

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ДЕЛОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ

© 2008 И.А. Фирсова*

Ключевые слова: услуга, деловое образование, критерии, оценка, проблема, качество, реализация.

Рассматриваются проблемы качества услуг делового образования и их оценки. Предлагается комплекс критериев, характеризующий как количественные, так и качественные аспекты деятельности. Совокупность предлагаемых критериев в конечном итоге позволяет оценить качество предоставляемых услуг и прогнозировать экономические показатели деятельности в условиях конкуренции.

Проблема качества в сфере услуг делового образования носит универсальный характер. Качество представляет собой концентрированное выражение всего потенциала провайдера производить и реализовывать услуги делового характера. Данный показатель тесно связан с конкурентоспособностью услуги. В условиях рынка именно конкуренция вынуждает постоянно уделять внимание качеству предоставляемых услуг.

Определяющим условием коммерции услуг, т.е. их реализации как экономического товара является качество услуг, а для этого необходимы сертификация и стандартизация¹.

Качество с развитием рынка, конкуренцией и расширением предложений требования потребителей к стандартам качества постоянно меняются в сторону повышения. Качество можно трактовать как соответствие спецификациям, это действие, контролируемое фирмой. Качество - это способность удовлетворить ожидание клиентов. Качество можно понимать, как свойство и особенности товара или услуги.

Качество - это совокупность свойств и характеристик услуг, которые придают им способность удовлетворить обусловленные или предполагаемые потребности².

Универсальность качества как экономической категории проявляется по отношению к услугам, при этом выделяются три особенности определения качества:

1. Чтобы оценить качество предоставляемого обслуживания, клиенты испытывают большие затруднения.

2. Восприятие клиентами качества образовательной услуги происходит в результате

сравнения абстрактных предварительных и фактических идентификаторов уровня предоставления услуг.

3. Оценка качества во многом зависит не только от конечного результата, но и от содержания самого процесса предоставления услуги.

Указанные особенности проецируют целый комплекс различного рода проблем, главная из которых оценка качества предоставления услуги. Контролировать качество оказываемых услуг очень сложно. Основная причина в том, что в сфере обслуживания главным фактом обеспечения качества являются люди. В продвижении, реализации, производстве и потреблении услуг делового образования участвуют люди - самый нестабильный элемент во всех отношениях. Они принимают решение, производят различную деятельность, определяющую те или иные процессы, и все это на фоне объективности, присущей каждому отдельному индивидууму.

Часто трудно найти достаточно убедительное обоснование низкому или неустойчивому качеству оказанных услуг. Большинство приемов, которыми пользуются товаропроизводители для объяснения качественных несоответствий в сфере обслуживания неприемлемы. В ответ на претензии клиента непосредственные исполнители услуг в основном ссылаются на то, что их подвели другие исполнители так же участвующие в процессе предоставления услуг. Большинство солидных компаний не станут иметь дело с продуцентами услуг, не имеющих достаточно убедительного послужного списка, свидетельствующего о качестве обслуживания и его авторитете.

* Фирсова Ирина Анатольевна, кандидат педагогических наук, доцент Тольяттинского государственного университета.

Являясь результатом определенного труда, качество услуги непосредственно связано как с ее стоимостью, так и с потребительской стоимостью. Профессиональный клиент склонен выбирать именно ту сервисную структуру, которая на его взгляд, располагает моделями предложения, обладающими наилучшим соотношением потребительских качеств и цены в конкретный момент и в конкретной ситуации.

Для заказчика качественная услуга - это не обязательно продукция самого высокого класса, это может быть предложение, которое понравится ³.

Качество предоставления услуг делового образования - представляет собой на наш взгляд, степень соответствия набора характеристик и свойств профессионального обучения совокупности конкретных потребностей и ожиданий клиентов, с учетом цены, которую они готовы заплатить.

Удовлетворенность клиента представляет собой функцию степени соответствия между его ожиданием от того или иного обслуживания и восприятием полученных реальных результатов.

Заказчик играет определяющую роль в достижении продуцентом требуемой степени совершенства предоставляемых услуг и системы обслуживания, при этом клиент руководствуется осознанием собственных потребностей и собственными ожиданиями. Исходя из этого продуцент, действующий в сфере услуг делового образования, формируя и развивая систему управления качеством, должен хорошо изучить ожидания и мотивы своих заказчиков и потенциальных клиентов как со стороны целевой группы, так и с ее отдельных сторон.

