

Усовершенствование систем управления качеством услуг на базе международных стандартов

*Национальный аэрокосмический университет им. Н. Е. Жуковского
«Харьковский авиационный институт»*

Проведен анализ систем качества. Выявлены основные преимущества и недостатки систем. Предложены критерии оценивания качества услуг.

Ключевые слова: нравственный подход, профессиональный подход, конкурентный подход, подход обязательной подотчетности, система качества.

Введение

В настоящее время не существует универсальной системы контроля качества услуг. Ясное понимание термина «качество» является основой для предоставления услуг и функционирования рыночных отношений. Воспринимаемое качество услуги представляет собой самый важный фактор, влияющий на его производительность. Кроме того следует отметить, что качество, определенное клиентом, более важно, чем цена при определении спроса на качество предоставляемых услуг. Для того, чтобы оценить качество, необходимо руководствоваться набором специальных показателей качества, которые отражают полноту всех услуг.

Услуги являются специфическим видом продуктов труда, который отличается большой разновидностью и неоднородностью.

Основные особенности услуг, отличающие их от товаров показаны на рисунке.

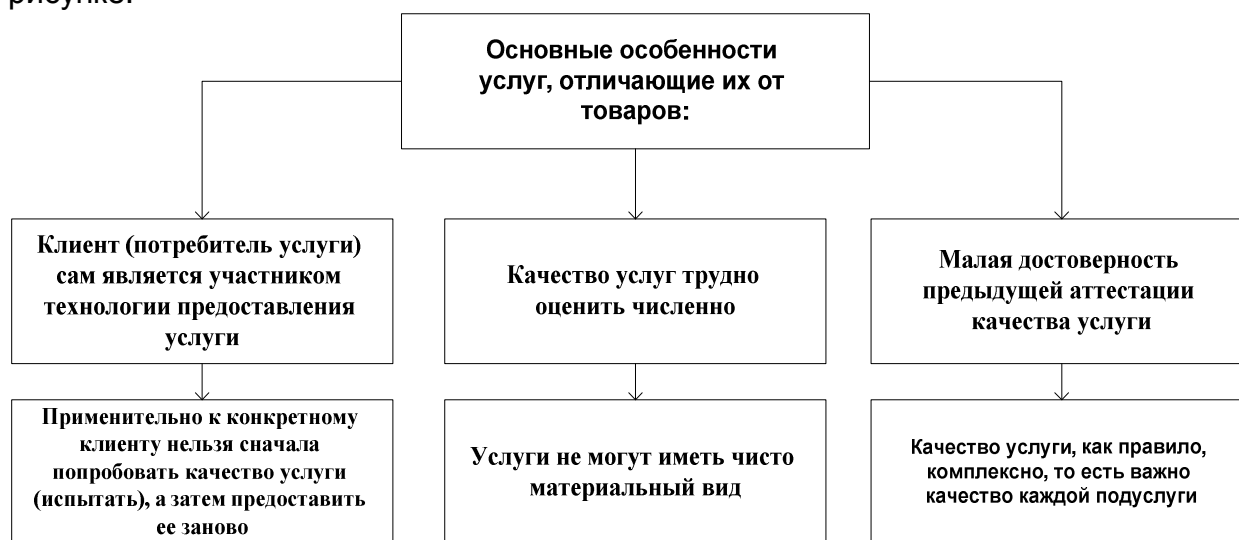


Рис. 1 – Основные особенности услуг, отличающие их от товаров

Государственная система управления качеством Украины создана с учетом требований международных стандартов. Прежде всего, это серия стандартов ISO 9000. Они обеспечивают потребителю право активно влиять на качество

продукции, а также законодательную базу, нормативы которой предусматривают, что для создания качественной продукции необходимо обеспечить качественное выполнение всех процессов, которые реализуются в рамках предприятия.

Международные стандарты ISO 9000 определяют разработку, внедрение и функционирование систем качества. Они не касаются конкретного сектора промышленности или экономики и представляют собой наставления по управлению качеством и общие требования по обеспечению качества, выбора и построения элементов систем качества [1].

Постановка задачи

Сложность идентифицировать качество услуги заключается в интегрировании самой системы качества, которая находится в промежуточном функционировании. Дать качественную оценку той или иной услуги невозможно. Все это связано с отсутствием системы качества услуг. Поэтому рассмотрение данной проблемы будет актуальным.

Возможность применения систем качества

В мировой практике используют различные системы качества, которые функционируют в соответствии с международной серией стандартов ISO.

Одной из них является система общего управления качеством TQM (total quality management).

Работает система TQM на основании четырех подходов:

1. Нравственный подход.

Этот подход базируется на том, что заказчики и клиенты любой сферы обслуживания заслуживают наилучшего качества предоставления услуг. Квалификация персонала и администрации должна воплощать свои собственные усилия для обеспечения самых лучших возможностей получения качественных услуг.

2. Профессиональный подход.

