

ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ З МЕТОЮ ПОЛІПШЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

У статті розкрито проблеми щодо якості надання побутових послуг на прикладі хімічтнки хутрово-хутряних виробів та визначено критерії оцінювання якості послуг з метою поліпшення діяльності підприємства. Визначено, що оцінювання якості послуг на кожному етапі їх надання (приймання, виробничий процес та видача виробу з хімічтнки) за допомогою діаграм Ісікави та Парето, з використанням скарг споживачів, є засобом, спрямованим на захист їхніх прав.

This article deals with the problems the quality of public services for example cleaning fur and defined assessment criteria quality of services in order to improve the company. Determined that the estimation of service quality at every stage of their submission (receiving, production process and issuance products from cleaning) using Ishikawa and Pareto diagrams, with the use consumer complaints are means to protect their rights.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Надання послуг складає значну частину економіки України протягом тривалого часу. За останні роки намітилася тенденція до розширення сфери таких побутових послуг як хімічне чищення та прання одягу, білизни, ремонт побутової техніки тощо. Спостерігається збільшення зайнятості населення в цій сфері, зростання технічної оснащеності праці, впровадження все більш досконалих технологій у діяльність підприємств.

Оцінювання процесу надання побутових послуг передбачає перевірку якості послуг та умов обслуговування споживачів (комфортність, естетичність і ергономічність обстановки), кваліфікації персоналу, рівня оснащеності підприємства, що включає наявність необхідних спеціально обладнаних виробничих приміщень, які відповідають нормам санітарної, електро-, пожежо- та вибухонебезпеки. У суб'єкта господарювання мають бути усі необхідні нормативні документи, розроблені власні системи контролювання та оцінювання якості послуг, процесів їх надання, контролювання за якістю обладнання та матеріалів.

Для більшості підприємств процедура оцінювання відповідності послуг установленим вимогам є одним із етапів сертифікації. При цьому ураховується й те, чи відпрацьована схема розгляду і реагування на звернення та скарги клієнтів.

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 зроблено, зокрема, науковими працями В. В. Апопя, В. А. Зоріна, Ю. І. Мхитаряна, Б. Рендела, Р. Рассела, Р. Мердика [1, с. 37; 2, с. 93; 3, с.24; 4, с. 286]. У більшості робіт наголошується на тісний зв'язок між рівнем якості окремих видів послуг та ефективністю підприємства. Міжнародні стандарти в галузі сервісу, зокрема, Керівництво ISO/EC 76 «Розробка стандартів на послуги. Рекомендації щодо розгляду проблем споживача», визначають, що ключові проблеми споживачів та загальні принципи високоякісного сервісу тотожні, незалежно від природи послуг [5, с. 46].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. На сьогодні потребують уваги дослідження питань щодо визначення критеріїв якості надання послуг з хімічного чищення одягу та оцінювання ступеню задоволення споживачів послуг діяльністю підприємства, що їх надає.

Постановка завдання. Метою роботи є визначення критеріїв якості послуг з хімічного чищення на прикладі хутряних виробів та оцінювання якості послуг як підприємством, що їх надає, так і з точки зору врахування інтересів споживача.

Виклад основного матеріалу дослідження. Під час оцінювання процесу надання послуг розглядають усі його етапи, починаючи з моменту, коли споживач зайшов до приміщення підприємства. З метою ефективного оцінювання якості процесу надання послуг з хімічного чищення одягу поділимо його на три етапи – приймання хутрових виробів у хімчистку, виробничий процес, процес видачі хутрових виробів після чищення. На кожному з етапів визначаємо критерії якості надання послуг (рис.1).

