

ЯКІСТЬ В СФЕРІ ПОСЛУГ

Традиційно вважається, що управління якістю обмежується контролем з метою запобігання поставки виробів, які не відповідають стандартам. Слідуючи цій точці зору, виходить, що якщо продукція є невловимою, то її не можна проконтролювати і поліпшити, а, тому, управління якістю в невиробничій сфері, в сфері послуг не має ніякого значення.

Однак, якщо дотримуватися тієї точки зору, що якість передбачає всебічне задоволення споживача, стає ясно, що стандарти якості можуть бути сформульовані і для діяльності у сфері надання послуг, і що ця діяльність може бути проконтрольована і супроводжена діями щодо її поліпшення, якщо відповідні стандарти не дотримуються. Якщо навести аналогічні міркування, то і для сфери послуг важливим виявляється надання послуги в точній відповідності з технічними умовами, які також можуть бути: ясно визначені споживачем; визначені виробником і прийняті перспективними споживачами; визначені виробником як спроба сформулювати невисловлені бажання споживача.

У цій сфері найбільш чітким визначенням поняття якості буде: «Дати споживачеві те, що він очікує».

Слово «якість» в будь-якому абстрактному сенсі не є загальнопоширеним синонімом слова «кращий». Слово «якість» використовується в значенні найбільш повного задоволення вимог споживача, будь-то сфера матеріального виробництва (автомобіль, холодильник, мікрохвильова піч) або сфера нематеріального виробництва (складання розкладу руху автобусів, обслуговування в ресторані, лікарняний догляд).

Для якості продукції мають значення чотири аспекти:

1) попит на продукцію. першим аспектом є якість продукції з метою задоволення вимог і можливостей ринку;

2) проектування продукції. другим аспектом є якість проектування характеристик продукції, що дозволяє задовольнити вимоги і можливості ринку і забезпечити цінність для споживачів і інших зацікавлених осіб. якість продукції, обумовлене проектуванням (показник проектування), впливає на характеристики продукції і їх стабільність в різних умовах виробництва і використання;

3) відповідність продукції проекту. третім аспектом є якість відповідності продукції проекту та забезпечення характеристик для споживачів та інших зацікавлених осіб;

4) матеріально-технічне забезпечення продукції. четвертим аспектом якості є матеріально-технічне забезпечення продукції протягом її життєвого циклу з метою досягнення спроектованих характеристик для споживачів та інших зацікавлених осіб.

Для деяких видів продукції в перелік важливих характеристик включають характеристики надійності. Надійність (безвідмовність, ремонтпридатність і готовність) може бути схильна до впливу всіх чотирьох аспектів якості продукції.

При розгляді продукції сучасний споживач буде враховувати становище компанії постачальника на ринку, фінансовий стан компанії постачальника і стратегію, стан трудових ресурсів компанії-постачальника і стратегію.

Якщо компанія-постачальник має на ринку авторитет, досягла стабільного фінансового стану, має в своєму розпорядженні необхідними трудовими ресурсами, а також має стратегію поліпшення фінансових показників і вдосконалення навичок щодо своїх трудових ресурсів, то її пропозиції споживачем будуть оцінені вище.

Основним і початковим умовою забезпечення ефективного забезпечення якості є максимально точне визначення всіх вимог споживача. Невиконання цієї умови призводить до виникнення серйозної проблеми, яку не зможе успішно вирішити ніяке подальше управління якістю.

Вимога - потреба або очікування, яке встановлено, зазвичай передбачається або є обов'язковим.

Для позначення конкретного типу вимоги можна вживати означальні слова, наприклад, вимога до продукції, вимога щодо управління якістю, вимога замовника.

Серед цих вимог найбільш важливими є: реальне кінцеве використання; ціна продажу виробу або послуги. Вони в свою чергу включають в себе ряд додаткових вимог, що пред'являються до продукції або послуги, основними з яких є:

- розміри і експлуатаційні характеристики;
- довговічність і надійність;
- безпеку використання;
- витрати на розробку, виробництво і забезпечення якості продукції;
- умови виробництва виробу;
- умови встановлення, обслуговування та експлуатації виробу;
- фактори раціонального використання енергії та економії ресурсів;
- витрати споживача на експлуатацію, використання і обслуговування виробу.

Вищенаведені вимоги передбачають саме ту якість, яку встановлює відповідне рівновагу між вартістю виробництва продукції або послуги і їх вартістю для споживача.

Тому, можна визначити якість і в такий спосіб: «Якість - це те, за що платять гроші».