

обслуживание копировальной техники, охраны и безопасности, диспетчеризации и т.п.

Таблица 3

Сравнительная оценка стоимости услуг внешних поставщиков, в мес.

Внешний поставщик услуг	Стоимость, крон
Предприятие А	135759,76
Предприятие Б	179238,28
Средние затраты по рынку	136134,33

В летние месяцы интенсивность уборки может быть уменьшена на 60 %. С учетом этого годовая стоимость клининговых услуг рассчитана (табл. 4) при учете средней стоимости услуг Предприятий «А» и «Б».

Таблица 4

Общая годовая стоимость клининговых услуг

Затраты	Стоимость, крон	Кол-во, мес.	Всего, крон
Стоимость уборки во время обучения	151000	10	1510000
Средняя стоимость уборки летом	45300	2	90600
Наружная уборка стекл. поверхностей	-	-	55186

Разница между средними затратами на уборку здания факультета собственными силами за 3 года (1851669 крон) и затрат по клинингу подрядной организацией без учета наружной уборки стеклянных поверхностей (1600600 крон) составляет 251069 крон.

Таким образом, можно сделать вывод, что использование услуг внешнего поставщика клининга здания выгодно для факультета.

УДК 658.562

Студ. Е.И. Беседина
Рук. Н.В. Сырейщикова
ЮУрГУ, Челябинск

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ДЕРЕВООБРАБАТЫВАЮЩЕГО КОМБИНАТА

Предприятия лесной и деревообрабатывающей промышленности Челябинской области производят строительные детали из древесины и плит, пиломатериалы, лесоматериалы и др. и осуществляют услуги по поставке, сборке, монтажу, установке объектов из строительных блоков, узлов и деталей из древесины, послепродажное обслуживание и др.

С целью совершенствования системы менеджмента качества Челябинского деревообрабатывающего комбината кафедрой технологии машиностроения Южно-Уральского государственного университета предложен проект по разработке и освоению комплексной оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг комбината.

Иностранцами специалистами разработан ряд концепций, получивших практическое применение, в том числе при управлении качеством услуг предприятия [1]. Многие из них «отправной точкой» принимают соотношение ожиданий потребителя и восприятия полученной услуги. Самые известные подходы, основанные на этой логике: инструмент SERVQUAL, модель Gap, анализ зоны толерантности.

Расскажем подробнее об оценке качества услуг инструментом SERVQUAL (сокращение от Service quality). Он предполагает измерение качества услуги с помощью количественного показателя – индекса качества SQI (Service quality index), отражающего соотношение воспринятого и ожидаемого качества услуги.

Расчет индекса качества основывается на результатах анкетирования потребителей услуги. При этом используются две базовые анкеты – для измерения ожиданий потребителя и его восприятия качества полученной услуги. Базовые анкеты адаптируются с учетом специфики деятельности организации, особенностей предоставляемой услуги. Для применения предприятием данного метода оценки удовлетворенности потребителей услуг проводится исследование по определению наиболее часто предъявляемых к предприятию требований. Затем требования распределяются по критериям качества и заносятся в анкеты. После сбора необходимого количества данных (заполнения клиентом анкет ожидания и восприятия) проводится их анализ. Сравниваются предпокупочные ожидания, воспринимаемое качество процесса и результата и определяется оценка потребителями качества предоставляемых услуг.

При оценке по модели Gap (от англ. gap – разрыв) [2] выделяются возможные несоответствия. Величина и направление разрывов оказывают влияние на качество услуг. Под «разрывом» подразумевается превышение ожиданий потребителя над оценкой услуги, полученной в действительности.

Оцениваются Gap по пяти видам (Gap 1–5): Gap 1 – между ожидаемой и предоставленной услугами; Gap 2 – между ожидаемой и учтенной в стандартах предприятия; Gap 3 – между ожидаемой и реализуемой по стандартам предприятия; Gap 4 – между ожидаемой и ложно сформированной для потребителя из-за неэффективных коммуникаций; Gap 5 – ключевой – между ожидаемой и воспринятой услугами. Существование разрыва 5 обусловлено Gap 1–4. (рис. 1). Услуга является качественной, если разрыв отсутствует.

