

THE ROLE OF QUALITY CRITERIA IN DETERMINATION OF THE ECONOMIC EFFICIENCY IN THE SERVICES SECTOR

Authors: Elena VACULOVSKI, Phd. Economics

Ala SOLOMATIN, Phd. Economics

Academy of Economic Studies of Moldova, Chisinau, 61 Banulescu Bodoni str., 2015

Corresponding author: Elena Vaculovschi, elenavaculovsky@ase.md

Abstract

At present, increasing the economic efficiency of the services is the main objective for both service companies and those from other sectors of activity. The main criteria for evaluating the efficiency in the services sector are: profitability, cost level, efficiency of using the factors of production, efficiency of investments, social efficiency. The social efficiency refers to the results of the services activities from the point of view of the consumers and it materializes in the degree of satisfaction of the needs and the level of the quality of the services.

The article analyzes several aspects that could influence the efficiency of services such as the degree of anticipation of the client's needs, the degree of accuracy in defining the content of the service, the degree of satisfaction of the demand for services, the degree of flexibility, the degree of efficiency in solving the problems regarding the service and in especially the role of service quality.

Key words: *economic efficiency, social efficiency, quality, services, consumers.*

JEL Clasification: M21

INTRODUCERE

Dezvoltarea economico-socială a unei țări moderne este strâns legată de contribuția serviciilor la creșterea economică și la creșterea calității vieții.

Mult timp contribuția serviciilor la creșterea economică a fost ignorată și serviciile erau considerate neproductive. Pentru autorii clasici, precum Adam Smith, David Ricardo, J.S. Mill, J.B. Say, Karl Marx, rolul serviciilor era atribuit doar serviciilor personale și domestice, iar transportul, comerțul și serviciile bancare nu erau considerate creatoare de valoare, fiind văzute doar ca „intermediari” utili, în măsura în care facilitau deplasarea și achiziția mărfurilor. Mai târziu, Clark și Fourastie au grupat în sectorul terțiar activitățile care erau considerate de productivitate joasă, deoarece prin natura lor nu puteau fi supuse mecanizării, introducerii progresului tehnic sau producției de serie. Serviciile, considerau ei, ar constitui o frână a creșterii economice fiind un factor inflaționist deoarece creșterea salariilor și a profitului nu ar corespunde unei creșteri a productivității.

În teoriile economice noi, rolul serviciilor în dezvoltarea economiei este reconsiderat, revizuiindu-se concepția despre creșterea economică. Paul Heyne menționa, că „creșterea economică constă nu în sporirea producției de lucruri ci în producția de avere. Avere este tot ceea ce oamenii prețuiesc ca valoare. Evident lucrurile materiale pot contribui la avere și sunt într-un fel esențiale în producerea de avere. Dar nu există legătură obligatorie între creșterea averii și o creștere de volum, greutate sau cantitate a obiectelor materiale”. [1]

În prezent, serviciile capătă un rol distinct în economia mondială, fiind motorul principal și de susținere, prin crearea de venituri substanțiale pentru națiunile lumii. O trăsătură ce caracterizează țările dezvoltate contemporane și reprezintă una din trăsăturile specifice ale economiei serviciilor, este extinderea activităților de servicii în unitățile economice din diferite sectoare ale economiei naționale. Acest proces a condus la așa numita terțiarizare a economiei.

Serviciile moderne sunt extrem de eterogene și ca urmare, nu orice dezvoltare a sectorului terțiar contribuie în egală măsură la progresul economic intern, la obținerea unor avantaje egale de pe urma practicării comerțului cu servicii.

Serviciile în prezent joacă un rol decisiv în creșterea calității vieții și nu pot fi exprimate printr-un singur indicator sintetic. Calitatea vieții este un concept complex care vizează atât latura materială a vieții oamenilor cât și pe cea spirituală, calitatea relațiilor umane precum și perceperea subiectivă a tuturor acestor elemente de către indivizi. De aceea se utilizează mai mulți indicatori parțiali. Acești indicatori pot fi grupați în trei categorii: economici, socio-demografici și ecologici.

CADRUL METODOLOGIC

Dintre indicatorii economici cel mai semnificativ este PIB pe locuitor, dar el reflectă mai ales latura cantitativă a bunăstării naționale. Cea mai dificilă este exprimarea aspectului psihologic, a elementelor subiective, a satisfacerii intereselor personale. În acest context poate fi utilizată atât abordarea constructivistă, de rând cu cea structuralistă.

