

УДК 330.123.6:654.1

DOI: <https://doi.org/10.18664/1994-7852.152.2015.65193>

**ШЛЯХИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ МОБІЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ НА
ПРИКЛАДІ КОМПАНІЇ «МТС УКРАЇНА»**

Магістрант Лісничка І. А.

**ПУТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ НА ПРИМЕРЕ
КОМПАНИИ «МТС УКРАИНА»**

Магистрант Лесничая И. А.

**WAYS OF ENSURING THE QUALITY OF MOBILE SERVICES FOR EXAMPLE
COMPANY "MTS UKRAINE"**

Master student Lesnichaya I. A.

Стаття присвячена питанням забезпечення якості послуг мобільного зв'язку шляхом вдосконалення системи якості в компанії «МТС Україна». Визначено, що система управління якістю необхідна для того, щоб споживачі і керівництво компанії були упевнені в її здатності ефективно надавати якісні послуги на протязі тривалого часу, незважаючи на зміну технологій, постачальників, співробітників і т.д.

Ключові слова: мобільний зв'язок, послуги, якість, обслуговування, надійність, споживачі, система якості, інформація, менеджмент, стратегія

Стаття посвячена вопросам обеспечения качества услуг мобильной связи путем совершенствования системы качества в компании «МТС Украина». Определено, что система управления качеством необходима для того, чтобы потребители и руководство были уверены в ее способности эффективно предоставлять качественные услуги на протяжении длительного времени, несмотря на смену технологий, поставщиков, сотрудников и т.д.

Ключевые слова: мобильная связь, услуги, качество, обслуживание, надежность, потребители, система качества, информация, менеджмент, стратегия

The speed and scale of the development and dissemination of informational communications, their influence on the cultural, social, economic and political transformation in the society give the basis to assess the nature and open a new era in the history of human civilization. One of the types of information communications mobile communication, because it is a new level of comfort and freedom of communication, it is an opportunity to organize their lives to care about what is important to us. The pace of modern life and the demands that it puts before us, make mobile communication our reliable and indispensable partner, who accompanies us throughout the day. The operator of the mobile communication consists meet the needs of its clients in any communication services. The provision of these services agreed engaged in several major departments of the operator. Their institutional and technological framework is the infrastructure for providing services. Daily activities infrastructure of communications services focused on providing services to as many clients at a fixed manageable level of quality and minimizing internal costs. In order to control the level of quality, the company should support the full life cycle of services that consists of several interacting steps.

Keywords: mobile communications, services, quality, service, reliability, consumers, system quality, information, management, strategy

Постановка проблеми та її зв'язки з науковими чи практичними завданнями.

Кінець 20-го та початок 21-го століть ввійдуть в історію як переломний рубіж у розвитку світової цивілізації. Глибокі зміни охопили всі основні сфери життєдіяльності суспільства, держави, а також не промайнули вони сферу інфраструктури, адже діяльність людей в основних аспектах суспільного життя здійснюється з неодмінним залученням засобів відповідної розвиненої інфраструктури.

Швидкість і масштаби розвитку та поширення інфокомунікацій, їх вплив на культурні, соціальні, економічні та політичні трансформації в суспільстві дають підстави оцінювати характер і відкривають нову еру в історії людської цивілізації.

Одним з видів інфокомунікацій є мобільний зв'язок, тому що це новий рівень комфорту і свободи спілкування, це можливість організовувати своє життя, піклуватися про близьких і про те, що є для

нас важливим. Темпи сучасного життя і ті вимоги, які воно ставить перед нами, роблять мобільний зв'язок нашим надійним і необхідним партнером, який супроводжує нас протягом усього дня.

Кількість підприємств, що прагнуть закріпитись у галузі мобільного зв'язку зростає, тому що галузь приваблює високим рівнем прибутку, стійким попитом на послуги. Підприємства, які нещодавно прийшли в галузь пропонують послуги по більш низьким цінам та низькою якістю. Така тенденція може привести до непропорційного росту споживчого попиту відносно пропозиції в цілому по галузі.

В умовах жорстокої конкурентної боротьби й швидко мінливої ситуації підприємства повинні не тільки зосереджувати увагу на внутрішньому стані справ, але й розробляти довгострокову стратегію підвищення якості пропонованих товарів чи послуг, що дозволяла б їм

встигати за змінами зовнішнього середовища.

