

ПАВЛОВ ЕВГЕНИЙ ВАСИЛЬЕВИЧ, к.т.н., доцент

ВОРОНЕНКО ОЛЬГА ЮРЬЕВНА, студент

Юго-Западный государственный университет, г. Курск, Россия

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СЕРВИСНЫМИ ЦЕНТРАМИ

В данной статье проведен анализ качества услуг, предоставляемых сервисными центрами, и предложен процесс управления качеством в данных компаниях.

Ключевые слова: сервисные центры, качество, услуги, управление качеством, потребитель, риск, ремонт.

Сервисные центры играют важную роль в обеспечении функционирования современных технологических устройств. Они предоставляют услуги по ремонту, обслуживанию и настройке техники, что позволяет продлить ее срок службы и снизить затраты на приобретение новой. Надежный сервисный центр может стать гарантом того, что неисправности будут устранены быстро и качественно.

Более того, сервисные центры играют важную роль в обеспечении безопасности пользователей. Они проводят диагностику, выявляют возможные риски и недостатки устройств, которые могут быть опасны для здоровья и жизни людей. Благодаря сертификации и регулярным проверкам, сервисные центры обеспечивают высокий уровень безопасности продукции на рынке [1].

Сервисные центры становятся важными центрами обмена информацией между производителями и пользователями техники. Они могут предоставлять консультации и обучение по использованию продукции, помогая людям получить максимальную выгоду от своих устройств.

Сервисные центры играют важную роль в обеспечении надежности, безопасности и удобства использования техники. Они являются неотъемлемой частью современного технологического мира и необходимы для поддержания высокого качества продукции и удовлетворения потребностей пользователей.

В условиях рыночных отношений управление качеством в сервисных центрах становится важным фактором, основное содержание которого — обеспечить такой уровень услуг, который может полностью удовлетворить все запросы потребителя. Высокое качество услуг является самой весомой составляю-

щей, определяющей их конкурентоспособность. Только на его основе сервисный центр может выжить в условиях конкуренции и получать устойчивую прибыль [2-3]

Качество является неотъемлемой частью успешного бизнеса, поскольку влияет на удовлетворенность клиентов, повторные обращения и репутацию компании. Сервисные центры, которые не могут обеспечить высокое качество своих услуг, могут иметь проблемы с конкуренцией, поскольку потребители будут предпочитать центры, которые могут предложить лучшее качество. Кроме того, сервисные центры, которые не могут обеспечить высокое качество, рискуют столкнуться с проблемами в области управления рисками, управления качеством и управления производственными процессами.

Успешное управление качеством сервисных услуг предполагает прогрессивную деятельность сервисной компании во всех без исключения областях.

Нельзя добиться высокого качества услуг, ограничившись решением только технологических проблем, связанных с качеством выполнения ремонтов, оптимизации ремонтного и вспомогательных участков производства [4].

Управление качеством должно включать:

- разработку стратегии, ориентированной на качественные приоритеты: постоянной целью деятельности должно являться улучшение качества и конкурентоспособности услуг;

- перестройку структуры сервисной компании, принципов ее организации и управления, методов финансовой и хозяйственной деятельности: не должно допускаться ни одного дефекта в любой сфере деятельности;

- радикальное повышение качества управленческих решений и улучшение культуры деятельности во всех областях;

- качественный подбор, подготовку и повышение квалификации персонала;

- ориентацию деятельности персонала прежде всего на решение проблем качества, использование широкого спектра приемов и методов работы по достижению высокого качества услуг;

- совершенствование методов работы с заказчиками и персоналом;

- совершенствование производства как элемента технологического управления качеством обслуживания, внедрение новейших достижений и передовых технологий;

- высококачественное обеспечение основного (ремонтного) производства, в том числе:

- передовыми средствами производства, специальным сервисным инструментом и диагностическим оборудованием;

- конструкторской, технологической документацией и справочно-информационными материалами;

- компонентной базой, запчастями и расходными материалами соответствующего качества (необходимо заключать контракты на поставку продукции с постоянными поставщиками, обеспечивающими гарантию качества).

