


Лекция
Управление качеством
информационного сервиса

Пилко И.С.,
доктор педагогических наук,
профессор

ПЛАН

1. Качество с позиций менеджмента качества
2. Методы совершенствования производственных процессов
3. Оценка качества сервиса



1. Качество с позиций менеджмента качества

Качество – многозначность

ПОНЯТИЯ:

- соответствие ожиданиям потребителей;
- превышение ожиданий потребителя;
- соответствие проектным и техническим требованиям (стандартам);
- отсутствие ошибок;
- соответствие цены и качества и т.п.

Качество не во всех своих
значениях является
измеряемым свойством
продукта / услуги!!!

Характеристики качества услуг, трудно поддающиеся измерению :

- **надежность** – способность персонала точно и оперативно удовлетворить запрос, предоставить обещанную услугу;
- **предупредительность** – готовность помочь клиенту, предоставить услугу без дополнительных обращений и напоминаний;
- **доверительность** – умение персонала вызвать расположение;
- **доступность** – отсутствие препятствий на пути получения услуги;
- **коммуникативность** – взаимопонимание между персоналом и потребителями;
- **внимательное отношение** – учет индивидуальных особенностей каждого клиента.

Три базовых значения качества:

1. **Качество разработки** – степень соответствия заложенных в проекте характеристик продукта / услуги потребностям рынка (соответствие предназначению, возможность изготовления по приемлемой цене).

2. **Качество соответствия (технологичность)** – степень готовности производственной системы к производству продукта / услуги в соответствии с заложенными в проекте характеристиками.

3. **Качество производства** - степень безошибочности при изготовлении продукта / услуги.

Принципы менеджмента качества

- качество – неотъемлемый элемент любого производственного процесса (а не некая самостоятельная функция управления);
- качество – это то, что говорит **потребитель**, а не производитель;
- ответственность за качество должна быть адресной;
- для реального повышения качества нужны новые технологии;
- повысить качество можно только усилиями всех работников;
- контролировать **процесс** всегда эффективнее, чем результат.

Процесс постоянного совершенствования



2. Методы совершенствования производственных процессов

Методы совершенствования производственных процессов:

1. Подход 5W2H;
2. Разработка блок-схемы процесса;
3. Применение контрольных листов;
4. Анализ Парето – диаграмма «рейтинг» дефектов;
5. Мозговой штурм;
6. Определение эталона (benchmarking)

Подход 5W2H

What?

When?

Why?

How?

Where?

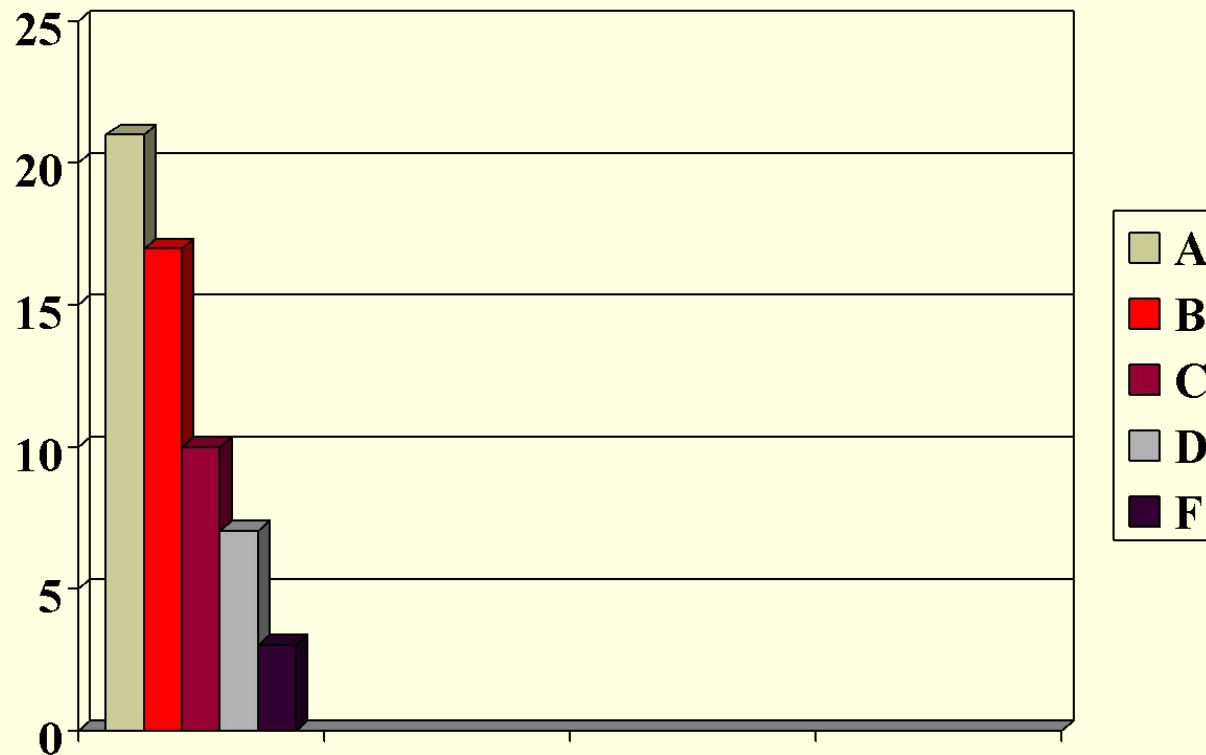
How much?