Главной задачей обеспечения качества услуг делового образования является удовлетворение или превышение ожидания в отношении идентифицированных потребителей. Услуга получает хорошую оценку, если она превосходит такие ожидания и ведет к тому, что через какое-то время услуга имеет репутацию высокого качества и в тоже время может и не обеспечить удовлетворение определенного клиента. Это одна из парадоксов делового сервиса.

Объектом оценки качества предоставления услуг делового образования может выс-

тупать деятельность или процесс, результат деятельности или процесса, организация или отдельное лицо, представляющее организацию.

Ценность любой системы деловых услуг определяется тем, какие потребности она удовлетворяет и в какой мере. Стремление к наиболее полному удовлетворению этих потребностей - ее целевое назначение. Считается, что одна система лучше другой только тогда, когда она в большей степени соответствует своему целевому назначению. Сложность выбора лучшей альтернативы значительно возрастает из-за того, что оценивать любую альтернативу единственным критерием практически неприемлемо. Корректное сравнение вариантов приводит к необходимости оценивать их не по одному, а по нескольким критериям, качественно различающимся между собой. В практической деятельности очень редко встречаются ситуации, когда в некотором наборе вариантов имеется альтернатива, обладающая наибольшими значениями всех критериев.

Для всесторонней оценки деловых услуг предлагается комплекс критериев, характеризующий как количественные, так и качественные аспекты деятельности. Совокупность предлагаемых критериев в конечном итоге позволяет оценить качество предоставляемых услуг и прогнозировать экономические показатели деятельности в условиях конкуренции.

Один из подходов к решению указанной проблемы заключается в преобразовании многокритериальной задачи в однокритериальную. Основными этапами данного подхода являются: выбор критериев оценки, определение значений критериев, определение обобщенного критерия. Следует отметить, что задача этих этапов относится к разряду не полностью формализуемых. Наиболее сложной задачей при этом является выбор решающего правила для определения величины предпочтения при сравнении оцениваемых систем. Для реализации указанного преобразования разработано множество методов. Для учета как количественной, так и качественной информации целесообразно использовать метод анализа иерархий. Результатом оценки является определение уровня предоставляемых услуг, следовательно, для достижения уровня доходности компании, пре-

доставляющей услуги необходимо постоянно повышать качество предоставляемых услуг.

Альтернативным решением измерения качества уровня деловых услуг является метод разложения процессов, для каждого из которых определяются показатели качества, характеризующие определенные процессы. В этом случае оценка уровня предоставляемых услуг строится как сумма оценок составляющих процессов, где большое значение имеет характер, содержание процессов.

Для оценки отдельных процессов могут быть использованы различные показатели качества, выделение которых в большинстве случаев зависят от степени их важности с точки зрения исполнителя.

Данный принцип оценки основан на формировании репрезентативной выборки показателей качества деловых услуг. Алгоритм принятия решения о качестве деловых услуг направлен на реализацию предложенной методики и состоит из четырех основных частей: 1) назначение показателей качества и их классификация по уровням; 2) отбор экспертов, определение числа экспертов в группе для достижения точности групповой оценки; 3) математический расчет коэффициентов весомости назначенных показателей качества и их нормирование; 4) проверка согласованности экспертов. Рассмотрим этапы данного алгоритма (см. рисунок):

1 этап: Назначение показателей качества. На данном этапе характеризуется комплекс показателей качества, определяются как количественные, так и качественные аспекты предоставляемых услуг. Выбираются группы показателей в соответствии с ГОСТ Р 52113 "Услуги населению"⁴. Затем выявляются значимые показатели качества предоставляемых услуг.

Деление показателей качества на уровни. Показатели могут рассчитываться различными методами.

2 этап: Отбор экспертов. Работа по отбору экспертов начинается с определения областей научных, технических и административных интересов, которые затрагивают решение данной проблемы. Затем составляется список лиц компетентных в этих областях. Этот список служит основой для отбора "кандидатов в эксперты". Составляя список кан-

дидатов в эксперты, исходят, прежде всего из компетентности того или иного специалиста в области его непосредственной деятельности. Вместе с тем желательно, чтобы кандидат в эксперты обладал широким кругозором и был эрудирован в смежных областях. Точность групповой оценки существенно зависит от числа экспертов в группе. Ясно, что небольшое число экспертов снижает точность оценки, так как на групповую оценку излишнее влияния оказывает оценка каждого из экспертов. В то же время при очень большом числе экспертов становится сложнее выявить их согласованного мнения и это увеличивает экономические затраты. Эффективное количество экспертов в однородной группе составляет 9-13 человек. Дальнейшее увеличение экспертов не приносит значительного увеличения достоверности оценок⁵.

