

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ

*Легезина Г.И., к.т.н., доц.*

*Санкт-Петербургский государственный университет  
промышленных технологий и дизайна,  
г. Санкт-Петербург, Российская Федерация*

Реферат. В статье рассмотрены актуальные вопросы оценки качества услуг при ремонте и техническом обслуживании автотранспортных средств с использованием инструментов управления качеством.

Ключевые слова: качество услуг, оценка качества, управление качеством, автотранспортное средство, инструменты управления качеством.

На современном этапе развития экономики ряда стран имеет место ускоренное развитие сферы услуг по сравнению с производственной сферой, что связано с появлением новых видов услуги и быстрым реагированием данной сферы к потребностям рынка. Одним из критериев конкурентоспособности предприятий и их устойчивого положения на рынке является удовлетворенность потребителя, что также относится и к сфере услуг.

Одним из важных сегментов рынка является автомобильный рынок, что, в свою очередь, приводит к возникновению сферы услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств в этом сегменте.

Качество услуги предприятий сервиса предполагает как оценку результата, так и оценку самого процесса оказания услуги. К качественной оценке результата услуги можно отнести соответствие услуги стандартам, если они разработаны; наличие информации о перечне и способах оказания услуги; о материалах и комплектующих, используемых при оказании услуги – их безопасности и экологичности; о стоимости оказываемых услуг, возможности их удорожания или удешевления в зависимости от стоимости исходных материалов и комплектующих. К качественной оценке процесса оказания услуги, т. е. к сервису, можно отнести квалификацию работника, оказывающего услугу, т. е. наличие у него образования или соответствующей квалификации, разряда; коммуникативные качества персонала; сроки выполнения услуги; наличие комфортных условий ожидания при оказании услуги; удобный режим работы предприятия. Следует также отметить, что при оценке качества услуг возможно применение как количественных критериев, например, стоимость услуги, квалификация персонала; так и применение вербальных показателей, например, некомфортные условия ожидания оказания услуги.

Для оценки качества услуг предприятия, как правило, используют обратную связь с потребителем, в частности, оценивая жалобы потребителей к качеству услуг. Для управления качеством услуг используют существующие инструменты управления, анализ которых осуществляют на основании анкетирования потребителей. Для анализа причин неудовлетворенности потребителей качеством услуг часто используют мнемонический прием или правило 6М, позволяющий стратифицировать исходные данные по определенным категориям.

В наших исследованиях при оценке качества услуг, оказываемых потребителям при техническом обслуживании автотранспортных средств, рассматривалась проблема увеличения количества жалоб потребителей с использованием мнемонического приема 6М, диаграммы сродства и «дерева причин». По итогам обработки анкет были выделены следующие факторы – категории: персонал, оборудование, комплектующие, технология, среда, измерение.

Для указанных категорий устанавливались причинно-следственные связи, которые представлены в диаграмме сродства (табл. 1).

Для визуализации полученных результатов применялся такой инструмент управления качеством, как древовидная диаграмма – «дерево причин» (рис. 1). Дальнейшая обработка полученных данных позволит разработать корректирующие и предупреждающие мероприятия по повышению качества оказываемых услуг.

Таблица 1 – Категории и причины

Категории	Причины			
Персонал	Низкая и/или несоответствующая квалификация	Отсутствие мотивации	Большая загруженность	
Оборудование	Несовременное оборудование	Оборудование с дефектами	Недостаток оборудования	
Комплектующие	Отсутствие соответствующих запасных частей и комплектующих	Большой срок поставки соответствующих запасных частей и комплектующих		
Технология	Несоблюдение технологии выполнения ремонта	Отсутствие технологических режимов оказания услуги		
Среда	Недостаточный штат рабочих	Отсутствие необходимой услуги	Большое время ожидания оказания услуги	Неудобный режим работы предприятия
Измерение	Отсутствие стандартов и/или нормативно-технической документации на критерии оценки качества	Необоснованные цены на услуги	Отсутствие или недостаток приборов для оценки соответствия выполненных работ стандарту	

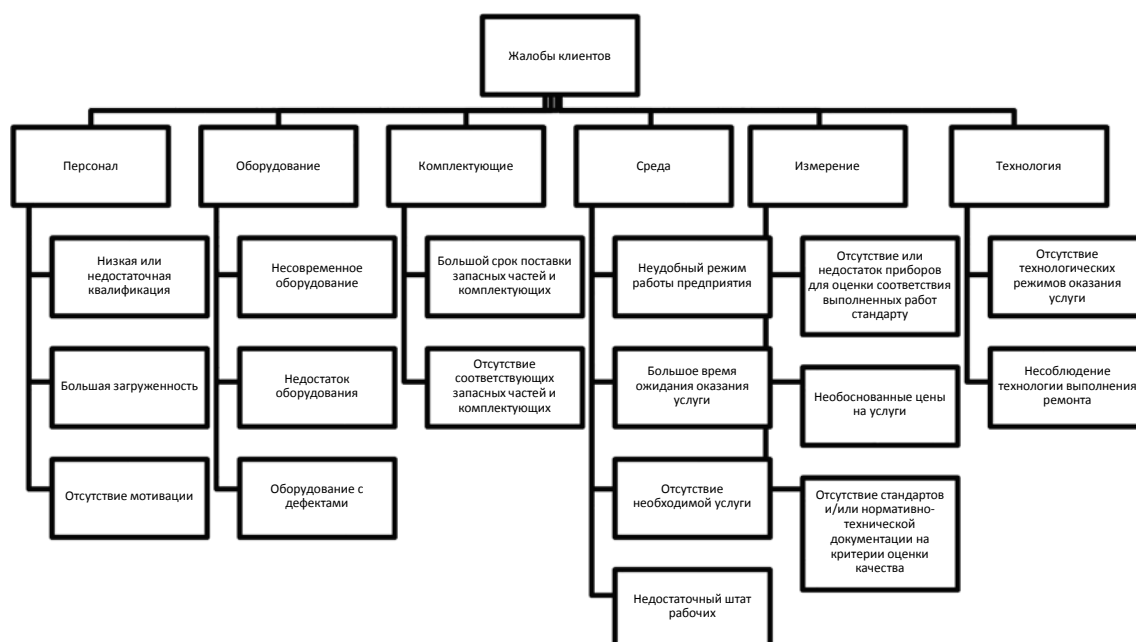


Рисунок 1 – Дерево причин увеличения жалоб потребителей услуг

Исходя из проведенных исследований, следует отметить, что при разработке требований к процессу оказания услуги возникает необходимость учета всей системы факторов, влияющих как на результат, так и на процесс оказания услуги. В связи с этим особую актуальность приобретает разработка и внедрение стандартов организаций, которые позволят учитывать особенности специфики услуг, категории потребителей, особенности взаимодействия заинтересованных сторон.