

Траченко Л.А., канд. екон. наук (ОДЕУ, Одеса)

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ З РЕМОНТУ ЕЛЕКТРОПОБУТОВОЇ ТЕХНІКИ З ТОЧКИ ЗОРУ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

У статті розкрито проблеми щодо якості надання послуг з ремонту електропобутової техніки та визначено критерії оцінювання їх якості з точки зору захисту прав споживачів

Ключові слова: *критерії, якість, електропобутова техніка, діаграми Ісікави та Парето, ідентифікація.*

Постановка проблеми і її зв'язок із найважливішими науковими та практичними завданнями. Особливе місце у структурі господарювання займає підприємництво у сфері побутових послуг. У всьому світі і в Україні постійно розширюють обсяги побутового обслуговування населення — організованої діяльності суб'єктів бізнесу, пов'язаної з наданням побутових послуг. Основним товаром у сфері побутового обслуговування є побутова послуга.

Побутова послуга — особлива споживча якість, яка задовольняє конкретну побутову потребу індивіда, групи та ін.

За останні роки намітилася тенденція до розширення сфери таких послуг як ремонт побутової техніки, хімчистка, пральні, прокат. Спостерігається збільшення зайнятості в цій сфері, зростання технічної оснащеності праці, впровадження все більш досконалих технологій. Це потребує більш детального дослідження питань сфери послуг. Особливо актуальними є проблеми щодо забезпечення якості в сфері послуг. У відповідь на збільшення скарг споживачів щодо неякісного надання, зокрема, побутових послуг постали питання оцінювання їх якості, визначення критеріїв, захисту прав споживачів при їх наданні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій показав, що якість побутового обслуговування є темою дослідження багатьох зарубіжних і вітчизняних науковців. Вагомий внесок у загальні теоретичні надбання науки й розвитку сфери послуг, зокрема, зроблено в наукових працях В. В. Апопія, І.І. Олексіна, О.Н. Партала, Б. Рендера, Р.О. Рассела, Р.Г. Мердика [1-4]. В основній масі робіт виділено тісний зв'язок між рівнем якості окремих видів послуг та ефективністю виробництва. Проте недостатньо уваги надано питанням щодо визначення критеріїв якості послуг з ремонту електропобутової техніки з точки зору захисту прав споживача.

Метою статті є визначення критеріїв оцінювання якості послуг з

ремонту електропобутової техніки з точки зору захисту прав споживачів.

Виклад основного матеріалу досліджень. Виконання кожного замовлення по обслуговуванню і ремонту електропобутової техніки є індивідуальною послугою хоча б тому, що вимоги різних споживачів різні. Тому вимоги до послуг повинні чітко встановлюватися у вигляді характеристик, які споживач може побачити й оцінити.

Ремонт та технічне обслуговування електропобутових машин та приладів виконується згідно ГОСТ Р 50938-96 [6]. Відповідно до заверджених постановою Кабінету Міністрів України № 974 від 4 червня 1999 року “Правил побутового обслуговування населення” [7] усі громадяни володіють однаковими правами на задоволення своїх потреб у цій сфері. Надання переваг будь-кому із них, прямі або непрямі обмеження у правах є недопустимими. Заборонено примус споживача до придбання побутових послуг неналежної якості або непотрібних йому.

З метою ефективного оцінювання якості процесу надання послуг з ремонту електропобутової техніки поділимо його на три етапи, на кожному з яких спробуємо визначити критерії якості (рис.1).



Рисунок 1 - Критерії оцінювання якості надання послуг з ремонту електропобутової техніки

Облік та контроль якості послуг необхідно здійснювати на всіх трьох етапах виробничого циклу. Для цього необхідна розробка відповідного інформаційного забезпечення.

Відповідно до вимог стандартів ISO 9000-88-9004-88 інформаційне забезпечення в області якості припускає:

- розробку методів обліку і форм реєстрації даних про якість;
- вибір системи інформаційного забезпечення і технічних засобів контролю;
- організацію збору інформації про якість;
- контроль збору інформації про якість;
- обробку, зберігання, аналіз інформації про якість і забезпечення

доступу до інформації.

З урахуванням вищевикладених вимог для реалізації запропонованої системи оцінки якості спробуємо розробити та ідентифікувати відповідні критерії оцінки на всіх трьох етапах послуг з ремонту електрообутової техніки.