Pentru analiza indicatorilor de eficiență economică în sfera serviciilor trebuie luată în considerare eterogenitatea și complexitatea efectelor utile rezultate din activitățile de servicii. Astfel în cercetarea dată autorii s-au bazat pe metodele teoretice de inducție și deducție, analogie și comparație.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

Contribuția serviciilor la calitatea vieții poate fi determinată de trei aspecte considerate relevante: [2]

1. consumul de servicii
2. relația serviciilor cu timpul liber
3. mediul înconjurător

Consumul de servicii reprezintă un element important al calității vieții. Încă din sec XIX se observa că cu cât veniturile familiare sunt mai ridicate cu atât partea cheltuielilor pentru mărfurile alimentare era mai mică, iar partea serviciilor considerată ca și cheltuieli accesorii în consumul total al familiei creștea.

În țările dezvoltate, analiza coeficienților bugetari ce se referă la partea relativă a cheltuielilor pentru bunuri și servicii în consumul familial are o tendință de creștere a ponderii cheltuielilor pentru servicii.

Dacă ne referim la servicii și timpul liber, atunci analizăm mărimea timpului liber și modalitatea lui de utilizare. Timpul liber este privit în sens larg ca o mărime care este în opoziție cu timpul de muncă fiind văzut ca timp destinat unui ansamblu de activități cărora indivizii li se dedică în mod liber, de buna voie și cu plăcere, fie pentru a se odihni, fie pentru a se distra și a-și satisface nevoile estetice, fie pentru a-și îmbogăți informația sau a-și completa dezinteresat formația, pentru a-și lărgi și dezvolta participarea socială voluntară sau capacitatea creatoare după ce s-a eliberat de obligațiile profesionale, sociale și familiare. Căile de mărire a timpului liber sunt determinate de reducerea timpului de munca și diminuarea timpului afectat satisfacerii cerințelor existenței.

Serviciile sunt implicate în ambele aspecte. În reducerea timpului de muncă prin impulsivitatea creșterii productivității și în diminuarea timpului afectat satisfacerii cerințelor existenței precum efectuarea cumpărăturilor, prepararea hranei, întreținerea locuinței. În ceea ce privește utilizarea timpului liber, acesta este destinat odihnei, recreerii, distracției, agrementului, turismului dar și autoinstruirii, practicării unor hobby-uri. Astfel, este cert că serviciile influențează semnificativ atât crearea condițiilor pentru petrecerea timpului liber precum și folosirea acestuia.

De asemenea există o interdependență complexă în sens dublu între servicii și mediul înconjurător, deoarece serviciile sunt implicate atât în protejarea cât și în degradarea mediului. Dacă ne referim la deteriorarea mediului, putem vorbi despre serviciile antrenate în creșterea urbanizării, dezvoltarea industrială, agricultura intensivă, activitățile casnice. Aceste servicii pot provoca

diferite daune cu mari implicații asupra echilibrului ecologic, de la poluarea apelor și atmosferei, la distrugerea pădurilor, animalelor, solului, plantelor până la poluarea sonoră și murdărirea străzilor. Dintre serviciile cu efecte negative avem: transportul, turismul și comerțul.

În ceea ce privește protejarea mediului, serviciile contribuie la folosirea rațională a resurselor naturale, cum ar fi serviciile geologice și de cercetare științifică, la prevenirea și combaterea deteriorării mediului, precum servicii de îmbunătățiri funciare, amenajări silvice, hidrografice, servicii de epurare a apelor, de salubritate, la procesul de educație ecologică a oamenilor prin educație și informare. [2]

Recomandările formulate în lucrările ONU, consacrate clasificării și studierii serviciilor presupun să se cuprindă în acest sector toate activitățile economice, altele decât agricultura, industriile extractivă și prelucrătoare și construcțiile.

Producerea unui serviciu presupune desfășurarea unui proces de producție, în consecință serviciile aparțin categoriei economice de produse ca rezultate al unui proces de producție în care sunt implicate resurse (umane, materiale, financiare și informaționale), cantitatea de produse obținută (q) depinzând de cantitatea și calitatea factorilor economici implicați, în cea mai generală exprimare - factorul muncă L și factorul capital K . [3]

Rolul deosebit al serviciilor pentru producția materială se exercită în prezent nu numai prin intermediul serviciilor numite „productive” (care sunt legate direct de producția fizică: comercializarea bunurilor, serviciile de transport și comunicații utilizate în producerea de bunuri), ci și prin servicii „nemateriale” de susținere indirectă a producției (asigurările, serviciile bancare, transportul de persoane etc.). De asemenea, activități ca educația, instruirea, formarea profesională, ocrotirea sănătății condiționează actul productiv social iar cercetarea științifică se integrează acestuia.