Такой подход тесно связан с нравственным подходом. Профессионализм подразумевает ориентир на заказчиков и клиентов, а также обязанность удовлетворять их потребности путем использования наиболее подходящих маркетинговых методов. Организации используют свой профессионализм, чтобы повышать качество услуг. Это подразумевает ответственность руководства обеспечивать предоставление услуг по самым высоким стандартам.

Трансформационное качество достигается не через присоединение к системам и процедурам, а через руководство.

3. Конкурентный подход.

Конкуренция – это неотъемлемая часть реальности в нынешнем мире услуг. Уменьшение количества заказчиков и клиентов может привести к увольнению работников, и в конечном итоге жизнеспособность организации может оказаться под угрозой. Работники могут справиться с задачей конкуренции, работая над повышением качества услуг и механизмов подготовки.

Важность TQM для успешного функционирования организации состоит в том, что этот процесс, ориентированный на клиента, на потребности клиентов, обеспечивает механизмы для реагирования на их потребности и нужды. Конкуренция требует стратегий, которые четко дифференцируют организацию от

конкурентов. Иногда качество может быть единственным дифференцирующим фактором для организации. Сосредоточение внимания на потребностях клиента, который находится в центре качества, является одним из наиболее эффективных методов противостояния конкуренции и жизнеспособности организации.

4. *Подход обязательной подотчетности.*

Организации должны соответствовать экономическим особенностям рынка сбыта услуг, чтобы быть более ответственными и публично демонстрировать высокие стандарты. Общее обеспечение качества поддерживает обязательность подотчетности, продвигая объективные результаты процесса предоставления услуг, а также механизмы для повышения качества. Повышение качества становится все более важным, поскольку организации добиваются большего контроля над своими собственными делами [2].

Существует еще одна система качества – HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Система менеджмента качества HACCP построена на следующих семи принципах:

- 1) анализ и оценка рисков;
- 2) выявление критических контрольных точек;
- 3) установление критических пределов;
- 4) разработка системы мониторинга;
- 5) разработка корректирующих действий;
- 6) документирование всех стадий и процедур;
- 7) разработка процедур проверки разработанной системы.

Следующая система качества имеет название «Just in time», буквально означающая «производство точно в срок». Ее фундаментальный смысл – ноль запасов, ноль отказов, ноль дефектов.

Система качества «Just in time» представляет собой технологию, которая подразумевает снижение запаса материалов благодаря подаче деталей на каждый участок производства в тот момент, когда они там нужны. Система представляет собой борьбу за ликвидацию складов, комплектующих изделий и идеально поставленное снабжение со стороны поставщиков.

В целом преимущество системы поставок точно в срок позволяет избежать проблемы перепроизводства, уменьшить до минимально возможного уровня материальные запасы и устранить необоснованные затраты на складское хранение. Представленная система кроме всего прочего позволяет организовать производство с минимумом дефектов. Наконец, при осуществлении поставок точно в срок компании всегда стремятся повысить качество производства, все время ищут новые пути, которые позволят им работать эффективнее [3].

Каждая из этих систем имеет свои преимущества и недостатки (таблица 1).

Таблица 1

Преимущества и недостатки систем качества, которые функционируют в соответствии с международной серией стандартов ISO

Система качества	Преимущества	Недостатки
TQM	1. Низкая стоимость. TQM. 2. TQM снижает затраты для всей деловой инфраструктуры в	1. Сопротивление переменам. 2. Работники могут

	<p>организации.</p> <p>3. TQM помогает различным ведомствам сообщать друг другу о нуждах, проблемах и желаниях, для того, чтобы находить совместные, эффективные решения.</p> <p>4. Система TQM помогает сократить издержки по всей цепочке поставок, распределения, доставки, получения, учета и управления отделами без потери производительности или способности действовать быстро в условиях изменений</p>	<p>чувствовать, что их рабочие места или отдельные обязанности в рамках компании находятся в опасности при внедрении TQM.</p> <p>3. Риск потери квалифицированной рабочей силы.</p> <p>4. Общая атмосфера недовольства может негативно сказаться на распространении идей, возможен даже «бунт на корабле».</p> <p>5. Если сотрудники не смогут выполнять функции согласно новым стандартам, будут сопротивляться и подговаривать коллег, это приведет к увеличению расходов и торможению всего процесса</p>
НАССР	<p>1. НАССР представляет собой структурированный процесс, который обеспечивает документированные доказательства качества идентификации опасностей, управления и снижения рисков.</p> <p>2. Эта система ориентирована на решение практических задач, как и где в процессе производства можно предупредить появление опасностей и управлять ими.</p> <p>3. Система позволяет управлять рисками в процессе производства, не полагаясь только на контроль готовой продукции.</p> <p>4. Эта система дает возможность идентифицировать опасности, вызванные действиями человека, и содержит инструкцию управления в момент совершения ошибочного действия</p>	<p>1. Для применения этого метода необходимо, чтобы опасности были идентифицированы и определен соответствующий им риск.</p> <p>2. Должны быть определены необходимые средства управления.</p> <p>3. В процессе применения системы НАССР необходимо определить критические контрольные точки, контролируемые параметры, что не всегда возможно и часто требует применения других методов менеджмента риска.</p> <p>4. Не всегда есть возможность учесть изменения среднего процесса производства, когда контролируемый параметр изменяется вблизи границы</p>
«Just in	1. Уменьшение сроков	1. Возрастающие