Для цього скористаємося статистичними методами управління якістю, а саме: діаграмами Парето, Ісікави та контрольним листком [4].

Параметри, що впливають на якість послуг з ремонту електрообутової техніки на етапі *приймання* схематично відображено на рис.2.

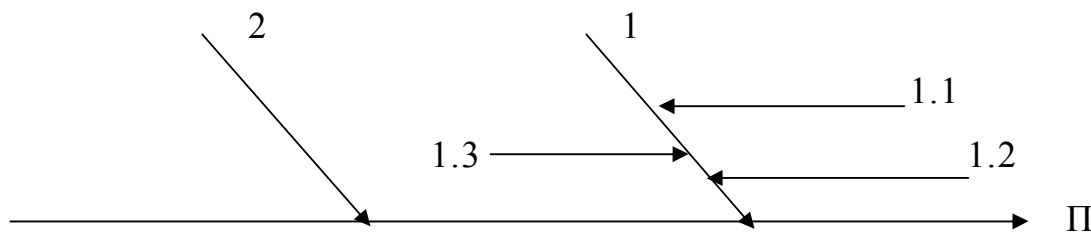


Рисунок 2 - Діаграма Ісікави для аналізу причин, що впливають на якість послуг з ремонту електрообутової техніки на етапі *приймання електрообутової техніки в ремонт*

де П- проблема (якість етапу приймання електрообутової техніки в ремонт)

1 - якість діагностики;

1.1 - вибір діагностичних параметрів і нормативів;

1.2 - матеріально-технічна база;

1.3 - кваліфікація виконавця;

2 - оформлення документації (щодо приймання в ремонт електроприладу).

Параметри, що впливають на якість послуг з ремонту електрообутової техніки на етапах *виробництва* та *видачі з ремонту* визначено за аналогічною схемою.

У результаті оцінювання визначились першочергові причини (критерії) та другорядні, за якими доцільно оцінювати якість надання послуг з ремонту електрообутової техніки на кожному з трьох етапів. Зведемо їх в таблицю 1.

Для оцінювання використано скарги Головного Одеського обласного управління у справах захисту прав споживачів. Результати дослідження відображено в таблиці 2.

Таблиця 1

Взаємозв'язок ідентифікованих причин, які впливають на якість надання послуг з ремонту електропобутової техніки на трьох етапах

Етапи	Причини	
	Першочергові	Другорядні
Приймання в ремонт електроприладів	Якість діагностики	1.1-вибір діагностичних параметрів і нормативів; 1.2 - матеріально-технічна база; 1.3 - кваліфікація виконавця.
	Оформлення документації про приймання	
Виробництво	Надійність технології	1.1 - якість і відповідність електроприладу; 1.2 - якість і відповідність запасних частин та матеріалів; 1.3 - дотримання технічних умов і нормативів; 1.4 - повторна діагностика; 1.5 - кваліфікація виконавця послуги.
Видача з ремонту	Надійність приймального контролю	1.1- наявність нормативної документації 1.2 - матеріально-технічна база 1.3 - кваліфікація виконавця.
	Оформлення супровідної документації	

Таблиця 2

Вплив на якість надання послуг з електропостачання за першочерговими причинами

Критерії	Скарги	Ск.						Кількість невідповідностей	%	Кумулятивний %
		№1	№2	№3	№4	№5	№6			
1.	якість діагностики	-	+	-	+	-	-	4	45	45
2.	оформлення документації щодо приймання в ремонт	+	+	-	+	-	+	2	22,5	67
3.	надійність технології	+	+	+	-	+	+	1	11	78
4.	надійність приймального контролю	+	-	+	+	+	+	1	11	89
5.	оформлення супровідної документації	+	+	+	+	-	+	1	11	100

За даними таблиці 2 побудовано діаграму Парето (рис.2).

