

Оцінка якості транспортних послуг за допомогою методу «якісних циклів»

проф. Т.П. ЮР'ЄВА, канд. екон. наук; М.В. ДАЛЕКА
*Харківська національна академія міського господарства
61002 Україна, м. Харків, вул. Революції, 12
mire2005@ukr.net*

Проблема якості є дуже актуальною і складною, потребує комплексного підходу до її вивчення, бо якість роботи підприємства виходить на перший план в умовах розвитку ринку транспортних послуг.

В 1994 році Бернардом Аверу, розроблений Метод „якісних циклів” (СҮQ), що включає основні показники якості з точки зору інтересів споживача, і лежить в основі європейського стандарту EN 13816.

Відповідно до цього методу, сертифікація якості обслуговування розглядається, з одного боку, як чинне продовження певних внутрішніх стандартів, що застосовувалися і раніше, а з іншого боку, - як своєрідний знак якості, відповідний сучасним загальноєвропейським стандартам.

Стандарти, норми, система сертифікації NF Service - все це похідні від методу СҮQ.

Задача цього методу полягає у роз'ясненні ролі різних учасників транспортного обслуговування при їх взаємодії. Особливість методу – у визначенні сфери діяльності різних учасників забезпечення та оцінки якості (в основному, перевізників і пасажирів), не зіткнувши їх між собою. Перевагою цього методу є створення основи для реалізації ініціатив з урахуванням очікувань пасажирів і можливостей перевізника. В результаті наявний стандарт якості, чітко визначений в об'єктивному і суб'єктивному відношенні (тоді як в попередніх моделях така диференціація не проводилась).

Цикл якості полягає в наступному:

По-перше (пасажирів та їх очікування). У кожного пасажирів наявні свої власні очікування, пов'язані з видом транспорту і рівнем обслуговування на ньому.

По-друге (компанія, яка надає послуги). Компанія повинна гарантувати, що пропонована якість не буде розходитися із суб'єктивним сприйняттям споживачів: **сприйнятою якістю**. У разі, якщо для того чи іншого виду послуг результати діяльності будуть дуже відрізнятися від сприйнятої якості, потрібно визначитись чи то з'явилися спотворення в системі визначення рівня якості, чи то споживачі не помітили докладених компанією зусиль.

Причина успіху методу СҮQ і його результатів полягає в тому, що він дозволив конкретизувати стандарти якості обслуговування, які потрібно пропонувати і постійно тримати в полі зору очікування і представлення споживачів про транспортні послуги, тобто діяти виходячи з отриманих результатів. Крім того, завдяки періодичній повторній оцінці необхідного стандарту якості, метод дозволяє не відставати від очікувань споживачів (пасажирів).