

Naukovyy visnyk DDMA. – 2009. – # 2 (5E). – S.293-297. [Elektronnyy resurs] – Rezhym dostupu: [http://www.nbu.gov.ua/e-journals/vddma/2009\\_2/article%5C09FIPLIE.pdf](http://www.nbu.gov.ua/e-journals/vddma/2009_2/article%5C09FIPLIE.pdf). - 03.08.2011 r.

6. Kharchenko V.A. Kontseptual'ni zasady formuvannya systemy stratehichnoho upravlinnya rozvytkom pidpriumstva / V.A. Kharchenko // Skhid. – 2014. – #5. – S. 52-56.

7. Chyzhen'kova E.V. Formyrovanye ekonomycheskoho mekhanyzma adaptatsyy khozyaystvuyushcheho sub'yekta k rynochnoy srede. – M., 2006. [Elektronnyy resurs] – Rezhym dostupu: [http://www.0ck.ru/menedzhment\\_i\\_trudovye\\_otnosheniya/problemy\\_adaptacii\\_predpriyatiya\\_k.html](http://www.0ck.ru/menedzhment_i_trudovye_otnosheniya/problemy_adaptacii_predpriyatiya_k.html)

8. Yachmen'ova V.M. Sutnist' ponyat' «adaptatsiya» ta «adaptyvnist'» / V.M. Yachmen'ova // Visnyk Natsional'noho universytetu «L'vivs'ka Politehnika». – 2010. – #684. – S.346-353.

*Рецензент: Балджи М.Д. д.е.н., професор, зав. каф. економіки та управління національним господарством Одеського національного економічного університету*

28.12.2015

УДК 687.53:65.018

*Траченко Людмила, Байорина Дарія*

## **ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПЕРУКАРСЬКИХ ПОСЛУГ**

У статті розглянуто основні методи щодо експертного оцінювання якості надання перукарських послуг. Визначено систему критеріїв оцінювання якості надання перукарських послуг за допомогою методики SERVQUAL.

Для визначення найбільш важливих критеріїв оцінювання якості надання перукарських послуг з точки зору споживачів, було проведено опитування респондентів (відвідувачів) перукарні. Це дало змогу розрахувати важливість кожного критерію. У результаті визначено, що найважливішими критеріями оцінювання якості

надання перукарських послуг з точки зору споживачів є: кваліфікація і компетентність персоналу, етичність робітників, умови обслуговування, ставлення персоналу після надання послуги, якість підприємства і його основні можливості з надання послуг. Отримані результати експертного оцінювання якості є суттєвою інформацією для прийняття управлінських рішень керівництвом перукарні щодо поліпшення якості послуг.

**Ключові слова:** перукарські послуги, критерії якості, показники, система критеріїв, методи оцінки якості, експертне оцінювання, стандарт.

*Траченко Людмила, Байоринас Дарья*

### **ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ**

В статье рассмотрены основные методы относительно экспертного оценивания качества предоставления парикмахерских услуг. Определена система критериев оценивания качества предоставления парикмахерских услуг с помощью методики SERVQUAL.

Для определения наиболее важных критериев оценивания качества предоставления парикмахерских услуг с точки зрения потребителей, был проведен опрос респондентов (посетителей) парикмахерской. Это дало возможность рассчитать важность каждого критерия. В результате определено, что важнейшими критериями оценивания качества предоставления парикмахерских услуг с точки зрения потребителей являются: квалификация и компетентность персонала, этичность рабочих, условия обслуживания, отношение персонала после предоставления услуги, качество предприятия и его основные возможности по предоставлению услуг. Полученные результаты экспертного оценивания качества являются существенной информацией для принятия управленческих решений руководством парикмахерской относительно улучшению качества услуг.

**Ключевые слова:** парикмахерские услуги, критерии качества, показатели, система критериев, методы оценки качества, экспертная оценка, стандарт.

