

ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ МОДЕЛИ ВЛИЯНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ НА КАЧЕСТВО ЖИЗНИ

Л. В. СОЛОВЬЕВА, доктор экономических наук
(Белгородский университет кооперации, экономики и права)

Аннотация. Раскрывается теоретическое обоснование модели влияния качества услуг на качество жизни. Рассматриваются категории «качество», «качество жизни» и «уровень жизни» с позиций разных авторов. Сделан вывод о том, что выбор услуг и их качество во многом обусловлены индивидуальными вкусами, предпочтениями и образом жизни.

Ключевые слова: качество, качество услуги, качество жизни, уровень жизни, потребление.

Качество как социально-экономическая категория стало неотъемлемой характеристикой любой сферы и любого продукта жизнедеятельности общества и личности.

Услуги в этом контексте не составляют исключения, но по сравнению с продуктами, имеющими «вещную форму», восприятие их качества является строго индивидуальным. Одна и та же услуга, даже одинакового качества, будет характеризоваться различной мерой удовлетворения потребностей у различных потребителей. В свою очередь, степень удовлетворения этих потребностей зависит не только от качества полученной услуги, но и от качества обслуживания, выступающего одним из факторов формирования благосостояния потребителей, а также от сложившегося уровня их жизни.

В совокупности благосостояние и уровень жизни образуют качество жизни, определя-

ющее ее стиль и образ. Однако не только качество услуг определяет качество жизни, но и качество жизни по мере своего роста определяет новые требования потребителей к качеству услуг, формирует новые потребности в услугах.

Этот процесс может быть представлен в виде модели, раскрывающей влияние качества услуг на качество жизни (рис. 1).

Для теоретического обоснования предлагаемой модели необходимо раскрыть сущность понятий, являющихся ее неотъемлемыми, логически взаимосвязанными между собой элементами.

В экономической литературе категория «качество» рассматривается применительно ко многим объектам, в зависимости от чего модифицируется ее содержание.

В определении Международной организации по стандартам (ISO) категория «качество»

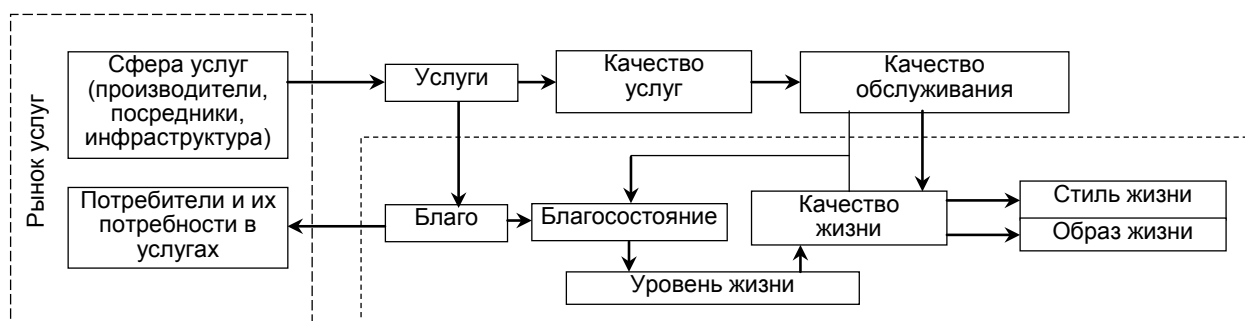


Рис. 1. Модель влияния качества услуг на повышение качества жизни

означает совокупность свойств продукта, которые придают ему способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности [8, с. 275].

Акцент на взаимосвязь качества и потребительской стоимости сделан в определении «качества», данном в Кратком экономическом словаре под редакцией А. Н. Азрилияна: «качество – совокупность объективно существующих свойств и характеристик, уровень которых обусловлен показателями, определяющими потребительскую стоимость продукции» [9, с. 315].