Аналіз останніх досліджень і публікацій та виділення невирішених частин загальної проблеми. На сьогоднішній день якість відображає діяльність підприємства через створення якісної продукції або надання послуг, спрямовану на завоювання нових споживачів та утримання існуючих. У роботах вчених якість послуг характеризується як один із найважливіших показників розвитку підприємства, пропонуються підходи до її оцінки та підвищення [1-5]. Адже досягнення якості - це не питання використання особливого методу або технологічних засобів; воно вимагає зміни у філософії менеджменту та культури організації.

Мета статті заключається у дослідження якості послуг мобільного зв'язку через удосконалення системи якості в компанії.

Виклад основного матеріалу дослідження. На сьогодні у світі створена нова стратегія, яка трактує якість як найбільш важливий фактор в забезпеченні конкурентноздатності будь-якої компанії. У зарубіжній практиці виділяють такі два основних елементи стосовно якості: відповідність цілям проекту та відповідність вимогам споживачів. З переходом до ринкових відносин в Україні проблема якості постала перед кожним виробником. Саме вирішенням цієї проблеми повинен займатись проект-менеджер.

Більшість великих сервісних компанії в Україні ініціювали в себе одну з програм якості. Серед них найбільш типовими є [1]:

- тотальне управління якістю [TQM] з акцентом на базові інструменти контролю якості [блок-схеми, діаграми причинно-наслідкових зв'язків та діаграми Парето];

- сертифікація ISO 9000, що покликана стимулювати стандартизацію та розвиток процесно-орієнтованого мислення у галузі;

- використання критеріїв Національної відзнаки за якість з метою комплексного покращення

конкурентноздатності компаній уданій галузі;

- застосування методології 6 сигма для підвищення ефективності бізнесу.

Компанія «МТС Україна», як одна з провідних компаній, що надає послуги мобільного зв'язку на території нашої держави [6], може використовувати більше, ніж одну із зазначених програм. Однак, незалежно від того, які з них були обрані, ці програми необхідно обов'язково узгоджувати із операційною стратегією компанії. А операційна стратегія, у свою чергу, повинна відповідати загальній корпоративній стратегії.

Операційну стратегію визначають специфіка бізнесу, життєвий цикл сервісної пропозиції та інші фактори бізнес-середовища. Зазвичай операційна стратегія розробляється на основі ціни, властивостей, часу реакції системи та рівня індивідуалізації продукту. Відповідно, кожен крок вибраної програми має відповідати операційній стратегії компанії.

Таким чином, діяльність оператора мобільного зв'язку складається із задоволення потреб своїх клієнтів у комунікаційних послугах. Наданням даних послуг узгоджено займаються кілька основних департаментів оператора. Їх організаційна й технологічна структура являє собою інфраструктуру забезпечення послуг. Умовна схема взаємодії елементів цієї інфраструктури із клієнтами компанії представлена на рис. 1. Повсякденна діяльність інфраструктури забезпечення послуг зв'язку спрямована на надання послуг як можна більшому числу клієнтів при фіксованому керованому рівні якості й мінімізації внутрішніх витрат. Для того щоб управляти рівнем якості, компанія повинна підтримувати повний життєвий цикл послуги, що являє собою сукупність декількох взаємодіючих етапів.

З погляду клієнтів, оператор мобільного зв'язку - це єдиний центр по наданню послуг, тому департаменти (відділи), залучені в діяльність по наданню послуг, повинні працювати узгоджено й домагатися високої якості послуг. Отже, повинні існувати чіткі регламенти такої

Експлуатація залізниць

діяльності. Найбільш ефективним підходом до її організації є процесний підхід, зображений на рис. 2.

У першу чергу компанії мобільного зв'язку варто зосередитися на організації й

автоматизації тих процесів, які у відносній оцінці мають найбільший вплив на клієнтів оператора мобільного зв'язку й володіють найбільшою ресурсомісткістю.



Рисунок 1 - Схема взаємодії елементів організаційної й технологічної структури оператора мобільного зв'язку

На рис. 3 представлена схема інтеграції цих процесів з інфраструктурою забезпечення послуг оператора мобільного зв'язку.

Впровадження в діяльність оператора мобільного зв'язку – компанії «МТС Україна» - схеми інтеграції, наведеної на рис. 3, дозволить їй постійно й систематично здійснювати контроль стану інфраструктури забезпечення послуг і створить базу для повноцінного керування рівнем якості послуг.

