услуги, которая способствует наиболее полному удовлетворению потребностей заказчика.

Вышеизложенное свидетельствует, что вопрос формирования критериев оценки качества услуг составляет одну из сложнейших проблем правоприменительной деятельности. На сегодняшний день ни законодатель, ни юридическая доктрина не предлагают участникам гражданского оборота и судам какой-либо концепции оценки надлежащего исполнения договоров возмездного оказания услуг именно с позиции ее качества.

Необходимо отметить, что ученые не оставляют попытку разработать те или иные критерии оценки качества услуг, которым посвящен целый ряд научных исследований [1, 2, 3, 4, 5]. При оценке качества оказываемой услуги наука использует как экономи-

ческие, социальные, так и правовые критерии. Чтобы получить полное представление о качестве выполнения услуги, необходимо оценить каждое ее свойство.

Обратимся к рассмотрению имеющихся в современной правовой и экономической литературе мнений по вопросу определения критериев оценки качества услуг.

Так, в современной науке авторы исследовали вопросы качества риелторских услуг. Например, как утверждает Л. Харебова, «...если риелтор несет ответственность за юридическую чистоту, безопасность и комфортность при совершении сделки, то комфортность выступает в системе качества риелторской услуги, как важный ее элемент» [6]. Иной позиции придерживается А. Рогожкин, считая, что «...качество услуги – понятие индивидуальное, и у каждого клиента есть свое представление о том, как ему должны оказывать те или иные услуги. Одному нравится, когда агент улыбается, общается, другого может это раздражать. Одному предложенная в офисе чашка кофе в радость, а другой в ответ на это поморщится, потому что не пьет кофе. Поэтому основой измерения качества услуги является соотношение ожидания клиента и его восприятия деятельности компании».

Следует остановиться и на точке зрения А. Оганесяна, который полагает, что «...традиционно к критериям, по которым судят о качестве услуг риелтора, относят его знание рынка недвижимости и умение быстро сориентироваться в рыночной стоимости объекта, объем юридических знаний и способность обеспечить чистоту сделки, опыт работы и объем собственной клиентской базы данных. Безусловно, сюда же следует отнести навыки корректного убеждения и ведения переговоров, наличие ресурсов для адекватного продвижения заказа и удовлетворения запросов клиента, обязательность и расторопность риелтора, его мотивированность к качественному оказанию услуги» [7].

Если рассмотреть подходы ученых в отношении качества медицинских услуг, то, по мнению Ю. Андреева, качество медицинских услуг зависит в первую очередь от мастерства и профессионализма врача-исполнителя, медицинского персонала, от их добросовестности и умения, от наличия соответствующих современных медикотехнических средств, от адекватных научно обоснованных приемов консультирования и лечения, от соблюдения врачами и медицинским персоналом этических норм, включая клятву, «...от степени закрепления вопросов качества, мер ответственности за его несоблюдение на законодательном и договорном уровне» [8, с. 127].

Наиболее простым способом определения надлежащего качества оказанных правовых услуг, как указывает Н. В. Козлова, является достижение юристом выгодного для его клиента процессуального результата (решение в пользу клиента), «...ибо надежных критериев, как пишет автор, наверное, не существует. Главное, чтобы сам клиент не заблуждался по поводу необходимого ему результата услуг» [9, с. 51]. Еще более определенную позицию занял Е. М. Берлин, предлагающий дифференцированный набор критериев качества правовых услуг с учетом многообразия последних. При этом он выделяет такие критерии, как:

- отсутствие в тексте юридического заключения или иного документа, составленного юристом, ошибок и юридических неточностей (ссылок на устаревшие нормативные акты и т.п.),
- наличие в предоставляемой консультации клиенту ссылок на судебную и арбитражную практику,
- полное и подробное указание всех реквизитов в жалобе или ином документе [10, с. 25].

По мнению Н.В. Козловой и Е.М. Берлина, критерии надлежащего качества услуг могут быть обнаружены именно в полезных свойствах результата оказанной услуги. В то же время Н.В. Козлова не претендует на то, чтобы наличие или отсутствие положительного эффекта (пользы) всегда служило критерием качества правовой услуги.