Who?

Контрольный лист дефектов

День	Время	Тип дефекта					Итого
		A	B	C	D	F	
Пнд	9-10		II	II	I		5
	10-11	IIII		II		I	7
	11-12	II				II	4
	12-13						
	...						
	Итого						

Диаграмма Парето - «рейтинг» дефектов



Принцип Парето (80/20):

20% усилий дают 80% результата,
а остальные 80% усилий - лишь 20% результата

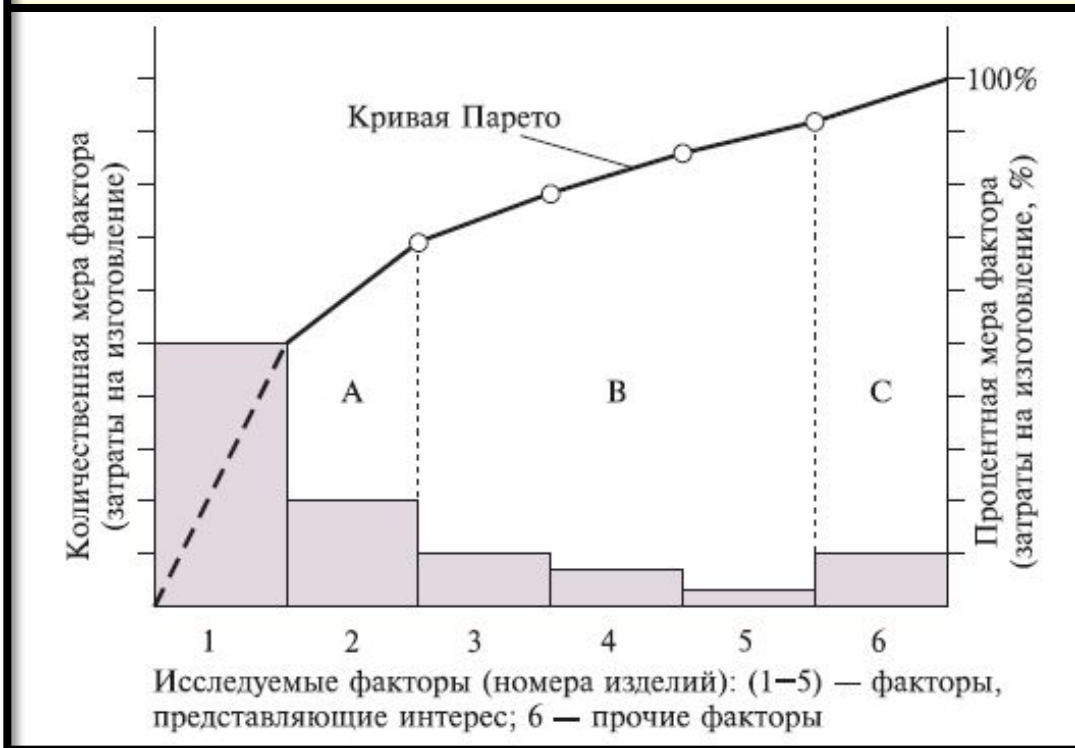
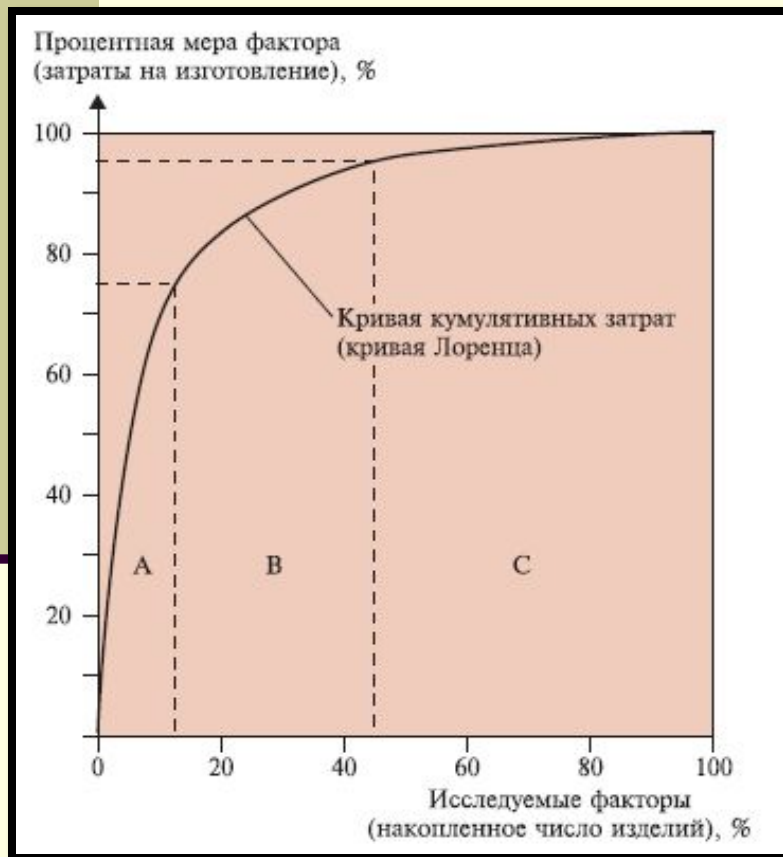
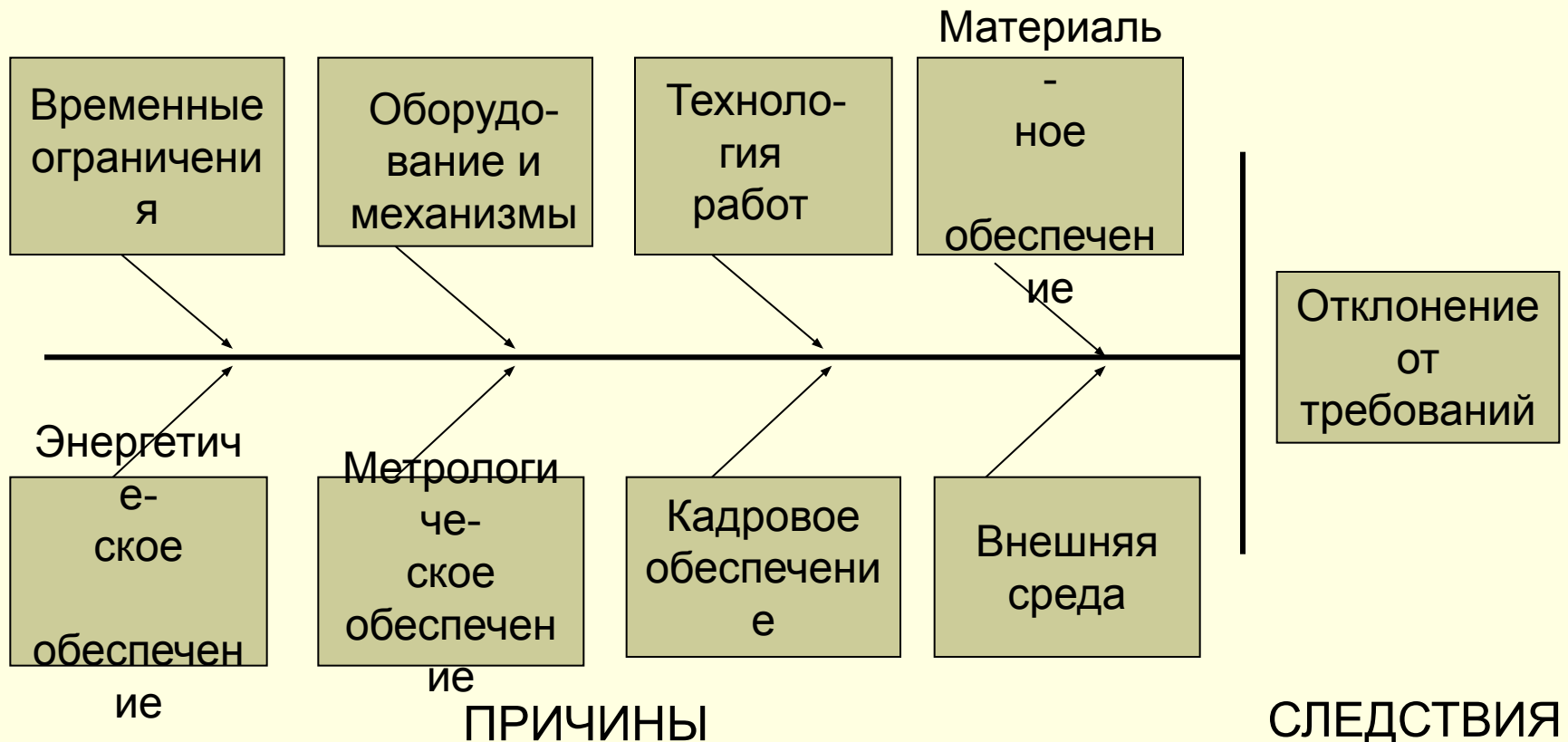
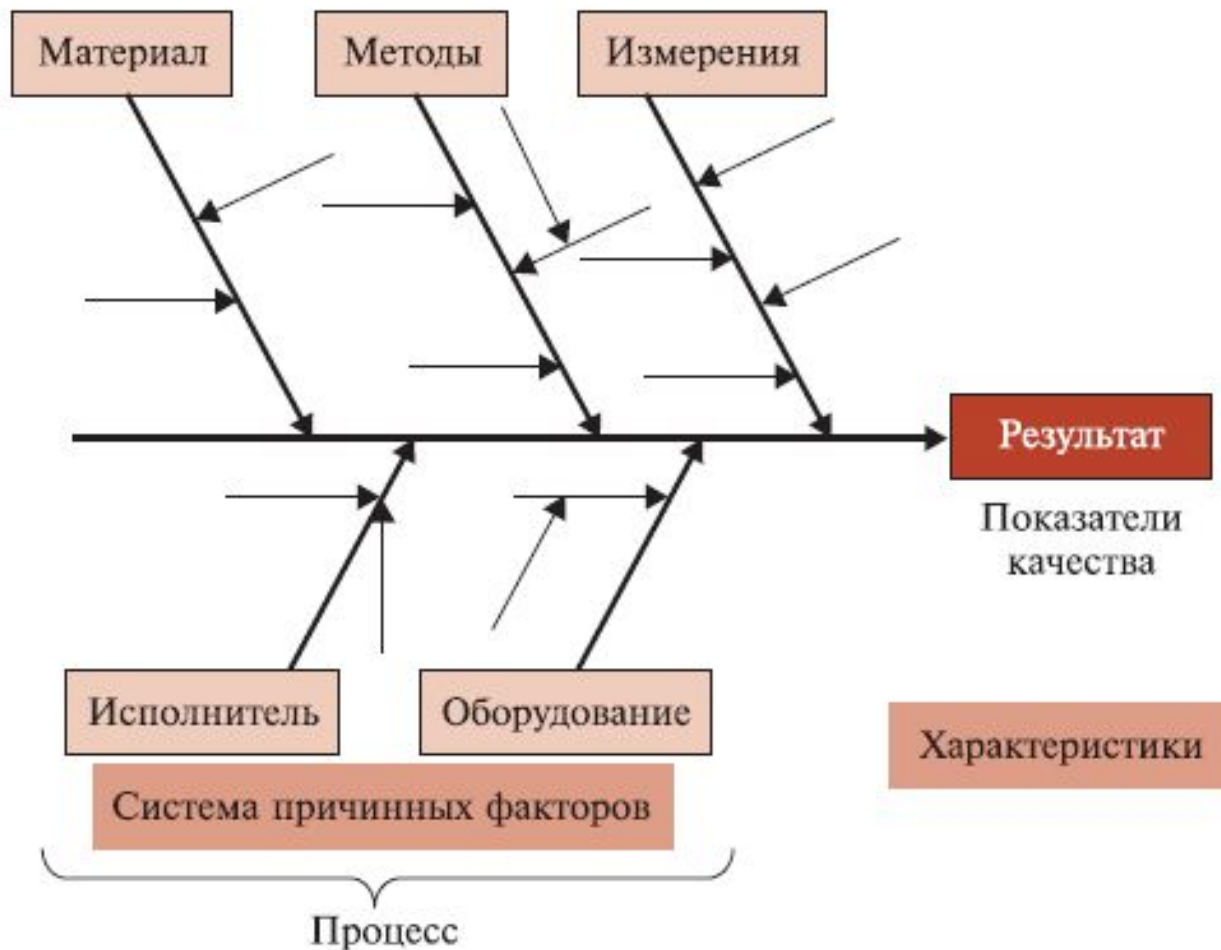