Доцільність першочергової роботи саме над цими процесами визначається тим, що на повсякденну діяльність по цих напрямках компанія «МТС Україна»

витрачає до 90 % наявних ресурсів. Отже, підвищення ефективності цієї діяльності, отриманої за рахунок її автоматизації й формалізації, дасть найбільший економічний ефект.

Висновки. Телекомунікації відіграють значну роль в соціальній та економічній діяльності суспільства, забезпечуючи оперативне або інтерактивне (діалогове) передавання інформації. Розвиток телекомунікацій повинен здійснюватися випереджувальними темпами порівняно із загальними темпами розвитку економіки та буде визначальним на найближчу і більш віддалену перспективу. Основою такого розвитку повинна стати система якості.

Експлуатація залізниць

Адже система управління якістю регламентує дії всіх співробітників підприємства, що можуть вплинути на якість послуг, що надаються і на задоволеність споживачів.

Вимоги до системи управління якістю висуваються для того, щоб споживачі і керівництво були упевнені в здатності компанії ефективно надавати якісні послуги

протягом тривалого часу. За цей час може мінятися технологія, постачальники, співробітники і т.д., але це не повинно позначатися на якості продукції. Таким чином, система вимагає постійної підтримки, доробки, вдосконалення, тому що підприємство працює в постійно змінюваних внутрішніх і зовнішніх умовах, що потребує також зміни його діяльності.