Efectele activităților de servicii pot fi clasificate în:

- Efecte directe – asociate fiecărui factor de producție utilizat, fiecărei componente a activității.
- Efecte indirecte, multiplicatoare – exprimate prin impulsul dat celorlalte ramuri și sectoare ale economiei.
- Efecte imediate – pentru multe sectoare ale serviciilor, prin intermediul utilizatorilor fiind determinate de participarea și implicarea acestora (servicii de învățământ, de sănătate).

Toate deciziile în legătură cu evaluarea serviciilor, de la nivelul firmei până la nivelul economiei naționale trebuie fundamentate în baza unor rezultate obținute atât din punct de vedere economic cât și social. Eficiența economică a serviciilor se referă la rezultatele economice ale întreprinderilor de servicii, și prin însumare, la nivelul întregii economii. Eficiența socială se referă la rezultatele activităților de servicii din punct de vedere al consumatorilor. Aceste două laturi ale eficienței se completează, în cele mai multe cazuri ele condiționându-se reciproc.

Competiția tot mai puternică dintre agenții economici ce își desfășoară activitatea într-o economie de piață liberă, impune cu necesitate obiectivă desfășurarea unor asemenea activități, a căror rezultate să răspundă nevoilor materiale și spirituale ale membrilor societății.

Termenul „eficiență” provine din limba latină, regăsindu-se sub formele „efficere”, „efficiere” sau „eficax”, cu sensul de a produce efectul sau rezultatul dorit. [2]

Eficiența în domeniul serviciilor prezintă aceleași trăsături definitorii, comune tuturor activităților economice din toate sectoarele. Dar eterogenitatea și complexitatea efectelor utile rezultate din activitățile de servicii conferă eficienței o sferă mult mai largă de cuprindere și evaluare. De aceea, este necesar să se ia în considerare:

- toate categoriile de resurse, precum și structura acestora;

- efectele directe și indirecte produse de activitățile de servicii;
- aspectele cantitative și calitative ale efectelor;
- factorul timp, ce poate acționa diferit asupra resurselor și asupra efectelor;
- impactul economic și social al acestor activități.

La nivel macroeconomic, eficiența sectorului terțiar este influențată de modul de alocare a resurselor în economie:

- între diferite sectoare ale economiei;
- între consum și investiții;

Pentru alocarea cât mai bună a resurselor la nivel global sunt utilizate o serie de instrumente de politică economică, cum sunt nivelul dobânzilor, nivelul impozitelor, menite să stimuleze economiile și investițiile, ceea ce influențează pozitiv eficiența economică a sectorului serviciilor. Prin libera circulație a bunurilor, serviciilor, persoanelor și capitalului în spațiul pieței unice europene sunt create condițiile de amplificare a concurenței, ceea ce contribuie la înlăturarea prestatorilor de servicii de o calitate mai slabă și încurajarea celor care prestează servicii de o calitate superioară.

La nivelul întreprinderii de servicii, eficiența economică este determinată de:

- eficiența de alocare a resurselor (naturale, materiale, financiare, umane);
- eficiența de utilizare a factorilor de producție;
- eficiența de distribuție a serviciilor.

Alocarea resurselor este eficientă în măsura în care serviciile se realizează cu costuri minime și se prestează acele servicii care sunt solicitate de consumatori, satisfăcându-le nevoile la cel mai ridicat nivel. Deci, eficiența de alocare a resurselor se poate exprima prin combinația optimă a factorilor de producție utilizați pentru producția serviciilor solicitate de societate. În această direcție un rol important revine alegerii tehnologiei de producție, în funcție de resursele de forță de muncă și de capital. În țările în curs de dezvoltare, în general se folosesc tehnologii ce presupun utilizarea de forță de muncă mai ieftină, în timp ce în țările dezvoltate sunt folosite tehnologii moderne, care necesită capital.

Folosirea factorilor de producție ai întreprinderii prestatoare de servicii este eficientă în condițiile în care producția de servicii se obține cu cel mai redus cost de producție. Eficiența de utilizare a factorilor de producție este dată de rezultatele (efectele utile) produse cu cel mai redus cost de oportunitate.

