

УДК 658.5

**ВПЛИВ ЕКСПЕРТНОГО ОЦІНЮВАННЯ НА ЯКІСТЬ НАДАННЯ
ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ****Теміндарова Ю. А., Шепель О. В.**

Київський національний університет технологій та дизайну

У статті розкрито методи оцінки якості надання побутових послуг населенню. Розглянуто сутність методу експертного оцінювання та проаналізовано його на якість надання побутових послуг населенню. Визначено проблеми методу експертного оцінювання якості надання побутових послуг та запропоновано шляхи їх вирішення.

Ключові слова: оцінювання, експертиза, критерій, метод, послуга

У сучасних умовах дослідження ринку послуг, як одного з найважливіших секторів економіки, набуває особливої актуальності. Це пов'язано з ускладненням виробництва, насиченням ринку новими товарами та послугами, що відбувається внаслідок швидких темпів розвитку науково-технічного прогресу. Саме тому підприємствам, що пропонують послуги населенню, для досягнення та утримання лідируючих позицій на ринку потрібно надавати послуги високої якості. Одним з видів оцінювання якості послуг виступає їх експертне оцінювання.

Експертне оцінювання якості надання побутових послуг – це сукупність операцій з вибору комплексних або одиничних характеристик послуг (робіт, виробів) щодо визначення їх справжніх значень, підтвердження експертами їх відповідності встановленим вимогам і товарній інформації.

Постановка завдання

Проте недостатньо уваги приділяється питанням щодо визначення проблем експертного оцінювання, що неодмінно впливає на результат.

Метою статті є вивчення впливу експертного оцінювання на якість надання побутових послуг населенню, а також визначення проблем методу та з'ясування можливих шляхів їх вирішення.

Об'єкт та методи дослідження

Аналіз досліджень і публікацій показав, що вивчення методів що впливають на якість побутового обслуговування є темою дослідження багатьох зарубіжних і вітчизняних науковців. Вагомий внесок у загальні теоретичні надбання науки й розвитку сфери послуг зроблено зокрема науковими працями В. В. Апопія,

І. І. Олексіна, О. Н. Партала, Б. Рендера, Р. О. Рассела, Р. Г. Мердика. У більшості робіт наголошується на тісний зв'язок між рівнем якості окремих видів послуг та ефективністю виробництва.

Результати дослідження та їх обговорення

Досягненню й утриманню підприємством лідируючих позицій на ринку сприяють постійне оцінювання наданих ним послуг. На даному етапі розвитку оцінювання якості послуг сформувалися такі методи:

–вимірювальний метод, що ґрунтується на використанні інформації, яку отримують з використанням технічних вимірювальних засобів. Це найбільш поширений метод;

–реєстраційний метод, що ґрунтується на використанні інформації, яку отримують шляхом підрахунку кількості подій, предметів або витрат на створення, експлуатацію продукції, кількості частин складного виробу (стандартних, уніфікованих, захищених авторськими свідоцтвами тощо). Цим методом визначають показники уніфікації, патентно-правові тощо;

–органолептичний метод, що ґрунтується на використанні інформації, яку отримують за допомогою органів чуття: зору, слуху, нюху, дотику, смаку (значення показників знаходять методом аналізу одержаних відчуттів на основі колишнього досвіду і виражають в балах). За допомогою цього методу визначають деякі показники якості харчових продуктів, легкої промисловості, особливо естетичні показники;

–розрахунковий метод, що ґрунтується на використанні інформації, яку отримують за допомогою теоретичних або емпіричних залежностей. Цим методом користуються в основному при проектуванні продукції, коли остання ще не може бути об'єктом експериментальних досліджень або випробувань (користуються для визначення показників продуктивності, довговічності, ремонтпридатності виробу) [3].

В залежності від джерел інформації методи знаходження значень показників якості продукції поділяють на: традиційні, експертні, соціологічні. При традиційному методі знаходження значень показників якості здійснюється спеціалістами лабораторій, конструкторських відділів при проведенні випробувань виробів. При експертному методі знаходження значень показників якості здійснюють групи спеціалістів – експертів (його використовують у тих випадках, коли значення показників якості не може бути отримано за допомогою інших методів). Використовуючи соціологічний

метод знаходження значень показників якості здійснюється шляхом вивчення попиту фактичних або потенціальних споживачів продукції за допомогою усних опитувань або спеціальних анкет.