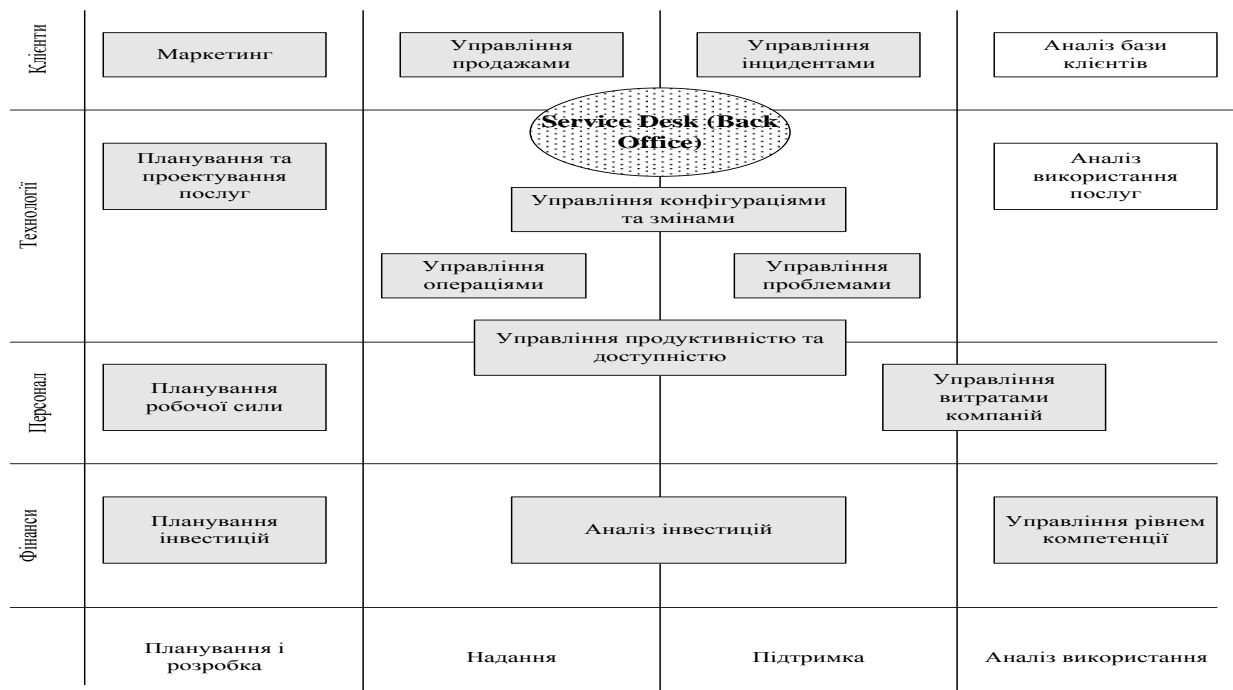


Рисунок 2 - Схема діяльності оператора мобільного зв'язку

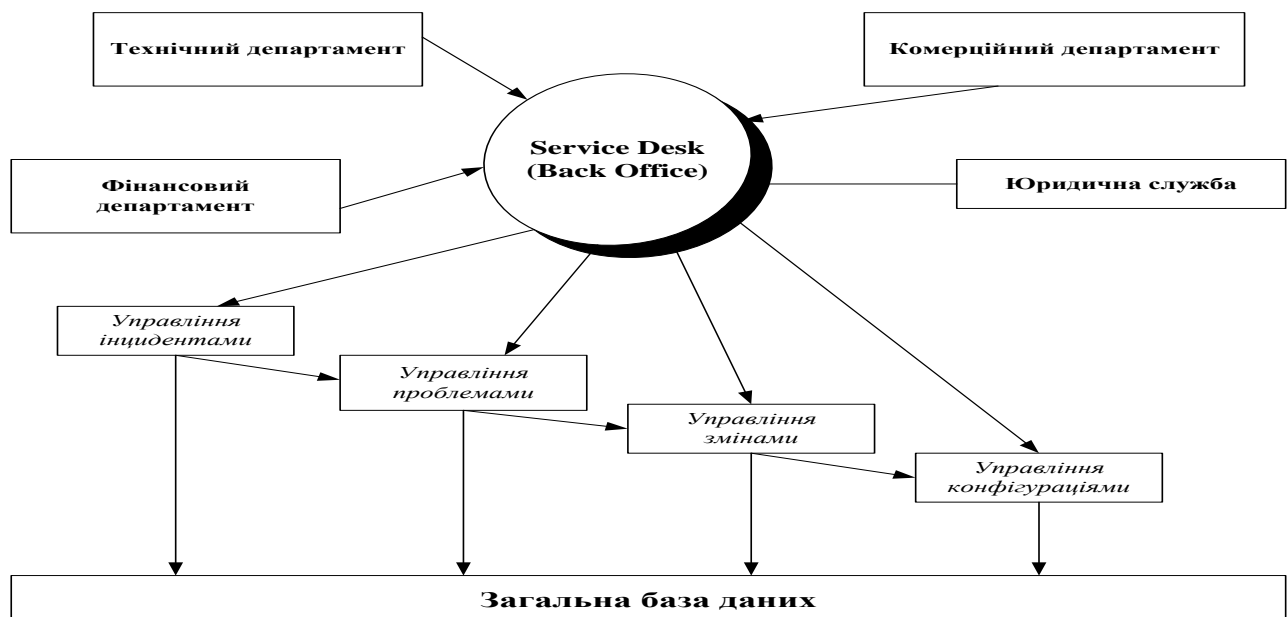


Рисунок 3 - Схема інтеграції бізнес-процесів з інфраструктурою забезпечення послуг оператора мобільного зв'язку

- 1 Шаповал М. І. Менеджмент якості : навч. посібник / М. І. Шаповал. — К. : Знання, 2007. — 471 с.
- 2 Шеер А. В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы [Текст] / А. В. Шеер. — М. : Весть-Мета Технология, 2000. — 152 с.
- 3 Копнов В. А. Стратегічний менеджмент якості. Методичні вказівки по ефективній побудові систем менеджменту якості / В. А. Копнов // Технології якості життя. — 2003. — Т. — № 3 — 4. — С. 69 — 89.
- 4 Алферов Н.П. Управление качеством: ученик/ Н.П. Алферов - М.: ИНФРА-М, 2003. — 374 с.
- 5 Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики [Текст]: учебное пособие / В.Ю. Огвоздин. — М. : Изд. Дело и Сервис 1999. — 160 с.
- 6 Про компанію. Профайл МТС [Електронний ресурс]. — Режим доступу: mts.com.ua

Рецензент д-р екон. наук, професор В.В.Компанієць

Лісничка Ірина Анатоліївна, слухач НН ІППК Української державної академії залізничного транспорту, експерт по роботі з корпоративних продаж ПрАТ «МТС-Україна», 050-321-55-05

Lesnichaya Irina Anatolievna, the listener NN Institute of Ukrainian state Academy of railway transport, expert in corporate sales PrJSC "MTS Ukraine", 050-321-55-05