

Кашицына Ангелина Михайловна

студентка

Суркова Мария Аркадьевна

канд. экон. наук, доцент, заведующая кафедрой
ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»
г. Ульяновск, Ульяновская область

ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ НА СОВРЕМЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА

Аннотация: в статье рассмотрены этапы контроля качества на предприятиях сервиса, принципы рациональной организации технического контроля, критерии, с помощью которых клиенты оценивают качество услуг. Контроль качества услуг – важный составной элемент в деятельности сервисной организации, позволяющий обеспечить достойный уровень качества и, следовательно, устойчивое положение на рынке. Но на различных этапах контроля качества возникают некоторые сложности, которые можно преодолеть с помощью таких мероприятий по повышению качества, как обеспечение материально-технического аспекта услуг, а также введения стандартов обслуживания.

Ключевые слова: контроль качества услуг, этапы контроля качества, стандарт обслуживания.

В процессе управления качеством на современном этапе важную функцию выполняет контроль качества. Контроль помогает своевременно обнаружить ошибки с целью их исправления. Качество продукции (услуг) является важным показателем деятельности организации. Повышение качества определяет место предприятия в условиях рыночной экономики. Рост качества – одно из направлений деятельности ведущих мировых компаний. Сервисные предприятия и организации – не исключение. За последние десять лет количество предприятий сферы сервиса увеличилось, возросла занятость в данной области деятельности, расширился ассортимент предлагаемых услуг, обострилось соперничество

между организациями. У отечественных организаций сервисной деятельности возникает вопрос: «Как занять устойчивое положение и выдержать конкурентную борьбу?». Поэтому всё более важную роль играет управление качеством услуг, а в нём, соответственно, этапы проведения контроля качества. Контроль качества является важным процессом, поскольку с его помощью формируется уверенность в обеспечении надлежащего качества услуг на большинстве этапов их технологического жизненного цикла – от проектирования до потребления.

Контроль качества услуг (обслуживания) является совокупностью действий, которые включают проведение испытаний, измерений, оценку одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

Обеспечение качества является задачей системы контроля качества. Система контроля качества – комплекс ресурсов, процессов и процедур, обеспечивающий осуществление общего руководства качеством услуг.

Контроль качества осуществляется на всех стадиях технологического процесса специалистами организации сферы сервиса. Контролю подвергается производственные технологические операции, продукты питания при оказании услуг общественного питания, процесс обслуживания посетителей, новые изделия и изделия, прошедшие ремонт и восстановление.

Качество продукции (услуг) должно соответствовать нормативным требованиям по размеру, внешнему виду, пожеланиям потребителя услуги, установленным в договоре, а также художественному оформлению.

Контроль качества услуг включает следующие этапы:

- 1) предварительный контроль, который предполагает контроль качества исходных материалов;
- 2) предупредительный контроль, предполагающий выполнение контрольных операций в ходе осуществления процесса выполнения услуги;
- 3) финишный контроль, представляющий собой контроль качества выполненной услуги [3, с. 42].

При предварительном контроле материалы, сырьё, комплектующие изделия, поступающие на предприятие с целью их изготовления или эксплуатации, а также используемые при оказании услуг, проходят проверку на качество. Цель данного этапа заключается в устранении случаев проникновения в производство сырья, материалов и изделий, несоответствующих требованиям качества, установленным в договорных обязательствах.

В современных условиях на данном этапе (предварительного контроля) можно отметить определенные проблемы, связанные с тем, что входной контроль организован, но снабжение организовано недобросовестно. Когда входной контроль – выборочный, происходит проверка первых партий материалов, на основе которой делается вывод о том, что и следующие материалы качественные, но как оказывается – это уже товары более низкого качества [1].

На этапе предупредительного контроля особое место занимает технический контроль, главной задачей которого является обеспечение выпуска продукции (услуг), соответствующих требованиям технической документации и пожеланиям заказчика; выполнение услуг с наименьшими затратами времени и средств; предоставление исходных данных и материалов, которые могут быть использованы в процессе разработки мероприятий по повышению качества услуг. Технический контроль представляет собой совокупность взаимосвязанных контрольных операций, осуществляемых согласно установленному порядку.

