

УДК 338.46:338.24

А. В. МОРЯКОВА,

кандидат экономических наук, доцент

Поволжский государственный университет сервиса, г. о. Тольятти, Россия

РЕАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПОТЕНЦИАЛА В ОБЛАСТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ: РАНЖИРОВАНИЕ ПРИОРИТЕТНОСТИ НАПРАВЛЕНИЙ

Цель: освещение теоретических и разработка методических основ исследования и ранжирования приоритетности направлений повышения качества услуг посредством оценки управленческого потенциала предприятия сферы сервиса для достижения наиболее полной его реализации.

Методы: общенаучные методы (метод аналогий, метод сравнительных оценок, комплексный подход к анализу проблемы исследования), методы фундаментальных наук (метод эмпирического обобщения, метод исследования причинно-следственных связей) и методы, обеспечивающие разработку направлений повышения качества услуг и экономической результативности управления процессом предоставления услуг, на основе оценки уровня реализации управленческого потенциала исследуемого предприятия (метод выбора альтернатив, методы рейтинговой оценки, метод структуризации, метод измерения, метод группировки, метод экспертной оценки).

Результаты: Ранжирование направлений повышения качества предоставляемых услуг на исследуемом предприятии и выявление уровня реализации управленческого потенциала в области обеспечения высокого качества услуг на основе использования экспертной оценки с целью повышения экономической эффективности управления процессом предоставления услуг.

Научная новизна: ранжирование приоритетности направлений реализации управленческого потенциала в целях повышения качества услуг, позволяющих комплексно исследовать альтернативные пути роста экономической результативности управления процессом предоставления услуг на предприятиях сферы сервиса.

Практическая значимость: предложенная в работе методика вносит определенный вклад в разработку направлений повышения результативности управленческой деятельности на предприятиях сферы сервиса и мер по наиболее рациональному и полному использованию их управленческого потенциала. Область применения результатов работы определена возможностью использования материала для дальнейших научных и методических разработок в сфере управления процессом предоставления услуг. Ранжирование приоритетности направлений реализации управленческого потенциала в целях повышения качества услуг позволяет комплексно исследовать альтернативные пути роста экономической результативности управления процессом предоставления услуг на предприятиях сферы сервиса.

Ключевые слова: услуга; качество услуги; процесс предоставления услуг; управленческий потенциал; экспертная оценка; предприятие сферы сервиса; организационная культура; экономическая эффективность.

Введение

Оценка качества предоставления услуг является важнейшим элементом управления процессом предоставления услуг на предприятиях сферы сервиса. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любого, способного к развитию объекта. Качество услуги – это мера того, насколько точно уровень совокупности свойств и характеристик предоставляемых услуг соответствует ожиданиям и запросам клиента, его обусловленным или предполагаемым потребностям. Следовательно, удовлетворенность потребителей напрямую зависит от качества услуги. В то же время особенно важным становится состояние удовлетворенности для производителей услуг, так как оно способствует не только

большей стабильности и высокой экономической результативности, но и является важнейшим фактором в создании качественной услуги. Только производители услуг, удовлетворенные важнейшими составляющими своей работы, смогут проявлять отзывчивость, уверенность и сопереживание при контакте с клиентами, а это основные элементы качественной услуги [1, 2, 3].

Результаты исследования

На экономическую результативность управления предприятием, предоставляющим услуги, влияет в значительной мере качество предоставляемых услуг и степень удовлетворенности потребителей, что, в свою очередь, зависит от уровня удовлетворенности производителей услуг условиями труда. Все перечисленные направления образуют систему целей управления процессом предоставления услуг (рис. 1).

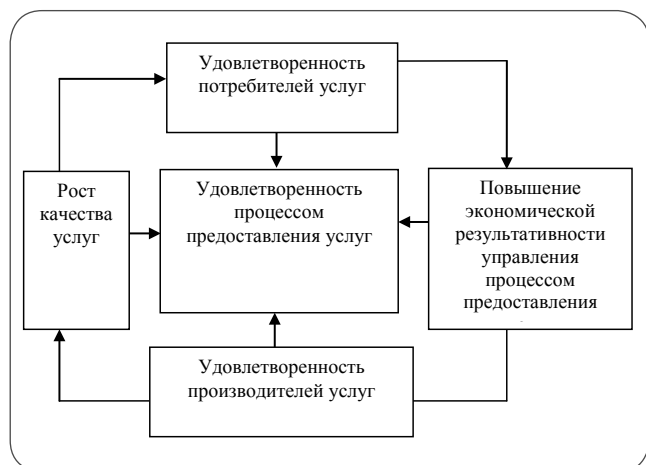


Рис. 1. Система целей управления процессом предоставления услуг*

(Fig. 1. System of objectives of service provision management)

*Источники: составлено автором на основе анализа целей управления процессом предоставления услуг [4, 5].