## **EXPERT EVALUATION OF QUALITY OF GRANT OF HAIRDRESSER SERVICES**

In the article the basic methods on expert evaluation of the quality of hairdressing services. The system of criteria of evaluation of quality of grant of hairdresser services is certain by means of methodology of SERVQUAL.

For determination of the most essential criteria of evaluation of quality of grant of hairdresser services from the point of view of consumers, questioning of respondents (visitors) of barbershop was conducted. It gave an opportunity to expect importance of every criterion. It is certain as a result, that the major criteria of evaluation of quality of grant of hairdresser services from the point of view of consumers it is been: qualification and competence of personnel, ethicness of workers, condition of service, relation of personnel after providing service, quality of enterprise and his basic possibilities after the giving of services. The got results of expert evaluation of quality are substantial information for the acceptance of administrative decisions managing a barbershop relatively to the improvement of quality of services.

**Keywords:** hairdresser services, criteria of quality, indexes, system of criteria, methods of estimation of quality, expert evaluation, standard.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Ринок перукарських послуг в Україні продовжує інтенсивно розвиватися. У найближчі два-три роки, ринок краси буде повністю сформований. Розвиток мереж салонів краси різних класів дозволяє клієнтам купувати все більше товарів і послуг за нижчими цінами в більшій їх кількості.

Перукарські послуги - одні з наймасовіших за рівнем споживання, які користуються постійним попитом клієнтів. Але, незважаючи на помітну конкуренцію, що склалася у цій сфері послуг, навіть відвідавши заклад з досить високими розцінками та вишуканим інтер'єром, далеко не завжди залишається позитивне враження від рівня обслуговування та якості отриманого результату. Це не забезпечує конкурентоспроможність підприємства, що надає

перукарські послуги та задоволеність споживачів [3].

У зв'язку з цим виникає потреба в проведенні експертного оцінювання якості надання перукарських послуг з метою поліпшення та забезпечення задоволеності споживачів [4].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** показав, що у більшості робіт, присвячених питанням перукарських послуг, увага надається теоретичним і методичним аспектам вивчення якості обслуговування, що обмежує можливість практичного застосування і зумовлює необхідність пошуку нових наукових підходів, що дозволяють всебічно оцінити якість обслуговування підприємств сфери перукарських послуг. Питання щодо оцінювання їх якості та проведення експертизи досліджені недостатньо. Різні аспекти цієї проблеми досліджували такі вітчизняні та зарубіжні вчені як , Дж. Бейтсона, Т. Гладишева, К. Гронруза, А. Зайтамла, В. Ковальова, К. Лавлока, А. Парашурамана, К. Ріхтера, А. Шеремета, Т.І. Парамонову. Проблеми якості перукарських послуг потребують більш детального вивчення.

#### **Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.**

Експертна практика перукарських послуг потребує вирішення проблеми якості надання перукарських послуг. При сучасному рівні конкуренції, салони краси, які не приділяють належної уваги використовуваним матеріалам, функціонують не досить довго на ринку краси.

Для успішної професійної діяльності салонів краси потрібно запровадити обов'язкову сертифікацію, з подальшим інспекційним контролем з боку держави, який здійснюють у вигляді як планових, так і позапланових перевірок. У процесі сертифікації враховують різноманітні аспекти діяльності підприємства: відповідність приміщення вимогам НД, наявність рівномірного природного освітлення, асортимент та якість надання послуг, кваліфікація персоналу, рівень оснащення, відповідність використовуваного обладнання вимогам дозвільних документів, використання зареєстрованих медичних технологій, наявність сертифікатів відповідності на парфумерно-косметичну продукцію, відсутність задокументованих скарг та нарікань на роботу закладу тощо [2].

Таким чином, виникає необхідність проведення актуальних досліджень в напрямку експертного оцінювання якості перукарських

послуг, оскільки ці результати досліджень покажуть на скільки споживачі задоволені якістю надання перукарських послуг.

