

УДК 338.984

Нефедова .Н.Л.

Студент

Сандитова Б.Д.

Студент

Козлова Л.С., к.м.н.

Преподаватель дисциплины: «Экономика организации»

Научный руководитель: Козлова Л.С., к.м.н.

Медицинский колледж МК ЖТ ИРГУПС, г. Иркутск

Nefedova .N.L.

Student

Sanditova B.D.

Student

Kozlova L.S.,

Candidate of Medical Sciences Teacher of the discipline: "Economics  
of the organization"

Scientific supervisor: Kozlova L.S., Candidate of Medical Sciences

Medical College MK ZHT IRGUPS, Irkutsk

**МЕТОДИКА «SERVQUAL» КАК ИНСТРУМЕНТ  
ПОВЫШЕНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ АКТИВНОСТИ В  
ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ.  
THE "SERVQUAL" METHODOLOGY AS A TOOL FOR  
INCREASING INNOVATION ACTIVITY IN SERVICE SECTOR  
ORGANIZATIONS.**

АННОТАЦИЯ:

В статье рассматривается подход к исследованию качества обслуживания в условиях частных клиник..

## КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

*качество, коммерческая деятельность, медицинская услуга, рынок, продажа услуг, система обслуживания, функциональная модель*

*annotation:*

*The article considers an approach to the study of the quality of service in private clinics..*

## KEYWORDS:

*quality, commercial activity, medical service, market, sale of services, service system, functional model*

Разработка направлений инновационной активности организации требует применения адекватных подходов к оценке качества обслуживания потребителей услуг. Среди таких подходов наиболее эффективным для указанных целей может оказаться использование методики «SERVQUAL», которая научно обоснована, имеет логическую завершенность и широкую практическую апробацию.

Рассмотрим методику «SERVQUAL»

SERVQUAL(аббревиатура от Service Qualit)-это многомерный исследовательский инструмент, предназначенный для учета ожиданий потребителей и восприятия услуги по пяти измерениям, которые, как считается, отражают качество услуги. SERVQUAL построен на парадигме ожидания-дисконфирмации, которая, проще говоря, означает, что качество обслуживания понимается как степень, в которой ожидания потребителей от качества до потребления подтверждаются или опровергаются их фактическим восприятием опыта обслуживания.

Эта методика позволяет реально оценить качество обслуживания, путем вычисления разницы между ожиданиями и восприятиями по краеугольным вопросам, распределенными по 5 измерениям:

- **Tangibles (Материальность)** – внешний вид здания и помещений, оборудования стоматологии и обслуживающего персонала, реализация коммуникационных возможностей с целевой аудиторией
- **Assurance (Убежденность)** – знания и навыки персонала стоматологии, их компетентность и вежливость, способность выразить доверие и уверенность
- **Empathy (Сочувствие)** – предоставление заботы и индивидуального внимания к каждому пациенту.
- **Responsiveness (Отзывчивость)** – готовность помочь пациентам и обеспечить оперативное обслуживание
- **Reliability (Надежность)** – способность оказывать услуги надежно и точно в соответствии с обещаниями и действующими стандартами

**Методика SERVQUAL состоит из двух этапов (на примере частной стоматологии):**

**1 Этап.** Пациентов просят ответить на вопросы и высказать свои ожидания от идеального сервиса частной стоматологии для определённой категории звёзд. Вопросы зависят только от конкретной отрасли бизнеса. Пациента просят ответить на вопросы с использованием бальной системы для определения идеальной услуги. Такой подход позволяет установить ориентир для последующего сравнения. Количественно ожидание будет выражено средним значением полученных баллов (**показатель Е – Ожидание**).

**2 Этап.** Пациентов просят оценить качества обслуживания частной стоматологии по тем же вопросам с применением той же шкалы для оценки. Восприятие конкретного индивида с учётом предоставленных ему услуг будет также оценено в балах (**показатель Р – Восприятие**).

Таким образом, качество сервиса компании может быть выражено простой математической формулой:

$$SQ = P - E,$$

где **SQ** – **уровень обслуживания компании** или **величина разрыва**

Апробация данной методики проводилась на примере частной стоматологии «Улыбка».

Данная работа была проведена в несколько этапов:

1-Проведено анкетирование пациентов. Было опрошено 12 постоянных клиентов;

2-Документирован процесс оценки удовлетворённости;

3-Предложены мероприятия по корректировке обслуживания пациентов.