Для повышения качества правовых услуг, как отмечает Р. Г. Мельниченко, следует опираться на «минимальные стандарты» профессиональных навыков, необходимых юристу: наличие юридического образования, стаж работы, сдача квалификационного экзамена и пр. [4, с. 7]. Д. И. Степанов предлагает в отношении квалифицированных

профессиональных услуг, обладающих высокой степенью эксклюзивности, в законодательном порядке закрепить иной, более высокий критерий качества, при этом делая оговорку «за исключением обычных профессиональных услуг» [11, с. 267]. В качестве критериев оценки, как отмечает А. В. Дроздова, «приемлема оценка мастерства исполнителя, технологической дисциплины (соблюдение последовательности), качества обслуживания для потребительских услуг (этика общения, создание комфортной обстановки для потребителей – заказчиков услуг, учет их запросов)» [12, с. 50-51].

Системный подход к оценке качества на примере образовательной услуги предложен В. В. Кваниной. Автор считает, что качество образования – многомерное понятие, а потому может быть определено только через качество его элементов: образовательного процесса и результата обучения, которые также являются многомерными явлениями, содержащими следующие составные части: «...качество образовательного процесса может быть представлено через качество таких компонентов, как управление образовательным процессом, учебно-методическое обеспечение, организация производственной практики, наличие компьютерных классов и комфортных для проведения занятий аудиторий, профессиональная деятельность профессорско-преподавательского состава и т.д. Качество результата обучения может быть представлено в виде соответствия полученных студентом знаний, умений, навыков требованиям ГОС (государственный образовательный стандарт), запросам работодателей, мироощущениям самого обучающегося» [13, с. 44-45].

Анализ практики предоставления информационных услуг, проведенный А. Л. Денисовой, показывает, что процесс изучения информационных потребностей клиента является достаточно сложным и зависит от ряда особенностей, которые характеризуются:

- достаточно низкой степенью пертинентности (под пертинентностью понимается соответствие полученной информации информационной потребности пользователя) информационных запросов;
- практическим отсутствием методик изучения информационных потребностей клиентов; низким уровнем компетентности клиентов в вопросах оптимизации профессиональной деятельности посредством новых информационных технологий;
- слабой формализуемостью процесса изучения информационных потребностей с позиций определения ее структуры и содержания с целью дальнейшей детализации;
- отсутствием системы критериев, выбора технологии, удовлетворения информационных потребностей из предложенных альтернатив [14, с. 75].

В связи с этим следует отметить и позицию Л.К. Терещенко, которая в качестве показателей, характеризующих качество информационных услуг, приводит: полноту, достоверность, актуализацию, своевременность, непротиворечивость, уровень защищенности информационных ресурсов, а также их сбалансированность [15, с. 343]. Как видно из перечисленных выше факторов, качество информационной услуги, по нашему мнению, во многом зависит не только от условий, связанных с содержательной характеристикой получаемой информации, но и от качественных характеристик ее составляющих:

- услуги связи (например, скорость информационного обмена, предлагаемая провайдером Интернет-услуг, качество передачи данных электронной почты),
- информационной подготовки самого пользователя при получении услуги в режиме удаленного доступа,
- выбранной поисковой системы (при по однотипном поисковом запросе к различным поисковым системам «Yandex», «Google», «Rambler» и др. могут быть получены результаты с различной степенью релевантности).

В то же время качество оказания консультационных услуг во многом связано с профессиональными качествами исполнителя – как самого консультанта, так и консультационной фирмы. Анализ доктринальных подходов к критериям оценки качества

консультационной услуги позволяет выделить основу ее пяти составляющих элементов:

1) информационные показатели, характеризующие информационную обеспеченность клиентов (опыт работы в данной сфере услуг, объем реализации услуг за предшествующие периоды, информация об основных параметрах предоставления консультационных услуг, ее полнота и актуальность, наличие рекламных материалов; причем данная информация должна быть предоставлена в разрезе отдельных видов консультационных услуг);

2) квалификационные требования, характеризующие профессионализм консультационной фирмы;

3) профессиональные качества консультанта (специальное образование, стаж работы, профиль деятельности – специализация);

4) профессиональность исполнения (отсутствие возвратов на исправление, количество отказов в консультационной услуге, технический уровень исполнения услуги, выполнение услуги в установленные сроки, количество услуг с использованием новых видов и прогрессивных форм обслуживания и др.);

5) качество обслуживания (эргономичность, этичность).

В связи с этим необходимо указать, что не все свойства услуги влияют на оценку ее качества, а только та совокупность, которая определяется потребностями клиента. Поэтому большинство параметров качества той или иной услуги, носит эмпирический характер. С точки зрения заказчика, под качеством услуги понимается своеобразная форма мнения, которая является результатом сравнения ожиданий качества до потребления услуги с непосредственным восприятием качества в момент и после ее потребления. Представления о них можно получить только после предоставления услуги или в процессе ее реализации.