3 этап: Математический расчет коэффициентов весомости назначенных показателей качества и их нормирование. В основе оценки лежит процесс сопоставления значений качественных или количественных характеристик исследуемой системы значениям соответствующих шкал.

Исследование характеристик привело к выводу о том, что все возможные шкалы принадлежат к одному из нескольких типов, определяемых перечнем допустимых операций на этих шкалах. Шкала называется ранговой (шкала порядка), если множество (Ф) состоит из всех монотонно возрастающих допустимых преобразований шкальных значений. Самой слабой качественной шкалой является номинальная (шкала наименований, классификационная шкала), по которой объектом X_i или их неразличимым группам дается некоторый признак. Основным свойством этих шкал является сохранения неизменными отношений равенства между элементами эмпирической системы в эквивалентных шкалах.

Коэффициент весомости рассчитывается по баллам, определяющим рейтинг требований заинтересованных сторон, выбранных из общей совокупности требований на основе заданных параметров. Коэффициент весомости, формула (1) определяет как отношение суммы баллов (аддитивная свертка), проставленных экспертами по i -му показателю качества к сумме баллов всех экспертов по всем показателям качества, входящим в данную группу:

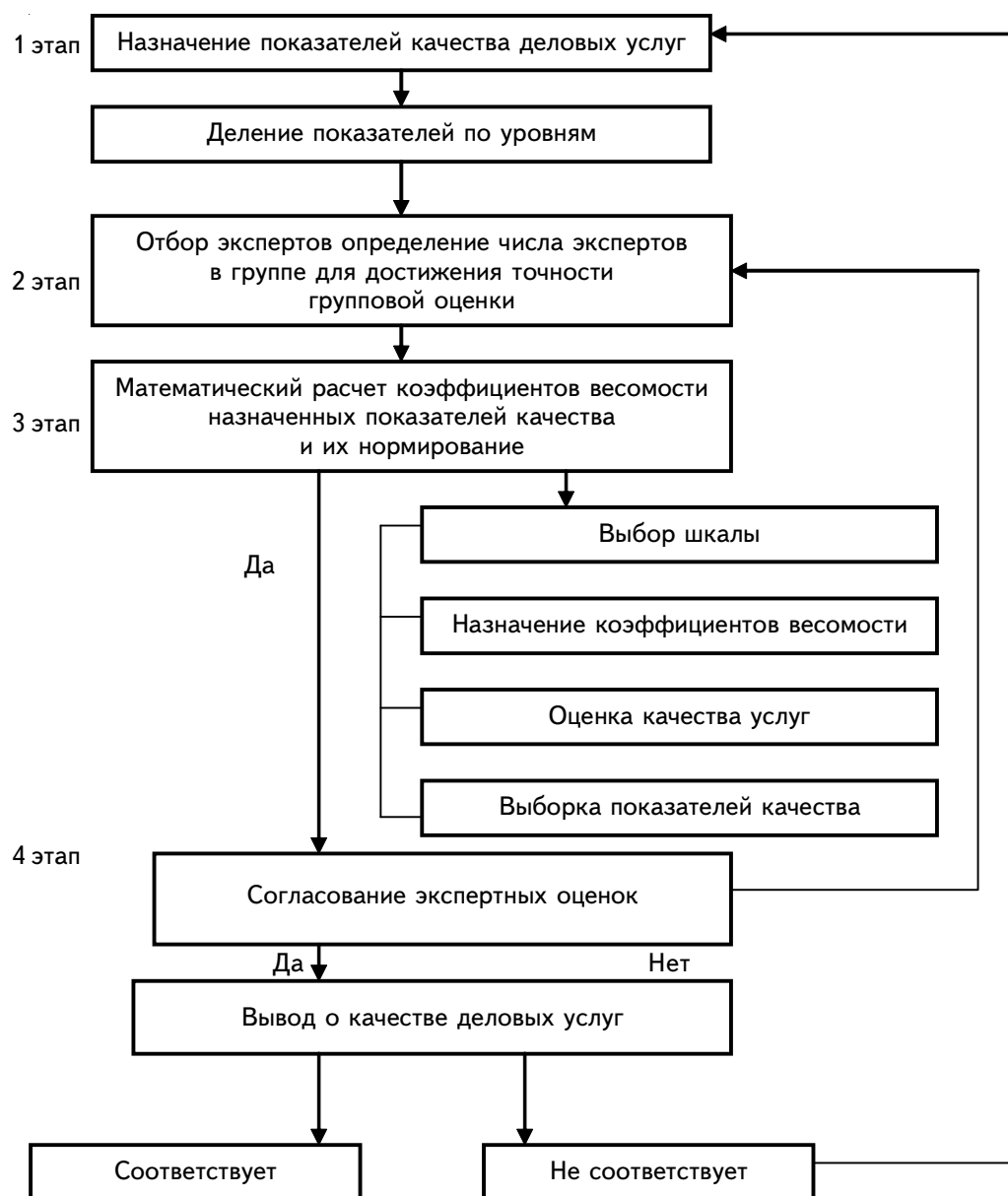


Рис. Алгоритм принятия решения о качестве деловых услуг

$$\varphi_i = \frac{\sum_{j=1}^n M_{ij}}{\sum_{j=1}^n \sum_{i=1}^k M_{ij}}, \quad (1)$$

где φ_i - коэффициент весомости показателя качества; M_{ij} - балльная i -я оценка, поставленная j -м экспертом; n - количество экспертов; k - количество ПК.

Переход от одного уровня показателей к другому осуществляется с помощью аддитивной свертки относительно предыдущего уровня по формуле (2)

$$y_{k-1} = \frac{\sum_{i=1}^n M_{ij}}{k_j}, \quad (2)$$

где y_{k-1} - номер уровня; M_{ij} - балльная i -я оценка, поставленная j -экспертом; k_j - количество показателей качества, входящих в ПК более высокого уровня, относительно которого производится аддитивная свертка.

Экспертная группа выполняет нормирование полученных индивидуальных коэффициентов весомости. В результате нормирования сумма коэффициентов весомости равна единице. Оно определяется как отношение индивидуальных коэффициентов весомости j -

го показателя к сумме этих индивидуальных коэффициентов весомости одной группы (3):

$$M'_j = \frac{M_j}{\sum_{j=1}^n M_j}, \quad (3)$$

