

УДК 332.8:658.15

**Іванків О.Я.**  
*кандидат економічних наук,  
старший викладач кафедри економіки та безпеки підприємства  
Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*

## СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

### CURRENT APPROACHES TO ESTIMATION OF SERVICE QUALITY

#### АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто та проаналізовано моделі, які описують сприйняття споживачем якості отриманих послуг. Досліджено, що всі підходи до сприйняття та оцінки якості послуги засновані на виділенні споживачем в послугі деяких властивостей і елементів, що формують ставлення споживача до послуги в цілому.

**Ключові слова:** послуга, якість, оцінка якості послуг, сукупність властивостей послуги, моделі сприйняття споживачем якості послуги.

#### АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрены и проанализированы модели, описывающие восприятие потребителем качества полученных услуг. Доказано, что все подходы к восприятию и оценке качества услуги основаны на выделении потребителем в услуге некоторых свойств и элементов, формирующих отношение потребителя к услуге в целом.

**Ключевые слова:** услуга, качество, оценка качества услуг, совокупность свойств услуги, модели восприятия потребителем качества услуги.

#### ANNOTATION

The article reviews and analyzes the models that describe consumer perceptions of the quality of received services. It is revealed that all approaches to perception and evaluation of service quality are based on the allocation of some properties and elements of the service by the consumer, which shape consumer attitudes to the service as a whole. This estimation is based on a comparison of expected and actually received service level according to the selected properties.

**Keywords:** quality, service, service quality evaluation, service quality perception models.

**Постановка проблеми.** В умовах ринкової економіки постачальники послуг та їх споживачі дивляться на одні і ті ж речі по-різному. Постачальники зазвичай мислять в категоріях послуги, яку вони надають, працівників, яких вони наймають для надання цієї послуги, і технологій, що використовуються співробітниками при наданні послуг. Споживачі бачать послуги зі своїх позицій, аналізуючи, чи отримали вони результати, наслідки або вигоди, на які розраховували.

Постачальники часто формалізують перспективи для своєї «послуги, працівників і процесів» у вигляді специфікацій і технологій. У багатьох підприємствах все ще існує тенденція вважати, що якщо технології здійснюються відповідно до специфікації, то вони зробили все можливе. Одна з основних відмінностей між версіями стандарту ISO 9001 2000 р. та 2008 р. полягає у визнанні в останній версії того, що слідування технологіям і відповідність специфікаціям хоч і є важливими аспектами діяльності підприємства, однак їх може виявитися недо-

статньо для досягнення підприємством своїх цілей, якщо кінцевий результат не задовольняє споживача.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вагомий вклад у розробку теорії ефективного управління якістю послуг внесли такі вітчизняні та зарубіжні вчені: Л. Басовський, Ю. Бібік, Д. Богиня, Е. Векслер, В. Гиссин, О. Глічев, О. Грішнова, У. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, П. Калита, Ю. Койфман, Ф. Кросбі, В. Лapidус, Г. Тагуті, А. Фейгенбаум, М. Шаповал, Р. Шонбергер, У. Шухарт та ін. Проте слід зазначити, що ще залишається низка питань, які вимагають поглибленого дослідження. Зокрема, серед загальнопроблем, на нашу думку, потребують розвідки дослідження моделей сприйняття якості послуг на основі гармонізації інтересів зацікавлених сторін [1, с. 114].

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Дослідження та аналіз схем та алгоритмів, які описують сприйняття споживачем якості отриманих послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сьогодні підприємства найчастіше використовують безліч різних специфікацій при виконанні великих контрактів, таких як будівельні проекти або встановлення нової телефонної системи, які зазвичай супроводжуються детально розробленими специфікаціями і, можливо, угодами про рівень обслуговування. Вироблена продукція, починаючи від автомобілів і закінчуючи програмним забезпеченням, теж часто супроводжується детальними специфікаціями з проектування і виробництва, але ретельне слідування специфікації не обов'язково викличе задоволення споживача, якщо, наприклад, персонал виробника послуги спрацював неефективно.