Управление качеством услуг на предприятиях является неотъемлемым элементом управления процессом предоставления услуг. В настоящее время существует множество путей совершенствования качества услуг. Все их целесообразнее объединить в четыре направления, представленные в табл. 1.

Таблица 1

Направления и пути повышения качества услуг*
(Directions and ways to improve the quality of services)

Направления повышения качества услуг	Конкретизированные пути повышения качества услуг
Технические	Использование современного оборудования и его обновление. Совершенствование технической базы транспортирования и хранения материалов, необходимых для реализации процесса предоставления услуг
Технологические	Применение технологий, обеспечивающих высокое качество услуг. Улучшение качества применяемых ресурсов
Организационные	Сокращение цикла предоставления услуг. Совершенствование организации труда с целью роста качества услуг. Разработка и внедрение организационно-технических мероприятий по улучшению качества услуг
Социально-экономические	Мотивация роста качества предоставляемых услуг. Мотивация к повышению производительности труда. Мотивация к повышению профессионализма в области предоставляемых услуг

*Источники: составлено автором на основе анализа направлений повышения качества услуг [6, 7, 8]

Разработанная методика ранжирования приоритетности направлений реализации управленческого потенциала в области повышения качества услуг,

направленная на исследование наиболее узких мест в управлении процессом предоставления услуг, основана на экспертной оценке важности первостепенных факторов, оказывающих влияние на экономическую результативность управления процессом предоставления услуг и повышение качества предоставляемых услуг. Аргументированный выбор направлений, требующих совершенствования, в конечном итоге, приводит к повышению качества услуг.

Для оценки возможностей роста качества услуг необходимо определить перечень основных групп факторов, отражающих состояние управленческого потенциала предприятия, и входящих в их состав направлений, комплексно раскрывающих сущность каждой группы [9, 10, 11, 12, 13].

Функциональный подход к управлению процессом предоставления услуг на предприятиях сферы сервиса предполагает возможность выбора путей повышения качества услуг на основе анализа управленческого потенциала, раскрываемого различными показателями, сгруппированным по определенным направлениям. Показатели, входящие в каждую из представленных групп, отражены в табл. 2 [14, 15, 16, 17, 18].

Таблица 2

Группировка параметров оценки направлений повышения качества услуг на основе анализа управленческого потенциала*

(Grouping valuation parameters of improving the quality of services based on the analysis of management potential)

Показатель	Содержательные направления оценки
Группа 1: показатели, характеризующие эффективность обеспечивающих элементов управления процессом предоставления услуг	Кадровый состав руководителей и специалистов по квалификации, профессиональной подготовленности и стажу лет. Стабильность кадров, их продвижение. Уровень организации целевой учебы, повышения квалификации и переподготовки производителей услуг. Полнота, непрерывность, прямолинейность и интенсивность информационных потоков. Экстенсивное и интенсивное использование информационных массивов. Уровень технической оснащенности труда руководителей и специалистов. Обеспеченность основных видов работ по управлению мощностью техники. Возможность финансирования из собственных средств и уровень обеспеченности ими
Группа 2: показатели, характеризующие технологию управления процессом предоставления услуг	Плотность управленческих циклов. Прямоточность управленческих воздействий. Пропорциональность и ритмичность загрузки отдельных подразделений аппарата управления. Политика привлечения новых технологических разработок. Скорость и источники обновления услуг. Опыт работы в отрасли. Автоматизация технологии управленческих процессов по всем функциям