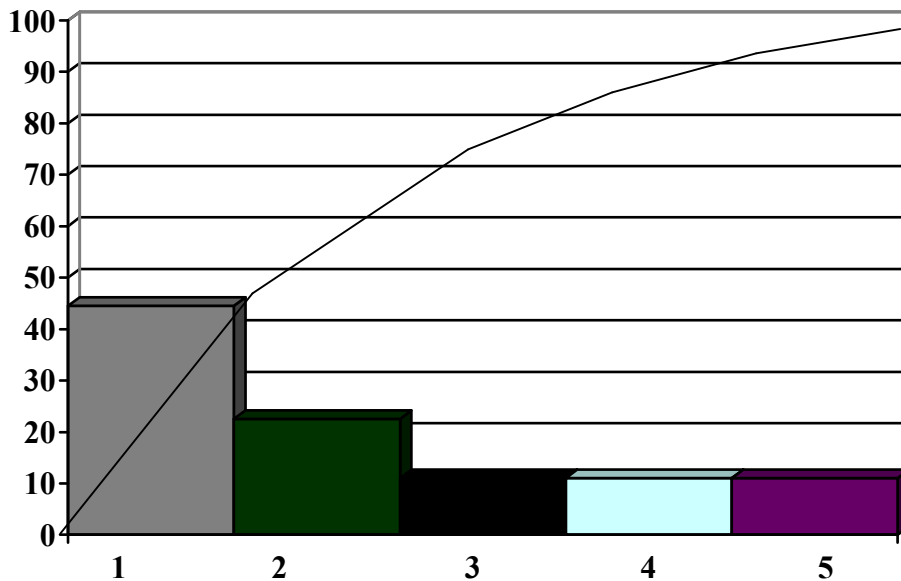


Рисунок 2 - Діаграма Парето за причинами надання неякісної послуги з ремонту електропобутової техніки

- де 1 – якість діагностики;
- 2 - оформлення документації щодо приймання в ремонт;
- 3 - надійність технології;
- 4 – надійність приймального контролю;
- 5 - оформлення супровідної документації.

У результаті аналізу визначено, що найбільший вплив на якість надання послуг з ремонту електропобутових приладів з точки зору захисту прав споживачів має першорядна причина (критерій) якість діагностики.

Визначивши відсоткове співвідношення впливу другорядних факторів, можна відмітити, що найбільший вплив на першопричину якість діагностики має другорядний фактор кваліфікація виконавця. Ця інформація є основою для прийняття управлінських рішень.

Висновки: варто звернути увагу на те, що розроблено підхід щодо визначення критеріїв оцінювання якості надання послуг з ремонту електропобутової техніки на трьох етапах виробничого процесу. Оцінювання якості послуг на кожному етапі за допомогою діаграм Ісікави та Парето та з використанням скарг споживачів є засобом, спрямованим на захист їх прав. Результати наведених досліджень доцільні до впровадження підприємствами сфери послуг з ремонту побутової техніки та управлінню захисту у справах прав споживачів з метою їх захисту.

Перспективами подальших досліджень у даному напрямі є визначення підходів щодо проведення експертизи якості надання послуг з ремонту електропобутової техніки та інших видів побутового обслуговування.

Література

1. Апопій В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. Організація і технологія надання послуг: Навч. Посіб./ За ред.. В.В.Апопія. – К.: ВЦ «Академія», 2006. – 312с.
2. Віхров О.П. «Правове регулювання господарських відносин в окремих галузях економіки»: Курс лекцій. – Чернігів: КП «Видавництво “Чернігівські береги”», 2003. – 207 с.
3. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р.О., Мердик Р.Г. Управление и организация в сфере услуг: теория и практика. – СПб: Питер, 2002. – 782с
4. Партал О.Н. Поиск неисправностей и ремонт электробытовых приборов. – СПб: Наука и Техника: 2010 – 400 с: ил.
- 5.Зорин В.А., Павлов А.П., Пегачков А.А. Контроль качества продукции и услуг: Учебное пособие. – М.: МАДИ (ГТУ), 2007 – 82 с.
6. Услуги бытовые. Ремонт и техническое обслуживание электробытовых машин и приборов. Общие технические условия ГОСТ 30591-97.
7. Правила побутового обслуговування населення. Затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 04.06.1999р.

Аннотація

В статтє раскрыты проблемы качества предоставления услуг по ремонту электробытовой техники и определены критерии оценивания их качества с точки зрения защиты прав потребителей.

Ключевые слова: критерии, качество, электробытовая техника, диаграммы Исикави и Парето, идентификация.