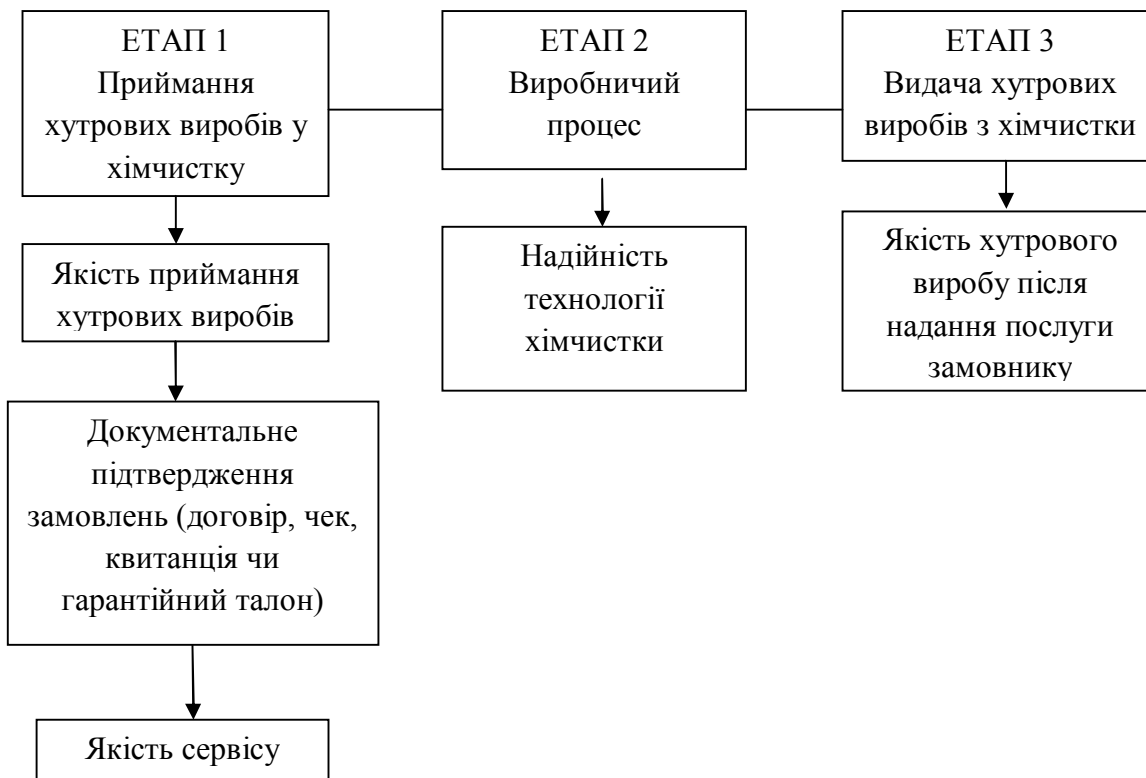


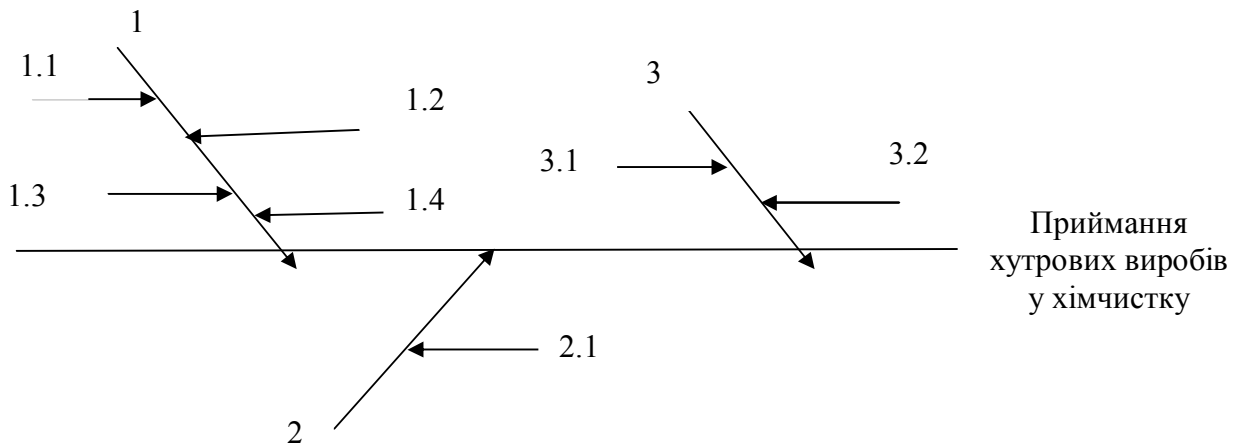
Рис. 1 – Критерії оцінювання якості надання послуг з хімічного чищення хутрових виробів

Відповідно до вимог стандартів ДСТУ ІСО 9001:2009, ДСТУ ІСО 9004:2009 інформаційне забезпечення у сфері якості передбачає:

- 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 доступності інформації [6, с. 2, 7, с. 4-5].

