

DOI: <http://dx.doi.org/10.21686/2410-7395-2023-3-51-65>

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ТЕХНИЧНОСТИ И ТЕХНОЛОГИЧНОСТИ ТОРГОВЫХ УСЛУГ

О. Н. Гутникова

Крымский федеральный университет им. В. И. Вернадского,
Симферополь, Россия

В статье проведено исследование понятий «техничность» и «технологичность» применительно к торговым услугам. На основании ряда нормативных и научных подходов определены методы, позволяющие рационально оценить техники исполнения торговых услуг. Составлена схема методики оценки техничности и технологичности торговых услуг, определены источники необходимой информации и ожидаемые результаты. Представлена модель оценивания техничности и технологичности торговых услуг, учитывающая отдельные показатели и коэффициенты их весомости. Предложена шкала оценивания результатов анализа, отмечены отклонения, оказывающие влияние на балльную оценку. Определены интервалы в балльной оценке, определяющие категорию торговых услуг с позиции их технического уровня исполнения, учитывающего общий уровень квалификации персонала, оснащенности торгового предприятия средствами и инструментами для оказания соответствующих услуг, а также наличия опыта применения средств материального обеспечения для повышения качественных характеристик торгового обслуживания. Цель исследования – разработка подхода к определению уровня техники исполнения торговых услуг с позиции их техничности и технологичности, выступающих в роли качественных показателей. Актуальность исследования обоснована отсутствием в практике оценки качества торгового обслуживания методик и методологий, предусматривающих определение категории торговых услуг с позиции уровня техничности и технологичности их исполнения и позволяющих объективно оценить соответствие предоставленных торговых услуг заявленному уровню работы предприятия и ожиданиям потребителей. Научная новизна исследования заключается в разработке методики оценки техничности и технологичности торговых услуг для установления их категории, отражающей общий уровень организации работы предприятия. В качестве методов исследования использовались общенаучные подходы, включающие методы кабинетного исследования, анализа и дедукции, наблюдения и синтеза, основанные на изучении положений нормативно правовых актов, а также предшествующих исследований отечественных и зарубежных ученых.

Ключевые слова: техника исполнения услуги, торговые услуги, методы оценки, качество.

METHODOLOGY FOR ASSESSING THE TECHNICALITY AND MANUFACTURABILITY OF TRADING SERVICES

Olga N. Gutnikova

V. I. Vernadsky Crimean Federal University,
Simferopol, Russia

The article examines the concepts of "technicality" and "manufacturability" in relation to trading services. On the basis of a number of regulatory and scientific approaches, methods have been identified that allow for a rational assessment of the techniques of performing trade services.

A scheme of the methodology for assessing the technical and technological effectiveness of trade services has been compiled, sources of necessary information and expected results have been identified. A model for assessing the technical and technological effectiveness of trading services is presented, taking into account individual indicators and their weighting coefficients. A scale of evaluation of the results of the analysis is proposed, deviations affecting the score are noted. The intervals in the score assessment are determined, determining the category of trade services from the position of their technical level of performance, taking into account the general level of qualification of personnel, equipment of the trading enterprise with means and tools for the provision of relevant services, as well as the experience of using means of material support to improve the quality characteristics of trade services. The purpose of the study is to develop an approach to determining the state of the art of execution of trade services from the position of their technicality and technology, acting as qualitative indicators. The relevance of the study is caused by the lack of methods and methodologies in the practice of assessing the quality of trade services, providing for the definition of the category of trade services from the point of view of the level of technicality and manufacturability of their execution and allowing an objective assessment of the compliance of the provided trade services with the declared level of the enterprise and consumer expectations. The scientific novelty of the study consists in the development of a methodology for assessing the technical and technological nature of trade services to establish their category, reflecting the general level of organization of the enterprise. General scientific approaches were used as research methods, including methods of desk research, analysis and deduction, observation and synthesis, based on the study of the provisions of regulatory legal acts, as well as previous studies of domestic and foreign scientists. *Keywords:* service execution technique, trade services, evaluation methods, quality.

