

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (ВГУЭС)

**ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ВУЗОВ –
НА РАЗВИТИЕ ДАЛЬНЕВОСТОЧНОГО РЕГИОНА
РОССИИ И СТРАН АТР**

Материалы XXII международной научно-практической
конференции студентов, аспирантов и молодых ученых
мая 2021 г.

В пяти томах
Том 1

Под общей редакцией д-ра экон. наук Т.В. Терентьевой

Электронное научное издание

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2021

4. Арай, Ю. Н. Бизнес-модели в социальном предпринимательстве: подход к построению типологии // Российский журнал менеджмента. – 2018. – №2. – С. 253–272.

5. Барков А. В., Гришина Я. С. Перспективы легализации социального предпринимательства в России: анализ достоинств и недостатков предлагаемых подходов // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2018. – №1 (120). – С. 124–136.

6. Бобылев С. Н. Устойчивое развитие в интересах будущих поколений: экономические приоритеты // Теоретический аспект. – 2017. – №3. – С. 91–96.

Рубрика: Сбыт. Продажа. Реализация

УДК 658.8

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ НА РЫНКЕ ГОРОДА ВЛАДИВОСТОКА

И.С. Фалетуров

бакалавр

Л.Ф. Степулева

руководитель, преподаватель первой категории академического колледжа

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Задачей первостепенной важности, непосредственно в экономической среде, является обеспечение высокого качества предоставления услуг розничной торговли в условиях действия конкуренции на рынке товаров и услуг. Исходя из этого следует заявить, что использование эффективных методов исследования, необходимых для улучшения показателей торговой розничной услуги является актуальной темой.

Ключевые слова: рынок товаров, розничная торговля, оценка качества, услуги розничной торговли.

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF RETAIL TRADE SERVICES IN THE MARKET OF THE CITY OF VLADIVOSTOK

The task of primary importance, directly in the economic environment, is to ensure the high quality of retail trade services in the conditions of competition in the market of goods and services of the city of Vladivostok. Based on this, it should be stated that the use of effective research methods necessary to improve the performance of retail retail services is a relevant topic.

Kewwords: market of goods, retail trade, quality assessment.

Целью исследования является проведение оценки качества услуг розничной торговли посредством анкетирования респондентов, выступающих в лице посетителей минимаркета «Тіко», расположенного в ТЦ «Голубиная падь» (ул. Гоголя 39А). Для достижения цели были рассмотрены следующие задачи: подобран необходимый метод исследования; проведено анкетирование респондентов; произведена обработка результатов; были представлены инфографические данные.

Основным критерием оценки качества услуг по предпродажной подготовке товаров является реакция потребителей, являющаяся обобщающей характеристикой их удовлетворенности и лояльности. Несмотря на субъективный характер реакции потребителей, не поддающейся прямой количественной оценке, оценка качества услуг может быть формализована как совокупность объективных и субъективных факторов, на основе которых могут быть установлены количественные и качественные критерии [1].

В ходе исследования были рассмотрены два метода, подразумевающие анкетирование посетителей. Первым был рассмотрен индекс удовлетворенности клиентов или Customer Satisfaction Index (CSI) – качественная бизнес-метрика, выражающая определенный уровень удовлетворенности клиента товаром, услугой или брендом в целом [2]. Вторым была рассмотрена концепция «SERVQUAL», представляющая собой модель, предназначенную для помощи в оценке клиентского сервиса. Собственно, это можно увидеть и в самом названии – «SERV»

(Service – Сервис) и «QUAL» (Quality – Качество) [3]. Для оценки качества услуг розничной торговли минимаркета «Tiko» был выбран второй метод. В данной методике присутствуют все необходимые критерии для более тщательного анализа услуги розничной торговли. Следовательно, он в большей степени превалирует исследовательскому процессу.

Модель «SERVQUAL» нашла широкое применение внутри сферы услуг с целью понимания особенностей восприятия целевой аудитории касаясь её потребностей в сервисе, а также с целью измерения качества услуг, предоставляемых самой организацией. Кроме того, данная модель может быть использована и для понимания особенностей восприятия сотрудников организации касаясь качества предлагаемых сервисных услуг, чтобы понять, как их можно улучшить.

