

*Азарова П.А.,
студентка магистратуры кафедры «Экономика и
управление производством»
Тверской государственной технической университет
г. Тверь*

ОПРЕДЕЛЕНИЕ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ

***Аннотация:** в статье представлены существующие критерии оценки качества телекоммуникационных услуг, определена система показателей качества услуг, отмечена характеристика качества обслуживания.*

***Ключевые слова:** качество телекоммуникационных услуг, критерии оценки, система показателей качества услуг.*

***Annotation:** the article presents the existing criteria for assessing the quality of telecommunication services, defines the system of indicators of the quality of services, notes the characteristics of the quality of service.*

***Key words:** quality of telecommunication services, assessment criteria, system of service quality indicators.*

Традиционно для оценки качества товаров и услуг использовались показатели функционирования технических средств, их элементов, объектов и др. Большая часть этих показателей регламентирована. В отношении же показателей качества услуг ситуация менее благоприятная [3, 126].

В рыночных условиях, когда растет конкуренция, увеличивается спрос на высококачественные услуги, развивается система защиты прав потребителей, изменяются позиции компаний на рынке, решение данной проблемы приобретает особую актуальность [2, 124].

Следует учитывать, что существует определенный международный опыт в этой области. Так, в странах Европейского союза установлен гарантированный государством уровень качества универсальных услуг (в частности, по голосовой телефонии) по довольно широкому перечню показателей, характеризующих важные для пользователей потребительские свойства услуг, по которым компании обязаны публично объявлять уровень качества своих услуг.

В области телекоммуникаций в России имеются разработки НИИ «Интерэкомс» по системам показателей качества разных услуг связи, которые предназначены для проведения оценки качества услуг конкретных компаний.

Система показателей качества услуг может быть использована компанией при:

- представлении услуги на рынке,
- оценке соответствия услуги (как внутренней, так и внешней оценке),
- регулировании отношений между компанией и клиентами,
- внутреннем контроле качества работы служб предприятия по предоставлению услуг,
- взаимодействии компаний, совместно предоставляющих услуги пользователям, и др.[5, 12]

Так же, необходимо выделить из имеющихся показателей именно те, которые определяют важнейшие потребительские свойства услуги, и описать их в терминах, понятных как компании, так и клиенту, а по не охваченным аспектам качества услуги нужно дополнительно разработать показатели с учетом следующих факторов:

1. В основу классификации показателей качества услуг целесообразно положить потребительские свойства услуг связи, в том числе:

- доступность;
- быстродействие;
- точность;

- бесперебойность;
- качество передачи (воспроизведения);
- качество обслуживания (при взаимодействии с персоналом).

2. Каждое потребительское свойство услуги определяется группой первичных и производных показателей.

К первичным относятся показатели, определяемые путем прямого наблюдения (например, время установления соединения). К производным относятся показатели, определяемые на основе одного или нескольких первичных показателей и пороговых значений для этих первичных показателей (например, коэффициент готовности).

Потребительские свойства услуги могут оцениваться как абсолютными, так и относительными показателями.

3. Система показателей качества услуг связи должна включать как характеристики качества обслуживания (в широком смысле), так и характеристики качества работы сети. Под качеством обслуживания принято понимать показатель определяющий степень удовлетворенности пользователя обслуживанием.

При этом характеристики качества обслуживания:

- ориентированы на эффект, воспринимаемый пользователем,
- не зависят от определений, касающихся внутренней структуры сети,
- измеряются в точке доступа к услуге,
- описываются в терминах, понятных как пользователю, так и предприятию.

