**Чорний Антон Юрійович. Статистичне оцінювання якості обслуговування у роздрібній торгівлі : дис... канд. екон. наук: 08.03.01 / Київський національний економічний ун-т. - К., 2005**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Чорний А. Ю. Статистичне оцінювання якості обслуговування у роздрібній торгівлі. – Рукопис.**  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук з спеціальності 08.03.01. – Статистика. – Київський національний економічний університет. Київ, 2005.  Дисертація присвячена питанням вдосконалення методики застосування статистичних методів для оцінювання та моніторингу якості обслуговування на підприємствах роздрібної торгівлі.  Показано, що використання статистичних методів для підтримки прийняття рішень по забезпеченню та вдосконаленню якості обслуговування споживачів на підприємствах роздрібної торгівлі відповідає вимогам сучасного управління якістю. Як основа для розробки вітчизняної моделі оцінювання якості обслуговування у роздрібній торгівлі була обрана відома модель SERVQUAL. В дисертації встановлено, що найбільш відповідним методом дослідження структури сприйняття якості обслуговування є метод головних компонент із обертанням матриці навантажень виду варімакс. Для забезпечення надійності та валідності моделі було застосовано коефіцієнт надійності альфа Кронбаха та методи багатовимірного регресійного аналізу.  Запропоновано рекомендації щодо визначення напрямів підвищення рівня якості обслуговування на основі використання методів статистичного забезпечення управління багатовимірними процесами. | |
| |  | | --- | | В дисертації наведене теоретичне узагальнення і нове вирішення наукової задачі управління якістю обслуговування споживачів підприємствами роздрібної торгівлі на основі статистичного оцінювання та використання статистичних методів аналізу для управління якістю. Здійснене автором дослідження пов’язаних з цим проблем дозволило зробити такі висновки.  1. На основі аналітичного дослідження з використанням інформаційно – пошукових систем в мережі Internet та літературного огляду виявлена відсутність вітчизняної науково обґрунтованої бази розробки, перевірки відповідності, впровадження і застосування статистичних засобів управління якістю обслуговування у взаємозв’язку з принципами загального управління якістю, викладеними у міжнародних стандартах ISO серії 2000, для підприємств роздрібної торгівлі.  2. Головним критерієм оцінювання рівня якості послуг, в тому числі в сфері роздрібної торгівлі, є ступінь задоволення потреб споживачів. Оцінювання якості обслуговування як економічної категорії на основі суб’єктивних оцінок споживачів є реальним та має об’єктивний характер.  3. Оцінювання рівня якості обслуговування у роздрібній торгівлі має ряд особливостей, пов’язаних із властивостями категорії дослідження. Узагальнюючи результати попередніх досліджень, можна вважати, що сприйняття якості обслуговування споживачами є складним, багатовимірним процесом. Тому використання статистичних методів управління якістю має враховувати цю особливість об'єкту дослідження.  4. Встановлено, що в найбільшій мірі сучасним принципам загального управління якістю відповідає прийняття рішень, засноване на використанні методів багатовимірного факторного, кореляційно-регресійного аналізу та статистичного моніторингу процесів обслуговування. Показано, що підхід до оцінювання якості обслуговування споживачів як результату процесу обслуговування, і використання статистичних методів управління процесами відповідає сучасній методології управління якістю.  5. На сьогоднішній день найбільш ефективним є підхід до вимірювання якості послуг на основі аналізу відповідних моделей оцінювання їх рівня. Модель оцінювання якості обслуговування являє собою спеціально сформовану сукупність атрибутів, які мають бути перевірені на надійність та відповідність виміру категорії дослідження – якості обслуговування. Аналіз власне моделі та оцінка якості обслуговування на її основі здійснюється із використанням методів багатовимірного статистичного аналізу.  6. Для дослідження структури сприйняття споживачами якості обслуговування апробовано методику застосування методу головних компонент в розрізі спеціалізації закладів за групами товарного асортименту, що дозволило визначити раніше невідомі латентні змінні, які визначають якість процесу обслуговування та провести порівняння якості обслуговування в окремих закладах на основі їх кількісної оцінки.  7. Здійснено емпіричну перевірку запропонованих атрибутів оцінки якості обслуговування щодо надійності їх застосування та валідності конструкту – якості обслуговування, що дозволяє їх застосовувати в сфері роздрібної торгівлі. Проведений на рівні окремих закладів аналіз дозволив визначити ті атрибути якості обслуговування, по яких оцінки якості є найнижчими і вимагають вдосконалення.  8. Для ефективного управління якістю обслуговування персонал закладів роздрібної торгівлі повинен мати в своєму розпорядженні інформацію про динаміку оцінок якості. Їх дослідження здійснюється за допомогою статистичного забезпечення моніторингу якості обслуговування на підприємствах роздрібної торгівлі. Основою статистичного забезпечення моніторингу якості обслуговування на рівні окремих закладів є застосування статистичних методів оцінки стабільності процесів обслуговування. Визначення статистичної стабільності рівня якості обслуговування, тобто відсутність надзвичайної варіації в рівні оцінок обслуговування окремих споживачів, надає можливості для виявлення випадків незадовільного обслуговування та визначення напрямків його вдосконалення.  Основним сучасним методом статистичного забезпечення управління процесами є контрольні карти. Запропоновані та апробовані методичні положення по використанню багатовимірних методів статистичного управління процесами дозволили довести їх більшу ефективність порівняно з іншими методами, здійснити оцінку статистичної стабільності рівня якості обслуговування у закладах роздрібної торгівлі відповідно до структури взаємозв’язків між атрибутами якості, що сприяло визначенню напрямків та розробці практичних рекомендацій по підвищенню якості обслуговування в ряді мереж роздрібної торгівлі.  9. Розроблені пропозиції по використанню статистичного забезпечення для оцінювання якості обслуговування споживачів можуть бути використані на різних рівнях управління підприємств роздрібної торгівлі і сприятимуть підвищенню обґрунтованості управлінських рішень, спрямованих на забезпечення та вдосконалення якості обслуговування у сфері послуг. Вільно розповсюджуване програмне забезпечення виявилось непридатним до розв’язання поставлених задач, тому була розроблена авторська програмна реалізація алгоритму застосування статистичних методів управління процесами SPC Charts 1.0. Її використання максимально спрощує та прискорює процес застосування відповідних методів, що створює передумови для їх практичного використання в управлінській діяльності. | |