При использовании модели «SERVQUAL» в расчёт берутся пять основных параметров, из которых состоит «идеальный сервис»: надёжность; отзывчивость; убедительность; сочувствие; осязаемость [2]. Платформой для опроса респондентов (посетителей минимаркета «Tiko») является GoogleФорма. По каждому из показателей был рассчитан показатель качества (O_i) путём вычитания рейтингов ожидания (P_i) из рейтингов восприятия (E_i). Результаты о показателях качества представлены в табл.

Таблица

Значения показателей качества услуг розничной торговли

Критерий качества (групповой показатель)	Краткое описание	Единичные показатели качества	Ожидание	Восприятие	Показатель качества
1. Надёжность	Способность оказать обещанную услугу	Соотношение «цена-качество» товаров оптимальное	3,54	2,54	-1
		У магазина надёжная репутация	4,05	3,62	-0,43
		Продавцы-кассиры избегают ошибок и неточностей в своих операциях	4,29	4,05	-0,24
2. Отзывчивость	Желание помочь клиенту и быстро оказать услугу	Сотрудники магазина быстро реагируют на просьбы клиентов.	4,08	3,76	-0,32
		Если у покупателя возникают проблемы, сотрудники пытаются оперативно её решить	4	3,58	-0,42
3. Материальность, осязаемость	Восприятие помещения, оборудования, внешнего вида персонала	В магазине современное торговое оборудование*, удобное для отбора товара и эстетичное в экспозиции. (*Витрины, прилавки и т.д)	4,34	3,99	-0,35
		Интерьер магазина создаёт благоприятную атмосферу	4,13	3,65	-0,48
		Музыкальное сопровождение в магазине располагает к времяпровождению и совершению покупки.	4	3,76	-0,24
		Сотрудники магазина приятной наружности, располагают к общению.	4,6	4,21	-0,39
4. Убедительность, уверенность	Компетентность и вежливость персонала, формируемое доверие к компании и персоналу, безопасность услуг	Сотрудники магазина вежливы по отношению к покупателям.	4,18	3,89	-0,29
		Наличие охраны, видеонаблюдения в частности.	4,37	4,27	-0,1
		Обслуживание покупателей в магазине производится в соответствии с правилами торговли и санитарными нормами.	4,23	3,84	-0,39

Критерий качества (групповой показатель)	Краткое описание	Единичные показатели качества	Ожидание	Восприятие	Показатель качества
5. Сопереживание	Контакт с сотрудниками лёгкий и приятный, понятный для потребителей язык, стремление понять клиента	Сотрудники магазина ориентируются на потребности покупателей при обновлении и расширении ассортимента	4,03	3,66	-0,37
		В магазине присутствует достаточно большой выбор широкого и полного ассортимента продукции.	4,19	3,63	-0,56
		Часы работы магазина удобны для покупателей	4,47	4,4	-0,07

Проанализировав первый групповой показатель, было выявлено, что наиболее отрицательное значение присуще первому единичному показателю (соотношение «Цена-качество»). Данное явление обусловлено завышенными ценами на продукцию. В следующих двух показателях не была выявлена значительная неудовлетворённость в лице потребителей, т.к. величина их значений не превышает порочный уровень качества.

Проанализировав второй групповой показатель было выявлено, что средний показатель восприятия потребителей расположен близко к отметке «4». Также следует заявить, что факторы, относящиеся к критерию «отзывчивость», не оказывают негативного влияния на деятельность данного минимаркета.

Проанализировав третий групповой показатель было выявлено, что: наиболее важным фактором для респондентов является приятная наружность сотрудников. Единичный показатель качества музыкального сопровождения показал наименьший разрыв между ожиданием и восприятием. В целом, исходя из полученных данных не было выявлено значительной неудовлетворённости со стороны респондентов.

Перейдя к четвёртому групповому показателю: «Убедительность и уверенность» было выявлено, что у респондентов, в большинстве случаев, не формируется барьер недоверия в отношении сотрудников. Факторы безопасности на территории минимаркета также поддерживаются на довольно удовлетворительном уровне.