Провідним серед цих методів є експертний метод, тому що він надає більш об'єктивну оцінку якості, завдяки тому що оцінюється експертами, які розглядають об'єкт від початку його створення до виходу готового продукту на ринок. Також важливо те, що експерт – це висококваліфікована, спеціально підготовлена людина, що проводить оцінку не тільки як спеціаліст, а і як споживач [7].

Традиційно основними етапами експертизи побутових послуг є: аналіз з метою забезпечення експертів необхідною інформацією про якість побутової послуги для винесення ними оцінних суджень; оцінювання, засноване на результатах аналізу організації і технології надання послуг (містить характеристику споживчого рівня якості послуги та її обґрунтування).

У процесі експертизи якості послуг здебільшого використовують комплексну та оперативну експертизу на всіх етапах їх надання:

– комплексна експертиза якості побутових послуг має на меті всебічне вивчення та оцінювання якості груп однотипних послуг, які надають серійно для масового споживання (ремонт взуття, швейних, хутряних, трикотажних, шкіряних виробів, побутових машин і приладів; ремонт і виготовлення меблів);

– оперативна експертиза якості побутових послуг яка ґрунтується на результатах комплексних експертиз, що дає змогу експертам скоротити строки експертних робіт, дотримуючись необхідної глибини та обґрунтованості експертних висновків (технічне завдання, проектно-конструкторська документація, дослідний зразок), так і в процесі масового випуску і споживання послуг. Часто вона полягає в атестуванні підприємств побутового обслуговування за категоріями [4].

Слід зазначити, що будь-яка послуга наділена різноманітними споживчими характеристиками, завдяки яким вона стає потрібною споживачам. Для з'ясування цих і багатьох інших якостей побутових послуг використовують екологічну, економічну, технологічну, судово-правову експертизи. Насамперед екологічні показники якості побутової послуги охоплюють групи даних, які відображають особливості її впливу на природне і предметно-просторове середовище. Екологічна експертиза сприяє формуванню оптимальних рішень і своєчасному внесенню необхідних змін, спрямованих на поліпшення технології надання послуг і сервісного обслуговування

споживачів. Завданням економічної експертизи побутових послуг є дослідження експертами на основі спеціальних знань у сфері економіки стану та обставин, що виникають у правових відносинах суб'єкта бізнесу і клієнта. Метою технологічної експертизи є дослідження організації і технології надання послуг; виготовлення виробів (для матеріальних послуг); відповідності послуг (робіт, виробів) технологічним режимам і нормативам у кількісному та якісному вимірах. Судово-правова експертиза побутових послуг здійснюється експертами в передбаченому процесуальним законодавством порядку для встановлення за матеріалами кримінальної або цивільної справи фактичних даних та обставин. Суть товарної експертизи полягає в оцінюванні експертом основних характеристик побутових послуг, а також їх змін у процесі надання (реалізації). Її об'єктами є переважно матеріальні побутові послуги або послуги, які мають матеріальне підтвердження (ремонт і технічне обслуговування транспортних засобів, які належать громадянам; ремонт і будівництво житла; індивідуальне пошиття одягу).

Експертний метод оцінювання якості надання побутових послуг має ряд проблем визначення, серед них найвагомішими є такі:

–проблема одновимірності, коли ідеальним варіантом порівняння різних об'єктів виглядає оцінювання їх одним числом – певним узагальнюючим показником. Через складність та багатовимірність реальних об'єктів існує проблема ефективного вибору такого показника, оскільки оцінити внесок окремих чинників чи характеристик об'єктів в їх загальну оцінку надзвичайно складно;

–проблема вибору кількості турів експертизи. Експертизи можуть проводитись в декілька турів, при цьому зі збільшенням їх кількості об'єктивність зростає, та разом з тим зростають витрати на її проведення (як часові, так і матеріальні);