Управление качеством услуг, предоставляемых сервисными центрами, является одним из основных аспектов успешного бизнеса в области обслуживания клиентов.

Для достижения этой цели необходимо иметь четкий план действий, который бы включал в себя следующие этапы:

1. Дефиниция стандартов качества: определение стандартов, которые соответствуют ожиданиям клиентов. Это могут быть такие параметры, как время ожидания в очереди, скорость предоставления услуг, уровень компетентности сотрудников, адекватность цен и др.

2. Разработка системы контроля качества: создание системы контроля качества, которая позволяет определять, соответствует ли предоставляемая услуга заданным стандартам. Это может быть как формальная система тестирования, так и набор инструментов, позволяющих собирать данные о качестве предоставляемой услуги.

3. Обучение сотрудников: обучение сотрудников сервисного центра принципам управления качеством, а также технической стороне работы. Это поможет им лучше понять ожидания клиентов и улучшить процесс обслуживания.

4. Оценка эффективности: оценивание эффективности применяемых методов управления качеством и внесение соответствующих изменений в план действий. Это позволит сделать предоставляемые услуги более эффективными и соответствующими потребностям клиентов [5-7].

5. Постоянное совершенствование: постоянная работа над совершенствованием процессов и методов управления качеством. Это может включать в себя внедрение новых технологий, улучшение образовательной программы для сотрудников и т.д.

Анализ методов управления качеством показывает, что необходим системный подход, главными руководящими принципами которого являются:

1. Цели и задачи в области повышения качества должны находиться в центре экономической политики каждой компании. Целями их деятельности, как правило, должны быть: удовлетворение запросов и требований потребителей; достижение ожидаемого потребителями качества (с учетом цены) с минимальными издержками; предоставление услуг в установленные сроки. Удовлетворение требований потребителей должно рассматриваться как основной критерий достижения целей в области качества.

2. Требуется воспитание у всех работников исключительно уважительного отношения к заказчику. Под «заказчиком» понимается не только внешний потребитель, на которого направлена деятельность фирмы, но и любой потребитель внутри фирмы (поскольку все мы зависим от качества работы своих коллег по производству).

3. При оказании услуг высокого качества необходимо использовать средства труда соответствующего уровня.

4. Основа качества должна закладываться уже при проектировании фирмы, предприятия, производства.

5. Требуется приверженность высшего руководства фирмы, компании, предприятия проблеме качества, его непосредственное участие в управлении качеством.

6. Современные методы руководства предполагают смещение акцента на обеспечение и контроль качественных, а не количественных показателей.

7. Разработкой методов и организацией работ по управлению качеством должны заниматься профессионалы.

8. Персонал должен быть подобран таким образом, чтобы ему можно было доверять.

9. Необходима постоянная, добросовестная и творческая работа всех сотрудников фирмы, производства по повышению, обеспечению и улучшению качества.

10. Необходимы непрерывное и систематическое обучение, специальная профессиональная подготовка высококвалифицированных кадров и регулярное повышение их квалификации в области управления качеством. Стремление к обучению, самообразованию должно поощряться.

11. Необходимо создавать атмосферу заботы и уважения работников любой должностной категории и внимания к их нуждам, условиям работы, запросам, быту, т.е. важно учитывать человеческий фактор.

12. Система управления качеством на предприятии должна быть всем понятна.

13. Сотрудники должны получать информацию о планах и достигнутых результатах по улучшению качества работы предприятия, необходим регулярный обмен опытом внедрения достижений и новшеств, обеспечивающих повышение качества [8].

14. Должен обеспечиваться открытый обмен информацией между подразделениями, службами, отделами; возможность совместного анализа информации и выработки управленческих решений для достижения общей цели — совершенствования качества производства.