Но большинство из существующих определений качества подчеркивают его способность удовлетворять потребности. Для примера приведем три характерные для такого подхода определения:

- «качество – совокупность полезных свойств, позволяющих удовлетворять определенные материальные или духовные потребности. Характеризуется показателями надежности, долговечности, экономичности... и т. п.» [15, с. 233];

- «качество – совокупность свойств, признаков продукции, товаров, работ, услуг, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению и предъявляемым требованиям. Качество определяется мерой соответствия товаров, работ, услуг условиям и требованиям стандартов, договоров, контрактов, запросам потребителей» [13, с. 169];

- «качество – совокупность свойств объекта, обуславливающих его способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с его назначением» [10, с. 139–140].

Широкое распространение подхода к трактовке качества через способность удовлетворять потребности обусловлено тем, что и действующие нормативные документы в трактовке качества базируются на аналогичном подходе. Например, ГОСТ 154467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия» содержит следующую трактовку категории качество: «качество – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением» [5].

Если рассматривать услугу как специфический вид продукции, можно признать, что качество услуги будет определяться ее способностью удовлетворять потребности и в этом смысле услуга ничем не отличается от других продуктов общества. Но с учетом специфики процесса производства и реализации услуги, очевидно, что определение качества может быть уточнено.

Такого рода уточнение сделано М. В. Виноградовой и З. И. Паниной, которые раскрыли качество услуги через определения «качества бытовой услуги» и «качества обслуживания клиентов». Под качеством бытовой услуги авторы понимают «степень соответствия изготовленных или отремонтированных изделий, выполненных работ действующей нормативно-технической документации и индивидуальным запросам клиентов в условиях, обеспечивающих потребителю наименьшие затраты времени и максимальные удобства при получении услуги», а под «качеством обслуживания клиентов» – «...совокупность условий, обеспечивающих потребителю наименьшие затраты времени и максимальные удобства при пользовании услугами» [4, с. 451–452].

Категория «уровень жизни» более сложна по своему сущностному содержанию и рассматривается различными исследователями в нескольких аспектах, как уровень благосостояния, совокупность условий жизни, степень удовлетворения потребностей.

В частности Н. И. Бузляков, характеризуя уровень жизни, отмечает: «...в экономической литературе наиболее распространено представление об уровне жизни как о количестве потребляемых материальных, культурно-бытовых и социальных благ и степени удовлетворения потребностей в них на достигнутой стадии развития производительных сил» [2, с. 7].

Определения уровня жизни опираются на различные исходные понятия (производство, потребление, доходы, стоимость жизни, потребительские нормативы и стандарты) или имеют комплексный многоаспектный характер.

В частности, при подходе «от производства» подчеркивается зависимость уровня жизни от уровня развития производительных

сил, структуры и эффективности общественного производства.

Такой подход был характерен для К. Маркса («Рабочий класс, чтобы сохранить свой обычный средний уровень жизни, должен получить по меньшей мере прежнее количество необходимых жизненных средств, хотя, может быть и несколько измененное по характеру составляющих его товаров» [12, с. 206]) и содержался во многих работах советского периода. «...Необходимость такой методологии определяется той особой ролью, которую играют социальные факторы в эпоху научно-технической революции, связанные существенной обратной связью всего комплекса условий жизни населения и уровня его материальной обеспеченности с эффективностью общественного производства, с ростом общественной производительности труда» [14, с. 3].

При подходе «от потребления» уровень жизни сводится к распределению потребительских благ: «Уровень и структура потребления – это прямые и непосредственные показатели жизненного уровня. Но в условиях товарно-денежных отношений распределение потребительских благ, как правило, опосредуется формированием и распределением доходов. Поэтому последние используют как косвенные показатели жизненного уровня» [11, с. 7].

Подход «от потребления» ярко прослеживается в работах А. В. Суворова по прогнозированию уровня жизни населения посредством разработки моделей покупательского спроса в зависимости от состояния потребительского рынка [16–19].

Сторонниками подхода к трактовке понятия «уровень жизни» «от доходов населения» является В. И. Гурьев, утверждающий, что «одним из важнейших показателей, характеризующих уровень народного благосостояния, являются реальные доходы населения» [6, с. 65].

Л. Г. Галкин, С. Ш. Залаева, О. И. Влащенко, А. В. Малюгин, М. А. Меженцев, Е. Г. Соловьева трактуют уровень жизни как «обеспеченность людей необходимыми для жизни материальными и духовными благами, степень удовлетворения их физиологиче-

ских, социальных и духовных потребностей» [20, с. 144] и др.