Продолжение табл. 2

Показатель	Содержательные направления оценки
Группа 3: показатели, характеризующие организационную культуру и структуру управления процессом предоставления услуг	Уровень централизации функций управления. Развитость и устойчивость межфункциональных связей. Полнота реализации функций управления. Удобство конфигурации организационной структуры. Разделение прав и ответственности. Организационный климат. Развитость коммуникационной системы. Соблюдение принципов трудовой этики
Группа 4: показатели, характеризующие экономический механизм управления процессом предоставления услуг	Непрерывность и стабильность планов. Дифференцированность форм организации заработной платы. Состояние прогнозирования тенденций развития предприятия. Действенность системы мотивации и стимулирования труда. Платежеспособность предприятия. Мониторинг рыночной ситуации. Результативность маркетинговых исследований. Эффективность рекламы и средств стимулирования сбыта
Группа 5: показатели экономической результативности управления процессом предоставления услуг	Экономичность организации управления. Результативность отдельных функциональных подразделений. Результативность деятельности линейных руководителей. Рыночная ориентация руководства. Время реализации проекта по внедрению организационно-технических мероприятий. Способность решать проблемы в форс-мажорных обстоятельствах. Разработка направлений минимизации предпринимательского и коммерческого риска

*Источник: составлено автором на основе исследования и анализа теоретического и эмпирического материала в области управления процессом предоставления услуг.

Следующим методическим шагом является формирование экспертной группы для оценки важности параметров, используемых при анализе управленческого потенциала предприятий сферы сервиса, от уровня реализации которого зависит качество услуг и, в конечном итоге, экономическая результативность деятельности конкретного предприятия сферы сервиса, их предоставляющего. С целью оценки групп параметров, определяющих состояние управленческого потенциала исследуемого предприятия, сформирована экспертная группа общей численностью 24 человека, имеющих высшее образование. Распределение членов экспертной группы по стажу лет и сфере деятельности представлено в табл. 3.

Оценку важности критериев экспертной группой необходимо произвести с помощью метода анализа иерархий (МАИ) Т. Саати с использованием шкалы, представленной в табл. 4.

На основе сравнительной экспертной оценки параметров, характеризующей уровень реализации управленческого потенциала предприятия сферы сервиса и определяющей выбор направлений повышения

качества услуг, строятся матрицы парных сравнений [19; 20]. В табл. 5 представлены средние оценки парного сравнения параметров, характеризующих уровень реализации управленческого потенциала в области повышения качества предоставляемых исследуемым предприятием услуг, проводимые экспертной группой. Данные оценки позволяют определить вес каждого элемента в конкретной группе параметров.

Таблица 3

Состав экспертной группы*
(Expert group)

Категории экспертов	Численность, чел.	В том числе							
		образо- вание	стаж, лет				сфера деятельности		
		Высшее	до 3	3–10	более 10	Оптовая и розничная торговля	Персональные услуги	Консалтинговые услуги	Образовательные услуги
Научные работники	4	4	1	1	2	-	1	2	1
Руководители предприятий	7	7	2	3	2	1	5	1	-
Специалисты экономических отделов	3	3	-	1	2	1	2	-	-
Менеджеры высшего звена	8	8	2	6	-	3	4	1	-
Менеджеры госуправления	2	2	-	-	2	1	-	1	-
Итого	24	24	5	11	8	6	12	5	1

*Источник: сформировано автором на основе изучения эмпирического материала и специфики деятельности предприятий сферы сервиса.

Таблица 4

Шкала отношений МАИ*
(Scale of relations of the hierarchy analysis)

Баллы	Значение	Пояснение
1	Одинаковая значимость	Два действия вносят одинаковый вклад в достижение цели
3	Некоторое преобладание значимости одного направления над другим	Опыт и суждение дают легкое предпочтение одного направления над другим
5	Существенная или сильная значимость	Опыт и суждение дают сильное предпочтение одного направления над другим
7	Очень сильная или очевидная значимость	Предпочтение одного направления над другим очень сильное, его превосходство явное
9	Абсолютная значимость	Свидетельство одного действия над другим в высшей степени убедительно
2, 4, 6, 8	Промежуточные значения	Необходимо компромиссное решение

*Источник: распределение отношений на основе шкалы МАИ Т. Саати.

