DOI: 10.17117/na.2016.09.01.118

<http://ucom.ru/doc/na.2016.09.01.118.pdf>

Поступила (Received): 22.09.2016

Нуждина М.В. Контроль качества услуг в сфере сервиса

Nuzhdina M.V.
Quality control in the field of services of service

Качество предоставляемых услуг в сфере сервиса зависит от заинтересованности как производителей, так и поставщиков продукции и услуг. Качество охватывает все виды услуг деятельности, является главным конкурентным преимуществом. Но быть конкурентно способным не означает выпуск продукции или услуг самых престижных торговых марок. Качество необходимо для всех слоёв населения. Поэтому нужна соответствующая материальная база, заинтересованной квалифицированный персонал, а также чёткое управление качеством

Ключевые слова: качество услуг, показатели качества, стандартизация, сертификация

Нуждина Марина Владимировна

Старший преподаватель

Нижегородский государственный инженерно-экономический университет

Нижегородская область, р.п. Воротынец, ул. Мира, 7

Quality of service in the field of service depends on the interest of both producers and suppliers of products and services. Quality covers all types of service activities is a major competitive advantage. But to be able to competitively release does not mean the products or services the most prestigious brands. Quality is necessary for all segments of the population. Therefore need appropriate material base, qualified personnel concerned, as well as a clear quality control

Key words: quality of services, quality indicators, certification

Nuzhdina Marina Vladimirovna

Senior Lecturer

Nizhny Novgorod state university of engineering and economics

Nizhny Novgorod reg., sett. Vorotynets, Mira st., 7

Актуальность данной темы заключается в том, что по мере развития общества, роста производительных сил происходит определенное развитие сферы услуг. Поэтому будет естественным, что между конкурирующими предприятиями преимущество будет у той, которая оказывает услуги более высокого качества.

«Под качеством услуги (сервиса) понимается совокупность организационных, функциональных, эстетических, технических, технологических характеристик услуги, отражающая степень экономической (ценовой) доступности ожиданиям потребителя, предназначенной для удовлетворения обусловленных или предполагаемых потребностей в заданный промежуток времени, показывающая соответствие своему назначению и предъявляемым к услуге требованиям» [8, с. 54].

Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. [8, с. 54].

Качество услуги во многом зависит от качества обслуживания потребителей.

Все предлагаемые услуги должны соответствовать нормативным требованиям. Исполнитель услуг обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, технологических регламентах, санитарных, противопожарных правилах и других нормативных документах обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества [8, с.54].

Качество услуг имеет специфические возможности и складывается из следующих составляющих: качество исполнения услуг и качество обслуживания населения.

Качество исполнения услуг – степень соответствия потребительских свойств услуги конкретной общественной потребности, отвечающей как требованиям действующей нормативно-технической документации, так и пожеланиям конкретного потребителя услуги, согласованным при приеме заказа, при оптимальных социально-экономических результатах ее исполнения [6, с.25].

Качество обслуживания населения – степень соответствия потребительских свойств процессов обслуживания общественной потребности, характеризующейся совокупностью условий, методов и средств, обеспечивающих конкретному потребителю возможность получения услуги с минимальными затратами времени и высокой культурой обслуживания при оптимальных социально-экономических результатах обслуживания. Свойство услуги (обслуживания) – это объективная особенность услуги (обслуживания), которая проявляется при ее оказании и потреблении (осуществлении обслуживания) [6, с.25].

Контроль – проверка соответствия объекта установленным техническим требованиям.

При оценке уровня качества услуг необходимо учитывать также экономические показатели, характеризующие стоимость услуги, затраты на ее разработку и предоставление.

Показатели назначения услуги характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена [8, с.56].

Показатели назначения подразделяются на четыре подгруппы:

- 1) показатели применения;
- 2) показатели совместимости;
- 3) показатели предприятия;
- 4) специфические показатели, характерные для отдельных видов услуг [8, с. 56].

Показатели информативности услуг. Информативность услуг характеризуется:

– наличием необходимой достоверной информации об ассортименте услуг, исполнителе, правилах и условиях оказания услуг, в том числе о правилах оказания услуг и правах покупателей;

– соответствием персонала своему профессиональному назначению, в том числе компетентности и способности предоставить покупателям нужную информацию [8, с. 56].