Введение

Согласно нормативным документам, услуги торговли должны отвечать ряду требований, таким как безопасность, эстетичность, эргономичность и пр. При этом по одной из групп показателей качества торговых услуг определяется их технологичность, ориентированная на оснащение предприятий торговли необходимым оборудованием, возможность демонстрации товаров, обеспечение послепродажного и гарантийного обслуживания. Как показатель качества торговых услуг их технологичность является весомым значением, от которого зависит не только уровень выполнения торговой услуги, но и в целом техническая возможность ее предоставления. Однако при определении технологичности торговых услуг, по нашему мнению, мало внимания уделено непосредственно персоналу торгового предприятия и влиянию его навыков и опыта на технологичность оказанных (предоставленных) услуг. Недостаточно проработана методология оценивания уровня технологичности торговых услуг с позиции их градации и определения уровня предоставления (высокая и низкая технологичность) [6; 13; 16].

В связи с этим необходимо разрабатывать методики оценки торговых услуг с позиции их техничности и технологичности, что позволит торговым предприятиям рационально подходить к анализу работы персонала, навыков владения торговым инвентарем, уровня обеспеченности предприятия торговым оборудованием и прочее. Соответственно, оценка по-

купательской удовлетворенности общим уровнем торгового обслуживания будет объективной.

Результаты исследования

«Техничность» и «технологичность» – понятия, широко применяемые для характеристики материальных объектов, производственных процессов или непосредственно деятельности предприятий. Для торговых услуг как определенных благ данные понятия могут быть абстрактными, так как связаны не столько с самим воплощением услуги, сколько с возможностью ее предоставления. Подобного мнения придерживается ученый А. В. Бацукин, включивший в перечень характеристик торговой услуги с позиции ее технологичности такие характеристики, как «...наличие рационального набора технологического оборудования, инвентаря определенных типов и моделей, размеров, формы и назначения с учетом используемых методов продажи, ассортимента товаров, оказываемых услуг; наличие помещений, необходимых для организации торгового процесса и рационального движения покупательских и товарных потоков, обеспечения рационального размещения, максимальной видимости представленных товаров; наличие технических средств для обработки информации, в том числе по товародвижению и прочее...» [2. – С. 74]. При этом автор данного подхода не разделяет понятия «техничность» и «технологичность» торговых услуг, а также не учитывает влияние на уровень организации торгового обслуживания квалификационной подготовки, опыта работы, личностных характеристик персонала.

Необходимость разделения техничности и технологичности торговых услуг на две составляющие обусловлена общим пониманием терминов, имеющих разнонаправленные свойства. Так, под техничностью понимается «...мастерство, профессионализм, искусность, высочайшее качество выполнения, точность, безошибочность» [11. – С. 64]. В таком виде определение близко по смыслу словосочетанию «техничность исполнения», что при сопоставлении термина с торговыми услугами акцентирует внимание именно на таких параметрах, как работа персонала.

Акцент на работе персонала подтверждается нормативным подходом, учитывающим регламентированные по ГОСТ Р 51305-2009 требования к персоналу, включающие следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения;
- способность к организации деятельности предприятий торговли и руководству персоналом (для административного персонала);
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

Особое внимание в стандарте уделяется наличию профессиональной подготовки и квалификационным требованиям, что подтверждает необходимость отдельно оценивать такой показатель качества торговой услуги, как техничность.

Под технологичностью понимается «...совокупность свойств, определяющих приспособленность объекта к производству или эксплуатации, а также комплекс мер, позволяющих применять при производстве наиболее совершенное и высокое качество, минимальные затраты средств и времени» [11. – С. 64]. С позиции услуг, технологичность определяется как совокупность свойств, характеризующих приспособленность предприятия к организации обслуживания с применением ряда средств и технологий.

Нормативный подход к определению понятия «технологичность услуг», согласно ГОСТ Р 57856-2017, акцентирует внимание на возможностях предприятия, в рамках которого предоставляются эти услуги с позиции материально-технического оснащения, т. е. наличия и состава помещений, оснащённости торговым оборудованием, информационным обеспечением.

При таком подходе под техническим уровнем услуги необходимо понимать ее техническое совершенство или степень воплощения услуги в зависимости от планируемого уровня. Технологичность услуги предполагает приспособленность процесса ее оказания к техническому и технологическому оснащению предприятия торговли. Во многом технологичность зависит от применяемого в процессе предоставления услуги оборудования, состава и сложности элементов обслуживания, необходимости вовлечения в процесс квалифицированного персонала [3]. Техничность и технологичность услуги оцениваются с позиции:

- оснащённости предприятия торгово-технологическим и механическим оборудованием;
- структуры, состава и технического состояния торгового предприятия, включая помещения и прилегающие территории;
- сложности осуществляемых действий в рамках торговой услуги, требующих специальной подготовки персонала или наличия технически сложных средств труда;
- возможности оказания основных и дополнительных услуг, предполагающих изменение свойств реализуемого товара и его потребительской ценности;
- наличия автотранспортных средств для обеспечения возможности оказания услуг по доставке (перевозке) товара и реализации продажи в формате дистанционной торговли;
- обеспеченности торгового предприятия средствами и приспособлениями для организации послепродажного или гарантийного обслуживания товара.