В широком смысле термин «качество жизни» в ряде применений заменяет термин «народное благосостояние», то есть удовлетворенность населения своей жизнью с точки зрения различных потребностей и интересов.

В узком смысле термин «качество жизни» (например, в словосочетании «уровень и качество жизни населения») охватывает различные стороны жизни человека без экономических показателей (ощущение покоя, комфортности, стабильности, наличие свободного времени и возможности успешно его использовать, природно-климатические условия, соблюдение прав личности и т. д.) [7].

Таким образом, на основе изучения содержания исследуемых категорий можно прийти к выводу о том, что при их трактовке исследователи избирают самые различные подходы и акцентируют внимание на различных аспектах категорий, формирующих морфологию понятия «качество жизни».

Общим для всех рассмотренных определений является то, что основой для оценки уровня жизни, выступающего базисом формирования качества жизни и отражающего его количественные характеристики, является удовлетворение потребностей населения, причем не только материальных, но и других.

Отсюда можно сделать вывод, что взаимосвязь услуг и качества жизни опосредуется в степени удовлетворения потребностей в услугах самого различного рода, как связанных с физическими товарами, так и неовещественных, связанных с потребностями человека в социальной, духовной, образовательной, медицинской и иных сферах жизнедеятельности. В свою очередь, степень удовлетворения потребностей в услугах определяется их качеством, то есть субъективной полезностью для потребителя.

Исходя из этого, можно признать, что качество жизни выступает своеобразной функцией качества услуг как неотъемлемого элемента высокого уровня жизни населения.

Общепризнанно, что качество жизни определяется системой условий существования человека, к числу которых можно отнести:

материальную (физическую, вещественную) основу существования человека, то есть состояние окружающей среды, материально-технические условия труда и быта, организацию досуга, образование и здравоохранение, а также потребляемые товары и услуги; политические условия существования человека, включающие его правовую и социальную защищенность, предоставляемые конституционные гарантии; экономические условия существования человека, включающие состояние производства, эффективность экономических институтов, состояние энергетических и сырьевых запасов государства; нравственную обстановку в обществе; условия творческого самовыражения, самореализации личности, свободу выбора вида социальной деятельности, жизненной позиции, стиля мышления и поведения, наличие права на собственное мнение и т. д.

Содержание этих условий, определяемое природой их возникновения, позволяет выделить в понятии «качество жизни» объективную и субъективную составляющую, то есть характер и степень реализации жизненных установок человека (объективный аспект) и оценку степени удовлетворенности потребностей (субъективный аспект).

Иными словами, объективная составляющая формирует представления человека о желаемом качестве его жизни, определяет будущие потребности, в том числе и в услугах, а субъективная составляющая формирует реальное качество жизни, определяемое сложившимся уровнем потребления.

Следовательно, качество жизни определяется тем, в какой мере реализованы потребности человека, насколько он этим удовлетворен, как результаты этой реализации соотносятся с социальными стандартами и ресурсами общества.

Исходя из того, что уровень жизни населения выступает объективной основой и первичной ступенью качества жизни населения, можно предположить, что уровень и качество жизни не следует рассматривать как количество и качество. Они, скорее, являются характеристиками одного объекта – жизни, но под разными углами зрения: качество – в аспекте

ее разнообразия; уровень – в аспекте приведения «отличного от другого» к обобщенному денежному выражению. Экономические оценки в такой же мере являются характеристикой качества жизни, в какой разнообразие является характеристикой уровня жизни.

В подтверждение этой точки зрения можно привести мнение В. Н. Бобкова, который полагает, что «различия в текущем потреблении людей с доходами, соответствующими прожиточному минимуму, минимальному потребительскому бюджету и бюджету высокого достатка, а также огромное неравенство в размерах других активов – недвижимого и движимого имущества... подтверждают, что уровень жизни является не только важной характеристикой ее качества, но и сам характеризует разное качество жизни со стороны его экономической определенности» [1, с. 12].