Таблица 5

Матрица парных сравнений для определения значений весовых коэффициентов, характеризующих уровень реализации управленческого потенциала в области повышения качества услуг исследуемого предприятия*

(Matrix of paired comparisons to determine the coefficient values of characterizing the level of implementation of the management potential to improve the quality of services of the enterprises under research)

Группа 1. Определение весовых значений параметров, характеризующих эффективность обеспечивающих элементов управления процессом предоставления услуг									Итого
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	
1.1	1	2,418	2,702	1,698	2,116	2,058	2,403	2,314	
1.2	2,134	1	2,106	2,054	2,623	2,774	2,561	2,653	
1.3	2,104	2,801	1	1,965	2,296	2,584	1,970	2,945	
1.4	2,972	2,817	2,120	1	2,814	1,870	2,058	2,468	
1.5	2,190	2,108	1,986	1,952	1	2,674	2,436	2,588	
1.6	2,412	2,118	2,258	2,274	2,105	1	2,186	2,765	
1.7	2,128	2,415	2,038	1,986	2,054	1,943	1	2,644	
1.8	2,502	2,176	1,647	2,263	2,341	2,004	2,176	1	
Сумма	17,442	17,853	15,857	15,192	17,349	16,907	16,790	18,377	135,767
Коэффициент	0,128	0,131	0,117	0,112	0,128	0,125	0,124	0,135	1
Группа 2. Определение весовых значений параметров, характеризующих технологию управления процессом предоставления услуг									Итого
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7		
2.1	1	2,462	2,056	2,386	2,120	2,754	2,468		
2.2	1,975	1	2,587	2,434	2,206	2,548	2,641		
2.3	2,128	1,980	1	1,894	2,115	2,456	2,396		
2.4	1,868	2,126	2,284	1	1,873	2,385	1,988		
2.5	1,704	1,989	2,357	2,411	1	2,648	2,439		
2.6	2,201	2,012	2,053	2,512	2,207	1	2,472		
2.7	2,242	1,964	2,137	2,439	2,058	2,118	1		
Сумма	13,118	13,533	14,474	15,076	13,579	15,909	15,404		101,093
Коэффициент	0,130	0,134	0,143	0,149	0,135	0,157	0,152		1
Группа 3. Определение весовых значений параметров, характеризующих организационную культуру и структуру управления процессом предоставления услуг									Итого
	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	3.6	3.7	3.8	
3.1	1	2,315	2,486	2,658	2,358	2,238	2,756	2,439	
3.2	2,108	1	2,644	2,028	2,756	2,246	2,156	1,947	
3.3	1,985	1,806	1	1,918	2,126	2,046	1,896	1,823	
3.4	2,269	2,673	2,756	1	2,568	2,276	2,648	1,986	
3.5	2,056	2,004	2,564	2,206	1	1,874	2,584	2,234	
3.6	1,974	1,952	2,486	2,439	2,487	1	2,452	2,386	
3.7	2,184	1,800	2,228	2,317	2,296	2,108	1	2,438	
3.8	2,394	2,435	2,594	2,274	2,198	2,248	2,112	1	
Сумма	15,970	15,985	18,758	16,840	17,789	16,036	17,604	16,253	135,235
Коэффициент	0,118	0,118	0,139	0,124	0,132	0,119	0,130	0,120	1
Группа 4. Определение весовых значений параметров, характеризующих экономический механизм управления процессом предоставления услуг									Итого
	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.7	4.8	
4.1	1	2,012	1,806	1,984	2,548	2,642	2,756	2,452	
4.2	2,764	1	2,458	2,346	2,674	2,572	2,591	2,233	
4.3	2,568	2,364	1	1,865	2,764	2,644	2,648	2,664	
4.4	2,432	2,104	2,437	1	2,649	2,456	2,654	2,692	
4.5	2,463	2,205	2,112	2,132	1	2,476	1,986	1,876	
4.6	2,340	2,116	2,218	2,206	2,318	1	1,904	1,892	
4.7	2,108	2,241	2,004	2,118	2,746	2,564	1	2,186	
4.8	2,343	2,164	1,994	2,002	2,674	2,578	2,624	1	
Сумма	15,555	16,206	16,029	15,653	19,373	18,932	18,163	16,995	136,906
Коэффициент	0,114	0,118	0,117	0,114	0,142	0,138	0,133	0,124	1
Группа 5. Определение весовых значений показателей, характеризующих экономическую результативность управления процессом предоставления услуг									Итого
	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7		
5.1	1	2,348	2,456	1,908	2,422	2,458	2,452		
5.2	2,106	1	2,026	1,868	1,994	2,349	2,178		
5.3	2,094	2,394	1	1,918	2,015	2,474	2,296		
5.4	2,452	2,564	2,266	1	2,654	2,264	2,246		
5.5	2,138	2,492	2,362	2,104	1	2,452	2,058		
5.6	2,124	2,008	2,056	2,076	2,186	1	2,234		
5.7	2,236	2,312	2,504	2,448	2,491	2,028	1		
Сумма	14,150	15,118	14,670	13,322	14,762	15,025	14,464		101,511
Коэффициент	0,139	0,149	0,145	0,131	0,145	0,148	0,143		1

*Источник: рассчитано автором на основе сравнительной экспертной оценки, полученной при использовании шкалы МАИ Т. Саати.

