

АНАЛИЗ МЕТОДОВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Стариков А.М., студент 3 курса инженерного факультета
Научный руководитель – Яковлев С.А., доктор технических наук,
доцент
ФГБОУ ВО Ульяновский ГАУ

Ключевые слова: *методы, оценка, агротехника, машина, услуга, недостатки, преимущества, применение методов.*

В статье рассмотрен анализ методов оценки качества услуг, проанализированы основные способы применения методов анализа и оценки качества услуг, определены их достоинства и недостатки.

Агротехника, как важнейшая отрасль, обеспечивающая продовольственную безопасность и устойчивое развитие сельского хозяйства, требует высококачественных услуг для достижения эффективных результатов. Оценка качества услуг в агротехнике включает в себя использование различных методов, которые позволяют анализировать и улучшать предоставляемые услуги, обеспечивая максимальную удовлетворенность клиентов и эффективность работы [1, 2, 3].

В агротехнике применяются различные методы оценки качества услуг, среди которых можно выделить три ключевых: метод SERVQUAL, метод сбора и анализа отзывов клиентов и метод мониторинга производственных процессов. Метод SERVQUAL, как и в других отраслях, может быть использован в агротехнике для оценки ожиданий и фактического качества предоставляемых услуг. Агентства и компании, предоставляющие агрономические услуги, могут использовать этот метод для выявления разрыва между ожиданиями фермеров и реальным уровнем обслуживания. Основные преимущества следующие: упрощается процесс анализа качества услуг; появляется возможность выявить ключевые моменты, требующие улучшения. При этом можно выделить следующие недостатки: может быть ограничен субъективностью восприятия клиентов не всегда отражает

специфические требования агрономической отрасли; метод сбора и анализа отзывов клиентов.

Сбор отзывов клиентов в агрономии может быть осуществлён через анкетирование, интервью или анализ социальных сетей. Это позволяет компаниям понимать, как их услуги воспринимаются фермерами и агрономами. Преимущество метода следующее: можно получить прямую обратную связь от клиентов, что помогает выявить конкретные проблемы и зоны для улучшения. В качестве недостатка можно выделить то, что анализ больших объёмов данных может быть трудоёмким некоторые отзывы могут быть не обоснованными или эмоциональными [4, 5].

Метод мониторинга производственных процессов включает в себя оценку различных этапов производственной деятельности, от посева до сбора урожая. Компании могут использовать различные показатели, такие как урожайность, эффективность использования ресурсов и сроки выполнения операций. К преимуществам относится то, что метод обеспечивает получение объективных данных о качестве услуг. Это позволяет проводить глубокий анализ производственных процессов. Но это требует значительных ресурсов для сбора и анализа данных не всегда учитывает факторы, влияющие на внешнюю среду (погода, рынок и т.д.) [6, 7].

Использование SERVQUAL в аграрном секторе экономики позволяет не только выявить проблемы, но и адаптировать услуги к требованиям клиентов.

Сбор и анализ отзывов с использованием социальных сетей и онлайн-платформ для получения отзывов от потребителей позволяет фермерам делиться опытом работы с разными агрономами, что может помочь в анализе качества предоставляемых услуг.

Мониторинг производственных процессов помогает отслеживать урожайность на разных полях и временные затраты на обработку, что позволяет вносить «изменения в процесс для повышения его эффективности» [8].

Таки образом методы оценки качества услуг в агротехнике являются необходимыми для обеспечения эффективности и конкурентоспособности компании на рынке. Применение методов SERVQUAL, сбор отзывов и мониторинг производственных процессов

позволяет аграрным предприятиям собирать ценные данные, выявлять проблемы и развивать свои услуги. Важно регулярно пересматривать и адаптировать эти методы к изменениям в отрасли, чтобы соответствовать растущим требованиям клиентов и достигать высоких результатов в своем бизнесе. Эффективная оценка качества услуг в агротехнике способствует не только удовлетворению потребностей фермеров, но и осуществляется в долгосрочной перспективе, повышая общую устойчивость и результативность сектора.

Библиографический список:

1. Яковлев, С. А. Технологическое обеспечение качества электромеханической обработки деталей машин / С. А. Яковлев, В. И. Курдюмов. – Ульяновск : Ульяновский государственный аграрный университет им. П.А. Столыпина, 2024. – 258 с.

2. Regional Experience of Students' Innovative and Entrepreneurial Competence Forming / V. G. Ivanov, A. R. Shaidullina, A. S. Drovnikov [et al.] // Asian Social Science. – 2015. – Vol. 11, No. 1. – P. 35-40.

3. The peculiarities of the advanced training of the future specialists for the competitive high-tech industry in the process of integration of education, science and industry / A. R. Shaidullina, S. F. Sheymardanov, Y. N. Ganieva [et al.] // Mediterranean Journal of Social Sciences. – 2015. – Vol. 6, No. 2 S3. – P. 43-49.

4. Practical recommendations for university graduates' readiness formation to occupational mobility / Z. S. Yakhina, S. A. Yakovlev, N. V. Kozhevnikova [et al.] // International Journal of Environmental and Science Education. – 2016. – Vol. 11, No. 15. – P. 7358-7367.

5. Socio-Economic Systems Strategic Development Managing / E. Y. Levina, G. K. Pyrkova, Ch. S. Zakirova [et al.] // Journal of Sustainable Development. – 2015. – Vol. 8, No. 6. – P. 76-82.

6. Молочников, Д. Е. Изменение свойств масел при эксплуатации ДВС / Д. Е. Молочников, С. А. Яковлев // Автоматизация и энергосбережение в машиностроении, энергетике и на транспорте : материалы XVI Международной научно-технической конференции, Вологда, 08 декабря 2021 года. – Вологда: Вологодский государственный университет, 2022. – С. 351-354.

7. Quality As A Factor Of Social Responsibility Of Education / E. Y. Levina, L. A. Apanasyuk, S. A. Yakovlev [et al.] // Modern Journal of Language Teaching Methods. – 2017. – Vol. 7, No. 4. – P. 34-45.

8. Яковлев, С. А. Об особенностях применения компетентностной модели в образовательных системах зарубежных стран / С. А. Яковлев, И. Г. Яковлева // Вестник ВЭГУ. – 2014. – № 2(70). – С. 105-109.

ANALYSIS OF METHODS FOR ASSESSING THE QUALITY OF SERVICES

Starikov A.M.

Scientific supervisor - Yakovlev S.A.

Ulyanovsk SAU

Keywords: *methods, assessment, agricultural machinery, machine, service, disadvantages, advantages, application of methods, conclusion.*

The article examines the analysis of methods for assessing the quality of services, analyzes the main ways of using methods for analyzing and evaluating the quality of services, and identifies their advantages and disadvantages.