где M'_j - нормирование индивидуальных коэффициентов весомости j -го показателя; M_j - индивидуальный коэффициент весомости j -го показателя; n - число показателей, входящих в групповой показатель более высокого уровня, т.е. относящихся к данной однородной группе.

Групповая оценка может считаться достаточно надежной только при условии достаточной согласованности экспертов. Характеристикой рассеивания индивидуальных коэффициентов весомости j -го показателя служит коэффициент вариации (формула (4)), вычисляемый как отношение среднеквадратичного отклонения к среднеарифметическому нормированных индивидуальных коэффициентов весомости j показателя всех экспертов (обобщенный нормированный показатель всех экспертов):

$$k_v = \frac{S_j}{\bar{M}_j}, \quad (4)$$

Среднеквадратическое отклонение вычисляется по формуле (5):

$$S_j = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (M'_{ji} - \bar{M}_j)^2}, \quad (5)$$

$$\bar{M}_j = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n M'_{ji}, \quad (6)$$

где S_j - среднеквадратическое отклонение; \bar{M}_j - среднеарифметическое нормированных индивидуальных коэффициентов весомости j пока-

зателя всех экспертов (обобщенный нормированный показатель всех экспертов); M'_{ij} - нормированных индивидуальных коэффициентов весомости j показателя для i эксперта; n - количество экспертов; k_v - коэффициент вариации ($k_v \leq 0,25$ - достаточная согласованность экспертов).

Если $k_v \leq 0,25$, то согласованность назначенных экспертов считается достаточной.

Если $k_v > 0,25$, то согласованность недостаточная. В этом случае проводится повторное определение коэффициентов весомости данного показателя путем опроса экспертов (групповым методом с взаимодействием по ГОСТ 23554.1-79).

Если после повторного определение индивидуальных коэффициентов весомости их согласованность остается недостаточной, то производят исключение того коэффициента, который наиболее отличается от среднего арифметического, и вновь вычисляют ПК. Эту процедуру повторяют до тех пор, пока не будет достигнута достаточная согласованность, т.е. $k_v \leq 0,25$.

Группировка баллов происходит с помощью аддитивной свертки. После всех процедур проводится вывод о качестве предоставляемых услуг.

¹ Сосунова Л.А. Логистика в системе оптового товародвижения. Самара, 2004. 236 с.

² Международный стандарт ИСО 8402-86; Международный стандарт ИСО 9004-2.

³ Николайчук В.Е. Маркетинг и менеджмент услуг. Деловой сервис. СПб., 2005. 608 с.

⁴ Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания по услугам / ВНИИС. 1996. 43 с.

⁵ Dalkey N. The Delphy Method an Experimental Study of Group Opinion / Rand Memo EM - 588. PR, 1969.