З урахуванням вищевикладених вимог для реалізації запропонованої системи оцінки якості спробуємо розробити та ідентифікувати відповідні критерії якості на першочергові та другорядні на трьох етапах надання послуг з хімчистки хутрового виробу. Для аналізу скористаємося статистичними методами управління якістю, а саме, причинно-наслідковою діаграмою Ісікави [8, с. 91].

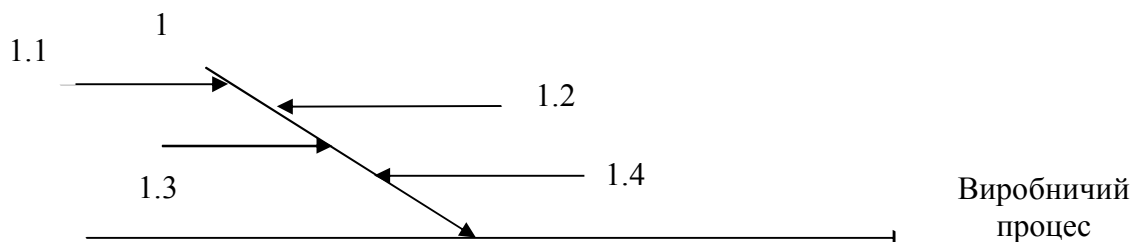
Параметри, що впливають на якість послуг з хімчистки на етапі 1, схематично відображено на рис. 2.



- 1 – якість приймання хутрових виробів:
- 1.1 – зовнішній огляд з метою виявлення дефектів та встановлення ступеня зносу;
 - 1.2 – наявність маркування виробу щодо вибору обробки та способу чистки;
 - 1.3 – визначення строків виконання хімічної чистки;
 - 1.4 – кваліфікація приймальника;
- 2 – документальне підтвердження замовлення:
- 2.1 – наявність договору зі споживачем з урахуванням відсотку зносу та оціночної вартості хутрового виробу;
- 3 – якість сервісу:
- 3.1 – фізичне оточення;
 - 3.2 – організаційна культура.

Рис. 2 – Діаграма Ісікави для аналізу причин, що впливають на якість послуг на етапі приймання хутрових виробів у хімчистку

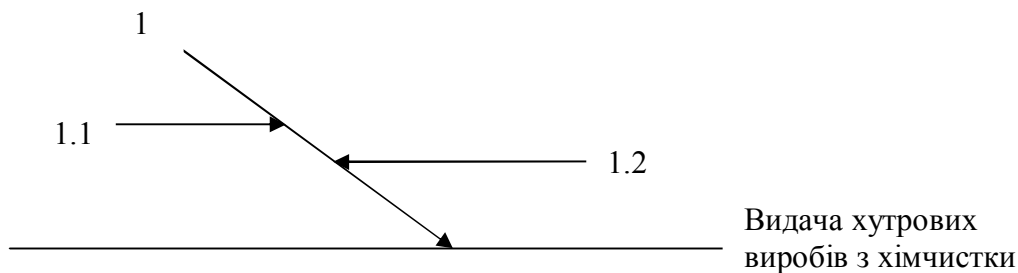
Параметри, що впливають на якість послуг з хімчистки на етапі 2, схематично відображено на рис. 3.



- 1 – надійність технології хімчистки:
- 1.1 – якість роботи обладнання (ремонтпридатність, надійність, безвідмовність тощо);
 - 1.2 – якість хімічних реагентів;
 - 1.3 – дотримання технічних умов та нормативів при здійсненні виробничого процесу хімчистки;
 - 1.4 – кваліфікація виконавця послуги.

Рис. 3 – Діаграма Ісікави для аналізу причин, що впливають на якість послуг з хімчистки на етапі виробничого процесу

Параметри, що впливають на якість послуг з хімчистки на етапі 3 схематично відображено на рис. 4.



1 – якість хутрового виробу після надання послуги замовнику;

1.1 – відповідність умов договору;

1.2 – візуальний огляд щодо виявлення можливих дефектів.