Техничность и технологичность торговых услуг оказывают влияние на технику их исполнения, предполагающую не только мастерство или профессионализм, с которым эта услуга оказана (предоставлена), но и использование различных средств и инструментов для обеспечения уровня соответствия этой услуги ожиданиям получателя.

Техника исполнения услуг более близка сфере сервиса, где качество услуги неразделимо связано с профессионализмом специалиста, однако для торговых услуг уровень, с которым они предоставляются, не менее зависим от работы персонала и технических возможностей предприятия. Например, в процессе предоставления консультационных услуг по продаже технически сложных товаров уровень техники их исполнения будет связан со знаниями и опытом работы продавца-консультанта. При этом техника их исполнения будет усовершенствована, если в процессе ее оказания покупателю будет предоставлена возможность опытной эксплуатации данного товара, а сам процесс консультации будет сопровождаться демонстрацией функциональных свойств этого товара или визуализированным обучением технологии эксплуатации. В итоге высокий уровень техники исполнения консультационной услуги достигается за счет привлечения средств и инструментов, которыми обеспечено торговое предприятие и которыми в совершенстве владеет продавец, предоставляющий данную услугу.

Техника исполнения зависит от правильного выбора средств и инструментов, умения работать с ними, а также наличия навыков и опыта у специалиста, оказывающего эту услугу. Следовательно, оценивая техничность и технологичность торговых услуг, обобщенным результатом будет качество и уровень техники их исполнения, а проявлением удовлетворенности покупателя данным уровнем техники исполнения услуги будет совершенная покупка.

Уровень техничности услуги формирует, с одной стороны, ее стоимость, а с другой – обеспечивает точность и полноту ее предоставления. При этом торговые услуги необходимо оценивать с позиции техничности для обоснования общего уровня торгового обслуживания, качества осуществленных действий, анализа соответствия заявленной стоимости уровню понесенных затрат. Оценка техничности и технологичности представляет собой методику качественной оценки торговых услуг, входящую в общую методологию и осуществляемую при помощи экспертного, инструментального (измерительного), статистического и аналитического методов, включающих аналитические операции и регистрацию нормируемых показателей. Характеристика единичных показателей, формирующих техничность и технологичность и услуги, представлена на рис. 1.

Техничность торговой услуги характеризуется уровнем ее воплощения, т. е. соответствием установленным нормам или эталонам, а также профессионализму исполнения. Технологичность же торговой услуги

характеризует возможность ее техничного исполнения благодаря наличию соответствующего оборудования, степени его готовности к использованию, общего состояния предприятия. Например, техничность торговой услуги по подгонке одежды будет оценена с позиции скорости выполнения работ, качества исполнения швов, обметки края одежды и т. п. При этом технологичность будет оценена с позиции характеристик применяемого оборудования (скоростные свойства, ширина выполняемых операций, износ и т. д.).