–проблема узгодженості думок експертів. Намагання забезпечити максимальну узгодженість думок членів експертної комісії інколи може спричинити, як це не дивно, необ'єктивність експертизи. У практиці проведення експертного оцінювання відомі випадки, коли з метою забезпечення узгодженості думок організатори експертизи свідомо підбирають «потрібних» експертів. Але також організаторам експертизи потрібно враховувати так звані групові точки зору, коли експерти діляться на групи, які мають різні (але однакові в межах групи) точки зору. Не потрібно робити завчасні висновки про необ'єктивність експертизи. Можливо її результатом є відсутність єдиної

точки зору, а це теж важливий результат. Доцільно також зважати на математичні та статистичні особливості методів встановлення рівня узгодженості думок експертів;

–проблема думок дисидентів. Не потрібно безпідставно виключати з експертної комісії або ігнорувати (за допомогою стійких статистичних процедур) оцінки тих, чия думка відмінна від думки більшості – замість некваліфікованого експерта можна виключити фахівця, який найбільше проникнув у суть проблеми. Тому перед виключенням зі складу експертної групи чи ігнорування окремих суджень доцільно вислухати обґрунтування позицій всіх експертів;

–проблема організації спілкування експертів. Заборона спілкування між експертами забезпечує незалежність їхніх думок. Але ж інколи, знаючи думки інших, експерт може глибше проникнути в суть проблеми, відсіяти свої помилкові судження тощо [6]. Перевагами заочних експертиз є організаційні аспекти (відпадає необхідність збирати експертів разом), проте очні експертизи дають змогу за коротший термін зібрати більшу кількість інформації. Під час очної експертизи у формі вільної дискусії можливі соціально-психологічні проблеми, а також проблеми, пов'язані із професійними чи посадовими нерівностями членів комісій, їх особистісними стосунками тощо. Частково їх можна вирішити, заслуховуючи думки «від підлеглого до керівника»;

–проблема чисельності експертної комісії. Число експертів суттєво впливає на точність групової оцінки. Зменшення числа експертів веде до зниження точності, оскільки на кінцеві результати вагомо впливає кожен експерт. Збільшення числа експертів, хоча і підвищує, як правило, точність оцінки, однак ускладнює організацію проведення експертизи, розширює терміни її проведення. Отже, під час вибору числа експертів також потрібен компроміс між точністю та трудомісткістю проведення експертизи;

–проблема підбору експертів. Проблема підбору експертів залишається однією з найскладніших проблем у галузі експертного оцінювання. Методів формування експертної комісії, які гарантують об'єктивність експертизи, не існує. У загальному значенні «експерт» – це людина, здатна вирішувати визначений тип проблем та робити висновки, розглядаючи питання, які стосуються цього типу проблем [2].

Спеціалісти зазначають, що основними шляхами вирішення зазначених проблем експертного оцінювання виступають наступні:

–оскільки наукові дослідження здійснюються на рівні наукової групи, то і фінансуватись повинна безпосередньо наукова група. Тобто, потрібно введення у законодавчу базу наукової діяльності поняття «дослідницької лабораторії», як юридичної особи і основної структурної одиниці для здійснення досліджень. Інститути треба перетворити на провайдерів (постачальників) послуг для лабораторій (надання приміщень в оренду, технічне забезпечення приміщень, бухгалтерія, організація семінарів і нарад і т.п.);

–якість наукової експертизи визначає якість наукових досліджень. Тому потрібне чітке закріплення стандартів наукової експертизи з її акцентом на анонімність, неупередженість, професійність і незалежність. Також необхідне залучення закордонних фахівців до експертизи проектів і публікацій;

–світова мова науки на протязі вже багатьох років, – англійська. Публікація результатів досліджень будь-якою іншою мовою не забезпечить широкого обговорення отриманих результатів. Отже, необхідне введення англійської мови як другої обов'язкової, як для наукових проектів (для можливості їх розгляду закордонними експертами), так і для наукових публікацій;

–економіка розвинених країн світу все більше базується на наукових досягненнях цих країн. Тому потрібно створення сприятливих умов для комерціалізації наукових відкриттів;