Согласно проведенной экспертной оценке, на уровень реализации управленческого потенциала в области повышения качества услуг, предоставляемых исследуемым предприятием, влияют в значительной степени все группы выявленных показателей. Их роли в порядке уменьшения значимости распределились следующим образом:

- 1) показатели, характеризующие эффективность обеспечивающих элементов управления процессом предоставления услуг;
- 2) показатели, характеризующие экономический механизм управления процессом предоставления услуг;
- 3) показатели, характеризующие организационную культуру и структуру управления процессом предоставления услуг;
- 4) показатели экономической результативности управления процессом предоставления услуг;
- 5) показатели, характеризующие технологию управления процессом предоставления услуг.

Выводы

Методика ранжирования приоритетности направлений реализации управленческого потенциала в области повышения качества услуг позволяет идентифицировать пути роста экономической эффективности управления процессом предоставления услуг на предприятиях сферы сервиса посредством его комплексной оценки.

Предложенная методика определения направлений повышения качества услуг на основе оценки уровня реализации управленческого потенциала во многом облегчает работу руководителя, ускоряет процесс принятия решений, снижает риск за счет коллективной работы специалистов конкретного предприятия и экспертов.

Таким образом, применение методики ранжирования приоритетности направлений реализации управленческого потенциала в области повышения качества услуг способствует максимальной рационализации использования управленческого потенциала предприятий сферы сервиса.

Список литературы

1. Berry L.L. Relationship marketing. In *Emerging Perspectives on Services Marketing* // Association. Chicago. 1983. No. 1. Pp. 25–28.
2. Балаева О.Н., Предводителя М.Д. Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителе // *Менеджмент в России и за рубежом*. 2005. № 2. С. 90–97.
3. Лавлок К., Гамессон Э. Маркетинг услуг – что дальше? В поисках новой парадигмы и свежих веяний (ч. 3) // *Маркетинг и маркетинговые исследования*. 2006. № 4. С. 354–353.
4. Ерохина Л.И., Башмачникова Е.В. Стратегические альтернативы в процессе управления на предприятиях сферы сервиса // *Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского*. Серия: Экономика и финансы. 2004. № 2. С. 137–140.
5. Фонтено Г., Хенке Л., Карсон Л. Четыре метода оценки удовлетворенности потребителя // *Управление качеством*. 2006. № 6. С. 3–8.
6. Gronroos C. A service quality model and its marketing implications // *European Journal* 18. 1991. No. 4. Pp. 36–44.
7. Parasuraman A., Berry L., Zeithaml V. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality // *Journal of Retailing*. 1998. Pp. 12–40.
8. Пономарева Т. А., Супрягина М.С. Качество услуг: качественные параметры оценки // *Маркетинг в России и за рубежом*. 2006. № 1. С. 47–58.
9. Juran J.M. *Quality Planning and Analysis*. New York, McGraw-Hill, 1993. 560 p.
10. Лехто А., Матвеев А. Эффективность управления и возможности российских предприятий // *Проблемы теории и практики управления*. 2003. № 5. С. 86–91.
11. Матвеева С. Диагностика предприятия и ее модели // *Проблемы теории и практики управления*. 1999. № 5. С. 112–120.
12. Мунин П.И. Менеджмент устойчивого развития (неопределенностно-информационный анализ) // *Менеджмент в России и за рубежом*. 2008. № 2. С. 131–137.
13. Рюли Э. Управление ресурсами как фактор стратегического успеха // *Проблемы теории и практики управления*. 1995. № 6. С. 51–67.
14. Джиллис Дж., Барта П., Леблан Р. Структура против функции (на примере США) // *Российский журнал менеджмента*. 2006. № 4. С. 74–86.
15. Морякова А.В. Теоретико-методологические основы функционального подхода к управлению процессом предоставления услуг на предприятиях сферы сервиса // *Вестник Поволжского государственного университета сервиса*. Серия: Экономика. 2013. № 4 (30). С. 62–66.
16. Морякова А.В. Управление процессом предоставления услуг: функциональный подход // *Проблемы современной экономики*. 2009. № 3. С. 385–387.
17. Куликов Ю.А. Инструменты управления организациями сферы услуг // *Менеджмент в России и за рубежом*. 2007. № 6. С. 32–40.
18. Маслов Д., Ватсон П., Чилиши Д. Применение функциональной модели оценки менеджмента для достижения устойчивых конкурентных преимуществ // *Менеджмент в России и за рубежом*. 2007. № 3. С. 10–23.
19. Архипова А.Н. Повышение эффективности сравнительных исследований с помощью использования качественно-количественного метода семантического дифференциала // *Маркетинг в России и за рубежом*. 2005. № 1. С. 79–86.
20. Маркушина Е.Г. Организационные изменения: дифференцирующие шкалы и дегрессионные методы // *Современное управление*. 2006. № 12. С. 20–31.