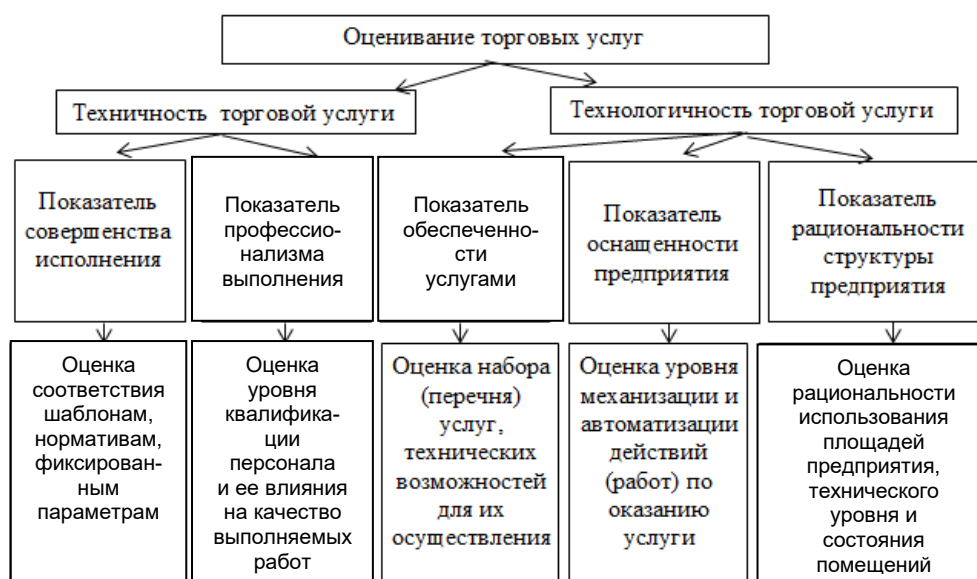


Рис. 1. Оцениваемые показатели техничности и технологичности торговых услуг

Исследования в направлении оценки качества торговых услуг и торгового обслуживания отображены в трудах многих отечественных ученых, в том числе М. М. Амировой и З. К. Пайзуллаевой [1], Э. А. Круг [9], Ф. Р. Шарапова [15], Л. В. Прушковского [12] и др. При этом большинство ученых акцентируют внимание непосредственно на оценке показателей качества торговых услуг, опуская при этом причины (факторы), оказывающие влияние на уровень качества их предоставления. Не определены подходы к оценке торгового обслуживания с позиции их технического исполнения, определяющие возможности для предприятия обеспечить качество оказываемых услуг, так же как не проработана методика установления категории услуг с позиции сложности и профессиональности их оказания.

В связи с тем, что разработанной методики оценки качества торговых услуг с позиции их техничности и технологичности нет, автором предложена инновационная структура их оценки, основанная на обще-

научных методах анализа, адаптированных под специфику объекта исследования, имеющего нематериальную форму воплощения и изменчивость во времени. За основу методики приняты регламентированные положения ГОСТ Р ИСО/ТО 10017-2005 (рис. 2).



Рис. 2. Методика оценки техничности и технологичности торговых услуг

Новая методика оценки техничности и технологичности торговых услуг направлена на установление категории услуги с позиции уровня ее исполнения. Такая методика необходима для определения затрат качественного труда и возможностей для предприятия относительно ассортимента услуг, предоставление которых обеспечено техническими средствами. Методика включает комплекс общенаучных методов исследования, в которых применяется инструментарий, состоящий из специализированной аппаратуры, фиксирующей отдельные нормируемые показатели. Для оценки качества рекомендовано использовать такие источники

информации, как нормируемые показатели, персональные карточки сотрудников, контрольные карты, нормативные документы и отзывы покупателей.

По итогам оценки качества техничности и технологичности торговых услуг, с одной стороны, определяется уровень компетентности персонала, задействованного в торговом процессе, точности исполнения услуг в зависимости от ожиданий покупателей. С другой стороны, устанавливается обеспеченность предприятия техническими средствами, необходимыми для выполнения торговых услуг. По результатам оценки формируется возможность определения категории торговой услуги с позиции уровня ее выполнения: высокотехнологичная или низкотехнологичная. Установленная категория торговой услуги позволяет в рамках общей методологии вычленивать те показатели, которые непосредственно характеризуют уровень качества торгового обслуживания, организованного в рамках торговой политики предприятия, а также определить стоимость услуги (в случае с платными услугами) в зависимости от затрат на ее оказание.

Все рекомендованные методы, составляющие комплексную оценку, позволяют провести градацию торговых услуг с позиции техничности (технологичности) при условии первичной оценки качественных характеристик, определяющих степень готовности предприятия для организации данного уровня торгового обслуживания (табл. 1).

Оценка техничности и технологичности торговых услуг с применением указанных в табл. 1 методов осуществляется с учетом авторской модели, приведенной в табл. 2. Указанные методы являются общенаучными и широко применяются в практике работы торговых предприятий [8; 14].

Для оценки указанных в табл. 2 показателей и их результатов рекомендуется применять шкалу оценивания, выбранную предприятием торговли самостоятельно исходя из поставленной цели и назначения. Основная задача данной методики – определить уровень технического выполнения торговых услуг с позиции организации процесса их оказания и соблюдения общих правил работы с покупателями, установленных в рамках корпоративной культуры, содержащих основные требования по организации процесса взаимодействия с покупателем, а также индикаторов, служащих ориентиром для осуществления операций по контролю качества торгового обслуживания. Своего рода это сопоставление фактических показателей с формализованными и конкретизированными требованиями к тем действиям персонала, которые сотрудники должны совершать с определенной периодичностью, в определенном порядке, в определенное время или в типичных ситуациях [10].

