

ЕМіністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет  
Навчально-науковий інститут фінансів, економіки та менеджменту  
імені Олега Балацького  
Кафедра економічної теорії

**INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS  
AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT**

**МІЖНАРОДНІ ЕКОНОМІЧНІ ВІДНОСИНИ  
ТА СТАЛИЙ РОЗВИТОК**

**MIEDZYNARODOWE STOSUNKI GOSPODARCZE  
I ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ**

**МЕЖДУНАРОДНЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОТНОШЕНИЯ  
И УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ**

Матеріали

Міжнародної науково-практичної конференції  
(Суми, Україна, 5–6 травня 2017 року)



Суми  
Сумський державний університет  
2017

## ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ З ТОЧКИ ЗОРУ СПОЖИВАЧА

Шульгіна Л.М., д.е.н., проф.

*Національний технічний університет України «КПІ ім. Ігоря Сікорського»*

Управління якістю послуг має враховувати обидві точки зору (продавця і покупця), у т.ч. визначати розбіжності між їх оцінками. З цією метою можна застосовувати такі комплексні методи досліджень: мозковий штурм, діаграма риби, діаграма Парето, метод Servqual. Зазначені методи мають одну спільну характеристику – експерти ідентифікують, а потім розв'язують проблеми покращення якості послуг, включаючи аналіз та оцінку праці персоналу, зручність транспортного сполучення, додатковий сервіс тощо.

**Мозковий штурм** слід застосовувати як метод аналізу і формування якості. Для цього команда працівників має організувати обговорення чинників якості, а також їх аналіз з метою вибору найбільш ефективного методу покращення якості обслуговування. Етапи мозкового штурму: вибір теми (головної проблеми); організація зустрічі команди з метою оцінювання якості послуг; вибір керівника – модератора команди; складання початкового списку проблем; з'ясування причин виникнення проблем; пропозиції можливостей їх усунення (на цьому етапі заборонені дискусії та критика; дискусія, під час якої здійснюється вибір головних чинників формування високого рівня якості та найкращого методу її досягнення. Переваги мозкового штурму: стимулює творче мислення і креативність, залучає працівників до вирішення спільних проблем, об'єднує команду, а також вчить поважати думки опонентів.

**Діаграма «риб'яча кістка» (К. Ісікави)** графічно представляє зв'язки між причинами, що впливають на процес, та наслідками цього впливу. Використовується для командного розпізнавання і аналізу причин виникнення проблем. Вихідним пунктом розроблення діаграми може бути „мозковий штурм”, в ході якого визначають проблеми для подальшого аналізу. Побудова діаграми відбувається упродовж кількох фаз: визначають головну проблему, яку розміщують на центральній вісі діаграми; з'ясовують усю сукупність причин, які групують на основі обраного дослідниками комплексу; детально визначають специфічні чинники другого ряду, які безпосередньо пов'язані з головними, і розміщення їх на відповідних вісях, які з'єднуються з головною, утворюючи розгалуження, що нагадують хребет риби. Діаграму риби має розробляти команда працівників, яких аналізована проблема стосується безпосередньо, оскільки лише вони здатні найбільш повно визначити чинники, що детермінують процес обслуговування споживачів.

**Діаграма В. Парето**, як метод дослідження і оцінки явищ, а також їх наслідків, розроблена італійським соціологом і економістом В. Парето, який виявив закономірність, що в природі і в діяльності людини 20–30% причин (факторів) детермінує 70–80% наслідків. Під час аналізу якості обслуговування споживачів цей метод застосовують як вихідне положення (20/80/30), що пояснюється так: 20% найкращих споживачів генерують 80% прибутків підприємства, однак 30% найслабших споживачів вдвічі зменшують рівень потенціальних прибутків підприємства. Звідси випливає, що в діяльності щодо покращення якості обслуговування достатньо виправити ту „малу” кількість причин, щоб зменшити „велику” кількість негативних явищ. Побудова діаграми відбувається за такими етапами: збір інформації про досліджуваний процес, що має вплив на виникнення проблеми; вибір способу вимірювання результатів досліджуваної проблеми; групування чинників, що впливають на процес, з точки зору сили їх впливу; визначення акумульованої вартості (як коефіцієнта або у процентах) кожної причини; з’єднання лінією пунктів, що відповідають акумульованим вартостям; здійснення аналізу отриманого графіка і визначення групи головних причин, усунення яких сприятиме покращенню якості цілого процесу.

**Метод Servqual** використовується у дослідженнях сприйнятої якості послуг на основі моніторингу процесу обслуговування. Виходять з того, що дослідження якості послуг ґрунтується на оцінці рівня очікувань, а також визначенні процесу формування сприйняття послуги. Оцінка якості процесу обслуговування відбувається за допомогою анкети, яку заповнюють безпосередні споживачі послуг, а також їх виробники / продавці. Результат, отриманий за допомогою методу Servqual, дозволяє визначити відмінності між тим, що сприйняв споживач, та тим, що він очікував. Цей метод уможливорює визначення слабких та сильних пунктів процесу надання послуг, є джерелом об’єктивної інформації про взаємовідносини в системі покупець-виробник. Незважаючи на трудомісткість методу, він є цінним інструментом дослідження, контролю і покращення якості процесу обслуговування у будь-якій сфері. Застосування цього методу сприяє також задоволенню вимог (переваг) споживачів під час отримання послуг, а також знаходженню шляхів зменшення розривів між очікуваною та отриманою якістю. Найбільше значення цей метод надає суб’єктивній якості процесу обслуговування, тобто оцінці, яку виставив споживач, за правильно (з технічного і технологічного погляду) надану послугу. В основі формування якості із застосуванням цього методу є твердження, що покупець може оцінити послугу негативно, незважаючи на те, що вона правильно надана, і навпаки, високо оцінити якість послуги, яка в дійсності не відповідає прийнятним стандартам.