

УДК 338.46

Хом'як І. – ст. гр. БМ-31

Тернопільський державний технічний університет імені Івана Пулюя

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Науковий керівник: асист. Гринчуцька С. В.

Незважаючи на спад виробництва в усьому світі, економічно розвинуті країни збільшують обсяги послуг.

Україна, як і інші країни, приділяє значну увагу секторові надання послуг. У зв'язку з інтернаціоналізацією послуг постала проблема розроблення на них міжнародних стандартів та систем якості. Для управління якістю послуг в Україні, цілком можливо використовувати міжнародні стандарти ISO 9000, які включають директиви, що розглядаються як загальні для впровадження системи якості в індустрії або організації послуг в усіх сферах діяльності.

Постійне оцінювання функціонування процесів надання послуг, дає змогу виявляти резерви поліпшення якості послуг і активно їх реалізовувати. Для проведення такого оцінювання слід створити і підтримувати в робочому стані інформаційну систему зі збору і поширення даних з усіх відповідних джерел.

Кожний день ми стикаємось з послугами, тому їх слід надавати як можна ефективніше. Отже, обов'язково має бути програма постійного поліпшення якості послуг, яка б включала заходи з визначення:

- характеристики, поліпшення якої є найбільш вигідним з погляду як споживача, так і організації, яка надає послуги;
- будь-яких змін у потребах ринку, що можуть вимагати зміни класу послуг, які надаються;
- будь-яких відхилень від установлених параметрів якості послуги внаслідок неефективності чи не достатності закладених у систему якості засобів контролю;
- резервів зниження витрат при збереженні та поліпшенні якості послуг, що надаються.

Оскільки, діяльність організацій щодо поліпшення рівня якості має бути направлена на досягнення як термінових, так і перспективних завдань поліпшення якості, то вона повинна включати: 1) визначення бажаних цілей, результатів; 2) визначення того, які дані підлягають збиранню; 3) аналіз даних і приділення першочергової уваги видам діяльності, які чинять більш негативний вплив на якість послуги; 4) передачу результатів аналізу за допомогою зворотнього зв'язку оперативному керівництву з рекомендаціями, щодо невідкладного поліпшення якості; 5) періодичне інформування вищого керівництва для аналізу рекомендацій щодо поліпшення якості; 6) визначення засобів досягнення якості.

Різноманітність існуючих характеристик якості потребує чіткої індикації параметрів забезпечення якості послуг відповідно до сьогоdnішніх потреб споживачів. Тому, стандарт із надання послуг має включати такі положення:

- рекомендації стосовно інформації від споживачів;
- заходи, необхідні для досягнення задоволення потреб споживачів;
- законодавчі та контрактні гарантії;
- особливості забезпечення якості, рекомендовані для застосування згідно з нормативними документами ISO.