Указанные выше принципы управления качеством полностью справедливы для компании, предоставляющей сервисные услуги, при этом необходимо учитывать, что сервисный сегмент рынка относится к сектору повышенного экономического риска вследствие того, что:

- ремонтный бизнес относительно малоприбылен и существенно зависит от политики иностранных фирм — производителей продукции и их сервисных представительств;

- очень большое влияние оказывают всевозможные внешние факторы: новые законодательные акты, изменение таможенной политики, изменение политики фирм-производителей, общее экономическое положение и т.п.;

- технический сервис находится на стыке предоставления услуг и производства, и ему свойственны особенности и той и другой сферы деятельности. Сервисное производство ближе к изготовлению единичных, технически сложных, трудоемких изделий на заказ, так как каждый ремонтный случай индивидуален. От правильных решений, принимаемых исполнителями на всех уровнях управ-

ления сервисным производством, существенно зависит конечный результат. Отсюда вытекают высочайшие требования к профессиональной подготовке и постоянному повышению квалификации персонала сервисных предприятий.

Для управления качеством услуг используют комплекс экономических, организационных, технологических, социально психологических, экспертных методов управления качеством. Все они в той или иной мере находят применение в деятельности сервисных фирм [9-10].

Особая роль в проблеме обеспечения качества сервисного обслуживания отводится сервисному ремонтному производству, ответственному за качество ремонтов.

Для управления качеством ремонтных работ широко применяются технологические методы управления качеством, в том числе статистические методы оценки качественных показателей сервисного производства.

Подводя итог, можно сказать, что управление качеством услуг, предоставляемых сервисными центрами, требует постоянного внимания, анализа и совершенствования процессов. Однако, оно является необходимым условием для обеспечения высокого уровня клиентского сервиса, который является ключевым фактором привлечения и удержания клиентов.

Список литературы

1. Лаврик А.Н. Основы менеджмента качества и сертификации [Текст]: Учебное пособие. А.Н. Лаврик. – М.: СибГИУ. – 2005. – 196 с.
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Текст]: Учебник. Ж.А. Романович. – М.: Дашков и К. – 2019. – 285 с.
3. Цысарь А. Г. Во имя Сервиса. Инструменты и рекомендации, как стать компанией, ориентированной на клиента [Текст]. – М.: АльпинаPRO, 2022. – 236 с.
4. Минько Э.В. Менеджмент качества [Текст]: Учебное пособие. Э.В. Минько. – Спб.: СибГИУ. – 2013. – 272 с.
5. Дедова О.А. Повышение эффективности системы управления процессами стандартизации и метрологии / О.А. Дедова, Е.В. Павлов, Н.С. Кобелев // Качество в производственных и социально-экономических системах: сборник научных трудов 6-ой Междунар. научно-техн. конф., 2018. С. 191-194.
6. Дедова О.А. Развитие систем менеджмента качества предприятий электротехнической отрасли за счет автоматизации управления процессами / О.А. Дедова, Е.В. Павлов, Н.С. Кобелев // Качество в производственных и социально-экономических системах: сборник научных трудов 6-ой Междунар. научно-техн. конф., 2018. С. 188-190.
7. Емельянов С.Г. Размерный анализ в машиностроении / С.Г. Емельянов, П.Н. Учаев, Е.В. Павлов и др. Старый Оскол: ТНТ, 2016, 311 с.
8. Павлова М.А. Исследование процесса электроискрового нанесения покрытий / М.А. Павлова, Е.В. Павлов // Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование: сборник научных трудов Междунар. научно-практ. конф., 2014. С. 396-399.
9. Павлова М.А. Пути повышения эффективности процесса электроискрового легирования / М.А. Павлова, Е.В. Павлов // Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование: сборник научных трудов Междунар. научно-практ. конф., 2014. С. 399-402.
10. Емельянов С.Г. Детали машин и основы конструирования. Основы теории и расчёта / С.Г. Емельянов, С.П. Учаева, Е.В. Павлов и др. Старый Оскол: ТНТ, 2015, 344 с.