Т а б л и ц а 1

Характеристика методов, составляющих методику оценки техничности и технологичности торговых услуг*

| Метод | Характеристика | Назначение | Результат |
|---|---|--|---|
| Статистический (стандартное отклонение) | Измеряет, насколько отклонены данные от среднего значения (норматива) | Фиксация показателей, характеризующих качество услуги и их сравнение с установленными нормативами | Соответствие показателей торговой услуги установленным нормативам |
| Экспертный | Определяет свойства объекта путем его изучения подготовленным специалистом, обладающим определенными навыками и знаниями | Установление общего уровня квалификации персонала предприятия с позиции наличия соответствующего образования, опыта работы, полноты и качества выполняемых действий | Соответствие квалификации персонала торгового предприятия |
| Измерительный (регистрационный) | Регистрирует с помощью средств измерения показатели работы торгового оборудования с подсчетом числа отклонений или сбоев в работе | Установление уровня бесперебойности работы и степени изношенности оборудования, необходимого для выполнения торговых услуг | Соответствие технологических характеристик оборудования виду предоставляемых торговых услуг |
| Аналитический | Определяет показатели качества услуг путем сравнения данных с требованиями нормативных документов; расчет уровня удовлетворенности получателей услуг торговли | Установление перечня торгового оборудования, задействованного в оказании торговых услуг, определение дефицита или избытка технических средств, сопоставимости данного оснащения с реализуемым ассортиментом или применяемыми способами продажи | Соответствие оснащения торгового предприятия уровню предоставляемых торговых услуг |
| | | Установление соответствия обустройства внутреннего пространства предприятия, согласно установленным нормам и регламентированным требованиям, предусмотренным в ряде нормативных документов | Соответствие состава, назначения и площади помещений торгового предприятия перечню и набору предоставляемых услуг |

* Составлено по данным нормативных документов.

Т а б л и ц а 2

Модель оценивания техничности и технологичности торговых услуг

| Результат | Источник информации | Показатель | Весовой коэффициент |
|--|--|---|---------------------|
| Соответствие нормативам | Нормируемые показатели, прописанные в стандартах торгового обслуживания* | Уровень отклонения от норматива | 0,15 |
| Соответствие уровня квалификации | Персональные карточки сотрудников | Уровень общей квалификации персонала | 0,25 |
| Соответствие технических характеристик оборудования | Контрольные карты | Уровень качества работы оборудования | 0,20 |
| Соответствие технического оснащения предприятия торговли | Нормативные документы | Уровень оснащения оборудованием | 0,15 |
| Соответствие обустройства внутреннего пространства предприятия | Опросы (анкетирование) покупателей | Уровень удовлетворенности получателя услуги | 0,25 |

* Стандарты торгового обслуживания разрабатываются индивидуально в рамках торговой политики предприятия [7].

В качестве шкалы оценивания приемлемым может считаться балльная оценка показателей с учетом отклонений, представленных в табл. 3.

Баллы выставляются в диапазоне от 1 до 5 с учетом наличия или отсутствия нарушений (отклонений), влияющих на общий уровень оказанной услуги, с позиции оцениваемых показателей. При расчете балльной оценки объективность анализа может быть увеличена при пересчете на коэффициент весомости. Техничность услуги, характеризующая мастерство ее предоставления, формируется из показателей уровня отклонения фиксируемых результатов от установленных нормативов и общего уровня квалификации персонала. Максимальная оценка по данным показателям составляет 10 баллов. При расчете на коэффициент весомости итоговый результат может быть в диапазоне от 0,4 до 2 баллов.

Технологичность услуги, характеризующаяся возможностью (обеспеченностью) ее выполнения, формируется путем оценки эффективности работы оборудования, оснащенности предприятия этим оборудованием и степенью потребительской удовлетворенности от общего обустройства торгового предприятия. Максимально возможное количество баллов при оценке технологичности – 15. При расчете на коэффициент весомости оценка выставляется в диапазоне от 0,6 до 3 баллов (табл. 4).