Тому альтернативним рішенням оцінювання якості послуги є метод розкладання послуги на складові процеси, для кожного з яких

визначаються показники якості, що характеризують процеси та етапи надання послуги. У цьому випадку оцінка якості послуги рівна сумі оцінок складових процесів. Встановлення рівня ефективності процесів створення послуги, тобто їх якості, а також ідентифікація можливих невідповідностей та виявлення причин їх виникнення, здійснюється шляхом проведення вимірювань і оцінки показників якості послуги [2, с. 14].

Структурні особливості процесу надання послуги можна охарактеризувати через поняття складності послуги. Під складністю послуги в цьому випадку розуміють кількість операцій і взаємодій між споживачем та виконавцем, які потрібні для надання послуги. Чим складніший процес надання послуги, тим більше він розтягнутий у часі, тим більше персоналу залучено до його здійснення, тим важче досягти високого рівня оцінки. Більш складний процес дає споживачеві можливість бачити більшу кількість аспектів послуги, включаючи порушення процесу.

Таким чином, можна припустити існування детермінованої зворотної залежності між складністю процесу надання послуги та його якістю, задоволеністю споживачів: чим складніша послуга, тим, відповідно, нижчий рівень якості і більший діапазон значень його оцінок. Однак складність послуги можна віднести лише до одного з факторів, що впливають на якість послуги, дія якого не завжди є вирішальною. Так, наприклад, готельна послуга є більш складною в порівнянні з послугою з організації ділових заходів (більша кількість процесів, протяжність у часі). Тим не менше, оцінки якості готельних послуг, як правило, перевищують аналогічні оцінки організації ділових заходів, що пояснюється тим, що готельна послуга характеризується більшою стандартизацією і, отже, більшою керованістю процесом, який дозволяє забезпечувати високу якість [3, с. 266].

З іншого боку, можна говорити про залежність між складністю окремих процесів і задоволеністю споживачів цими процесами, а також розмахом варіації значень оцінок процесів. Для оцінки окремих процесів можуть бути використані різні показники якості, виділення яких в

більшості випадків залежить від рівня їх важливості з точки зору виконавця.

Таким чином, ми отримуємо сукупність властивостей послуги, до яких споживач висуває свої вимоги і оцінює послугу за рівнем їх виконання, і сукупність показників якості, за якими виконавець може оцінити процес надання послуги.

Вищезазначене дозволяє сформулювати метод оцінки якості послуг, структурно-логічна схема якого представлена на рис. 1. Суть методу полягає в тому, що з одного боку, основною метою будь-якого підприємства є збалансоване довгострокове задоволення інтересів не лише кінцевого споживача, але і сторін, зацікавлених у діяльності організації, а з іншого – якість послуги характеризується групою показників якості, від значення яких безпосередньо залежить рівень якості процесу надання послуги [4, с. 53].

Враховуючи сучасну тенденцію, спрямовану на надання цілого комплексу послуг, оцінка яких включає величезну кількість показників якості процесів надання послуги, в основу розробленого методу закладений принцип оцінки, заснований на формуванні репрезентативної вибірки показників якості послуг, яка визначається з урахуванням виявлення залежності між вимогами сторін, зацікавлених в діяльності організації, та показниками якості (далі ПЯ) послуги.

При наданні організацією комплексу послуг для кожного конкретного споживача формується свій пакет послуг з певними параметрами, на підставі якого можна визначити найбільш значущі для нього вимоги.

До параметрів послуги відносяться:

- бажаний набір (пакет) послуг з представленого комплексу даного підприємства;

- вимоги сторін, зацікавлених у діяльності підприємства, виконання яких необхідне для надання необхідного пакету послуг;

- процеси надання даного пакету послуг.

Визначення основних параметрів послуги дозволяє, з урахуванням залежності між вимогами та показниками, встановити вибірку значимих показників якості з представленої сукупності для кожного окремого випадку надання комплексу послуг [3, с. 348].

