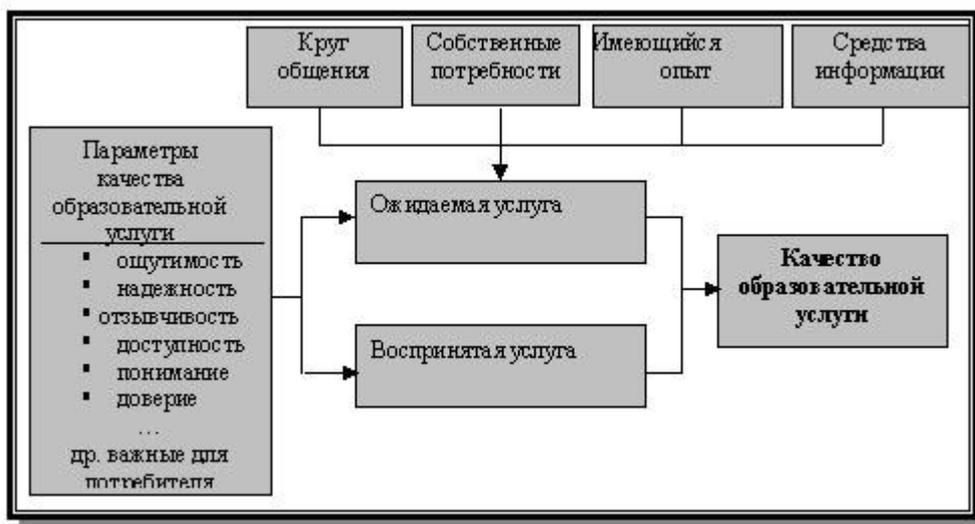


Качество процесса предоставления услуг имеет для потребителей столь же важное значение, что и качество услуг. Правильное определение методов, инструментов оценки на различных стадиях жизненного цикла делает возможным определять слабые и сильные стороны процесса, получить достоверную и надежную информацию, которая позволила бы контролировать и корректировать процесс предоставления услуг и улучшать результаты, т.е. управлять качеством.

При этом надо отметить, что оценка качества процесса предоставления услуг одна из самых ответственных и сложных проблем. Многие из характеристик качества услуг не имеют количественной меры, с помощью которой их можно было бы выразить. Услуги характеризуются неосвязаемостью предложения и потребления, сложностью их стандартизации и несохраняемостью.

Качество образовательной услуги в общем виде можно оценить как расхождение между ожиданиями потребителя и его восприятием услуги после завершения обучения. Безусловно, на ожидания потребителя оказывает влияние круг его общения, собственные потребности и имеющийся у него жизненный опыт. Большое влияние на формирование ожиданий потребителя оказывают средства массовой информации.



Зачастую существуют расхождения в оценке качества образовательных услуг образовательной организацией и обучающимися. Различия в восприятии качества могут привести к проблемам в его обеспечении. Они вызваны разрывами в цепочке "поставщик - потребитель" и, в первую очередь, неточным восприятием менеджерами образовательной организации ожиданий потребителей.

Модель содержит:

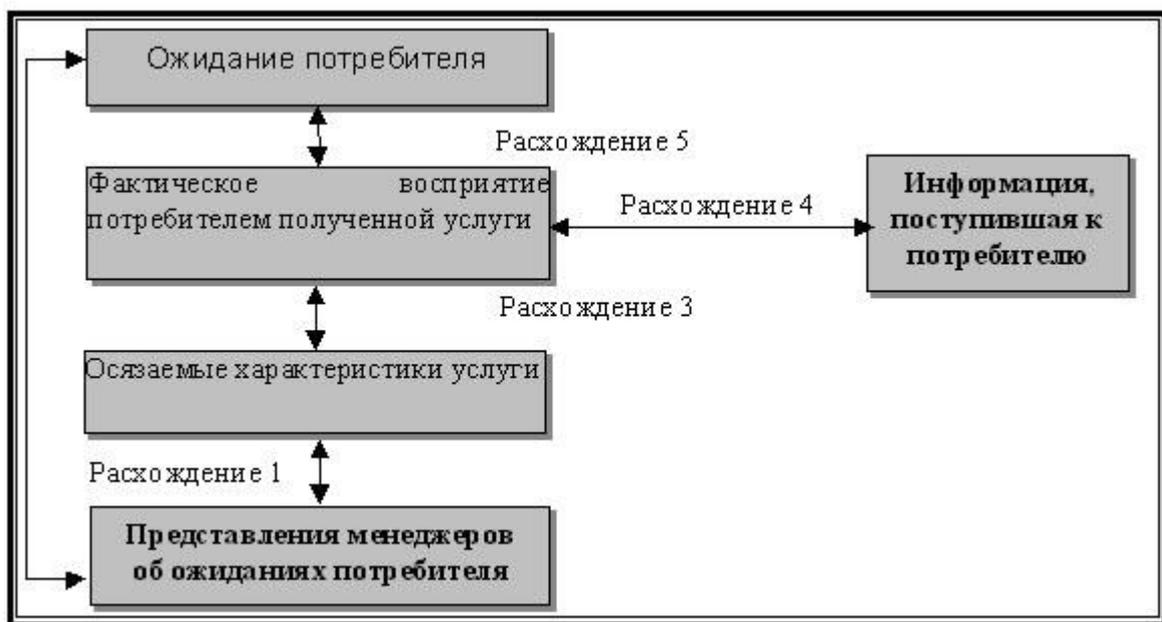
расхождение 1 - между ожиданиями потребителя (обучающегося) и тем, как менеджеры образовательной организации представляют себе эти ожидания;