**Метою даної статті** є визначення системи критеріїв якості надання перукарських послуг та проведення експертного оцінювання.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Перукарня - це підприємство, що займається наданням послуг для населення по догляду за волоссям (стрижка, завивка, створення зачіски, забарвлення, мелірування та інші види робіт з барвниками, гоління і стрижка борід і вусів, та ін.), в обладнаному спеціально для цього приміщенні [1].

Всі перукарські послуги, які надаються на території України суб'єктами підприємницької діяльності (юридичними особами, незалежно від форм власності та фізичними особами), повинні відповідати національному стандарту ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги».

Якість послуги - це найважливіший показник конкурентоспроможності підприємства. Для того щоб вийти на конкурентний ринок і вижити в конкурентній боротьбі, організаціям перукарських послуг необхідно постійно знаходитися в процесі досягнення високого, якісно нового рівня обслуговування.

Для вимірювання якості обслуговування використовуються різні моделі та методики, пропонувані зарубіжними дослідниками (GAP, DTR, Mystery Shopping, «SERVQUAL»), а також існують і системи і стандарти, що визначають якісне обслуговування (TQM, Шість сигм, ISO, стандарти).

Total quality management (TQM) - метод безперервного підвищення якості всіх організаційних процесів. Загальне управління якістю бере свій початок в 1920 р в Японії і США.

Головна ідея TQM полягає в тому, що підприємство має працювати не тільки над якістю продукції, а й над якістю організації роботи на підприємстві, включаючи роботу персоналу.

Метод «Шість сигм» зародився в 1985 р в США, основоположником даного методу є Білл Сміт. Метод «Шість сигм» ставить на перше місце споживача і допомагає знаходити найкращі рішення, спираючись на факти і дані.

«Шість сигм» (Six Sigma) - це систематизована сукупність

інструментів, що дозволяють: виявляти потенційні дефекти, які можуть виникнути при застосуванні продукції або обслуговуванні; визначати причини їх появи; виробляти дії щодо усунення цих причин. Очікуваний результат цієї методики - отримання прибутку в результаті визначення та усунення конкретних дефектів і причин їх появи.

Регулювання якості обслуговування на міжнародному рівні здійснюється міжнародною організацією зі стандартизації ISO. Міжнародна організація зі стандартизації створена в 1946 р.

Стандартом, що дозволяє підтвердити якість різних аспектів роботи організації, є група стандартів ISO 9000 - серія міжнародних стандартів управління якістю та підтвердження якості, які прийняті більш, ніж 90 країнами світу.

Стандарти ISO 9000 застосовуються до будь-яких організацій незалежно від їх розміру та сфери діяльності. Законодавство про якість можна розділити на наступні його складові частини: законодавство про стандартизацію, метрологію та сертифікацію, законодавство про відповідальність організацій та їх працівників за неналежну якість обслуговування. Центральне місце в ньому займає законодавство про стандартизацію, сертифікацію продукції та послуг. Законодавство про стандартизацію регулює відносини у сфері розроблення, затвердження, впровадження і дотримання стандартів. Законодавство про сертифікацію регулює відносини, пов'язані з діяльністю з підтвердження відповідності продукції встановленим вимогам до якості.

GAP-модель використовує запропонований Гронрузом розрив «очікування споживачів - сприйняття отриманої послуги». У підставі даної моделі лежить набір розривів. У відповідності з моделлю якість обслуговування з погляду споживача залежить від величини і напряму розриву між очікуваннями споживача про послугу і сприйняттям послуги після її отримання.

У країнах Заходу, особливо в останні роки, визнана найбільш ефективною методика Mystery Shopping. Її технологія вперше апробована в 1970-х рр. в США. Співробітники проходять спеціальну програму підготовки, потім вони відвідують організації побутових послуг як звичайні споживачі.

У 1996 р. в світ виходить інструмент для вимірювання якості

обслуговування - розробка та валідація шкали (DTR). Даний інструмент припускає використання таких методів оцінки якості: феноменологічне інтерв'ю - оцінка ціннісної структури споживачів шляхом вивчення їх ставлення до різних ціннісно-смыслових категорій; глибинне інтерв'ю; спостереження за споживачами.