Рис. 4 – Діаграма Ісікави для аналізу причин, що впливають на якість послуг хімчистки на етапі видачі хутрового виробу після чищення

У результаті оцінювання визначились першочергові (критерії якості) та другорядні причини, за якими доцільно оцінювати якість надання послуг з хімчистки на кожному з трьох етапів. Результати аналізу наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Взаємозв'язок ідентифікованих причин, які впливають на якість надання послуг з хімчистки на трьох етапах

Етапи	Причини	
	Першочергові (критерії якості)	Другорядні
1	2	3
1. Приймання речей у хімчистку	1. Якість приймання хутрових виробів	1.1. – зовнішній огляд з метою виявлення дефектів та встановлення ступеня зносу 1.2. – наявність маркування виробу щодо вибору обробки та способу чистки 1.3. – визначення строків виконання хімічної чистки 1.4. – кваліфікація приймальника
	2. Документальне підтвердження замовлення	2.1. – наявність договору (квитанції) зі споживачем з урахуванням відсотку зносу та оціночної вартості хутрового виробу
	3. Якість сервісу	3.1. – фізичне оточення (естетичне оформлення будівлі, приміщення, інтер'єру, робочого місця та зовнішній вигляд приймальника) 3.2. – організаційна культура (ввічливість, тактовність, скромність, точність, запобігливість приймальника та швидкість обслуговування)
2. Виробничий процес	1. Надійність технології хімчистки	1.1. – якість роботи обладнання (ремонтпридатність, надійність, безвідмовність тощо) 1.2. – якість хімічних реагентів 1.3. – дотримання технічних умов та нормативів при здійсненні виробничого процесу хімчистки (температурний режим та тривалість виробничого процесу, технічне обслуговування обладнання) 1.4. – кваліфікація виконавця послуги

1	2	3
3. Видача виробу з хімчистки	1. Якість хутрового виробу після надання послуги замовнику	1.1. – відповідність умовам договору (виконання гарантійних обов'язків, додержання строків виконання замовлення) 1.2. – візуальний огляд щодо виявлення можливих дефектів

Проведемо дослідження щодо оцінювання якості з точки зору споживачів послуги з хімічного чищення хутряних виробів. На основі даних Інспекції з питань захисту прав споживачів в Одеській області за період вересень 2012 – травень 2013 рр., визначили, що всього надійшло 9 скарг споживачів щодо неякісного надання послуг. Проаналізуємо характер скарг за допомогою діаграми Парето [9, с. 43, 10, с. 27].

Для побудови діаграми Парето необхідно визначити кількість невідповідностей в скаргах на хімчистку згідно табл. 1, відсоток невідповідностей кожного виду та їх кумулятивну частку. Для визначення кумулятивної кількості невідповідностей, необхідно до поточної кількості випадків додати усі попередні. У табл. 2 представлені розрахункові дані (знаки означають: (+) – відповідність якості послуги; (-) – невідповідність якості надання послуги).

Таблиця 2

Вплив на якість надання послуг з хімчистки хутрових виробів за першочерговими причинами

Критерії	Скарги споживачів									Кількість невідповідностей	%
	Скарга 1	Скарга 2	Скарга 3	Скарга 4	Скарга 5	Скарга 6	Скарга 7	Скарга 8	Скарга 9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Якість приймання хутрових виробів	-	+	+	-	+	+	+	+	+	2	13,3
2. Документальне підтвердження замовлень	+	+	-	+	+	+	+	+	+	1	6,7
3. Якість сервісу	-	+	+	-	+	+	+	-	+	3	20
4. Надійність технології хімчистки	+	+	+	+	+	-	+	+	+	1	6,7
5. Якість хутрового виробу після надання послуги замовнику	-	-	-	-	-	+	-	-	-	8	53,3

Встановлено, що більша кількість скарг, а саме 53,3%, отримано від споживачів за критерієм – якість хутрового виробу після надання послуги замовнику. Значну частку складають скарги за критерієм – якість сервісу – 20%. З причини неналежного оформлення документації щодо прийому замовлень хімчистки від споживача – 6,7% скарг; щодо надійності технології – 6,7 %.

На наш погляд, такий важливий показник як якість приймання під час замовлення на хімічну чистку виробів у 13% випадках вказує на недостатню організованість та кваліфікованість роботи персоналу.