Distribuția serviciilor este eficientă în condițiile existenței unui echilibru între volumul și structura serviciilor prestate și exigențele consumatorilor, inclusiv disponibilitatea acestora de a-și cheltui o parte din venituri.

Eficiența sectorului de servicii prezintă o serie de particularități, atât în ceea ce privește semnificația cât și modalitățile de evaluare.

O primă particularitate se referă la formele specifice de exprimare a efectelor utile produse în urma prestării unor activități. Deși pentru prestarea unui serviciu, se consumă factori de producție similari cu alte ramuri sau sectoare ale economiei, totuși formele de exprimare a rezultatelor sunt specifice, datorită, în principal, caracterului imaterial al serviciilor.

Sunt categorii de servicii ale căror efecte utile sunt dificil de cuantificat sau altele sunt observabile după o perioadă lungă de timp, precum ocrotirea sănătății, învățământul etc. În toate aceste cazuri se urmărește cu prioritate eficacitatea utilizării resurselor și nu obținerea de profit.

O altă particularitate a eficienței serviciilor se referă la:

- existența efectelor directe, fiecărui factor de producție utilizat fiindu-i asociat un efect direct;

- existența efectelor indirecte, multiplicatoare generate de servicii; de exemplu: efectele multiplicatoare ale învățământului, ale cercetării științifice, ale comerțului, ale turismului etc.
- altă particularitate a eficienței serviciilor se referă la faptul că prestația de servicii generează pe lângă efectele economice ce vizează rezultatele economice ale agenților economici și ale sectorului de servicii și efecte sociale, concretizate în:
 - gradul de satisfacere a nevoilor consumatorilor;
 - nivelul calitativ al serviciilor.
- Aceste efecte sociale se constituie într-un important factor al dezvoltării economice, al progresului și civilizației.

Pentru orice entitate eficiența este obiectivul esențial, fiind în accepțiune generală expresia raportului dintre efectul util și efortul făcut pentru obținerea lui.

Orice entitate economică trebuie să-și stabilească o strategie și tactica astfel, încât, prin măsuri sistematice pe termen scurt, mediu și lung, să acționeze asupra creșterii veniturilor (a încasărilor) și asupra reducerii cheltuielilor.

Eficiența activității agenților economici este atât rezultatul condițiilor de formare a ofertei, concretizate în costurile de producție și în calitate, cât și al raportului cererii față de ofertă pe piață, concretizată în nivelul și evoluția prețurilor de vânzare și veniturile consumatorilor

În sectorul serviciilor principalele criterii de evaluare a eficienței sunt [3]:

- Rentabilitatea,
- Nivelul costurilor,
- Eficiența utilizării factorilor de producție,
- Eficiența investițiilor
- Eficiența socială

Cel mai dificil poate fi exprimată cu ajutorul unor indicatori cantitativi *eficiența socială*. Efectele sociale privesc rezultatele economice ale întreprinderilor și efortul social (efortul făcut de societate) din punctul de vedere al consumatorilor individuali sau colectivi. Aceste două laturi ale eficienței de obicei se completează condiționându-se reciproc. De exemplu, diversificarea gamei produselor, obținerea lor la costuri cât mai scăzute determină o creștere a rezultatelor economice, dar în același timp determină și o îmbunătățire a gradului de satisfacere a nevoilor consumatorilor.

Cele mai multe modele se referă la măsurarea calității serviciilor, respectiv la reducerea diferenței dintre nivelul serviciilor oferite și cel așteptat de consumatori. Astfel, criteriul calitate devine central în determinarea eficienței sociale a unui serviciu.

Modelul cel mai simplu care definește nivelul serviciului (Y) poate fi reprezentat prin intermediul relației:

$$Y = \sum_{i=1}^n y_i \cdot f_i$$

unde: y_i - nivelul de satisfacție al clientului în raport cu criteriul „i”;

f_i - ponderi care exprima importanța relativă a criteriului „i” în diferitele situații specifice.

Este evident, că atunci când este vorba de satisfacția clientului, criteriul calitate ocupă locul central în determinarea eficienței. Iar relația dintre eficiență și calitatea serviciilor reprezintă o particularitate a eficienței sectorului de servicii. Calitatea serviciilor implică, de regulă, o comparație între serviciul furnizat și cel așteptat de consumatori. Optimizarea relației calitate-eficiență în domeniul serviciilor asigură garanția desfășurării unei activități în concordanță cu exigențele consumatorilor și cerințele pieței, constituie cheia succesului pentru întreprinderile de servicii.