Т а б л и ц а 3

**Шкала оценивания результатов анализа техничности и технологичности
услуг торговли**

| Показатель | Диапазон оценивания в баллах | Отклонения, влияющие на балльную оценку | Примеры |
|---|------------------------------|---|---|
| Уровень отклонения от норматива | От 1 до 5 | Несоответствие фиксированных показателей установленным нормативам | Плохое освещение витрин, завышенные размеры полок с товаром, заниженная ширина проходов между витринами, повышенная температура в приборах охлаждения |
| Уровень общей квалификации персонала | От 1 до 5 | Наличие персонала, не обладающего достаточным опытом или уровнем квалификации | Оказание консультационных услуг персоналом, не обладающим должными знаниями о технических характеристиках товара, работа персонала без соответствующего образования; предоставление недостоверной информации о товаре |
| Уровень качества работы оборудования | От 1 до 5 | Наличие сбоев в работе оборудования, высокий уровень износа оборудования | Наличие брака при нарезке товара; непрочность упаковки товара |
| Уровень оснащения оборудования | От 1 до 5 | Наличие нарушений в оснащении торговым оборудованием, его недостаточность или избыток | Дефицит узлов расчета; нехватка камер для хранения личных вещей, выполнение технически сложных услуг вручную (отсутствие автоматизированных и механизированных работ) |
| Уровень удовлетворенности получателя услуги | От 1 до 5 | Наличие отрицательных отзывов в отношении удобства совершения покупок | Наличие очередей, нехватка продавцов-консультантов, большая товарная затаренность |

Т а б л и ц а 4

**Балльная шкала интервалов при оценке техничности и технологичности
услуг по предложенной методике**

| Градация (категория) | Интервал для техничности услуги с учетом коэффициента весомости | Интервал для технологичности услуги с учетом коэффициента весомости | Интервал общей балльной оценки |
|-------------------------------------|---|---|--------------------------------|
| Высокотехнологичная услуга | 1,6–2,0 баллов | 2,4–3,0 балла | 4,0–5,0 |
| Низкотехнологичная услуга | 1,0–1,55 баллов | 1,5–2,35 баллов | 2,5–3,9 |
| Услуга недопустима к представлению* | Менее 1,0 балла | Менее 1,5 баллов | Менее 2,5 |

* Услуга может быть небезопасна для получателя или ее осуществление оказывает негативное влияние на потребительские свойства товара.

По итогам балльной оценки техничности и технологичности торговой услуги устанавливается ее категория, которая является показателем оснащения торгового предприятия, наличия в нем квалифицированных специалистов, технической возможности предоставления широкого

спектра основных и дополнительных услуг. Расчет общего уровня технического исполнения услуги может подкрепляться оценкой интегрального показателя качества торговых услуг, основанного на методе квалиметрии, исследованного автором статьи ранее [17].

Заключение

Общий уровень услуг (торгового обслуживания) при их градации с позиции техничности и технологичности оценивается путем суммирования результатов, полученных с помощью комплекса общенаучных методов исследования [4; 5], включающих статистический, экспертный, инструментальный и аналитический. Высокотехнологическим будет считаться уровень торгового обслуживания, оценка которого в пересчете на коэффициент весомости будет находиться в диапазоне 4–5 баллов. Если оценка составит менее 4 баллов, уровень торгового обслуживания будет считаться низкотехнологичным. Исходя из этого градация позволит определить не только оснащение предприятия торговли с позиции возможности предоставления торговых услуг, требующих специального оборудования или соответствующей квалификации, но и определить их соответствие установленной стоимости (цене), которая будет взиматься за предоставленные торговые услуги.

Список литературы

1. Амирова М. М., Пайзуллаева З. К. Современный подход, качество и проблемы обслуживания покупателей в розничной торговле // Региональные проблемы преобразования экономики. – 2018. – № 10. – С. 68–74.
2. Бацуккин А. В. Качество торгового обслуживания // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки. – 2019. – № 11. – С. 72–78.
3. Белецкий М. Д. Основные показатели качества торгового обслуживания, обеспечивающие возможность оценки уровня конкурентоспособности услуг розничной торговли // Научно-практический электронный журнал «Оригинальные исследования (ОРИС)». – 2020. – № 11. – С. 151–163.
4. Белобжецкий В. Методы оценки качества услуг // Риск: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2012. – № 1. – С. 374–379.
5. Володченко В. С., Ланцова Д. С., Ивлев О. Ю., Метельницкая Т. А., Бышок К. А., Кадуков К. А. Методы и средства исследования качества услуг, товаров // Вопросы науки и образования. – 2018. – № 2 (38). – С. 105–107.
6. Гутникова О. Н. Градации качества торговых услуг // Информационно-экономические аспекты стандартизации и технического регулирования. – 2022. – № 3 (67). – С. 26–31.