Диаграмма причины – следствия (диаграмма Исикавы)

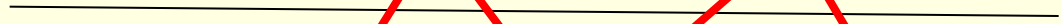
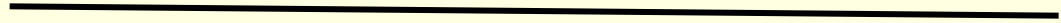


Причинно-следственная диаграмма

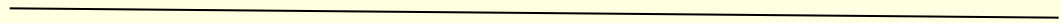


Контрольная карта реализации процесса

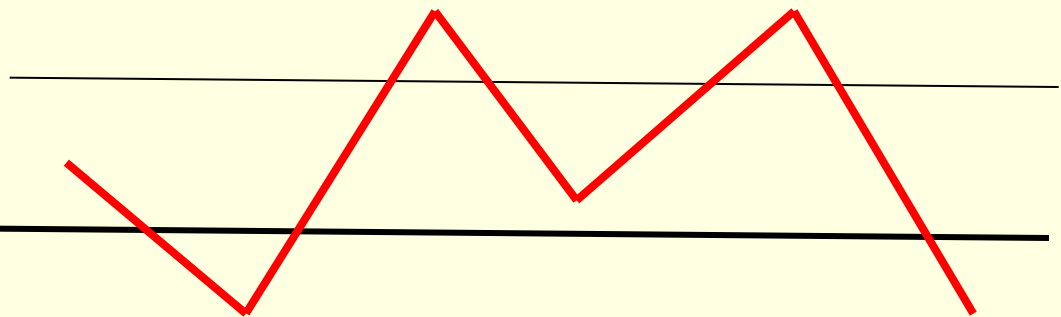
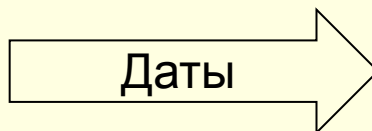
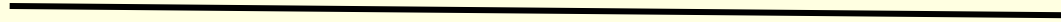
Верхний допустимый предел значений контролируемых параметров