Для встановлення цієї залежності буде мати матриця зв'язків – матрична діаграма, в якій у наочній формі представ-

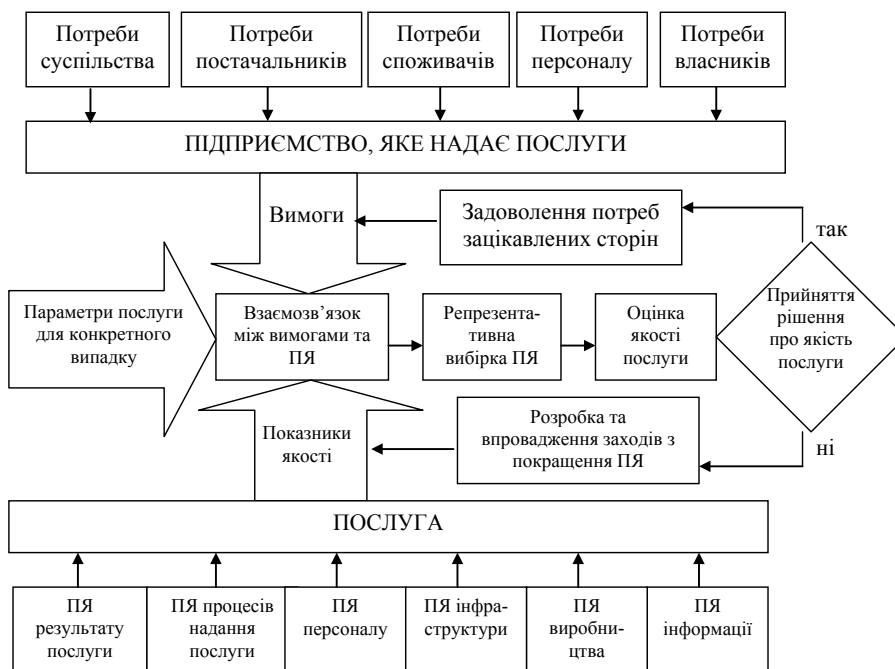


Рис. 1. Структурно-логічна схема оцінки якості послуг

ляються вимоги залучених до процесу надання послуги зацікавлених сторін і показники якості послуги.

Метою матричної діаграми є зображення контуру зв'язків та кореляцій між завданнями,

функціями і характеристиками з виділенням їх відносної важливості. Тому матрична діаграма в кінцевому вигляді виражає відповідність певних факторів і явищ причин їх появи і засобів усунення їх наслідків, а також показує рівень