7. Гутникова О. Н. Стандарты торгового обслуживания покупателей как элементы корпоративной культуры // Региональная экономика. Юг России. – 2023. – Т. 11. – № 1. – С. 117–124.
8. Депутатова Е. Ю., Зверева А. О. Качество торгового обслуживания как фактор конкурентоспособности в эпоху глобализации // Российское предпринимательство. – 2018. – Том 19. – № 11. – С. 3403–3412.
9. Круг Э. А. Оценка качества торгового обслуживания клиентов на примере торгового предприятия // Перспективы науки и образования. – 2013. – № 2. – С. 85–94.
10. Мусаева Б. М. Особенности функционирования торговой организации // Деловой вестник предпринимателя. – 2021. – № 3 (1). – С. 53–55.
11. Петров П. Ю. Современное определение термина «технологичность» // Технология машиностроения. – 2018. – № 3. – С. 63–67.
12. Прушковский Л. В. Оценка системы качества торгового обслуживания на предприятиях ретейла и ее обоснование // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – 2017. – Т. 3. – Вып. № 2.
13. Салиев Ш. А. Качество и культура торгового обслуживания: эволюция подходов к определению научных понятий // Вестник Российской академии имени Г. В. Плеханова. – 2008. – № 3. – С. 106–108.
14. Шамохин А. В. Методика анализа качества услуг // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия: Экономика и экологический менеджмент. – 2021. – № 3. – С. 129–136.
15. Шаранов Ф. Р. Методические подходы к оценке качества услуг розничной торговли // Вестник ТГУПБП. – 2011. – № 4 (48). – С. 80–86.
16. Gronroos C. An Applied Service Marketing Theory // European Journal of Marketing. – 1982. – № 16. – P. 30–41.
17. Gutnikova O. N. Integral Approach to Assessing the Quality of Trade Services Using Qualimetry Methods // Dela Press Conference Series: Economics, Business and Management. – 2022. – Vol. 003 (013).

References

1. Amirova M. M., Payzullaeva Z. K. Sovremennyy podkhod, kachestvo i problemy obsluzhivaniya pokupateley v roznichnoy trgovle [Modern Approach, Quality and Customer Service Problems in Retail Trade]. *Regionalnye problemy preobrazovaniya ekonomiki* [Regional Problems of Transformation of the Economy], 2018, No. 10, pp. 68–74. (In Russ.).
2. Batsukin A. V. Kachestvo trgovogo obsluzhivaniya [Quality of Trade Service]. *Obrazovanie i nauka bez granits: sotsialno-gumanitarnye nauki* [Education and Science without Borders: Social Sciences and Humanities], 2019, No. 11, pp. 72–78. (In Russ.).
3. Beletskiy M. D. Osnovnye pokazateli kachestva trgovogo obsluzhivaniya, obespechivayushchie vozmozhnost otsenki urovnya

konkurentosposobnosti uslug roznichnoy trgovli [The Main Indicators of the Quality of Trade Services, Providing an Opportunity to Assess the Level of Competitiveness of Retail Services]. *Nauchno-prakticheskiy elektronnyy zhurnal «Originalnye issledovaniya (ORIS)»* [Scientific and Practical Electronic Journal "Original Research (ORIS)"], 2020, No. 11, pp. 151–163. (In Russ.).

4. Belobzhetskiy V. Metody otsenki kachestva uslug [Methods for Assessing the Quality of Services]. *Risk: resursy, informatsiya, snabzhenie, konkurentsia* [Risk: Resources, Information, Supply, Competition], 2012, No. 1, pp. 374–379. (In Russ.).

5. Volodchenko V. S., Lantsova D. S., Ivlev O. Yu., Metelnitskaya T. A., Byshok K. A., Kadukov K. A. Metody i sredstva issledovaniya kachestva uslug, tovarov [Methods and Means of Researching the Quality of Services, Goods]. *Voprosy nauki i obrazovaniya* [Questions of Science and Education], 2018, No. 2 (38), pp. 105–107. (In Russ.).

6. Gutnikova O. N. Gradatsii kachestva togovykh uslug [Gradations of the Quality of Trading Services]. *Informatsionno-ekonomicheskie aspekty standartizatsii i tekhnicheskogo regulirovaniya* [Information and Economic Aspects of Standardization and Technical Regulation], 2022, No. 3 (67), pp. 26–31. (In Russ.).