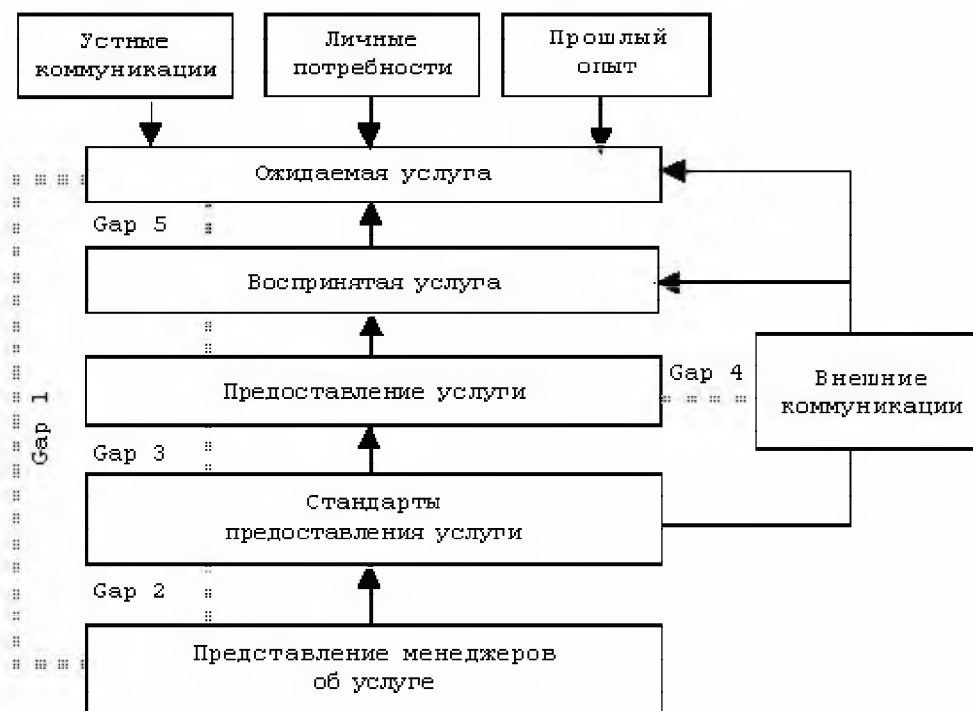


Рис. 1. Модель Gap

Модель Gap позволяет увидеть процесс предоставления услуги в целом, выявить возможные источники ее неудовлетворительного качества.

В проекте кафедры наряду с моделью Gap и инструментом SERVQUAL при оценке качества услуг предложено использование «Зоны толерантности» (Zone of tolerance) (рис. 2) [2]. Ее построение и анализ также предполагают обращение к анкетам SERVQUAL.

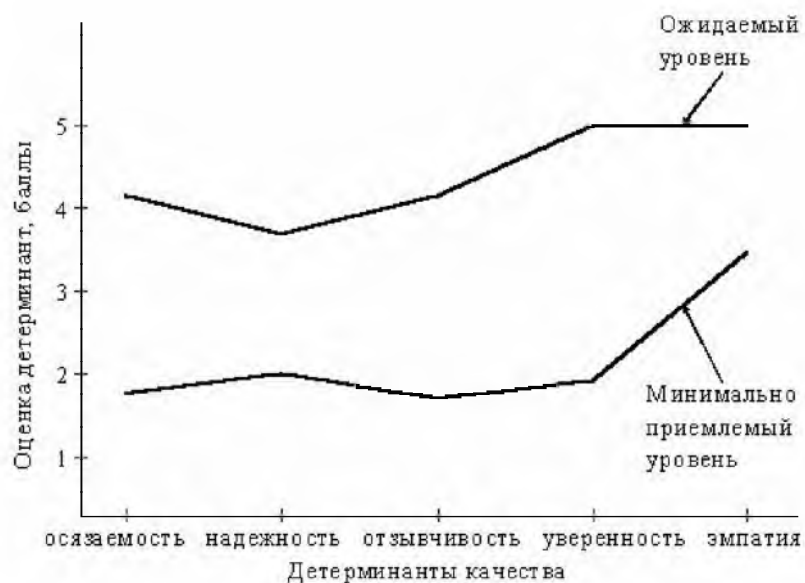


Рис. 2. Зона толерантности

При этом к двум анкетам, описанным выше, добавляется третья, с помощью которой оценивается минимально приемлемое для потребителя качество услуги. Зона толерантности представляет разрыв между оценками «ожидаемого» и «минимально приемлемого» качества услуги. Ширина зоны по каждой из детерминант численно определяется как разность значений соответствующих оценок «ожидаемой» и «минимально приемлемой» анкет SERVQUAL. Таким образом, зона толерантности отражает диапазон «терпимости» потребителей к показателям качества (например, внешнему виду персонала, помещению, оборудованию, соблюдению сроков предоставления услуги, отзывчивости, вежливости работников, их профессиональным знаниям и навыкам, способности создавать атмосферу доверия и сохранить конфиденциальность, степени проявления индивидуальности подходов к обслуживанию и др.).

Поскольку удовлетворенность потребителей является фактором, снижающим воспринимаемый риск при приобретении услуг, формирующим доверие потребителей к компании, а также позволяющим повысить степень удержания потребителей, очевидно, что компания, рассчитывающая на долгосрочное пребывание на рынке, должна предоставлять услуги на стабильно высоком уровне качества, превосходящем ожидания потребителей.

Библиографический список

1. Чумакова М. Методика измерения качества услуг SERVQUAL // Менеджмент в России и за рубежом. 2009. № 10. С. 24–27.
2. Предводителева М.Д., Балаева О.Н. Фокус на потребителя // Менеджмент в России и за рубежом. 2005. № 5. С. 23–32.

УДК 338.45

Студ. В.Н. Боровиков
Рук. М.В. Кузьмина
УГЛТУ, Екатеринбург

РАЗВИТИЕ ПРОИЗВОДСТВА ДРЕВЕСНО-СТРУЖЕЧНЫХ ПЛИТ

Выводы DISCOVERY Research Group, сделанные на основе последних исследований российского рынка древесных плит и фанеры оптимистичны. Авторы указывают на динамичность этих деревообрабатывающих производств и отмечают, что перспективы развития связаны «со строительством заводов большой единичной мощности – от 300 до 700 тыс. м³/год на базе