



# **Управление Качеством Услуг Снижения Вреда**



# Задачи сессии

- Ознакомить участников с принципами и подходами к управлению качеством услуг
- Рассмотреть факторы влияющие на качество услуг
- Обсудить пользу от улучшения качества услуг



# Усилие не есть показатель качества работы



Source: MAQ Improving Performance to Maximize Access and Quality for Clients



# Что же представляет собой качество услуги?

Степень соответствия услуг  
установленным

- профессиональным/ техническим стандартам и
- ожиданиям потребителя/ пользователя



# Факторы влияющие на качество услуг

<b>1. Чёткие ожидания от исполнителя</b>	<b>2. Ясная и немедленная обратная связь</b>	<b>3. Мотивация – прозрачная система поощрений для работы в соответствии с ожиданиями</b>
<b>4. Знания и навыки –</b> информация на рабочем месте и техническая компетентность	<b>5. Организационная поддержка –</b> стратегическое направление, функциональные обязанности, поддерживающая система супревизии	<b>6. Среда –</b> адекватные и надлежащие инструменты, оборудование, материалы и рабочее место



## **Факторы влияющие на качество услуг – Индивидуальное занятие**

- Что могло бы вам помочь делать вашу работу лучше --- определите факторы
- Запишите их
- Прочтите свои записи
- Какие выводы вы можете сделать?

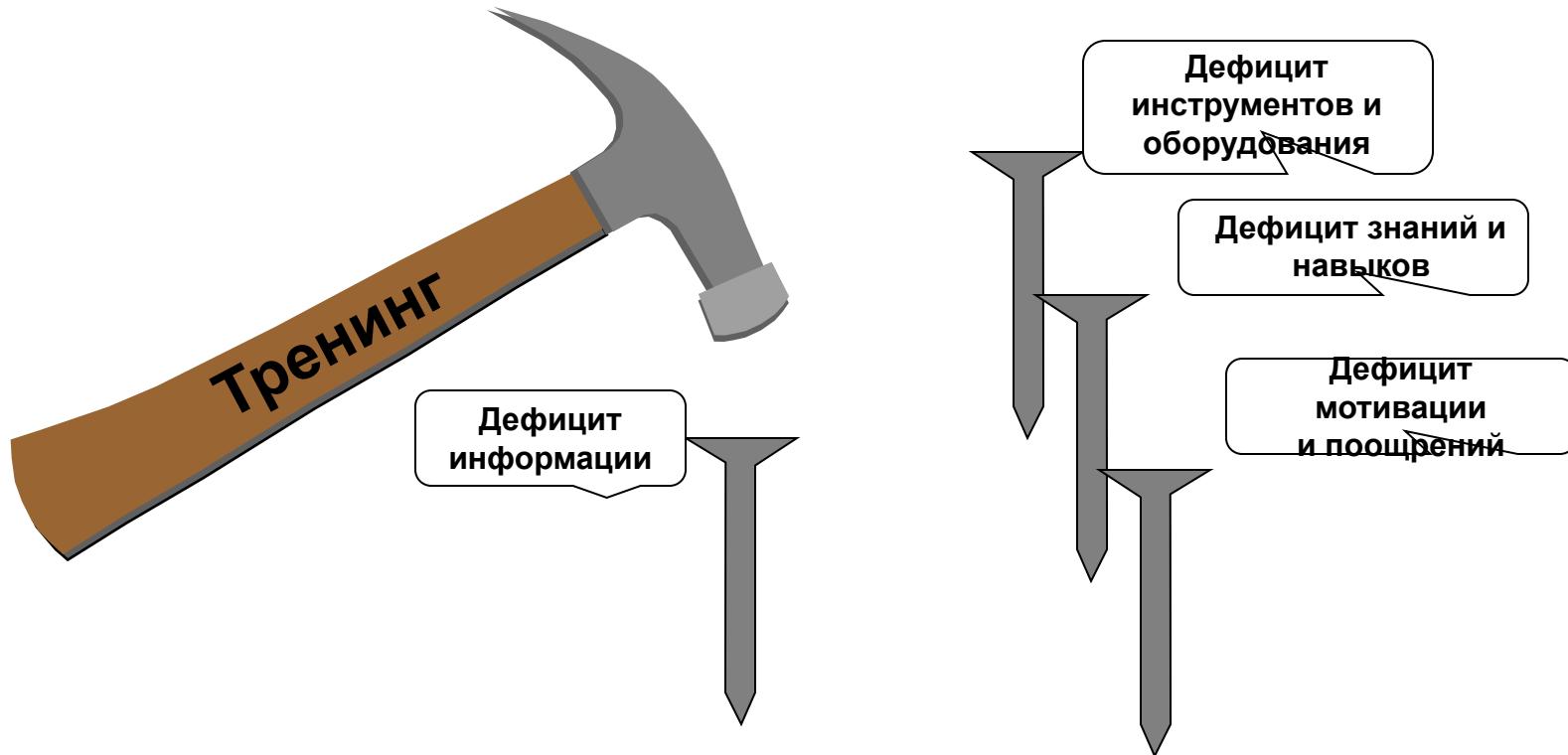


# Управление качеством

- Процесс достижения желаемых институциональных и индивидуальных результатов
- Цель: предоставление клиентам услуги высокого качества