7. Gutnikova O. N. Standarty togovogo obsluzhivaniya pokupateley kak elementy korporativnoy kultury [Standards of Trade Customer Service as Elements of Corporate Culture]. *Regionalnaya ekonomika. Yug Rossii* [Regional Economy. South of Russia.], 2023, Vol. 11, No. 1, pp. 117–124. (In Russ.).

8. Deputatova E. Yu., Zvereva A. O. Kachestvo togovogo obsluzhivaniya kak faktor konkurentosposobnosti v epokhu globalizatsii [Quality of Trade Services as a Factor of Competitiveness in the Era of Globalization]. *Rossiyskoe predprinimatelstvo* [Russian Entrepreneurship], 2018, Vol. 19, No. 11, pp. 3403–3412. (In Russ.).

9. Krug E. A. Otsenka kachestva togovogo obsluzhivaniya klientov na primere togovogo predpriyatiya [Evaluation of the Quality of Trade Customer Service on the Example of a Trading Enterprise]. *Perspektivy nauki i obrazovaniya* [Perspectives of Science and Education], 2013, No. 2, pp. 85–94. (In Russ.).

10. Musaeva B. M. Osobennosti funktsionirovaniya togovoy organizatsii [Features of the functioning of a trading organization], *Delovoy vestnik predprinimatelya* [Business Bulletin of an Entrepreneur], 2021, No. 3 (1), pp. 53–55. (In Russ.).

11. Petrov P. Yu. Sovremennoe opredelenie termina «tekhnologichnost» [Modern Definition of the Term "Manufacturability"]. *Tekhnologiya mashinostroeniya* [Technology Of Mechanical Engineering], 2018, No. 3, pp. 63–67. (In Russ.).

12. Prushkovskiy L. V. Otsenka sistemy kachestva togovogo obsluzhivaniya na predpriyatiyakh reteyla i ee obosnovanie [Evaluation of the

Quality System of Trade Services at Retail Enterprises and its Rationale]. *Nauchnyy rezultat. Tekhnologii biznesa i servisa* [Scientific Result. Business and Service Technologies], 2017, Vol. 3, Issue № 2. (In Russ.).

13. Saliev Sh. A. Kachestvo i kultura torgovogo obsluzhivaniya: evolyutsiya podkhodov k opredeleniyu nauchnykh ponyatiy [Quality and Culture of Trade Service: Evolution of Approaches to the Definition of Scientific Concepts]. *Vestnik Rossiyskoy akademii imeni G. V. Plekhanova*. [Vestnik of the Plekhanov Russian Academy], 2008, No. 3, pp. 106–108. (In Russ.).

14. Shamokhin A. V. Metodika analiza kachestva uslug [Methodology for Analyzing the Quality of Services], *Nauchnyy zhurnal NIU ITMO. Seriya: Ekonomika i ekologicheskiy menedzhment* [Scientific journal NRU ITMO. Series: Economics and Environmental Management], 2021, No. 3, pp. 129–136. (In Russ.).

15. Sharapov F. R. Metodicheskie podkhody k otsenke kachestva uslug roznichnoy trgovli [Methodical Approaches to Assessing the Quality of Retail Service], *Vestnik TGUPBP*, 2011, No. 4 (48), pp. 80–86. (In Russ.).

16. Gronroos C. An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 1982, No. 16, pp. 30–41.

17. Gutnikova O. N. Integral Approach to Assessing the Quality of Trade Services Using Qualimetry Methods. *Dela Press Conference Series: Economics, Business and Management*, 2022, Vol. 003 (013).

Сведения об авторе

Ольга Николаевна Гутникова

кандидат экономических наук,
доцент кафедры маркетинга, торгового
и таможенного дела института экономики
и управления КФУ им. В. И. Вернадского.
Адрес: ФГАОУ ВО «Крымский
федеральный университет
им. В. И. Вернадского, 295023,
Республика Крым, Симферополь,
ул. Севастопольская 21/4.
E-mail: vechirko15@mail.ru

Information about the author

Olga N. Gutnikova

PhD, Associate Professor
of the Department of Marketing,
Trade and Customs Affairs
of the Institute of Economics
and Management of Vernadsky CFU.
Address: V. I. Vernadsky Crimean Federal
University, 21/4 Sevastopolskaya Street,
Simferopol, Republic of Crimea, 295023,
Russian Federation.
E-mail: vechirko15@mail.ru