

## КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ

В период становления рыночных отношений роль качества возрастает во всех сферах деятельности как на макро-, так и на микроуровне. Для отрасли связь как отрасли инфраструктуры проблема улучшения качества особенно актуальна. Информация становится важнейшим ресурсом страны, без рационального и целенаправленного использования которого невозможно улучшение состояния национальной экономики и ее отдельных граждан. От связи же зависит, насколько своевременно передается информация, в каком виде поступает к потребителю. Задержка передачи сообщения, искажение его содержания, нарушение конфиденциальности приводит к потерям в бизнесе, принятию неоптимальных и несвоевременных решений, срыву производства, материальному и моральному ущербу. Поэтому проблема повышения качества должна занимать приоритетное значение в процессе планирования деятельности операторов электрической и почтовой связи Республики Беларусь и носить комплексный характер, связанный с решением экономических, технических, организационных и социальных вопросов.

Улучшение качества услуг связи приводит к привлечению новых клиентов и увеличению спроса на услуги местной (городской и сельской) телефонной связи, междугородной и международной связи, сети передачи данных и телематических служб, услуг телеграфной и почтовой связи, а также на принципиально новые виды и технологии передачи сообщений. Бурно развивающийся в республике рынок услуг мобильной (сотовой, транкинговой, пейджинговой) связи привлекает внимание многих компаний. И каждая стремится быстрее окупить затраты, получить прибыль и сохранить или увеличить свою долю на рынке. Конкуренция между компаниями ведется за существующих и потенциальных клиентов, которых интересует как качество обслуживания — надежность и конфиденциальность связи, зона охвата сети, наличие дополнительных возможностей, возможность роуминга в пределах республики и за рубежом, так и стоимость предоставляемых услуг, минуты разговора.

Основными факторами, влияющими на качество продукции связи, являются производственная мощность предприятия, степень насыщенности средствами связи, степень механизации и автоматизации производственных процессов, применяемые технологии, а также уровень послепродажного обслуживания и квалификация персонала. Известно, что в отсутствие конкуренции операторы нередко ограничиваются минимальными показателями качества предоставляемых услуг, да и то если они закреплены соответствующими нормативно-правовыми документами. Заметно улучшить качество услуг можно лишь в условиях реальной конкуренции, направляя инвестиции на повышение качественных показателей. Для развития системы качества необходимо разработать и внедрить номенклатуру и нормативы показателей качества различных видов услуг и методик их оценки, а также развивать рынок услуг связи, т.е. создать условия для добросовестной конкуренции операторов. На данном этапе одним из наиболее эффективных путей является применение операторами связи Республики Бела-

реть систем управления качеством международных стандартов ИСО серии 9000 на всех уровнях организации производственных процессов.

Совершенствуя и развивая услуги, повышая качество и одновременно снижая и дифференцируя тарифы, применяя обособленную систему скидок и льгот, гарантируя абонентам в любое время и в удобной для них форме доступ к информационным ресурсам, операторы связи повышают как свою конкурентоспособность, так и конкурентоспособность предоставляемых услуг, увеличивают долю рынка, объем продаж и рентабельность, тем самым способствуя наибольшей степени удовлетворенности клиентов в современных услугах связи высокого и стабильного качества.

*С.А. Шингирей, Л.В. Зябрева*  
*УО БТЭУПК (Гомель)*

## **КОНЦЕПЦИЯ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ**

В настоящее время интенсификация производства услуг происходит в условиях перестройки системы хозяйствования и управления. В условиях перехода к рыночным отношениям как рост запросов человека, так и необходимость выживания в конкурентной борьбе объективно ужесточают требования к сфере услуг относительно культуры сервиса, удобств, времени обслуживания, приемлемых цен. Без крупномасштабной сферы услуг, отвечающей новым требованиям, Беларусь не сумеет создать эффективное рыночное хозяйство. В процессе перехода экономики Беларуси на рыночные основы и ее интеграции в мировое хозяйство следует учитывать как активную роль сферы услуг, так и все аспекты ее развития за рубежом. Первостепенная задача — ускорить развитие сферы услуг и добиться обеспечения качественной сервисной работы. Данная задача в условиях развития рыночных процессов в белорусской экономике вызывает интерес со стороны отечественных предпринимателей и экономистов к зарубежному опыту управления качеством. Особую известность с этой точки зрения получила Концепция всеобщего управления качеством (ВУК).

Важнейшая роль в развитии данной концепции принадлежит американским ученым — Э. Демингу и Дж. Джурану. Разработанная ими философия качества является основополагающей в теории ВУК. Сущность концепции ВУК составляет практическая реализация 14 знаменитых постулатов Деминга:

1. У персонала предприятий должно быть выработано постоянное стремление к повышению качества продукции и услуг.
2. Необходимо овладеть новой философией бизнеса: в меняющихся условиях руководитель не может довольствоваться сегодняшними успехами.
3. Прекратить зависимость от инспекции. Необходимо устранить инспекцию как способ достижения качества.
4. Прекратить практику заключения контрактов на основе низких цен.
5. Постоянно улучшать систему.
6. Обучать на рабочем месте.
7. Учредить руководство.
8. Искоренить страх
9. Устранить барьеры. Кадры должны восприниматься как единая команда.
10. Избегать пустых лозунгов и призывов.