Выделяют следующие принципы рациональной организации технического контроля:

- данный вид контроля должен охватывать все элементы и стадии процесса оказания услуги;

- техника, организационные формы и методы контроля должны полностью соответствовать особенностям технологии и организации процесса оказания услуг;

- эффективная рациональная организация контроля в целом и отдельных ее элементов должна быть определена соответствующими экономическими расчетами;

– система контроля должна обеспечивать ясное и четкое распределение обязанностей и ответственности между отдельными сотрудниками и различными подразделениями организации;

– на предприятии необходимо использовать эффективные методы материального поощрения работников и материальной ответственности за нарушение требований к качеству услуг и продукции.

На данном этапе (этапе предупредительного контроля) на современных предприятиях встречается проблема несоответствия качества материалов, используемых при оказании услуги, поэтому для решения данной проблемы необходимо уделять внимание следующим аспектам в области материально-технического обеспечения качества услуг:

1) продукция (изделия, материалы, оборудование) и услуги, которые приобретает сервисная организация, должны соответствовать установленным нормам и требованиям;

2) главным критерием, на котором должен быть основан выбор поставщиков продукции для предприятия сферы сервиса – способность данных поставщиков удовлетворять требования, которые установлены в системе, включая требования к качеству. Организация сервисной деятельности должна определять и вести регистрацию поставщиков продукции, сотрудничающих с ней;

3) система качества должна обеспечить сервисную организацию необходимыми материально-техническими ресурсами, к которым относятся оборудование, инструменты, материалы;

4) организация сферы сервиса должна осуществлять мероприятия проверки хранения изделий и материалов, поставляемых ей поставщиком;

5) в документах на поставку продукции или оказание услуг должна содержаться точная информация о поставляемой продукции и предоставляемых услугах, включая наименование продукции или услуги, сорт, вид, класс продукции или услуги; нормативные документы и документы, содержащие техническую ин-

формацию. К ним относятся: техническое описание, технические условия, требования к технологическому процессу, чертежи, инструкции по контролю, требования к апробации;

б) предприятие сферы сервиса должно проводить входной контроль материалов и полуфабрикатов, поступающих в данное предприятие, а также контроль услуг сторонних организаций, которыми пользуется это предприятие;

7) организации необходимо обеспечить осуществление действий по проверке хранения изделий и материалов, предназначенных для предоставления услуг. Случаи потери изделий и материалов или состояние их непригодности к использованию должны быть зарегистрированы [2].

На финишном этапе рассматривают критерии, с помощью которых клиенты оценивают качество услуг. В современных условиях к таким критериям можно отнести:

1. Доброжелательность. Данный критерий определяется как проявление внимания к клиенту, искреннее стремление в оказании помощи клиенту при возможных затруднениях, терпеливое отношение по отношению к покупателю.

2. Надежность. Данный термин определяется как способность предоставить необходимую клиенту услугу в строго установленный срок и её исполнение происходит в соответствии с установленными нормами и требованиями, а оказывает услугу специалист, компетентный в своей области деятельности.

3. Безопасность. Данный критерий предполагает владение определёнными знаниями и навыками, то есть профессионализм сотрудника, оказывающего услугу.

4. Взаимопонимание с покупателями. Этот критерий означает, что работник сферы сервиса должен стремиться понять потребности клиента, его пожелания.

5. Очевидность предполагает физическое воплощение услуги: оборудование, инструменты, используемые при оказании услуги, помещение, в котором происходит процесс, внешний вид персонала.

При этом надо отметить, что многие из характеристик качества услуг не имеют количественной меры, с помощью которой их можно было бы выразить [4]. В этом проявляется сложность контроля предоставления услуги.

Возможные способы решения проблемы: обеспечение эффективности предоставления услуги. Для этого необходимо сформировать стандарты обслуживания посетителей и стандарты качества предоставления услуг, в которых необходимо указать все аспекты взаимодействия с клиентами.

