ПРОБЛЕМАТИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ УСЛУГ

Лёгенький Д.С.
Научный руководитель старший преподаватель Аснович Н.Г.
Белорусский национальный технический университет

Качество – это совокупность свойств продукта (услуги) отвечающая стандартам и требованиям потребителя.

В сфере производства продукции поставить оценку качеству не вызывает больших проблем, потому что, если взять в качестве примера рыбные консервы, то их качество можно проверить по количеству белков, жиров, углеводов, энергетической ценности, по знаку качества. В сфере услуг ситуация иная.

Оценить качество стрижки или сделанной на заказ 3D модели довольно сложно, поскольку это будет иметь субъективный характер. Это можно сделать по степени удовлетворения потребителя оказанной ему услугой. Для решения данной проблемы организации сферы услуг необходимо:

- проверять и идентифицировать услугу в соответствии с документированными процедурами;
- устанавливать соответствие услуги определенным требованиям с помощью методов регулирования технологических процессов и процессов управления;
- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услугу, как составную часть процесса контроля;
- обеспечить приоритет потребителя в оценке качества услуг;
- ввести практику регулярной оценки степени удовлетворенности потребителя услуг путем проведения социологических опросов.

Однако в некоторых сферах услуг их качество можно оценить по другим критериям. В качестве примера можно взять сферу образования, где качество образования можно оценить по уровню знаний студентов и выпускников.

Сравнение оценок потребителя и исполнителя услуги следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер качества и провести корректирующие действия, определить, насколько деятельность исполнителя услуг отвечает требованиям потребителя.

Дополнительно следует обращать внимание на претензии от заказчика, чтобы в последующем улучшать качество обслуживания.