Среднее значение контролируемых параметров



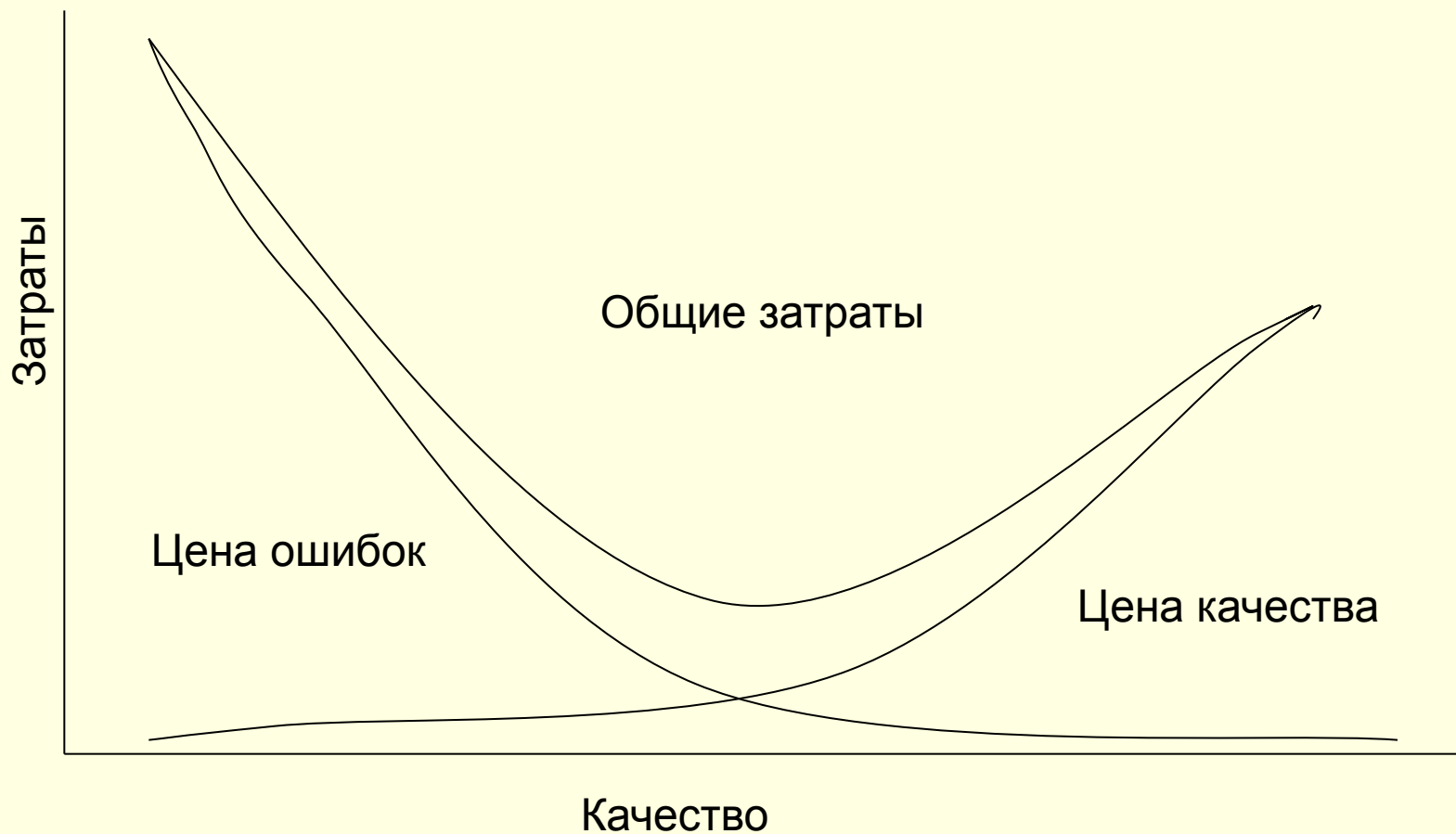
Нижний допустимый предел значений контролируемых параметров