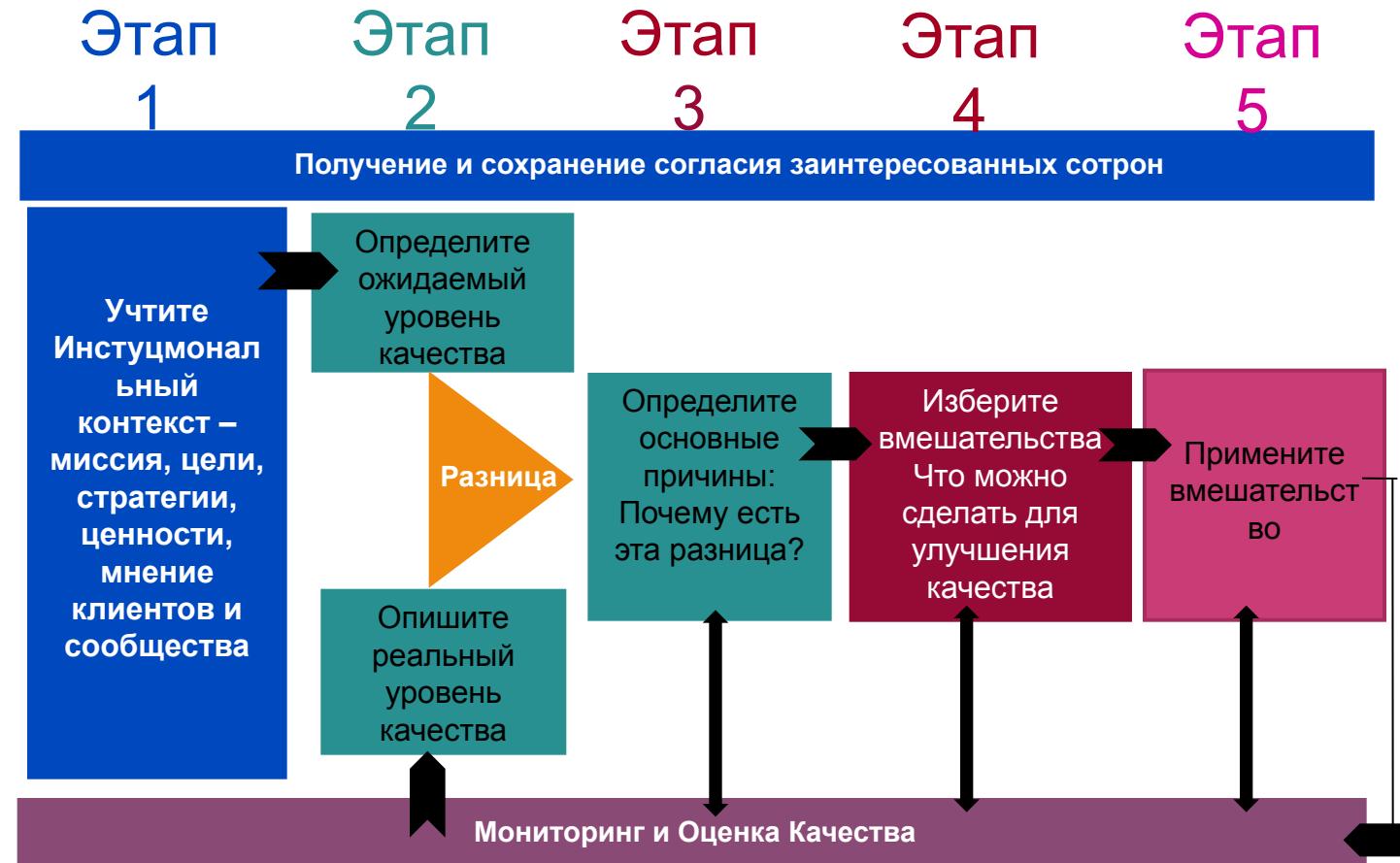


“Если всё что у вас есть это молоток...  
то всё вокруг кажется гвоздями.”





# Структура Управления Качеством



Source: MAQ Improving Performance to Maximize Access and Quality for Clients



# Системный подход к оценке качества

- **Вклад** – имеющиеся ресурсы для предоставления услуги
- **Процесс+Продукт** – способ как данная услуга предоставляется и содержание услуги
- **Результат** – последствие/исход предоставления услуги

# Системный взгляд содействует:

- a) Определению элементов процесса которые в большинстве случаев упускаются из вида,
- b) Увидеть ясную взаимосвязь между вкладом, процессом и результатом,
- c) Созданию рамок для структурированного анализа вопросов качества в системе мониторинга
- d) Поиску причин неудовлетворительного выполнения услуги.