Изначально разработаны анкеты, с помощью которых были получены оценки ожиданий относительно обслуживания в частной стоматологии «Улыбка» и оценки непосредственного восприятия процесса обслуживания. Все вопросы опросника соответствуют методологии «SERVQUAL», которая предполагает удовлетворённость по пяти параметрам качества обслуживания:

материальность (включая средства коммуникации с потребителями); убежденность; сочувствие; отзывчивость; надежность.

Обработанные результаты анкетирования представлены в таблице 1. В таблице 1 респондентов просили указать, в какой мере, по мнению пациента, стоматология должна обладать представленными в опроснике характеристиками. Было отдельно отмечено, что здесь нас интересует оценка, которая наилучшим образом отражает ожидания пациента относительно сервиса, предлагаемого стоматологией. Респондентам предлагалось оценить каждое утверждение следующим по шкале от 1 до 7, где 1 – очень плохо, а 7 – очень хорошо.

Таблица 1

Оценка ожиданий пациентов частной стоматологии «Улыбка»  
в соответствии с моделью «SERVQUAL»

№ п/п	Вопросы	Ожи даем ый резул ьтат	Оцен ка по факту оказа ния услуг и
1.	Современные стоматологические установки	5,5	5,9
2.	Приветливый персонал	6,4	5,8
3.	Чистота и порядок	6,9	6,9

4.	Врач внушает доверие	5,9	5,9
5.	Присутствует ощущение надёжности и безопасности	5,5	5,2
6.	Персонал стоматологии обладает достаточными знаниями, чтобы ответить на вопросы пациента	7,8	6,9
7.	Удобное время работы стоматологии	5,8	6,1
8.	Интересы пациента находятся на первом месте	6,6	4,8
9.	Индивидуальное внимание предусмотрено к каждому пациенту	6,1	4,2
10.	Администратор стоматологии обеспечивает точное время предоставления услуги	7,4	4,1
11.	Готовность помочь пациентам стоматологии	6,1	6
12.	Персонал стоматологии успевает ответить на вопросы пациента	5,7	4,2
13.	Оперативность оказания услуг	6,8	5,3
14.	Обслуживание без задержек	6,1	4,2
15.	Интерес персонала к проблемам пациента	6,1	5,1

Для оценки того насколько функции стоматологии важны для клиента была разработана третья анкета, где посетителя просили расставить оценки важности того или иного набора функций. Респонденты самостоятельно определяли степень влияния каждой

функции. Обработанные усредненные результаты исследования представлены в таблице 2.

Таблица 2

Степень влияния функций частной стоматологии «Улыбка» на пациента.

Функции	Степень влияния
Внешний вид стоматологии, кабинетов, наличие современного оборудования, достаточное количество персонала, удобство сайта и других средств для поиска информации и налаживания контактов	21
Наличие опытного и обученного персонала, их компетентность и вежливость, вселяющие вам доверие и уверенность	29
Предоставление пациентам заботы и индивидуального внимания со стороны персонала ресторана	12
Выраженное желание сотрудников стоматологии помочь гостям и обеспечить их своевременное обслуживание	10
Способность стоматологии выполнить обещанную услугу точно в соответствии с пожеланиями клиента и установленными стандартами ресторана	28
Итого:	100

На этапе анализа составляющие функций были сгруппированы по соответствующим кластерам для возможности их полноценной диагностики

Таблица 3

Анализ функций стоматологии по соответствующим кластерам методики «SERVQUAL»

Вопросы	Ожидаемый результат	Оценки по факту	Величина разрыва GAP	Среднее для функции
<b>Tangibles (Материальность):</b>	5,5	5,8		-0,06
Современные стоматологические установки	5,5	5,9	0,4	
Приветливый персонал	6,4	5,8	-0,6	
Чистота и порядок	6,9	6,9	0	



