

**Ржепішевська В.В.**

к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту і логістики  
Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка

**Колісник В.О.**

студентка факультету менеджменту та бізнесу  
Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка

**Ржепишевская В.В.**

к.э.н., доцент, доцент кафедры менеджмента и логистики  
Полтавский национальный технический университет имени Юрия Кондратюка

**Колесник В.О.**

студентка факультета менеджмента и бизнеса  
Полтавский национальный технический университет имени Юрия Кондратюка

**Rzhepishevs'ka V.V.**

PhD, Associate Professor, Associate Professor of Department of Management and  
Logistics

Poltava National Technical Yuri Kondratyuk University

**Kolesnik V.O.**

student of the faculty of management and business  
Poltava National Technical Yuri Kondratyuk University

**ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СФЕРІ ПОСЛУГ**

**ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ**

**PROBLEMS OF QUALITY MANAGEMENT IN SERVICES**

Активний розвиток сфери послуг – одна з тенденцій сучасної української економіки. За останнє десятиліття істотно збільшилася кількість сервісних організацій, зросла зайнятість в цій сфері, розширився спектр послуг, що пропонуються, загострилася конкуренція, змінилися соціально-економічні умови надання послуг. Все це вимагає нових підходів до управління якістю послуг.

Якість послуг стало фактором, що визначає можливість реалізації послуги і забезпечення конкурентоспроможності підприємства. Увага до якості послуг дозволяє оцінювати конкурентоспроможність послуг та компаній, що їх надають.

Основними проблемами управління якістю послуг, що потребують негайного вирішення, є розроблення та удосконалення стандартів та нормативних документів саме для цієї сфери.

Удосконалення потребують такі види стандартів у сфері послуг:

основоположні (на терміни у сфері послуг, модель забезпечення якості послуг);

на конкретні групи послуг (наприклад, ремонт і технічне обслуговування автотранспортних засобів, радіоелектронної апаратури, електропобутових машин і приладів, туристичних послуг та послуг готелів, послуг громадського харчування, хімічне чищення та фарбування, перевезення пасажирів автомобільним транспортом);

на процеси (проектування послуг);

на персонал (щодо послуг громадського харчування, роздрібною торгівлі);

на класифікацію підприємств сфери послуг (підприємства громадського харчування (клас), готелі (зірковість)).

До характеристик, які мають бути встановлені в нормативних документах, належать, наприклад:

кількісні характеристики обладнання та інструментів, штату співробітників, а також матеріалів;

час очікування послуги, надання та технологічного циклу послуги;

характеристики безпеки, надійності і гарантії;

ввічливість, чуйність, компетентність і доступність персоналу для клієнта, довіра і рівень майстерності співробітників, комфорт й естетика місця надання послуги, надійність, точність і повнота виконання послуги, ефективність контактів.

Розвиток сфери послуг відбувається в основному за рахунок малого бізнесу. Однак в цій сфері відзначається низька кваліфікація керівників підприємств: за рівнем економічних та управлінських знань, за досвідом роботи в сфері послуг в умовах конкуренції. Це є ще однією проблемою, яка потребує вирішення.

Якість створюється на всіх стадіях життєвого циклу послуги. Система менеджменту якості на основі стандартів ISO серії 9000 дозволяє підвищити якість надання послуг і знизити витрати [1]. Але більшість компаній сфери послуг не дотримуються даних стандартів і не впроваджують їх.

Впровадження системи управління якістю на підприємствах сфери послуг забезпечить наступні переваги:

досягнення стабільної високої якості послуг при мінімальних витратах;

досягнення конкурентоспроможності послуг;

збільшення рівня задоволеності споживачів;

підвищення іміджу підприємства;

залучення нових споживачів;

залучення співробітників у досягнення високої якості послуг, що надаються.

Фірмам, що не мають досвіду у наданні послуг, необхідно врахувати деякі рекомендації:

в більшості випадків управління якістю послуги можливо тільки шляхом контролю процесу надання послуги. Категорично не рекомендується покладатися тільки на контроль кінцевого результату;

для забезпечення необхідного рівня якості переважній більшості організацій, що надають послуги, необхідно мати детальні специфікації (описи) послуг і процесу їх надання. Як показує практика, більшість фірм сьогодні їх не

має або не контролює відповідність процесу надання послуги із затвердженим регламентом;

потрібно розробити і впровадити систему, що дозволяє своєчасно отримувати інформацію про якість, конкурентоспроможність та вартість послуг. При цьому необхідно враховувати виникаючі при наданні послуги проблеми і пропозиції клієнтів щодо їх подолання. Слід також брати до уваги думку керівництва, персоналу та спеціальних служб (внутрішній аудит, контроль, служба якості) організації;

оцінити і виробити програму впровадження таких стратегічних складових якості послуг (по TQM), як навчання і підвищення кваліфікації персоналу, впровадження нової філософії управління, залучення персоналу в процеси контролю і підвищення якості послуг, створення позитивного іміджу організації;

виробити і впровадити систему матеріального стимулювання персоналу за якісну роботу, де значна частина фонду заробітної плати буде прямо співвідноситися з якістю виконання роботи виконавцем і якістю послуг організації в цілому. При такій системі кожен співробітник повинен бути зацікавлений не тільки в тому, як він особисто виконує роботу, але також і в тому, наскільки якісно виконують її його колеги, оскільки кожен із співробітників повинен нести часткову матеріальну відповідальність і за помилки інших.

У міру розвитку ринкової економіки вітчизняні підприємства сфери послуг починають проявляти все більший інтерес до проблеми якості послуг. Про це можна судити по збільшенню кількості організацій, здатних конкурувати шляхом не тільки зниження вартості, але і підвищення якості послуг, що надаються. Цю тенденцію підтверджує і зростання кількості вітчизняних підприємств, які прагнуть отримати сертифікат, що підтверджує наявність у них функціонуючої системи менеджменту якості (СМЯ), що відповідає вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9000 [2]. Однак в цій сфері є ряд серйозних проблем. Головна з них полягає в тому, що в більшості власники і керівники підприємств не знайомі з новою ідеологією управління якістю (TQM). Заповнити цю прогалину знань можна тільки самоосвітою, вивчаючи відповідну літературу, і навчанням на відповідних курсах, тренінгах, семінарах.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Астахов А. Система управління якістю – інструмент удосконалення загальної системи управління організацією / А. Астахов, Л. Хриплива // Стандартизація, сертифікація, якість, 2011. – № 4. – С. 60-64.
2. Весперіс С.З. Особливості формування і управління якістю послуг / С.З. Весперіс // Актуальні питання сталого розвитку економіки. – 2012. – Том 1. – С. 75-80.