Проанализировав пятый групповой показатель качества сопереживания, следует выявить, что ориентирование сотрудников на потребности покупателей при расширении ассортимента поддерживаются на удовлетворительном уровне. Касаемо широты ассортимента: рассматриваемому показателю также присущ удовлетворительный уровень, а показатель качества времени работы является наиболее положительным из всех вышеперечисленных, это обусловлено достаточно длительным рабочим временем.

Далее было произведено вычисление общего показателя качества услуги розничной торговли минимаркета «Тіко» по формуле:

$$Q_{\text{общ}} = \frac{\text{Сумма всех средних групповых показателей}}{\text{Количество групповых показателей}}$$

$$Q_{\text{общ}} = -0,412.$$

Исходя из произведённых исследований было выявлено, что общий показатель услуги розничной торговли имеет отрицательное значение. По большей части это связано с завышенной стоимостью продукции. Что касаемо остальных факторов, то все они, за исключением вышеупомянутого, в целом не способствуют спаду торговых способностей.

- ГОСТ Р 57115-2016 Торговля. Предпродажная подготовка товаров отдельных видов. Общие требования [Электронный ресурс]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200140244>.
- Индекс удовлетворённости клиентов CSI [Электронный ресурс] – URL: <https://epic.club/ru/blog/index-udovletvorennosti-clientov-csi>.
- Методика SERVQUAL [Электронный ресурс] – URL: <https://4brain.ru/blog/модель-servqual>.

РЕАЛИЗАЦИЯ НАЦИОНАЛЬНОГО ПРОЕКТА «ЭКОЛОГИЯ» В ПРИМОРСКОМ КРАЕ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

А.М. Фок

бакалавр

Е.В. Белик

канд. экон. наук, доцент кафедры экономики и управления

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Одним из самых распространенных механизмов повышения качества социально-экономического положения государства является система национальных проектов. Не исключением в этом плане стала и Россия. С 2018 года на ее территории реализуются 12 национальных проектов. В статье рассматриваются проблемы и перспективы реализации одного из крупных и важных, проекта «Экология» на территории Приморского края.

Ключевые слова: национальный проект, Приморский край, экология, сохранение биоразнообразия, чистая страна, демография.

THE IMPLEMENTATION OF THE NATIONAL PROJECT "ECOLOGY" IN THE PRIMORSKY TERRITORY: PROBLEMS AND PROSPECTS

One of the most common mechanisms for improving the quality of the socio-economic situation of the state is the system of national projects. Russia is no exception in this regard. Since 2018, 12 national projects have been implemented on its territory. The article discusses the problems and prospects for the implementation of one of the largest and most important, the project "Ecology" on the territory of the Primorsky Territory.

Keywords: national project, Primorsky Krai, ecology, biodiversity conservation, clean country, demography.

Возникновение экологических проблем в России, как и в других странах, связано с интенсивным влиянием жизнедеятельности человека на природу, которой свойственен достаточно опасный и агрессивный характер. К сожалению, наша страна является одной из самых загрязненных в мире, что, несомненно, сказывается на качестве среды обитания. Кроме того, надо признать не только незначительную экокультуру в стране, незнание природоохранных требований, невнимательное отношением к нарушителям, но и отсутствие навыков отстаивания своих прав на здоровую окружающую среду. Все это приводит к печальным последствиям относительно сохранения природного наследия. В этой связи именно государственный интерес лег в основу разработки крупного национального проекта «Экология».

Объектом исследования выступает Министерство лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Приморского края.

Предметом исследования является деятельность региональных органов в реализации национального проекта «Экология» на территории края.

Целью является изучение порядка реализации Национального проекта «Экология» на территории Приморского края и разработка рекомендаций по повышению ее эффективности.

Для достижения цели поставлены следующие задачи:

- изучить нормативно-правовое регулирование реализации национальных проектов на территории Приморского края;
- раскрыть организационно-управленческую взаимосвязь реализации национальных проектов и приоритетных программ и проектов развития РФ;
- изучить основные положения Национального проекта «Экология» на территории Приморского края;
- дать оценку эффективности реализации Национального проекта «Экология» на территории Приморского края и разработать рекомендаций по ее повышению.