Тому, поряд з покращенням якості обробки хутрових виробів важливим завданням підприємства повинно бути підвищення культури обслуговування населення. Точне дотримання термінів виконання замовлення, забезпечення зручних для населення режимів роботи підприємств та їх приймальних пунктів, розвиток різноманітних форм обслуговування, гарне оформлення приміщень, ввічливе і шанобливе ставлення до замовника – все це необхідні елементи високої культури обслуговування.

У табл. 3 зведено невідповідності по кожному критерію якості та визначена кумулятивна питома вага для кожного критерію якості.

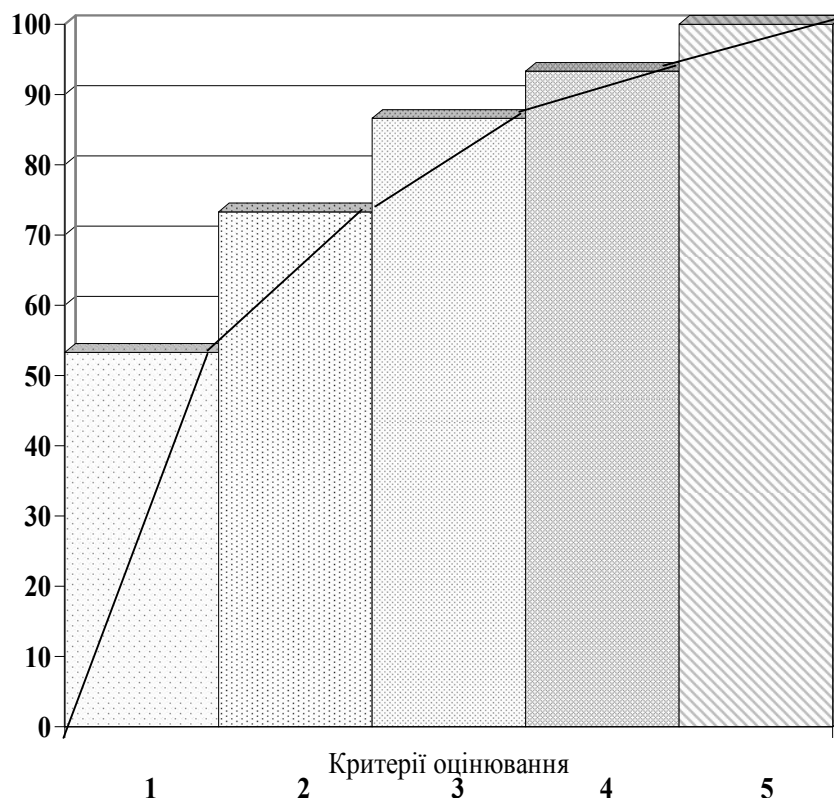
Таблиця 3

Обробка даних для побудови діаграми Парето

№ з/п	Найменування критерію	Кількість невідповідностей по кожному критерію	Питома вага, %	Кумулятивна питома вага, %
1	2	3	4	5
1.	Якість хутрового виробу після надання послуги замовнику	8	53,3	53,3
2.	Якість сервісу	3	20	73,3
3.	Якість приймання хутрових виробів	2	13,3	86,6
4.	Документальне підтвердження замовлень	1	6,7	93,3
5.	Надійність технології хімчистки	1	6,7	100
	Разом	15	100	

Отже, на основі даних табл. 3, побудована діаграма Парето (рис. 5).

Кумулятивна
питома вага , %



- 1 – якість хутового виробу після надання послуги замовнику;
- 2 – якість приймання хутових виробів;
- 3 – якість приймання хутових виробів;
- 4 – документальне підтвердження замовлень;
- 5 – надійність технології хімчистки.

Рис. 5 – Діаграма Парето за причинами надання неякісної послуги з хімчистки хутових виробів

Висновки і перспективи подальших розробок. Таким чином, розроблено підхід щодо визначення критеріїв оцінювання якості надання послуг хімчисткою. У результаті проведеного дослідження розділено процес надання послуг з хімічного чищення на три етапи з метою більш об'єктивного оцінювання якості послуг підприємством, що надає ці послуги. Оцінювання якості послуг на кожному етапі за допомогою діаграм Ісікави та Парето з використанням скарг споживачів послуг хімчистки є засобом, спрямованим на захист їхніх прав.