В редакцию материал поступил 23.12.14

© Морякова А. В., 2015

Информация об авторе

Морякова Анастасия Владимировна, кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики, организации и коммерческой деятельности, Поволжский государственный университет сервиса

Адрес: 445677, г. о. Тольятти, ул. Гагарина, 4, тел.: (8482) 22-24-96

E-mail: eokd_nauka@tolgas.ru

Как цитировать статью: Морякова А.В. Реализация управленческого потенциала в области повышения качества услуг: ранжирование приоритетности направлений // Актуальные проблемы экономики и права. 2015. № 1 (33). С. 193–199.

A. V. MORYAKOVA,

PhD (Economics), Associate Professor

Volga Region State University of Service, Togliatti, Russia

IMPLEMENTATION OF THE MANAGEMENT POTENTIAL IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES: RANKING OF PRIORITY AREAS

Objective: to cover the theoretical and to develop methodological bases for research and rankings of priority directions of services quality improvement by means of assessment of an enterprise management potential to achieve its complete implementation.

Methods: general scientific methods (analog method, the method of comparative assessments, integrated approach to the analysis of research problem), methods of fundamental sciences (method of empirical generalizations, method of causality investigation) and methods to ensure the development of means to increase the services quality and cost-effectiveness on the basis of assessing the level of implementation of the management potential of the investigated enterprise (method of alternatives, methods of rating, structuring method, measurement method, grouping method, method of peer review).

Results: the ranking was carried out of the directions for improving services quality; the level was determined of management potential realization in the field of high quality services, based on the expert evaluation in order to enhance the economic efficiency of management in providing services.

Scientific novelty: ranking of priority directions of management potential implementation to improve the quality of services, which will allow to explore alternative means economic productivity growth of services provision management at service enterprises.

Practical value: the methodology proposed in the work makes certain contribution to the development of directions for increasing the productivity of management in service enterprises and enhancing measures for the most rational and complete implementation of their management potential. The area of application of work results is defined by the possibility to use the materials for the further scientific and methodological developments in the sphere of service management. Ranking of priority directions of management potential implementation to improve the quality of services allows to explore alternative means economic productivity growth of services provision management at service enterprises.

Key words: service; quality of service; provision of services; management potential; expert evaluation; service enterprise; organizational culture; economic efficiency.

References

1. Berry, L.L. Relationship marketing. In *Emerging Perspectives on Services Marketing. Association. Chicago*, 1983, no. 1, pp. 25–28.
2. Balaeva, O.N., Predvoditeleva, M.D. Podkhody k upravleniyu kachestvom uslug: fokus na potrebitele (Approaches to service quality management: focus on the consumer). *Menedzhment v Rossii i za rubezhom*, 2005, no. 2, pp. 90–97.
3. Lavlok, K., Gamesson, E. Marketing uslug – chto dal'she? V poiskakh novoi paradigmy i svezhikh veyanii (ch. 3) (Marketing of services – what next? Searching for the new paradigm and new trends (part 3)). *Marketing i marketingovye issledovaniya*, 2006, no. 4, pp. 354–353.
4. Erokhina, L.I., Bashmachnikova, E.V. Strategicheskie al'ternativy v protsesse upravleniya na predpriyatiyakh sfery servisa (Strategic alternatives in management process at service enterprises). *Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N.I. Lobachevskogo. Seriya: Ekonomika i finansy*, 2004, no. 2, pp. 137–140.
5. Fonteno, G., Khenke, L., Karson, L. Chetyre metoda otsenki udovletvorennosti potrebitelya (Four techniques of evaluating the customer satisfaction). *Upravlenie kachestvom*, 2006, no. 6, pp. 3–8.
6. Gronroos, C. A service quality model and its marketing implications. *European Journal* 18, 1991, no. 4, pp. 36–44.
7. Parasuraman, A., Berry, L., Zeithaml, V. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1998, pp. 12–40.
8. Ponomareva, T. A., Supryagina, M.S. Kachestvo uslug: kachestvennye parametry otsenki (Quality of services: qualitative parameters of evaluation). *Marketing v Rossii i za rubezhom*, 2006, no. 1, pp. 47–58.
9. Juran, J.M. *Quality Planning and Analysis*. New York, McGraw-Hill, 1993, 560 p.