–з віком головний мозок деградує у більшості людей і у науковців також. Дозвіл людям похилого віку керувати настільки складними процесами як наукові дослідження є у більшості випадків безглуздя. Тобто, потрібно встановлення граничного віку для керівних посад та членства у будь-яких радах та комісіях у всіх наукових структурах на рівні 65 років;

–з огляду на те, що багато наукових ступенів отримується для престижу, а їх отримувачі не ведуть суттєвої наукової діяльності, потрібно ввести атестацію для підтвердження наукового ступеня через кожні 5 років. У разі відсутності публікацій і працюючих патентів пропонується тимчасово скасовувати диплом про науковий ступінь. Повертати ступінь тільки після задоволення умов атестації. Також необхідна відміна надбавок до заробітної плати за вчений ступінь (це прибере ще одну причину ступенів задля «корочки»). Основним джерелом доходів для науковців повинні бути гранти;

–якісні послуги можливі при умові створення в кожній організації системи управління якістю, яка розглядається як сукупність організаційних структур, методів і ресурсів, необхідних для створення послуг певної якості, що викликає необхідність обґрунтованого системного підходу до управління якістю. Модель механізму управління якістю послуг відбиває умови їх надання і засновується на таких положеннях: наявності політики підприємства в галузі якості, системи якості, програми реалізації політики якості підприємства, засобів впливу на якість у випадку його відхилення від заданої програми, організації зворотних зв'язків [8].

Висновки

Отже, проведений аналіз впливу експертного оцінювання на якість надання побутових послуг населенню дає можливість зробити висновок, що створені методи експертних оцінок дають змогу якнайкраще аналізувати та організовувати експертизу діяльності та виробництва. Оцінювання дає змогу досягнути й утримати підприємством топових позицій на ринку побутових послуг. Від якості конкретних експертних оцінок залежить надійність рішень, що приймаються на їх основі, що великою мірою залежить і від якісного складу експертів, ретельності розробки процедури експертизи, рівня проведення опитування та обробки її результатів. Тому постає необхідність створити гарні умови для становлення та праці дійсно кваліфікованих експертів.

Перспективами подальших досліджень у даному напрямку є визначення підходів щодо проведення експертизи якості надання послуг побутового обслуговування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Організація і технологія надання послуг: навч. посіб. / Апопій В. В. [та ін.]; за ред. В. В. Апопія. – К.: Академія, 2006. – 312 с.
2. Віхров О. П. Правове регулювання господарських відносин в окремих галузях економіки: курс лекцій / О. П. Віхров. – Чернігів: Чернігівські обереги, 2003.–207с.
3. Управление и организация в сфере услуг: теория и практика / К. Хаксевер [и др.]. – СПб.: Питер, 2002. – 782 с.
4. Партал О. Н. Поиск неисправностей и ремонт электробытовых приборов / О. Н. Партал. – СПб.: Наука и Техника, 2010. – 400 с.
5. Зорин В. А. Контроль качества продукции и услуг: учебное пособие / В. А. Зорин, А. П. Павлов, А. А. Пегачков. – М.: МАДИ (ГТУ), 2007. – 82 с.

6. Правила побутового обслуговування населення: [Затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 04.06.1999 р.].
7. Крижановский О. В. Социологический статус метода экспертных оценок. – К., 1992.
8. Экспертные оценки в социологических исследованиях / С. Б. Крымский, Б. Б. Жилин, В. И. Паниотто и др.; под ред. С. Б. Крымского. – К., 1990.

Теминдаров Ю. А., Шепель О. В.

Влияние экспертного оценивания на качество предоставления бытовых услуг

В статье раскрыты методы оценки качества предоставления бытовых услуг населению. Рассмотрена сущность метода экспертной оценки и проанализированы его на качество предоставления бытовых услуг населению. Определены проблемы метода экспертной оценки качества оказания бытовых услуг и предложены пути их решения.

Ключевые слова: оценка, экспертиза, критерий, метод, услуга

Temindarova Y. A., Shepel O. V.

Impact of expert evaluation on the quality of public services

This article deals with methods for assessing the quality of consumer services. The essence of theme expert valuation and analysis of the quality of its provision of public services. The problems of the method of expert estimation of the quality of public service sand the ways to solve them.

Keywords: evaluation, examination, test, method, service