Следовательно, уровень жизни, в отличие от качества жизни, в первую очередь, зависит от совокупной величины денежных доходов, степени равномерности их распределения, покупательной способности доходов и объема потребления благ, предоставляемых обществом. Общеизвестно, что большая масса совокупных доходов даже при значительном неравенстве обеспечивает высокий размер «среднего» уровня и качества жизни. Но бывает и обратная ситуация, когда высокие жизненные стандарты достигаются меньшими совокупными доходами при их равномерном распределении, то есть качество и уровень жизни зависят от структуры доходов и направлений их использования.

Характеризуя сущность качества жизни как социально-экономической категории, необходимо подчеркнуть ряд ее особенностей.

Во-первых, качество жизни чрезвычайно широкое, многоаспектное, многогранное понятие, несравнимо более широкое, чем «уровень жизни». Это категория, далеко выходящая за пределы экономики. Это, прежде всего, социально-экономическая категория, охватывающая все сферы общества, характеризующая жизнь людей и ее качество.

Во-вторых, качество жизни имеет две стороны: объективную и субъективную. Критерием объективной оценки качества жизни

служат нормативы потребностей людей. С другой стороны, потребности людей строго индивидуальны, степень их удовлетворения не фиксируется какими-либо статистическими величинами и практически существует лишь в сознании человека и, соответственно, в его личных мнениях и оценках. Таким образом, оценка качества жизни выступает в двух формах: как степень удовлетворения потребностей и как удовлетворенность качеством жизни самих людей.

В-третьих, качество жизни не является категорией, отделенной от других социально-экономических категорий, она объединяет многие из них, включает в себя их в качественном аспекте. Это требует конкретизации структуры качества жизни, попытки четкого определения которой предпринимались многими исследователями.

Исходя из того, что уровень жизни зависит от степени удовлетворения потребностей, определяется ресурсами и возможностями, можно признать, что системообразующей основой понятия уровня жизни являются разнообразные человеческие потребности, возникающие и реализующиеся в форме потребления конкретных благ.

Ограничение категории уровня жизни сферой потребления представляет собой важное конструктивное различие с определением качества жизни, охватывающим не только достигнутый уровень потребления населения, но и факторы, которые могут оказать на него влияние.

Подобный подход позволяет обосновать зависимость потребления, происходящего в сфере услуг, с образом и стилем жизни как проявлениями качества жизни. Если исходить из трактовки уровня жизни как меры потребления товаров и услуг, очевидно, что через потребление человек заявляет себя как члена определенного социума, демонстрирует собственные притязания на определенную позицию в социальном пространстве. При этом важно, чтобы потребление давало чувство удовлетворения, правильности сделанного выбора, престижности.

Зависимость потребления и статуса человека впервые была установлена Т. Вебленом,

который показал, что целью потребления является не только присвоение материальных и духовных благ для удовлетворения потребностей, но и стремление к «благоприятному завыстническому сопоставлению себя с другими» [3]. Рассматривая этот социальный факт, Т. Веблен ввел в научный оборот понятие «престижное потребление».

Именно стиль и образ жизни определяют модель потребления, характер потребительской активности, структуру потребления и другие критериальные характеристики, доказывающие взаимозависимость и взаимовлияние сферы услуг, образа и стиля жизни. Другими словами, сфера услуг должна предоставлять человеку возможность выбора таких благ для потребления, которые будут соответствовать строго индивидуализированному стилю и образу жизни человека, и, наоборот, выбранные в качестве модели поведения стиль и образ жизни будут формировать структуру потребляемых услуг и потребности в их получении.