У результаті оцінювання визначено, що найбільший вплив на якість надання послуг з хімічного чищення має першочергова причина (критерій якості) – якість хутового виробу після надання послуги замовнику, при цьому кумулятивна частка звернень за причинами незадоволення результатами надання цієї послуги складає 53,3%.

Аналіз другорядних причин щодо впливу на якість послуг хімчистки дозволив прийти до висновку, що шість скарг споживачів із восьми виникли на етапі візуального огляду хутового виробу після виконання замовлення і тільки дві скарги – за причиною порушень умов договору, тобто 75% і 25% відповідно. Таким чином, найбільший вплив на

першопричину – якість хутрового виробу після виконання замовлення, має другорядний чинник – візуальний огляд щодо виявлення можливих дефектів. Тобто, в першу чергу, підприємству необхідно приділяти увагу усуненню дефектів, які можуть виникати після хімічного чищення.

Отримана в процесі дослідження інформація є основою для прийняття управлінських рішень підприємствами, що надають послуги з хімічного чищення одягу, з метою поліпшення діяльності, зокрема, щодо створення на підприємстві відділу технічного контролю.

Сутністю таких управлінських рішень є: необхідність досягнення суворого дотримання режимів технологічного процесу з метою виключення можливості недоброякісної обробки і псування виробів; поліпшення організації виробництва й праці; забезпечення ретельного сортування виробів, попереднього видалення плям, використання найбільш раціональних режимів обробки виробів; спеціалізацію робочих місць при волого-теплової обробки; поліпшення умов зберігання та транспортування виробів; підвищення кваліфікації працівників і, в першу чергу, приймальників замовлень. Це може бути досягнуто шляхом матеріального і морального стимулювання працівників.

Крім того, необхідно проводити аналіз причин, що викликають відхилення умов перебігу технологічних операцій від вимог технічної документації, розробляти рекомендації персоналу щодо усунення цих відхилень для кожного етапу технологічного процесу.

Результати наведених досліджень варто використовувати органам Держспоживінспекції з метою контролю якості надання послуг з хімічного чищення та захисту прав споживачів.

Перспективами подальших досліджень у даному напрямку є визначення підходів щодо проведення експертизи якості надання послуг з хімічного чищення одягу та інших видів побутового обслуговування.

Література

1. Зорин В. А. Контроль качества продукции и услуг : учебное пособие / В. А. Зорин, А. П. Павлов, А. А. Пегачков. – М. : МАДИ (ГТУ), 2007. – 82 с.
2. Мхитарян Ю. И. Совершенствование бизнеса на основе оценки и управления качества услуги / Ю. И. Мхитарян, В. С. Лагутин. – М. : Интерэкомс, 2004. – 191 с.
3. Організація і технологія надання послуг: навч. посіб. / В. В. Апопій [та ін.]; за ред. В. В. Апопія. – К. : Академія, 2006. – 312 с.
4. Управление и организация в сфере услуг / [Хаксвер К., Рендел Б., Рассел Р., Мердик Р.]. – [2-е изд.] – СПб. : Питер, 2002. – 752 с.
5. Фергюсон Э. Стандарты на услуги, ориентированные на удовлетворенность потребителей / Энн Фергюсон // Мир стандартов. – 2008. - № 6 (27). – С. 46 – 48.
6. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, ITD) : ДСТУ ISO 9001:2009. – [Чинний від 2009-09-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с. – (Національний стандарт України).
7. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2000, ITD) : ДСТУ ISO 9004:2001. – [Чинний від 2001-10-01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2001. – 46 с. – (Національний стандарт України).
8. Исикава К. Японские методы управления качеством / Исикава К.; пер. с англ. – М. : Экономика, 1988. – 215 с.
9. Подиновский В. В. Парето – оптимальные решения многокритериальных задач / В. В. Подиновский, В. Д. Ногин. – М. : Наука, 1982. – 256 с.
10. Величко О. М. Методи оптимізації ієрархічних систем в метрології та стандартизації: теорія і практика / Величко О. М., Коломієць Л. В., Гордієнко Т. Б. – Одеса : ВМВ, 2010. – 250 с.