Показатели применения характеризуют свойства услуги, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее распространения.

Качество услуг и обслуживания характеризуется показателями качества.

Показатель качества услуги (обслуживания) – это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Перечень показателей качества услуг

– Доступность: услугу легко получить в удобном месте, в удобное время, без излишнего ожидания ее предоставления;

– Коммуникабельность: описание услуги выполнено на языке клиента и является точным;

– Компетентность: обслуживающий персонал обладает требуемыми навыками и знаниями;

– Обходительность: персонал приветлив, уважителен и заботлив;

– Доверительность: на компанию и ее служащих можно положиться, т. к. они действительно стремятся удовлетворить любые запросы клиентов;

– Надежность: услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне;

– Отзывчивость: служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов;

– Безопасность: предоставляемые услуги не несут с собой никакой опасности или риска и не дают повода для каких-либо сомнений;

– Осязаемость: осязаемые компоненты услуги верно отражают ее качество;

– Понимание/Знание клиента: служащие стараются как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделяют внимание [9].

Следующие восемь принципов менеджмента качества были определены для того, чтобы высшее руководство могло применять их для улучшения деятельности организации.

1. Ориентация на потребителя

Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания.

2. Лидерство руководителя

Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.

3. Вовлечение работников

Работники всех уровней составляют основу организации, поэтому их полное вовлечение в решение задач дает возможность организации с выгодой использовать их способности.

4. Процессный подход

Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.

5. Системный подход к менеджменту

Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют повышению результативности и эффективности организации при достижении ее целей.

6. Постоянное улучшение

Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель.

7. Принятие решений, основанное на фактах

Эффективные решения должны основываться на анализе данных и информации.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Организация и ее поставщики взаимозависимы, поэтому отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Эти восемь принципов менеджмента качества были взяты за основу при разработке стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство стандартов ISO 9000 [1].

Из приведенного высказывания можно сделать следующие выводы:

- качество должно быть и является главным во всем;
- для создания и обеспечения высокого качества необходимо высококачественное сырье, материалы и т.п.;
- без обеспечения, сохранения и улучшения качества последствия могут быть необратимо тяжелыми;
- высокое качество обеспечивается, сохраняется и совершенствуется.

Понимание нужд потребителей и способность предоставить надежную и качественную услугу, достигается за счет постоянных инвестиций в повышение профессионализма сотрудников. Репутация и безопасность представляют собой взаимосвязанные факторы.

Важным элементом в системах управления качеством услуг является стандартизация. Согласно нормативным документам стандартизация – это деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик (как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых), обеспечивающая право потребителя на приобретение товаров надлежащего качества, а также право на безопасность и комфортность труда [4, с.9].

Стандарт – нормативный документ, утвержденный соответствующим органом, в котором утверждаются общие принципы, нормы, и характеристики для продукции, работ или услуг, причем данные правила устанавливаются для добровольного многократного использования [4, с.12].

Объект стандартизации – услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т.п. Стандартизация может касаться объекта в целом или его отдельных оставляющих [4, с.12].

Область стандартизации – совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации [4, с.12].

Уровни стандартизации:

- Международный;
- Региональный;
- Национальный.

Международная и региональная стандартизация осуществляется специалистами стран, представленных в соответствующих международных и региональных организациях. Документ технических условий устанавливает технические требования, которым должна удовлетворять услуга. В документе должны быть указаны, в случае необходимости, процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли требования.

Свод правил – документ, рекомендуемый технические правила или процедуры проектирования, изготовления, обслуживания, эксплуатации.

Регламент – документ, содержащий обязательные правовые нормы, принятый органом власти [4, с.13].

В российском законодательстве качество услуг регулируется посредством Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей".

Также существуют и другие стандарты, регулирующие качество услуг:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества [1]. Настоящий стандарт содержит основные понятия, принципы и терминологию систем менеджмента качества (СМК), а также основу для других стандартов на системы менеджмента качества. Настоящий стандарт представляет четко определенную систему менеджмента качества на основе структуры, которая объединяет установленные основные понятия, принципы, процессы и ресурсы в отношении качества, чтобы оказать помощь организациям в реализации их целей [1].