Такое широкое понятие качества обслуживания следует отличать от качества обслуживания в узком смысле, касающегося только оценки удовлетворенности пользователя процессом взаимодействия с персоналом компании, предоставляющей услуги (вежливость, компетентность и др.). То есть при оценке качества обслуживания следует учитывать не только удовлетворенность пользователей при взаимодействии с персоналом компании, но и качество работы служб на всех этапах предоставления услуг:

заключении договора, устранении повреждений, реакции на претензии (жалобы) пользователей и т.п. [1, 64]

Кроме показателей качества обслуживания при оценке качества услуги должны учитываться показатели качества работы сети, которые:

- описывают способность сети или части сети выполнять функции по обеспечению связи между пользователями,
- определяют характеристики доступности, точности, скорости и бесперебойности работы сети,
- относятся к рабочим характеристикам элементов соединения (линий, коммутаторов и др.),
- ориентированы на разные аспекты их использования: разработку, эксплуатацию и техническое обслуживание,
- измеряются на границах элементов соединения (на входе или выходе коммутатора и др.).

Традиционно показателям качества работы сети и оборудования, работающего на сети, отдавалось предпочтение при оценке качества услуг связи. Однако в последние годы на рынке телекоммуникационных услуг произошли качественные изменения. Пользователи услуг, с одной стороны, стали более требовательны к уровню качества услуг. С другой стороны, увеличились темпы развития рынка услуг, возросла конкуренция, что расширило возможности пользователей в части выбора провайдера. В таких условиях на первый план выступает качество обслуживания, и при формировании системы показателей с позиции пользователя предпочтение следует отдавать именно показателям качества обслуживания, а показатели качества работы сети использовать для углубления и подтверждения оценок качества обслуживания.

4. Количество показателей качества, используемое для формирования системы показателей конкретной услуги, должно быть достаточным, чтобы оценить все основные потребительские свойства услуги. В противном случае

не будет выполняться требование полноты оценок, предъявляемое к показателям и методам при оценке качества услуг.

5. Показатели качества услуг, включаемые в систему показателей, должны поддаваться измерению и оценке.

Для того чтобы это условие выполнялось, необходимо одновременно с определением перечня показателей рассматривать соответствующие методы сбора данных.

6. Наряду с известными и широко распространенными показателями качества услуг при формировании системы показателей целесообразно принимать во внимание новые, ранее не использовавшиеся показатели, связанные с появлением новых технологий предоставления услуг.

Это касается как традиционных услуг связи, предоставляемых на базе современных технологий, так и вновь появившихся услуг. Например, для обеспечения качества появившихся новых услуг голосовой телефонии, предоставляемых с помощью протокола IP, существенное значение имеет величина задержки голосового сигнала. Данный показатель ранее для оценки качества традиционных услуг телефонии не использовался.

7. В состав формируемой системы показателей качества услуг могут быть включены показатели действующей статистической отчетности отрасли.

Таким образом, состав и значения показателей качества услуг компании определяются исходя из потребительских свойств услуги, установленных или предполагаемых потребностей клиентов, а также с учетом обязательных требований регламентирующих документов. При этом состав и значения показателей качества услуг зависят от вида услуги и класса обслуживания пользователей.

С помощью системы показателей качества услуг оценивается фактический уровень качества составляющих элементов бизнес-процессов и их организационного взаимодействия, а также определяются возможные пути эффективного совершенствования процессов предоставления услуг.

Использованные источники:

1. Битнер В.И., Попов Г.Н. Нормирование качества телекоммуникационных услуг: учебник / Горячая Линия – Телеком, 2014 – 312 с.
2. Иванов А.Б. Контроль качества в телекоммуникациях и связи / А.Б. Иванов, А.В. Засецкий / Часть 2 – М.: Сайруссистемс, 2004. – 333 с.
3. Квятковская И.Ю. Фам К.Х. Методика мониторинга и оценки качества телекоммуникационных услуг: статья в журнале / ПРИКАСПИЙСКИЙ ЖУРНАЛ: УПРАВЛЕНИЕ И ВЫСОКИЕ ТЕХНОЛОГИИ, 2013 – с. 126-136
4. Мхитарян Ю.И. Совершенствование бизнеса на основе оценки и управления качеством услуг / Ю.И. Мхитарян, В.С. Лагутин. – М.: Интерэкомс, 2008. – 190с.
5. Ямбушев Д.Ф. Бирюкова Л.И. Показатели качества услуг связи: подходы и принципы формирования: журнал / «Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева», 2010 – с. 9-15.