Рассмотренные выше точки зрения авторов, безусловно, представляются весьма ценными, поскольку характеризуются комплексным подходом и показывают влияние на качественные критерии услуг, основанные как на объективных, так и субъективных факторах.

Проведенное исследование позволило выявить основные факторы, влияющие на качество оказания услуг:

– открытый доступ клиентов к информации о конкретной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения услуги и т.п.);

– наличие документов, регламентирующих деятельность организации или индивидуального предпринимателя, оказывающих услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

– наличие специального технического оснащения организации (индивидуального предпринимателя), оказывающих услугу (наличие требований к оборудованию, позволяющее обеспечить доступ к информационным ресурсам и т.п.);

– укомплектованность организации аттестованными специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

– наличие требований к технологии оказания услуги организацией или индивидуальным предпринимателем;

– особенности информационного сопровождения деятельности организации, оказывающей услугу (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);

– наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью организации, а также за соблюдением качества фактически оказываемых услуг стандарту;

– перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное оказание услуг в организации.

Вышеизложенное свидетельствует, что качество услуги – понятие многомерное, к которому следует подходить дифференцированно.

Литература

1. *Петров А.И.* Договор возмездного оказания консультационных услуг: дис. ... канд. юрид. наук / А. И. Петров. – Рязань, 2004. – 20 с.
2. *Кратенко М.В.* Договор об оказании юридической помощи в современном гражданском законодательстве: автореф. дис. ... канд. юрид. наук / М.В. Кратенко. – Томск, 2005. – 30 с.
3. *Ситдикова Л.Б.* Теоретические и практические проблемы правового регулирования информационных и консультационных услуг в гражданском праве России / Л.Б. Ситдикова. – М.: ИГ «Юрист», 2008. – 343 с.
4. *Мельниченко Р.Г.* Конституционное право на юридическую помощь: автореф. дис. ... канд. юрид. наук / Р. Г. Мельниченко. – Волгоград, 2001. – 24 с.
5. *Щуковская О.М.* Правовое регулирование деятельности по оказанию правовых услуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук / О.М. Щуковская. – СПб., 2001. – 22 с.
6. *Шехова А.* Риелторские услуги: знак качества или качество без знака? / А. Шехова // М2 = Квадратный метр. Вып. № 41 (249). 12-18 октября 2005. URL: <http://www.m-2.ru/newspaper> (дата обращения: 25.09.2012).
7. *Оганесян А.* Критерии качества услуг и ответственность риэлтора / А. Оганесян // Журнал «НЕДВИЖИМОСТЬ-КОМФОРТ». 22.04.2003. URL: http://www.comfort.kiev.ua/ab_us (дата обращения: 25.09.2012).
8. *Андреев Ю.* Гражданско-правовые договоры возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК РФ) / Ю. Андреев // Хозяйство и право. 2006. № 1. С. 119-128.
9. *Козлова Н.В.* Договор возмездного оказания правовых услуг / Н. В. Козлова // Законодательство. 2002. № 4. С. 46-52.
10. *Берлин Е.М.* Законодательное регулирование качества правовых услуг / Е.М. Берлин // Право и экономика. 2002. № 5. С. 23-28.
11. *Степанов Д.И.* Услуги как объект гражданских прав / Д. И. Степанов. – М.: Статут, 2005. – 349 с.
12. *Дроздова А.В.* Понятие и содержание услуги как объекта гражданских прав / А. В. Дроздова // Сибирский юридический вестник. 2003. № 1. С. 50-51.
13. *Кванина В.В.* Гражданско-правовое регулирование в сфере высшего профессионального образования в РФ: автореф. дис. ... докт. юрид. наук / В. В. Кванина. М., 2006. 47 с.
14. *Денисова А.Л.* Качество информационных услуг (теория и методология): дис. ... докт. экон. наук / А. Л. Денисова. – Тамбов, 2001. – 341 с.
15. *Публичные услуги и право: научно-практическое пособие / под ред. Ю. А. Тихомирова.* – М.: Норма, 2007. – 416 с.

QUALITY CRITERIA IN THE SERVICES SECTOR

The article is devoted to a problem of the determination of the quality of services. Despite the multidimensionality of the concept and considering the doctrinal approaches of scientists the author offers his own approach to the definition of criteria for evaluating the quality in the services sector.

Keywords: service, the contract, quality, criteria.

*Lyubov Borisovna Sitdikova, doctor of jurisprudence, professor,
head of the department of civil disciplines*