<b>Assurance (Убежденность):</b>	5,5	5,2		
Врач внушает доверие	5,9	5,9	0,4	
Присутствует ощущение надёжности и безопасности	5,5	5,2	-0,3	-0,53
Персонал стоматологии обладает достаточными знаниями, чтобы ответить на вопросы пациента	7,8	6,1	-1,7	
<b>Empathy (Сочувствие):</b>	5,8	4,2		
Удобное время работы стоматологии	5,8	6,1	0,3	
Интересы пациента находятся на первом месте	6,6	4,8	-1,8	-1,13
Индивидуальное внимание предусмотрено к каждому пациенту	6,1	4,2	-1,9	
<b>Responsiveness (Отзывчивость):</b>	5,7	4,2		
Администратор стоматологии обеспечивает точное время предоставления услуги	7,2	5,2	-2	-1,2
Готовность помочь пациентам стоматологии	6,1	6	-0,1	
Персонал стоматологии успевает ответить на вопросы пациента	5,7	4,2	-1,5	
<b>Reliability (Надежность):</b>	6,1	4,1		
Оперативность оказания услуг	6,1	4,1	-2,27	

Обслуживание без задержек	6,1	4,2	-1,9	0,21
Интерес персонала к проблемам пациента	6,1	5,1	-1	
ВСЕГО набранных баллов:				-2,71
Невзвешенный средний результат				-0,542

В таблице 3 определена величина разрыва GAP (пер. с англ. «разрыв»), которая характеризует уровень обслуживания в стоматологии. Качество сервиса в стоматологии рассчитывается по следующей формуле:  $SQ = P - E$ , где SQ – уровень обслуживания компании или величина разрыва GAP, E – ожидания от идеального сервиса ресторана, P – восприятие пациентов стоматологии с учетом предоставленных им услуг.

Результаты анализа позволили сделать следующие предварительные выводы:

1. Ожидаемый результат от идеального сервиса стоматологии «Улыбка» достаточно высокий.

1. Восприятие качества пациента выше среднего. Минимальное значение по функции «Сочувствие» составляет 4,2 балла.

1. Совокупный разрыв между уровнем обслуживания и ожиданиями от идеального сервиса стоматологии составляет -2,71 а невзвешенный средний результат -0,542. Пациенты вполне удовлетворены качеством обслуживания, их ожидания оказались оправданы. При этом по функциям «Материальность» и «Убежденность» разрыв минимальный, что свидетельствует о

высоком качестве чистоты и порядка. Максимальный разрыв можно наблюдать по функции «Сочувствие», он составляет -1,13 балла. Из таблицы мы видим, что пациенты требуют от персонала удобного режима работы, но это не всегда реализуется. Рассмотрим взвешенные показатели качества обслуживания в ресторане. В таблице 4 представлены итоговые результаты оценки качества обслуживания в стоматологии «Улыбка». Чем ближе к 0 показатель средневзвешенной оценки качества, тем меньше разрыв между ожидаемым и реальным восприятием качества услуг стоматологии.

Измерения SERVQUAL	Среднее измерение	Весовые коэффициенты	Средневзвешенная оценка качества
Tangibles (Материальность)	-0,06	21	-20,5
Assurance (Убежденность)	-0,53	29	-28,275
Empathy (Сочувствие)	-1,13	12	-10,53
Responsiveness (Отзывчивость)	-1,2	10	-8,5
Reliability (Надежность) -	0,21	28	5,88
Средний взвешенный результат:			-79,45

Средневзвешенный результат показывает, что существующий разрыв значителен особенно по функции «Надежность». Функции

«Убежденность» также необходимо уделить внимание, потому что она важна для пациентов стоматологии, весовой коэффициент по этой функции составляет 29, а средневзвешенная оценка качества - 28,275. Средний взвешенный результат равен -79,45, он свидетельствует о значительном разрыве между ожидаемым и реальным восприятием качества услуг стоматологии в сторону неудовлетворенности пациентов.

Проведенный анализ позволяет выявить следующие точки роста качества обслуживания:

- 1) Повышение оперативности оказания услуг;
- 1) Повышение скорости обслуживания;
- 1) Повышение удовлетворенности пациентов стоматологии за счет особого внимания и индивидуального подхода;
- 1) Повышение информированности персонала о бизнес-процессах и результатах.

#### **Использованные источники:**

1. Методика SERVQUAL: полное руководство- <https://goo.su/oICB>
2. Федоськина Л.А. Методика «SERVQUAL» как инструмент повышения инновационной активности в организациях сферы услуг // Креативная экономика. – 2008. – Том 2. – № 3. – С. 73-83.
3. Основные направления политики Российской Федерации в области развития инновационной системы на период до 2010 года. – Утв. Правительством Российской Федерации 05.08.2005 N 2473п-П7.
4. Салмин Г. В МЕТОДИКА SERVQUAL КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ ИССЛЕДОВАНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