

О том самом качестве услуг



Ташкент
2017г.

Yernova Dasha



Vernora Dasha

и дело не в том, что перемены не радуют ...

Услуга – способ предоставления *ценности* заказчикам через содействие им в получении конечных *результатов*, которых заказчики хотят достичь без владения специфическими *затратами* и *рисками*



Детский сад



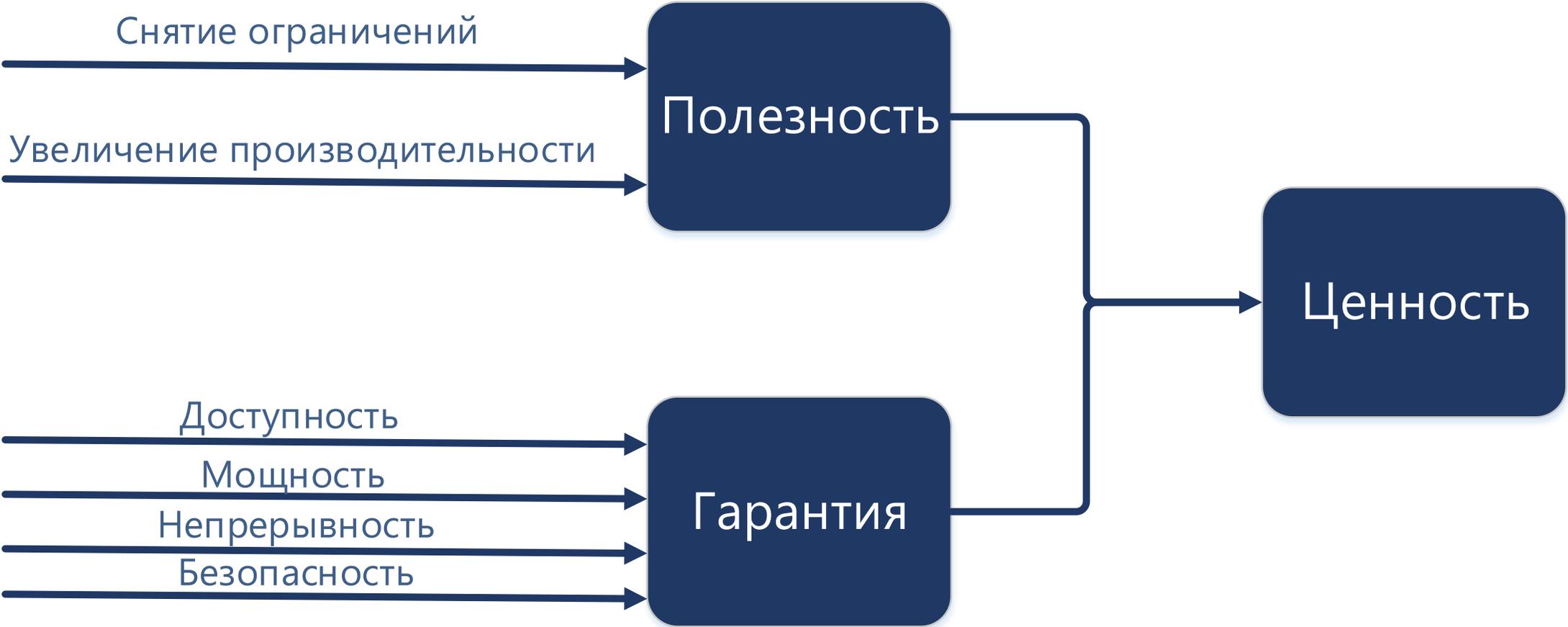
Ценность – мы спокойны за детей, а сами работаем, занимаемся личными делами или учимся

Результаты – детям обеспечены питание, занятия, комфортные и безопасные условия, режим

Специфические **затраты** – помещение, персонал, закупка продуктов, материальное обеспечение

Специфические **риски** – коммунальные службы, утечка кадров, поставщики, подрядчики

Качество услуги – способность услуги предоставлять ожидаемую потребителем ценность



Критерии качества услуг

Объективные показатели:

- Доступность
- Производительность
- Своевременность
- Результативность

Субъективная оценка пользователя:

- Соответствие услуги ожиданиям
- Удобство использования
- Качество поддержки



Что же делать с текущей ситуацией?

*Всё! Без паники!
Я уже иду!*



Каталог
услуг

Владельцы
услуг

Набор
показателей

Поддерживающие
процессы

Измерение
и оценка

Вопросы?

