



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





Что же представляет собой качество услуги?

Степень соответствия услуг
установленным

- профессиональным/ техническим стандартам и
- ожиданиям потребителя/ пользователя



Факторы влияющие на качество услуг

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



Факторы влияющие на качество услуг – Индивидуальное занятие

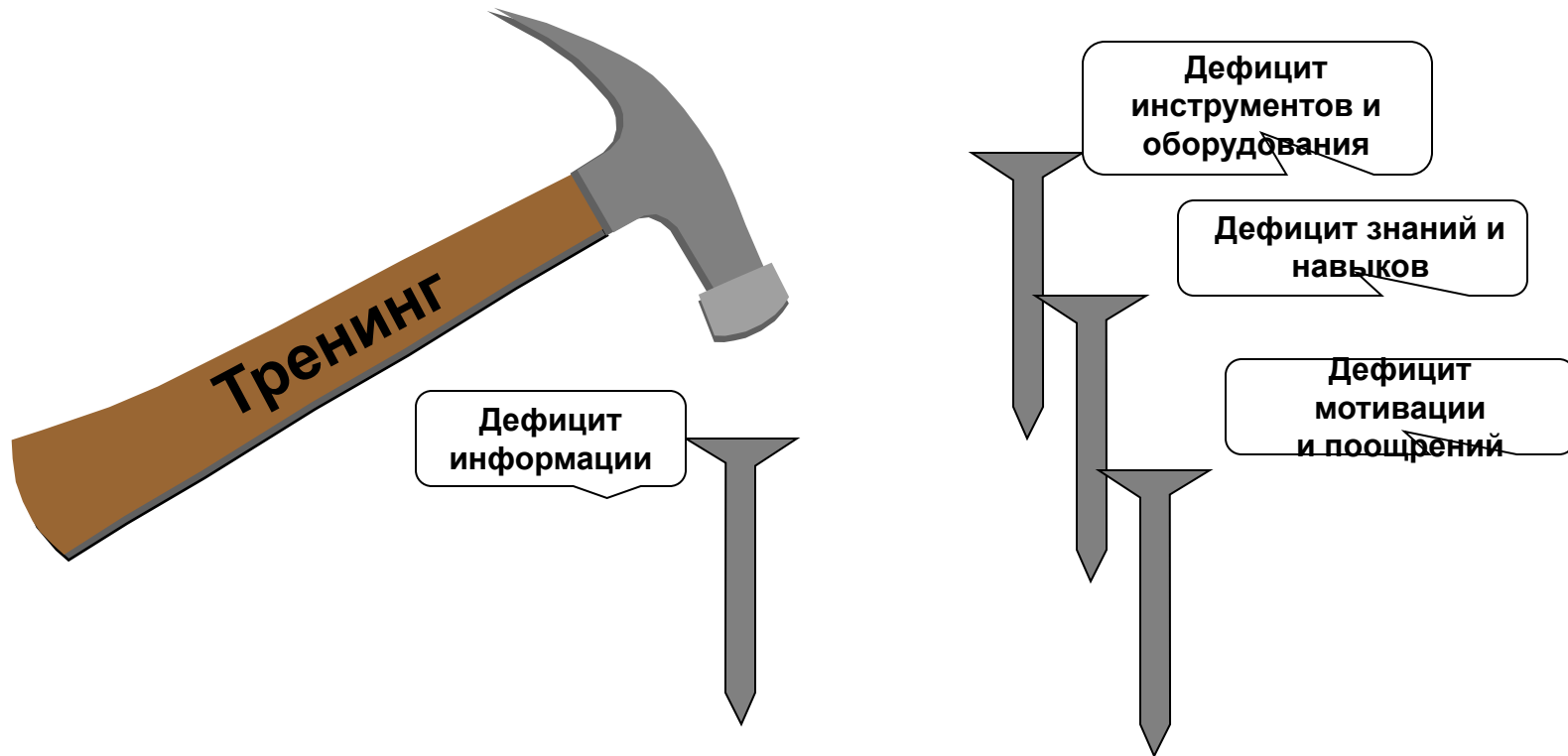
- Что могло бы вам помочь делать вашу работу лучше --- определите факторы
- Запишите их
- Прочтите свои записи
- Какие выводы вы можете сделать?