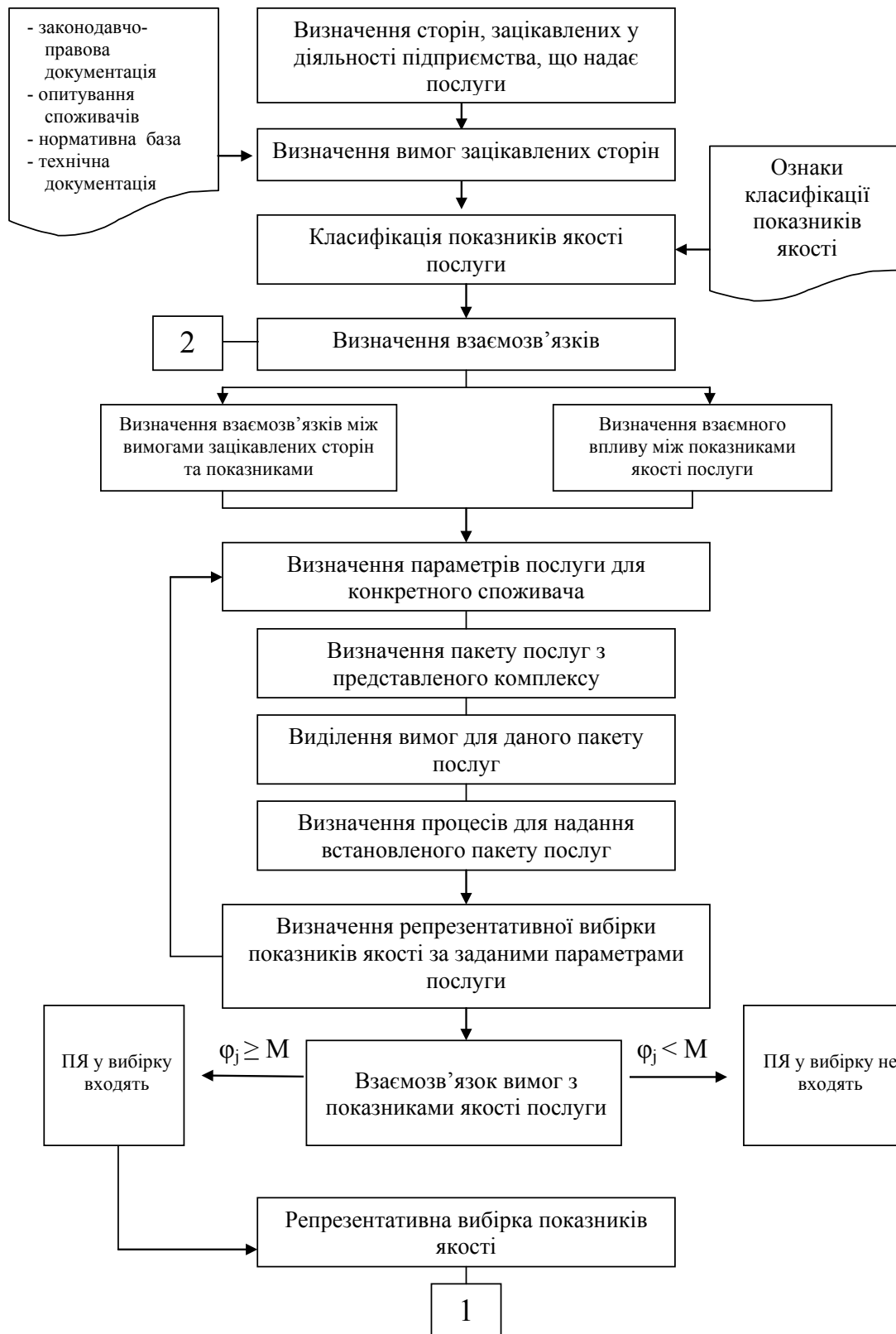


Рис. 2. Послідовність формування вибірки показників якості за заданими параметрами послуги

залежностей цих факторів від причин їх виникнення і заходів з їх усунення. Матриця зв'язків (табл. 1) показує наявність і тисноту зв'язків компонентів, наприклад, вимог зацікавлених сторін  $a_1, a_2 \dots a_i$  з показниками якості послуги  $b_1, b_2 \dots b_j$ . Зв'язок між компонентами в матриці зв'язків відображається за допомогою спеціальних символів, що характеризують ступінь тисноти цих зв'язків [5, с. 161].

Таблиця 1

Матриця зв'язків

	$b_1$	$b_2$	$b_3$	...	$b_j$
$a_1$	■				
$a_2$		●			
$a_3$		○			●
...				○	
$a_i$			■		

де  $a_1, a_2 \dots a_i$  та  $b_1, b_2 \dots b_j$  – компоненти досліджуваних вимог та показників, які характеризуються різною тиснотою зв'язків: ● – сильні, ■ – середні, ○ – слабкі.

Якщо в рядку матриці зв'язків відсутній будь-який символ, це означає, що зв'язок між вимогою  $a$  і показниками якості послуги відсутній. Якщо символ відсутній в стовпці матриці, то показник  $b$  відповідного стовпця не впливає ні на одну з вимог у відповідному рядку. Символ, що стоїть на перетині рядка і стовпця матричної діаграми, вказує не тільки на наявність зв'язку між відповідними компонентами, а й на тисноту цього зв'язку, як це показано на таблиці 2.

Таблиця 2

Матриця зв'язків показників якості

Показники якості	$b_1$	$b_2$	$b_3$	...	$b_j$
$b_1$	●				
$b_2$	■	●			
$b_3$	●		●		
...			○	●	
$b_j$	○	■	●	○	●

Аналогічну матрицю зв'язків побудуємо і для встановлення взаємного впливу показників якості один на одного. У цьому випадку в матриці необхідно заповнити тільки нижню частину трикутника, відокремлену від верхньої частини діагоналлю, проведеної на перетині співпадаючих показників якості (табл. 2). Це обумовлено тим, що якщо в попередній матричній діаграмі один вхід – вимоги, інший вхід – показники якості, то тепер показники якості будуть проти показників якості [5, с. 177].