10. Lekhto, A., Matveenko, A. Effektivnost' upravleniya i vozmozhnosti rossiiskikh predpriyatii (Management efficiency and capabilities of the Russian enterprises). *Problemy teorii i praktiki upravleniya*, 2003, no. 5, pp. 86–91.
11. Matveeva, S. Diagnostika predpriyatiya i ee modeli (Diagnostics of an enterprise and its model). *Problemy teorii i praktiki upravleniya*, 1999, no. 5, pp. 112–120.
12. Munin, P.I. Menedzhment ustoichivogo razvitiya (neopredelennostno-informatsionnyi analiz) (Management of sustainable development (uncertainty-informational analysis)). *Menedzhment v Rossii i za rubezhom*, 2008, no. 2, pp. 131–137.
13. Ryuli, E. Upravlenie resursami kak faktor strategicheskogo uspekha (Resource management as a factor of strategic success). *Problemy teorii i praktiki upravleniya*, 1995, no. 6, pp. 51–67.
14. Dzhillis, Dzh., Barta, P., Leblan, R. Struktura protiv funktsii (na primere SShA) (Structure against function (on the example of the USA)). *Rossiiskii zhurnal menedzhmenta*, 2006, no. 4, pp. 74–86.
15. Moryakova, A.V. Teoretiko-metodologicheskie osnovy funktsional'nogo podkhoda k upravleniyu protsessom predostavleniya uslug na predpriyatiyakh sfery servisa (Theoretical-methodological bases of functional approach to service management at service enterprises). *Vestnik Povolzhskogo gosudarstvennogo universiteta servisa. Seriya: Ekonomika*, 2013, no. 4 (30), pp. 62–66.
16. Moryakova, A.V. Upravlenie protsessom predstavleniya uslug: funktsional'nyi podkhod (Service management: functional approach). *Problemy sovremennoi ekonomiki*, 2009, no. 3, pp. 385–387.
17. Kulikov, Yu.A. Instrumenty upravleniya organizatsiyami sfery uslug (Managerial tools in service organizations). *Menedzhment v Rossii i za rubezhom*, 2007, no. 6, pp. 32–40.
18. Maslov, D., Watson, P., Chilishi, D. Primenenie funktsional'noi modeli otsenki menedzhmenta dlya dostizheniya ustoichivyykh konkurentnykh preimushchestv (Implementation of a functional model of management evaluation to attain sustainable competitive advantages). *Menedzhment v Rossii i za rubezhom*, 2007, no. 3, pp. 10–23.
19. Arkhipova, A.N. Povyshenie effektivnosti sravnitel'nykh issledovaniy s pomoshch'yu ispol'zovaniya kachestvenno-kolichestvennogo metoda semanticheskogo differentsiala (Increasing the efficiency of comparative research by qualitative-quantitative method of semantic differential). *Marketing v Rossii i za rubezhom*, 2005, no. 1, pp. 79–86.
20. Markushina, E.G. Organizatsionnye izmeneniya: differentsiruyushchie shkaly i degressionnye metody (Organizational changes: differentiating scales and digression methods). *Sovremennoe upravlenie*, 2006, no. 12, pp. 20–31.

Received 23.12.14

Information about the author

Moryakova Anastasia Vladimirovna, PhD (Economics), Associate Professor the Chair of Economics and Business, Volga Region State University of Service

Address: 445677, Tolyatti, Gagarin street, 4, tel.: (8482) 22-24-96

E-mail: eokd_nauka@tolgas.ru

How to cite the article: Moryakova A.V. Implementation of the management potential in improving the quality of services: ranking priority areas. *Aktual'nye problemy ekonomiki i prava*, 2015, no. 1 (33), pp. 193–199.

© Moryakova A. V., 2015