

Е. А. Гудошина – магистрант кафедры инноватики и базовой магистерской подготовки
В. М. Милова (канд. техн. наук) – научный руководитель

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГИ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ КАЧЕСТВА

Различные подходы к восприятию и оценке качества услуги, такие как концепция «нейтральных зон» Ч. Бернарда, типология эффективности элементов обслуживания Е. Кедотта и Н. Терджена, теория привлекательности качество по Н. Кано и т.д., основаны на выделении потребителем в услуге некоторых свойств, формирующих отношение потребителя к услуге в целом. Причем эта оценка базируется на сравнении ожидаемого и реально полученного уровня качества услуги по выделенным свойствам. Результатом такой оценки является степень удовлетворенности потребителя предоставленным сервисным обслуживанием.

Следовательно, для достижения максимума лояльности потребителя и повышения доходности компании, предоставляющей услуги, необходимо постоянно повышать степень удовлетворенности потребителя, которая основана на выполнении или даже превышении его запросов.

Но, как известно, чаще всего, поставщики услуг и их потребители смотрят на одни и те же вещи по-разному. Поставщики обычно мыслят в терминах услуги, которую они поставляют, людей, которых они нанимают для предоставления этой услуги, и технологий, используемых сотрудниками при оказании услуг. Потребители смотрят на вещи со своих позиций, основывая свою оценку поставщика на том, получили ли они результаты, последствия или выгоды, на которые они рассчитывали.

Поэтому, альтернативным решением измерения качества услуги является метод разложения услуги на составляющие процессы, для каждого из которых определяются показатели качества, характеризующие процессы и этапы предоставления услуги. В этом случае оценка качества услуги строится как сумма оценок составляющих процессов, где большое значение имеет характер, содержание процесса.

При предоставлении организацией комплекса услуг, для каждого конкретного потребителя формируется свой пакет услуг с определенными параметрами, на основании которого можно определить наиболее значимые для него требования.

Определение основных параметров услуги позволяет с учетом зависимости между требованиями и показателями установить выборку значимых показателей качества из представленной совокупности для каждого частного случая оказания комплекса услуг.

На этом основана первая часть описываемой методики, которая включает следующие этапы:

- 1) определение сторон, заинтересованных в деятельности организации, предоставляющей услуги;
- 2) определение требований заинтересованных сторон к услуге;
- 3) классификация показателей качества услуги;
- 4) установление зависимости между требованиями заинтересованных сторон и показателей качества и взаимного влияния между показателями;
- 5) определение параметров услуги для конкретного потребителя;
- 6) определение репрезентативной выборки показателей качества по заданным параметрам услуги на основе установления рейтинга выявленных требований потребителей и расчета коэффициента весомости показателей качества.

Для установления зависимости, описанной на 4 этапе, построим матрицу связей, в которой в наглядной форме представляются требования вовлеченных в процесс оказания услуги заинтересованных сторон и показатели качества услуги. Обозначим исследуемые требования через $(a_1, a_2 \dots a_i)$, а показатели через $(b_1, b_2 \dots b_j)$. Матрица заполняется знаками, характеризующими тесноту связей: • – сильные, ° – слабые, * – средние (рис. 1)

Требования к услуге	Показатели качества			
	b_1	b_2	b_3	b_4

a_1				*
a_2	•	○		
a_3		○		
a_4	*			•
a_5		•		

Рис. 1. Матрица связей

Если символ отсутствует в столбце матрицы, то, следовательно, показатель b_j , соответствующий столбцу, не влияет ни на одно из требований в соответствующей строке.

Аналогичная диаграмма строится для описания связи между показателями качества (рис. 2).

Показатели качества	b_1	b_2	b_3	b_4
b_1	•			
b_2	•	•		
b_3		○	•	
b_4	*	*		•

Рис. 2 . Матрица связей показателей качества

Вторая часть данной методики заключается в расчете степени влияния на качество показателей услуги, не удовлетворяющих заданному диапазону значений, основанная на установлении зависимости между требованиями заинтересованных сторон и показателями качества с учетом их взаимного влияния друг на друга и последующим сравнением фактических значений показателей с ожидаемыми значениями. Вторая часть реализуется в 4 этапа.

Этап 1. Расчет коэффициентов весоности показателей качества.