При оцінці якості побутових послуг набула поширення методика розрахунку індексу задоволеності споживачів (CSI). Цей індекс, що розраховується на основі методу особистих інтерв'ю, використовується в якості одного з параметрів довгострокового прогнозу прибутковості і ринкової цінності організацій і дозволяє виявити причини і фактори задоволеності споживачів та їх лояльності.

У 1988 р. появилась методика SERVQUAL - це комплексна шкала для вимірювання споживчого сприйняття якості сервісу [5]. Методика SERVQUAL базується на п'яти критеріях, розроблених А. Parasuraman, В. А. Zeithalm і L. L. Berry. В основу методики SERVQUAL покладено п'ять критеріїв, що визначають якість обслуговування:

1. Надійність – здатність виконати послугу точно і в повному обсязі. Однак на підприємстві повинні бути чітко визначені параметри точності.

2. Чуйність – бажання допомогти споживачеві і швидкість обслуговування. В даному випадку максимально важливу роль відіграє персонал організації.

3. Переконливість персоналу – компетентність, відповідальність, впевненість і ввічливість обслуговуючого персоналу. Персонал організації повинен знати найбільш цінні властивості основних послуг організації, а також найбільш вигідні їх характеристики.

4. Співчуття – вираз турботи, індивідуальний підхід до споживачів.

5. Матеріальність – можливість побачити устаткування, персонал, наявність інформаційних матеріалів.

За методикою SERVQUAL визначають рівень задоволеності споживачів послугами, існуючими на ринку. Завдання методики SERVQUAL – виміряти ступінь розриву між очікуваннями покупців і їх сприйняттям. Отримана інформація використовується як один з індикаторів успішності функціонування організації поряд з

економічними, фінансовими показниками. Алгоритм методики - «очікування-сприйняття» (Expectation – Perception, PE) [5].

Для визначення найбільш важливих критеріїв оцінювання якості надання перукарських послуг з точки зору споживачів, нами було проведено опитування 40 респондентів (відвідувачів) перукарні «Шенонсо». У результаті визначено, що найважливішими є: кваліфікація і компетентність персоналу, етичність робітників, умови обслуговування, ставлення персоналу після надання послуги, якість підприємства і його основні можливості з надання послуг (рис. 1).



Рис. 1. Важливість критеріїв якості перукарських надання послуг з точки зору споживачів

Критерій «кваліфікація і компетентність персоналу» характеризують наступні показники: дотримання трудової дисципліни, наявність професійної підготовки та кваліфікації, наявність навичок презентації, знання нормативних, технічних документів за спеціалізацією.

До критерію «етичність робітників» відносять такі показники: уміння створити і зберегти доброзичливу атмосферу, навички роботи з претензіями, з важкими клієнтами, прояв індивідуального підходу до потреб своїх клієнтів, привітність, прагнення допомогти клієнту, уважність і люб'язність у відносинах з клієнтами.

Основними показниками критерію «умови обслуговування»



визначено: оснащеність сучасною оргтехнікою та обладнанням, відповідність інтер'єру приміщень корпоративному стилю, дотримання персоналом дрес-коду, наявність інформаційно-презентаційного матеріалу.

Критерій «ставлення персоналу після надання послуги». Основними показниками цього критерію є: уміння отримувати зворотній зв'язок від клієнта, уміння працівників утримати клієнта при виникненні конфліктної ситуації, зацікавленість працівника в клієнті після оплати, орієнтація на побажання клієнта.

Не менш важливим критерієм, визначено «якість підприємства і його основні можливості з надання послуг». До показників цього критерію віднесено: надання якісних послуг, наявність репутації в професійній сфері, точність і своєчасність надання послуг, наявність в правилах обслуговування певних пріоритетних категорій споживачів (діти, інваліди, старі), можливість отримання додаткових послуг.