Следовательно, этими обстоятельствами обуславливается возможность рассмотрения качества жизни через призму формирования его под влиянием услуг соответствующего качества, отвечающего представлениям человека.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бобков В. Н. Бедность, уровень и качество жизни: методология анализа и механизмы реализации / Бобков В. Н. // Уровень жизни населения регионов России. – 2005. – № 1. – С. 7–20.
2. Бузляков Н. М. Методы планирования повышения уровня жизни / Бузляков Н. М. – М. : Экономика, 1969. – 234 с.
3. Веблен Т. Теория праздного класса / Веблен Т. – М. : Прогресс, 1984. – 368 с.
4. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса / Виноградова М. В., Панина З. И. – М. : ИТК «Дашков и К^о», 2006. – 464 с.
5. Гурьев В. И. Основы социальной статистики / Гурьев В. И. – М. : Финансы и статистика, 1991. – 176 с.
6. Жеребин В. М. Уровень жизни населения –

- как он понимается сегодня / Жеребин В. М., Ермакова Н. А. // Вопросы статистики. – 2000. – № 8. – С. 3–11.
7. Коротков А. В. Маркетинговые исследования / Коротков А. В. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 304 с.
 8. Краткий экономический словарь / под ред. А. Н. Азрилияна. – 3-е изд. – М. : Ин-т новой экономики, 2005. – 1088 с.
 9. Лопатников Л. И. Экономико-математический словарь : словарь современной экономической науки / Лопатников Л. И. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Дело, 2003. – 520 с.
 10. Майер В. Ф. Уровень жизни населения СССР / Майер В. Ф. – М. : Мысль, 1977. – 266 с.
 11. Маркс К. Капитал / Маркс К. // Сочинения в 23 т. – М. : Политиздат, 1960. – Т. 1. – 520 с.
 12. Райзберг Б. А. Современный экономический словарь / Райзберг Б. А., Лозовский Л. Ш., Стародубцева Е. Б. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 480 с.
 13. Римашевская Н. М. **Население России и социальная трансформация: взгляд в XXI век** / Римашевская Н. М. // Власть. – 1997. – № 12. – С. 18–21.
 14. Словарь современных экономических и правовых терминов / авт.-сост. В. Н. Шимов, А. Н. Тур, Н. В. Стах [и др.]; под ред. В. Н. Шимова и В. С. Каменкова. – Мн. : Амалфея, 2002. – 816 с.
 15. Суворов А. В. Принципы политики доходов и равновесия в экономической системе / Суворов А. В., Овсиенко В. В., Болдов О. Н. // Проблемы прогнозирования. – 1997. – № 3. – С. 68–71.
 16. Суворов А. В. **Динамика доходов и потребления населения: некоторые макроэкономические аспекты прогнозирования** / Суворов А. В. // Проблемы прогнозирования. – 1998. – № 5. – С. 33–35.
 17. Суворов А. В. **Моделирование структуры потребительских расходов населения России** / Суворов А. В., Сухорукова Г. М., Митяева О. А. // Проблемы прогнозирования. – 1999. – № 3. – С. 73–78.
 18. Суворов А. В. Методологические проблемы прогнозирования уровня жизни населения / Суворов А. В. // Проблемы прогнозирования. – 1999. – № 6. – С. 22–38.
 19. Теоретические аспекты и институциональные факторы качества жизнедеятельности (очерки эволюции социально-экономической политики и практики) : монография / Л. Г. Галкин, С. Ш. Залаева, М. А. Меженцев и др. ; под общ. ред. Л. Г. Галкина. – С.Пб. : Химиздат, 2005. – Ч. 1. – 243 с.
 20. Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. – 5-е изд. – М. : Политиздат, 1986. – 590 с.

Л. В. Соловйова, доктор економічних наук (Белгородський університет кооперації, економіки і права). Теоретичне обґрунтування моделі впливу якості послуг на якість життя.

Анотація. Теоретично обґрунтовано моделі впливу якості послуг на якість життя. Розглянуто категорії «якість», «якість життя» і «рівень життя» з погляду різних авторів. Зроблено висновок про те, що вибір послуг і їх якість обумовлені індивідуальними смаками, уподобаннями та способом життя.

Ключові слова: якість, якість послуг, якість життя, рівень життя, споживання.

L. V. Solovieva, Dc. Econ. Sci. (Belgorod University of Cooperation, Economics and Law). Theoretical basis of models impact on quality of life quality.

Summary. In the article the theoretical basis for the model of influence on the quality of service and quality of life. We consider the category of «quality of», «quality of life» and «quality of life» in terms of different authors. It is concluded that the range of services and quality largely due to individual tastes, preferences, and lifestyle.

Keywords: quality, service quality, quality of life, standard of living, consumption.