Управление качеством

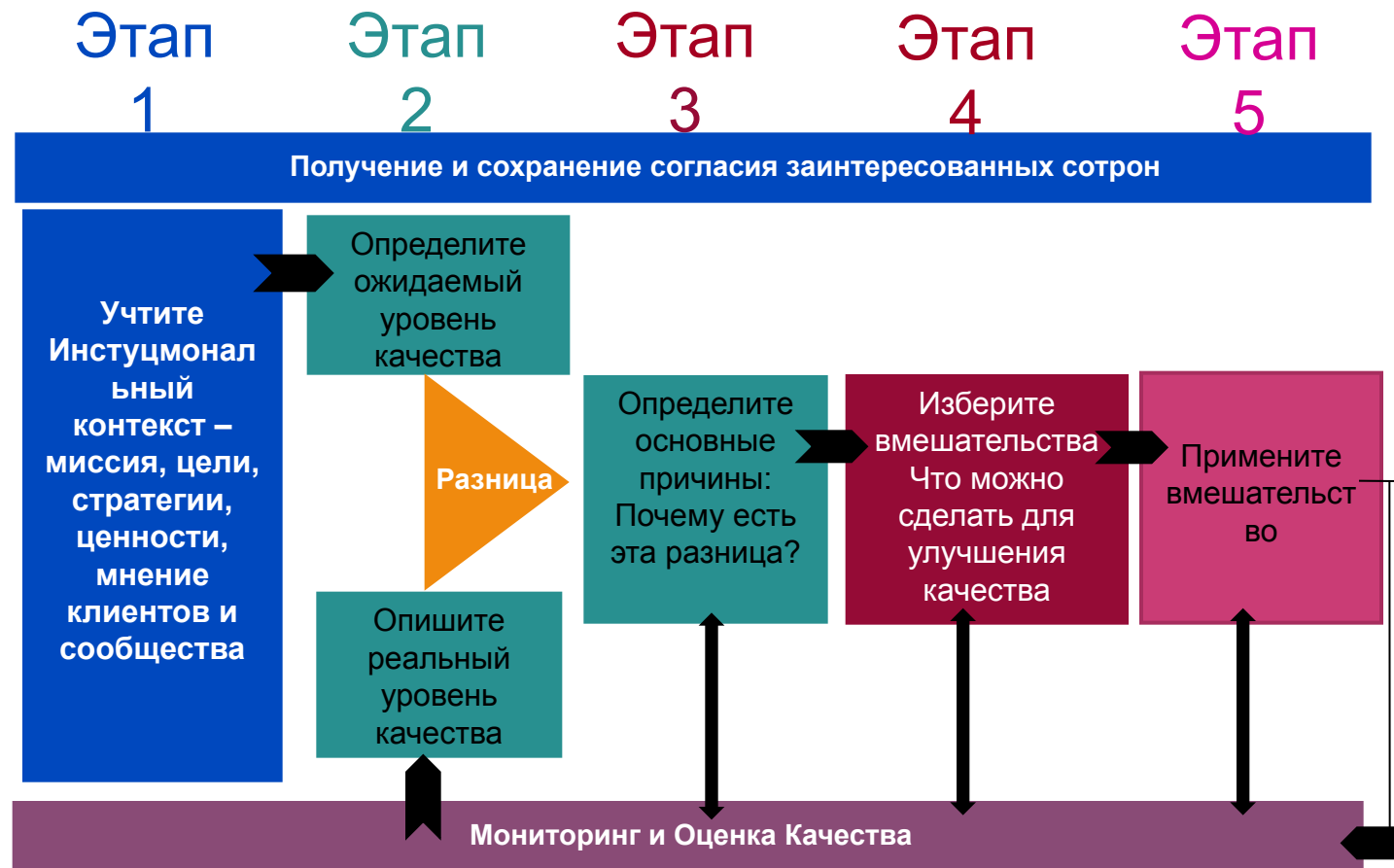
- Процесс достижения желаемых институциональных и индивидуальных результатов
- Цель: предоставление клиентам услуги высокого качества

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





Структура Управления Качествен





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.