В анкеті експертного оцінювання якості надання перукарських послуг відображені ці п'ять критеріїв. Критерії «етичність співробітників» і «якість підприємств і його основні можливості з надання послуг» визначені п'ятьма показниками кожен, критерій «кваліфікація і компетентність персоналу», «умови обслуговування», «ставлення персоналу після надання послуги» - чотирма кожен, тобто всього 22 показника. За кожним показником визначаються значення за 5-бальною шкалою Лайкерта для очікуваної і отриманої послуги.

Першим етапом дослідження є опитування споживачів послуг за складеними анкетами. Споживачів просять висловити свої специфічні сприйняття за п'ятьма ознаками якості обслуговування на конкретному підприємстві, використовуючи анкету №1 (табл. 1).

Рівень задоволеності споживача залежить від того, наскільки характеристики та властивості послуги відповідають його уявленню про споживчу цінність. Таким чином, якщо переваги послуги нижче очікувань, то споживач залишиться незадоволеним. Якщо надання послуги виправдовує очікування, споживач задоволений. Якщо переваги перевершують очікування, то споживач в захваті. Задоволений клієнт приходить за послугами знову і знову, тому необхідно максимально повно реалізувати очікування клієнта.

Таблиця 1

**Анкета для експертного оцінювання якості надання  
перукарських послуг**

Критерій	Показники	Бали				
		5	4	3	2	1
КК1	Дотримання трудової дисципліни	5	4	3	2	1
КК2	Наявність професійної підготовки та кваліфікації	5	4	3	2	1
КК3	Наявність навичок презентації	5	4	3	2	1
КК4	Знання нормативних, технічних документів за спеціалізацією	5	4	3	2	1
ЕР1	Уміння створити і зберегти доброзичливу атмосферу	5	4	3	2	1
ЕР2	Навички роботи з претензіями, з важкими клієнтами	5	4	3	2	1
ЕР3	Прояв індивідуального підходу до потреб своїх клієнтів	5	4	3	2	1
ЕР4	Привітність, прагнення допомогти клієнту	5	4	3	2	1
ЕР5	Уважність і люб'язність у відносинах з клієнтами	5	4	3	2	1
УО1	Оснащеність сучасною оргтехнікою та обладнанням	5	4	3	2	1
УО2	Відповідність інтер'єру приміщень корпоративному стилю	5	4	3	2	1
УО3	Дотримання персоналом дрес-коду	5	4	3	2	1
УО4	Наявність інформаційно-презентаційного матеріалу	5	4	3	2	1
СП1	Уміння отримувати зворотній зв'язок від клієнта	5	4	3	2	1
СП2	Уміння працівників утримати клієнта при виникненні конфліктної ситуації	5	4	3	2	1
СП3	Зацікавленість працівника в клієнті після оплати	5	4	3	2	1
СП4	Орієнтація на побажання клієнта	5	4	3	2	1
ЯП1	Надання якісних послуг	5	4	3	2	1
ЯП2	Наявність репутації в професійній сфері	5	4	3	2	1
ЯП3	Точність і своєчасність надання послуг	5	4	3	2	1
ЯП4	Наявність в правилах обслуговування певних пріоритетних категорій споживачів (діти, інваліди, старі)	5	4	3	2	1
ЯП5	Можливість отримання додаткових послуг	5	4	3	2	1

КК – критерій «кваліфікація і компетентність персоналу»;

ЕР – критерій «етичність робітників»;

УО – критерій «умови обслуговування»;

СП – критерій «ставлення персоналу після надання послуги»;

ЯП – критерій «якість підприємства і його основні можливості з надання послуг».

Потім споживачеві пропонується анкета № 2, де їх просять висловити свої загальні очікування щодо тих же п'яти критеріїв якості обслуговування. Далі розраховується середня оцінка за кожним критерієм як для сприйняття, так і для очікування.