Такий підхід до оцінки якості послуг, заснований на встановленні взаємозв'язку між вимогами сторін, зацікавлених у діяльності підприємства, та показниками якості послуги з урахуванням їх взаємного впливу один на одного, дозволяє приймати рішення про якість послуги на основі визначення ступеня реалізації вимог за рахунок виконання мінімального набору характеристик, що підлягають вимірюванню та моніторингу в ході надання послуги.

Алгоритм прийняття рішення про якість послуги, спрямований на реалізацію запропонованого методу, складається з двох частин:

- формування вибірки показників якості за заданими параметрами послуги;

- прийняття рішення про якість послуги на основі виявлених показників якості, які не задовольняють заданому діапазону значень (далі – НЗД показники якості).

Перша частина алгоритму (рис. 2) включає такі етапи:

- визначення сторін, зацікавлених у діяльності підприємства, що надає послуги;
- визначення вимог зацікавлених сторін до послуги на основі аналізу нормативної і законодавчо-правової документації та опитування споживачів;

- класифікація показників якості послуги з урахуванням встановлених ознак класифікації;
- встановлення залежності між вимогами зацікавлених сторін і показників якості та взаємного впливу між ними (табл. 2);



Рис. 3. Послідовність прийняття рішення про якість послуги

– визначення параметрів послуги для конкретного споживача, що включають визначення пакету послуг з представленого комплексу, виділення вимог для даного пакету послуг і визначення процесів для надання встановленого пакету послуг;

– визначення репрезентативної вибірки показників якості за заданими параметрами послуги на основі встановлення рейтингу виявлених вимог споживачів і розрахунку коефіцієнта вагомості показників якості.

Друга частина алгоритму включає такі етапи (рис. 3):

– визначення показників якості, які не задовольняють заданому діапазону значень, що здійснюється на основі порівняння фактичного значення показника з діапазоном його еталонного значення;

– визначення взаємопов'язаних НЗД показників якості розраховується, виходячи із встановленої залежності між показниками, що характеризують якість надання послуги (табл. 2);

– прийняття рішення про якість послуги на основі порівняння з прийнятим номінальним значенням критерію оцінки якості послуги [6, с. 271].

Друга частина алгоритму прийняття рішень має циклічний характер і дозволяє постійно відстежувати хід протікання процесів послуги, причому цю оцінку можуть здійснювати як керівники організації, оцінюючи весь комплекс послуг, що надаються, так і безпосередні виконавці окремих процесів надання послуги.

**Висновки.** Розглянуті методи сприйняття якості послуг спрямовані на розуміння того, як формується сприйняття якості послуг споживачем, дозволяють сформулювати основні

причини виникнення невідповідностей між очікуваннями споживачів та їх сприйняттям отриманих послуг і визначити підходи до формування конкурентних переваг у сфері якості процесів обслуговування на основі оцінки впливу виконання вимог споживачів на ступінь їх задоволеності. Для досягнення максимуму лояльності споживача і підвищення прибутковості підприємства, що надає послуги, необхідно постійно підвищувати рівень задоволеності споживача, який заснований на виконанні або навіть перевищенні його запитів.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Іванків О.Я. Тенденції підвищення рівня якості послуг житлово-комунального господарства. Моделювання регіональної економіки : [збірник наукових праць] / О.Я. Іванків, Л.Г. Ліпич. – Івано-Франківськ : Видавець Віктор Дяків, 2011. – № 1(17). – 318 с.
2. Барабанова О.А. Семь инструментов управления качеством. Бенчмаркинг. Развертывание функции качества / О.А. Барабанова, В.А. Васильев, П.В. Москалев. – М. : Изд-во «МАТИ» РГТУ им. К.Э.Циолковского, 2003. – 48 с.
3. Деминг У.Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / У.Э. Деминг. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007. – 498 с.
4. Киселев Э.В. Роль системного анализа в осуществлении эффективного менеджмента качества на предприятии / Э.В. Киселев // Качество. Инновации. Образование. – 2004. – № 2. – С. 52–54.
5. Огвоздин В.Ю. Управление качеством / Ю.В. Огвоздин. – М. : Дело и сервис. – 2009. – 304 с.
6. Векслер Е.М. Менеджмент качества : [навч. посіб.] / [Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л. Ф. Василевич]. – К. : ВД «Професіонал», 2008. – 320 с.