Цель настоящего стандарта направлена на повышение осведомленности организации об ее обязательствах и приверженности удовлетворению потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон, а также достижению удовлетворенности ее продукцией и услугами [1].

ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру показателей качества услуг и порядок выбора номенклатуры, классификацию и применимость методов контроля и оценки показателей качества услуг [2].

Положения настоящего стандарта распространяются на услуги, предоставляемые юридическими лицами различных организационно – правовых форм, а также индивидуальными предпринимателями.

Стандарт может быть использован для оценки систем менеджмента качества в организациях, предоставляющих услуги населению [2].

ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

Настоящий стандарт содержит рекомендации по достижению устойчивого успеха любой организации в сложной, требовательной и постоянно меняющейся среде путем использования подхода на основе менеджмента качества [3].

Сертификация – это форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров, осуществляемая органом по сертификации [5, с.128].

Сертификация бывает обязательной и добровольной.

Обязательная сертификация – процедура подтверждения аккредитованным органом по проведению сертификации на соответствие продукции установленным обязательным требованиям, является формой контроля государства и безопасности продукции и услуг [5, с.139].

Обязательная сертификация осуществляется в случаях, обозначенных в законодательных актах РФ:

1. законах РФ;
2. нормативных актах Правительства РФ.

Согласно ст.7 Закона «О защите прав потребителей» перечень товаров (работ и услуг) утверждается Правительством РФ и подлежит обязательной сертификации [5, с.139].

Участниками обязательной сертификации являются:

Изготовитель продукции и исполнитель услуг (первая сторона);
Заказчик и продавец (могут быть и первой и второй стороной);

Организации, имеющие полномочия на проведение сертификации товаров, работ и услуг (третья сторона).

Добровольная сертификация-процедура, осуществляемая согласно Закону РФ «О сертификации продукции и услуг» по инициативе заявителя для подтверждения на предмет соответствия продукции или услуги требуемым нормам стандартов, правил, технических условий, рецептур и других нормативных документов, представленных заявителем [5, с.140].

Добровольная сертификация проводится органами по сертификации по договорным ценам и только после получения обязательного сертификата безопасности.

Объектами сертификации выступают:

- Продукция;
- Услуги;
- Оборудование;
- Предприятие;
- Система управления качеством;
- Материалы;
- Организации, занимающиеся ремонтом и техобслуживанием оборудования [5, с.140].

На основании вышеизложенного, важно выделить следующее. Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Качество услуги во многом зависит от качества обслуживания потребителей.

В современной концепции и практике управления качеством услуг преимущественно достижения высокого качества предоставляемых услуг обуславливается как одна из основных целей и задач развития сервисного производства. Улучшение качества оказания услуг – это мероприятия, предпринимаемые

повсюду для повышения эффективности оказания услуг и привлечения большего числа потребителей. Кроме общепринятых стандартов обслуживания, также есть и особые требования, стандарты в отдельности по каждой организации для улучшения предоставляемых услуг, во второй главе рассмотрим конкретные требования и стандарты для предоставления гостиничных услуг на примере гостиницы.

Список используемых источников:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 Системы менеджмента качества.
2. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
4. Арляпова Е. В. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг. Томск: Издательство ТПУ, 2011. 140 с.
5. Бисерова В.А., Демидова Н.В., Якорева А.С. Метрология, стандартизация и сертификация. Саратов: Научная книга, 2012. 159 с.
6. Господинова М.П., Жаворонкова О.Р., Шкробтак А.И. Повышение качества туристических услуг // Культура народов Причерноморья. 2012. №220. С. 25–28.
7. Комаров Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники. М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2012. 128 с.
8. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность. М.: Дашков и К, 2013. 284 с.
9. Управление качеством в сфере услуг. URL:<http://bipars.ru>

© 2016, Нуждина М.В.

Контроль качества услуг в сфере сервиса

© 2016, Nuzhdina M.V.

Quality control in the field of services of service