К показателям качества, связанным с процессом взаимодействия с потребителями, относятся:

- описание услуги, времени её предоставления, стоимости в доступной форме;
- правила поведения сотрудников фирмы (вежливость, компетентность, эмпатия);
- особенности работы с клиентом (время и место ожидания, время оформления необходимых документов, время рассмотрение жалоб).

Важным аспектом повышения качества оказания услуг на этапе финишного контроля качества является разработка системы оценки качества работы с клиентами, включая как самооценку исполнителей, так и оценку со стороны потребителей. Итоговая оценка должна учитывать приоритет потребителя в оценке качества услуг.

В процессе своей деятельности организации следует проводить постоянное сравнение оценок сотрудников, предоставляющих услуги, и потребителей, получающих услуги, с целью определения соответствия деятельности исполнителя услуги требованиям потребителя. При выявлении несоответствия необходимо проводить корректировочные мероприятия для исправления недочётов.

Также для обеспечения необходимого уровня качества услуг, сохранения существующей клиентской базы и привлечения новых посетителей организации сервисной деятельности можно порекомендовать разработку и внедрение стандартов обслуживания.

Стандарт обслуживания представляет собой совокупность правил обслуживания посетителей, обязательных для исполнения. Его цель заключается в формировании правил общения сотрудников организации с клиентами для поддержания установленного уровня качества предоставляемых услуг.

В качестве примера можно рассмотреть компанию «American Airlines», в которой разработаны стандарты обслуживания, оказавшие существенное влияние на ее деятельность и результаты работы. Они помогли компании в достижении уверенности со стороны клиентов, поскольку авиакомпания стала наиболее предпочитаемой на внутреннем рынке услуг по авиаперевозке. В частности, можно отметить следующие стандарты обслуживания:

- 1) рейсы могут отклоняться от назначенного времени не более чем на 5 мин;
- 2) на телефонные звонки специалисты должны ответить в течение 20 секунд;
- 3) салон должен быть обеспечен необходимым количеством журналов;
- 4) двери должны быть открытыми через 70 секунд после остановки самолета;
- 5) 85% пассажиров не должны стоять в очереди более 5 мин;
- 6) 85% рейсов не должны опаздывать более чем на 15 мин.

Представляется важным оценивать причины неудовлетворённости потребителей, чтобы в дальнейшем исправить ошибки.

Например, с целью оценки качества услуг на предприятиях общественного питания проведён опрос, в котором участники данного исследования оценивали качество услуг на этих предприятиях. В опросе принимали участие 500 респондентов, включая клиентов предприятий общественного питания, их 430 человек, и администраторов этих предприятий, их 70 человек. Результаты исследования показали, что число недовольных, не получивших удовлетворения клиентов, оказалось равно 67%. Опрос помог определить основные причины неудовлетворённости качеством услуг:

- качество блюд – 30%;
- обсчет потребителей – 10%;

- грубость, отсутствие вежливости, невнимательность работников – 46%;
- несоблюдение санитарных норм – 4%;
- слабая материально-техническая база, низкий эстетический уровень – 10%.

Результаты опроса являются хорошей основой для осуществления определенных корректив в области качества предоставления услуги со стороны сервисной организации.

Таким образом, грамотно организованный контроль качества услуги на каждом его этапе способен существенно повысить качество услуг на современных предприятиях сферы сервиса.

Список литературы

1. Входной контроль или производственная лаборатория [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://система-закупок.рф/zakup/vkhodnoj-kontrol> (дата обращения: 10.04.2021).

2. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг». – М.: Издательство стандартов, 1994 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200012868> (дата обращения: 14.04.2021).

3. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / В.А. Семиглазов. – Томск: Кафедра ТУ, ТУСУР, 2016. – С. 41–42 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tu.tusur.ru/upload/posobia/УП%20ОПДПС.pdf> (дата обращения: 03.04.2021).

4. Формирование организационно-экономического механизма управления качеством услуг: монография / Л.И. Ерохина, А.Н. Кара, Е.Ю. Кузнецова [и др.]. – Тольятти: Изд-во ТГУС, 2007. – С. 47.