3. Оценка качества сервиса

Оптимальный уровень качества

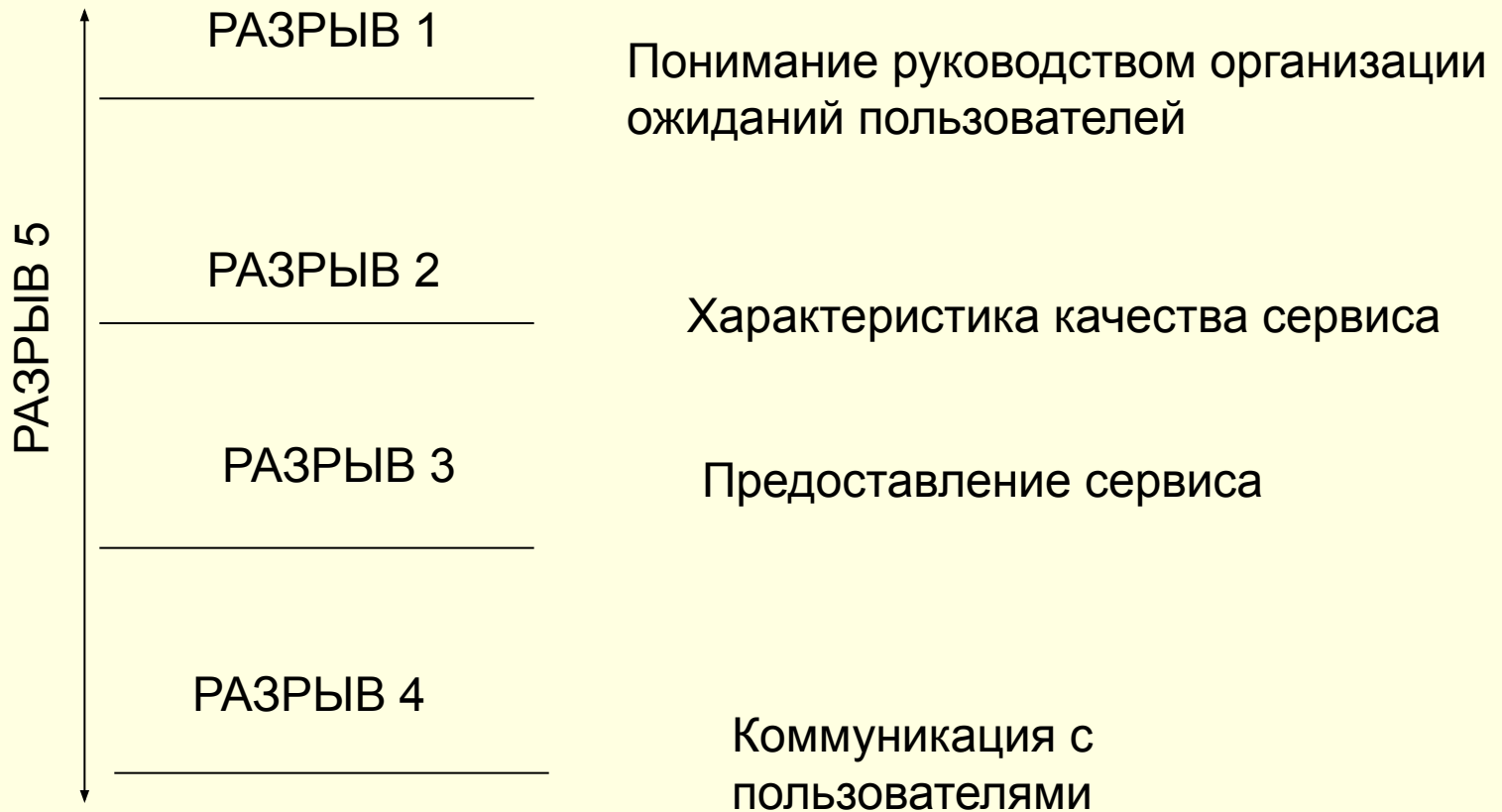


Измерение качества сервиса

Модель **SERVQUAL**

Измерение	Описание
Осязаемость	Внешний вид помещений, оборудования, персонала и информационных материалов
Надежность	Способность выполнять заявленную услугу надежно и аккуратно
Оперативность	Готовность помочь пользователю и своевременно оказать услугу
Уверенность	Знания и учтивость сотрудников и их способность вызывать доверие и уверенность
Эмпатия	Забота, персональное внимание сотрудников к клиентам

Модель качества сервиса, основанная на разрыве



Воспринимаемое качество сервиса

Маркетинговые методы измерения качества

- работа с жалобами и предложениями;
- универсальные вопросники;
- исследование отношений (*самый надежный метод сбора информации*);
- фокус-группы;
- «тайные» пользователи

**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!**