Коэффициент весоности рассчитывается по рангам, определяющим рейтинг требований заинтересованных сторон, выбранных из общей совокупности требований на основе заданных параметров услуги.

$$\varphi_j = \frac{\sum_{i=1}^m v_i \lambda_{i,j}}{K} \quad (1)$$

где φ_j – коэффициент весоности показателя качества; i – номер требования в исходной совокупности требований заинтересованных сторон; j – номер показателя в исходной совокупности показателей качества полного комплекса услуг; v_i – значение ранга требования; $\lambda_{i,j}$ – коэффициент корреляции между требованием и показателем качества; K – количество показателей качества в исходной совокупности.

Для упрощения процедуры расчета было сделано одно допущение – коэффициент корреляции может принимать два значения: 0 или 1, т.е. определяется только наличие взаимосвязи между требованием и показателем качества, без установления тесноты связи.

Этап 2. Определение репрезентативной выборки показателей качества.

На втором этапе определяется выборка показателей качества на основании полученных значений коэффициентов весоности. Для этого задается следующее условие:

$$\begin{aligned} &\text{если } \varphi_j < M, \text{ то } y_i \notin G; \\ &\text{если } \varphi_j \geq M, \text{ то } y_i \in G; \end{aligned} \quad (2)$$

где M – критическое значение коэффициента весоности для заданных параметров услуги; G – репрезентативная выборка показателей качества услуги.

Критическое значение коэффициента весомости M , который определяет необходимость оценки каждого показателя качества, может существенно отличаться в зависимости от сферы деятельности сервисной организации, поэтому рекомендуется определять его значение путем экспертных оценок.

Этап 3. Определение показателей качества, не удовлетворяющих заданному диапазону значений (далее НЗД).

Для определения НЗД показателей качества, необходимо определить их идеальные значения, к которым стремится организация $y_{эм}$. Но получить идеальное значение показателя практически невозможно, т.к. на его значение оказывают влияние другие показатели качества, а также внешние факторы. Поэтому задается диапазон эталонного значения показателя качества, полученный методом экспертных оценок:

$$y_{эм} \in [y_{эм1}; y_{эмn}] \quad (3)$$

После задания эталонный диапазон каждого показателя качества и получения его фактического значения в процессе предоставления услуги, определяется степень выполнимости данного показателя качества на основе сравнения эталонных значений с полученным в процессе предоставления услуги:

$$\xi = \begin{cases} 1, & \text{если } y_i \in [y_{эм1}; y_{эмn}] \\ 0, & \text{если } y_i \notin [y_{эм1}; y_{эмn}] \end{cases} \quad (4)$$

Проведенный расчет определяет новую выборку, которая содержит показатели качества, не удовлетворяющие заданному диапазону значений, а, следовательно, требующие разработки и внедрения корректирующих мероприятий.

Этап 4. Оценка качества услуги.

Для получения оценки о качестве услуги необходимо задать эталонное значение критерия качества услуги U , которое определяется путем экспертных оценок, исходя из индивидуальных особенностей и специфики услуг, и сравнить его с фактическим критерием оценки качества услуг P_k полученным в ходе сложения коэффициентов весомостей НЗД показателей:

$$P_k = \sum_{j=1}^n \varphi_{j, \text{НЗД}} \quad (6)$$

где P_k – критерий оценки качества услуги; $\varphi_{j, \text{НЗД}}$ – коэффициент весомости НЗД показателя качества.

Вторая часть методики принятия решений о качестве услуги имеет циклический характер и позволяет постоянно отслеживать ход протекания процессов услуги, причем эту оценку могут осуществлять как руководители организации, оценивая весь комплекс предоставляемых услуг, так и непосредственные исполнители отдельных процессов предоставления услуги.

Основным достоинством представленной методики является возможность проведения оценки качества услуг на основе определения репрезентативной выборки показателей качества из представленной совокупности показателей, взаимосвязанных с требованиями сторон, заинтересованных в деятельности организации и с учетом значимости требований для каждого частного случая оказания комплекса услуг.

Библиографический список

1. Курочкина А.Ю. Научно-методические основы оценки качества услуг. Диссертация на соискание степени кандидата экономических наук. СПб., 2001 - 165с.
2. Трайнев В.А., Трайнев О.В. Параметрические модели в экспертных методах оценки при принятии решений. — М.: Издательство Прометей, 2003-232 с.