расхождение 2 - между тем как менеджеры образовательной организации представляют себе ожидания обучающегося и свойствами и характеристиками услуги;

расхождение 3 - между свойствами и характеристиками услуги и как обучающийся воспринимает эти свойства и характеристики;

расхождение 4 - между фактическим восприятием обучающегося образовательной услуги и поступившей к нему ранее информации;

расхождение 5 - между ожиданиями обучающегося и его фактическим восприятием полученной образовательной услуги.



Модель расхождений в отношении к качеству

Качество услуги рекомендуется понимать как синтез качеств используемых для предоставления услуги технических средств, других материальных объектов и качества уровня предлагаемого потребителю сервиса. Причем последний показатель, решающий в оценке потребителем качества обслуживания в учебном заведении.

Определяющим фактором формирования и оценки необходимого качества услуги можно считать взаимодействие поставщика услуги и потребителя. Оно проявляется в явном и не явном виде на всех стадиях жизненного цикла процесса предоставления услуги - от формирования качества на этапах ее создания, принятия заказа на услугу до ее потребления и реализации потребителю.

Качество услуги, т.е. в какой степени она по своим параметрам качества будет соответствовать ожиданиям потребителя, зависит от качества выполнения предыдущих этапов жизненного цикла процесса предоставления услуги.

Факторы, влияющие на процесс предоставления образовательной услуги:

1. Качество субъекта получения образовательной услуги.
2. Качество объекта предоставления образовательной услуги.
 - а) качество управления (назначение, принципы, методы, цели, структура, организация планирования);
 - б) качество проекта предоставления услуги (структура и содержание программы обучения);
 - в) качество ресурсного обеспечения процесса предоставления услуги: материально-технического (аудитории, оборудование, лаборатории); методического (учебная литература, пособия и т.д.); профессорско-преподавательского и вспомогательного состава; финансового и т.д.
3. Качество процесса предоставления образовательной услуги:
 - а) качество организации и реализации применяемых технологий предоставления услуг (структура взаимодействия субъектов, форма и содержание образовательных процессов, мотивационные факторы).
 - б) качество контроля за процессом предоставления услуги.
 - в) качество контроля результатов предоставления услуги.

Методы оценки качества

В ходе оценки обычно следует реализовать как количественный, так и качественный подходы. Для управления качеством и его повышения необходимо оценить уровень качества. Оценка уровня качества процесса

предоставления образовательной услуги является основой для выработки необходимых управляющих воздействий в системе управления качеством.

Однако формализованная количественная оценка качества процесса предоставления услуг встречается с большими трудностями, которые носят объективный характер, определяемый особенностями услуг. В общем виде оценка уровня качества представлена на рисунке.

Все операции можно объединить в 3 этапа: подготовительный, оценочный и заключительный. Содержание этапов и объем работ на каждом из них существенным образом не зависят от цели оценки.

При проведении оценки обуславливается: какие показатели качества следует выбирать для рассмотрения, какими методами и с какой точностью определять их значение, какие средства для этого потребуются, как обработать и в какой форме представить результаты оценки.

Метод оценки уровня качества образовательной услуги одного вида может быть дифференциальным, комплексным или смешанным.

Дифференциальный метод оценки уровня качества услуги заключается в сопоставлении единичных показателей качества оцениваемого вида услуг с соответствующими показателями базового образца.

При этом определяют, достигает ли качество оцениваемой услуги качеству базового образца в целом, какие единичные показатели оцениваемой услуги превосходят или не соответствуют показателям качества базового образца, а также, насколько отличаются друг от друга аналогичные единичные показатели свойств.

Дифференциальный метод оценки уровня качества в первую очередь квалификационный метод, который позволяет оценивать услугу по таким категориям качества, как "превосходит", "соответствует" или "не соответствует" определенному уровню качества аналогичной услуги.