time»	<p>производства конечного изделия.</p> <p>2. Сокращение издержек на хранение товара.</p> <p>3. Более высокая гибкость при внесении изменений в товар.</p> <p>4. Сокращение сроков подготовки к производству.</p> <p>5. Улучшенный контроль качества.</p> <p>6. Более равномерный график производства.</p> <p>7. Минимум сбоев на производстве.</p> <p>8. Низка вероятность перепроизводства</p>	<p>транспортные расходы. Может оказаться дешевле хранить товар на складе, чем постоянно его доставлять.</p> <p>2. Экономическая ситуация, пример скачков цен на нефть могут разрушить всю систему.</p> <p>3. Зависимость от партнеров по поставкам.</p> <p>4. Дополнительная работа, которую постоянно необходимо проводить при разгрузках.</p> <p>5. Возможность простоев среди рабочих. Существует вероятность возникновения ситуации, когда материалов не будет, а работа будет сделана.</p> <p>6. Для организации этой системы нужен хороший менеджмент</p>
-------	---	---

Выводы

Следовательно, можно сделать вывод, что все системы по-своему уникальны, но в них есть один общий недостаток – они не применимы для оценки качества конкретных видов услуг. Как таковой универсальной системы контроля качества услуг не существует. Есть лишь нормативная документация, которая регулирует поставку и работоспособность различных дополнительных материальных средств.

Чтобы усовершенствовать данные системы качества, необходимо разработать универсальную критериальную оценку, которая будет отражать комплексное качество услуги.

Основываясь на этом, можно предложить такой специфический набор показателей качества:

- 1) качество материальных элементов, используемых при предоставлении услуги;
- 2) надежность оказанной услуги (например, при предоставлении банковской услуги – гарантированность получения вклада клиентом);
- 3) своевременность – обеспечение предоставления услуги строго в нужное клиенту время;
- 4) полнота – предоставление клиенту услуги в полном объеме;
- 5) социально-психологический показатель, определяющий вежливость по отношению к клиенту, его комфортность, т.е. гибкость и предусмотрительность сотрудников, степень гармоничной увязки с запросами и пожеланиями клиентов;
- 6) доступность – возможность клиентов без дополнительных проблем воспользоваться предлагаемой ему фирмой услугой;

7) комунікабельність, забезпечувана компанією, надаючою послугу, можливість простих і оперативних інформаційних і матеріальних обмінів [4].

Список літератури

1. Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика: навч. посіб./ Є. Ю. Сахно, М. С. Дорош., А. В. Ребенок. — К.: Центр учбової літератури, 2010. — 328 с.
2. Управління якістю: навч. посіб/ І.В. Сірохман, Т.М. Лозова, О.Я. Давидович, М.В. Калимон. — К. Центр учбової літератури, 2011. — 331 с.
3. Kudas O., Quality evaluation of pharmacy service in Ukraine: тези доп. — Х: Нац.аерокосм.ун-т ім. М. Є. Жуковського «ХАІ», 2017. — 139 с.
4. Chuchkalova K., Quality evaluation of urban passenger transport service: тези доп. — Х: Нац.аерокосм.ун-т ім. М. Є. Жуковського «ХАІ», 2017. — 139 с.

Поступила в редакцію 17.10.2017

Удосконалення систем управління якістю послуг базі міжнародних стандартів

Проведено аналіз систем якості. Виявлені основні переваги та недоліки систем. Запропоновані критерії оцінювання якості послуг.

Ключові слова: моральний підхід, професійний підхід, конкурентний підхід, підхід обов'язкової підзвітності, система якості.

Improvement of Management Systems of Services Quality Based on International Standards

Analysis of quality systems conducted. The main advantages and disadvantages of the systems are revealed. The criteria of service quality is proposed

Keywords: moral approach, professional approach, competitive approach, mandatory accountability approach, quality system

Сведения об авторах:

Поліщук Олена Олексіївна – канд. техн. наук, доцент кафедри Хімії, екології та експертиз них технологій, Національний аерокосмічний

університет ім. М.Є. Жуковського «Харківський авіаційний університет», Україна

Кудас Олена Сергіївна – магістр кафедри Хімії, екології та експертиз них технологій, Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського «Харківський авіаційний університет», Україна.

Чучкалова Катерина Сергіївна – магістр кафедри Хімії, екології та експертиз них технологій, Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського «Харківський авіаційний університет», Україна