За допомогою методу середніх значень по 22 показникам групуються в загальний індикатор якості обслуговування на обстежуваному підприємстві. Інтерпретувати результати дослідження за допомогою методики SERVQUAL можна наступним чином: підприємство працює успішно і надає якісні послуги в тому випадку, коли значення індикаторів якості позитивні і нульові.

Результат вважається задовільним, якщо негативні індикатори якості максимально наближені до нульового значення. Негативні індикатори якості, що віддаляються від нульового значення, вказують на неякісне надання послуг і незадоволеність споживачів.

Проведені в статті дослідження дозволили розробити систему критеріїв оцінювання якості надання перукарських послуг.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Виходячи з проведеного дослідження, проаналізовано основні методи оцінювання якості надання послуг, розроблено анкету для проведення експертного оцінювання. Визначено систему критеріїв оцінювання якості надання перукарських послуг за допомогою методики SERVQUAL. Цей метод простий у застосуванні, не потребує особливих ресурсів та часу для реалізації.

Для перевірки роботи системи критеріїв оцінювання якості надання перукарських послуг було проведено дослідження, в якому приймали участь 40 респондентів, що дало змогу розрахувати важливість кожного критерію з точки зору споживача, а саме: кваліфікація і компетентність персоналу – 3,3 б, етичність робітників – 3,76 б, умови обслуговування – 3,55 б, ставлення персоналу після надання послуги – 3,8 б, кількість підприємств і його основні можливості з надання послуг – 3,56 б. Перспективами подальших досліджень у даному напрямку є вдосконалення процесу оцінювання якості надання перукарських послуг та проведення експертизи.

### *Література*

1. Послуги перукарень. Загальні вимоги: ДСТУ 4094-2002. – К.: Держстандарт України, 2002. – 9 с.

2. Сюткин Г.Н. Сертификация безопасности и качества услуг: учеб. Пособ / Балаева О.Н , Семенов М.Ю. – М.: МГУ С, 2001. – 160 с.

3. Шадрин А. Качество, конкурентоспособность, менталитет, сертификация. Стандарты и качество / А. Шадрин. – № 6. – 2002. – С. 68–73.

4. Балаева О.Н. Управление организациями сферы услуг: учеб. пособ. / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителяева. – М.: Изд. дом Гос. ун-та Высшей школы экономики, 2010. – 210 с.

5. Парасураман А., Зайтамл В., Бери Л. SERVQUAL: множественного-балльной шкале для измерения потребительского восприятия качества услуг / А. Парасураман, В. Зайтамл, Л. Бери // Розничная торговля. – V. – 1988. – 287 с.

1. Posluhy perukaren'. Zahal'ni vymohy: DSTU 4094-2002. – К.: Derzhstandart Ukrayiny, 2002. – 9 s.

2. Syutkyn H.N. Sertyfykatsyya bezopasnosty y kachestva usluh: ucheb. Posob / Balaeva O.N , Semenov M.Yu. – М.: MHU S, 2001.–160 s.

3. Shadryn A. Kachestvo, konkurentosposobnost', mentalyitet, sertyfykatsyya. Standarty y kachestvo / A. Shadryn. – # 6. –2002.–S.68-73.

4. Balaeva O.N. Upravlenye orhanyzatsyyamy sfery usluh: ucheb. posob. / O.N. Balaeva, M.D. Predvodyteleva. – М.: Yzd. dom Nos. un-ta Vysshey shkoly ekonomyky, 2010. – 210 s.

5. Parasuraman A., Zaytaml V., Bery L. SERVQUAL: mnozhestvennoho-ball'noy shkale dlya yzmerenyya potrebytel'skoho vospryyatyua kachestva usluh / A. Parasuraman, V. Zaytaml, L. Bery // Roznychnaya torhovlya. – V. – 1988. – 287 s.

*Рецензент: Кулініч О.А., д.ф.-м.н., професор Одеського національного економічного університету*

*30.12.2015*