Referitor la sistemele de management al calității aplicabile în sfera serviciilor, cea mai bună abordare o reprezintă utilizarea unui sistem integrat de management care include:

- Sistemul de management al calității bazat pe ISO 9001,
- Sistemul de management al mediului bazat pe ISO 14 001,
- Sistemul de management al siguranței alimentare conform principiilor HACCP, bazat pe standardul ISO 22000
- Sistemul de management al sănătății și securității în muncă bazat pe OHSAS 18002. [4]

Managementul calității, conform ISO 9000, este definit ca ansamblul activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității obiectivele și responsabilitățile, pentru a le implementa în cadrul sistemului calității prin mijloace specifice cum ar fi: planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității [5]. Obiectivul esențial al managementului calității este realizarea în condiții de eficiență și eficacitate la nivel maxim numai a acelor servicii care satisfac în totalitate cerințele clientului, sunt conforme cu cerințele societății, sunt conforme cu standardele și specificațiile aplicate, iau în considerare toate aspectele privind protecția consumatorului și a mediului și sunt oferite clientului la prețul și termenul convenit cu aceștia. Introducerea unui sistem al calității aduce beneficii tuturor părților implicate.

Obținerea calității presupune nu doar elaborarea standardelor corespunzătoare și asigurarea conformității cu acestea, dar performanța calității trebuie să conducă la satisfacerea cerințelor și așteptărilor clienților. În acest context realizarea sistematică a calității în servicii, precum și adoptarea măsurilor corespunzătoare reprezintă o prioritate de importanță majoră în prezent. Astfel, asigurarea competitivității serviciilor trebuie să aibă la bază managementul calității, acesta fiind o modalitate de a asigura competitivitatea și implicit credibilitatea firmei pe piață.

CONCLUZII

În concluzie poate fi menționat, că criteriile de măsurare a calității serviciului pot fi determinate ca nivel de satisfacție al clientului, precum:

- Gradul de anticipare a nevoilor clientului, sau procentele serviciilor care nu se acordă din cauza că nu au fost avute în vedere de furnizorul serviciului, deși clientul se așteaptă să i se ofere.
- Gradul de precizie în definirea conținutului serviciului, sau numărul mediu al „rundelor” de discuții între furnizorul și beneficiarul serviciilor până se ajunge la un acord în privința definirii conținutului serviciului.
- Gradul de satisfacere cererii de servicii, sau procentul tuturor cererilor clienților de servicii care nu pot fi satisfăcute din lipsa de specialiști sau a bazei materiale necesare.
- Gradul de flexibilitate (promptitudinea) cu care se răspunde la situații de urgență, sau timpul mediu de la primirea cererii clientului până ca serviciul respectiv să se ofere.
- Gradul de eficiență în rezolvarea problemelor privind serviciul, sau procentul tuturor problemelor pentru care serviciul promis nu poate fi oferit în intervalul de timp stabilit inițial.

Îmbunătățirea calității serviciilor contribuie la sporirea gradului de satisfacere a nevoilor consumatorului și are urmări pozitive atât în relație cu piața, prin contribuția sa la îmbunătățirea imaginii entității prestatoare de servicii datorită calității, precum și la creșterea și consolidarea cotei de piață. De asemenea creșterea calității serviciilor influențează pozitiv asupra întreprinderii prin elaborarea unor strategii de practicare a prețuri mai mari, prin obținerea de venituri mai mari din vânzările realizate, prin creșterea productivității muncii datorită investițiilor în echipamente

performante și materii prime mai bune. Toate acestea contribuie esențial la realizarea profiturilor mai înalte și scăderea costurilor de producție în cadrul unității prestatoare de servicii.

REFERINȚE

1. Heyne P., Boettke P., Modul de gândire economic, Editura: BIZZKIT, 2012
2. Ionașcu V., Bogdănel D., Danielescu D. P., Economia serviciilor Teorie și aplicații, 2013, Editura Pro Universitaria, ISBN 978-606-647-678-2
3. Ioncica, Maria; Minciu, Rodica; Stanciulescu, Gabriela, Economia serviciilor, Ed. Uranus, Bucuresti, 1997
4. Petre, T., Iordache, G., Simionescu, G., Mihai, ST., Studiul calității produselor și serviciilor, Editura Niculescu ABC, 2005
5. SR EN ISO 9000: 2015, <https://www.asro.ro/iso-9000-managementul-calitatii/>