

Школа оценки **Зв1**

# Оценка услуг

Ведущие:

А. Кузьмин, Компания «Процесс Консалтинг», г. Москва  
Е.Малицкая, МОФ СЦПОИ, г. Новосибирск



# Что такое услуга?



- **Результат**, по меньшей мере, одного **действия**, обязательно осуществленного при **взаимодействии поставщика и потребителя**, и, как правило, **нематериальный\***
- **Действие или деятельность**, совершенные одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица
- **Блага**, предоставляемые в форме деятельности.
- Любая **деятельность или благо**, которую одна сторона может предложить другой.

\* ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

# Два вида услуг (по ГОСТ Р 50646-94)

**Материальная услуга** — услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.



**Социально-культурная услуга (нематериальная услуга)** — услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя.

# Классификация благ по возможности потребителя блага оценить его качество до момента приобретения

- Оцениваемое благо
- Испытываемое благо
- Доверительное благо



# Свойства услуги

- **Неосвязаемость**

Услугу нельзя потрогать или продемонстрировать.

- **Неотделимость**

Услугу нельзя отделить от ее источника, независимо от того, предоставляется она человеком или машиной.

- **Непостоянство качества**

Качество услуги зависит от того, кто, когда и как ее предоставляет.

- **Недолговечность**

Услугу нельзя хранить с целью последующего использования.

Как влияют или могут повлиять эти свойства на оценку услуг?



**«Степень соответствия  
совокупности присущих услуге  
характеристик требованиям»**  
*ГОСТ Р ИСО 9000–2008*

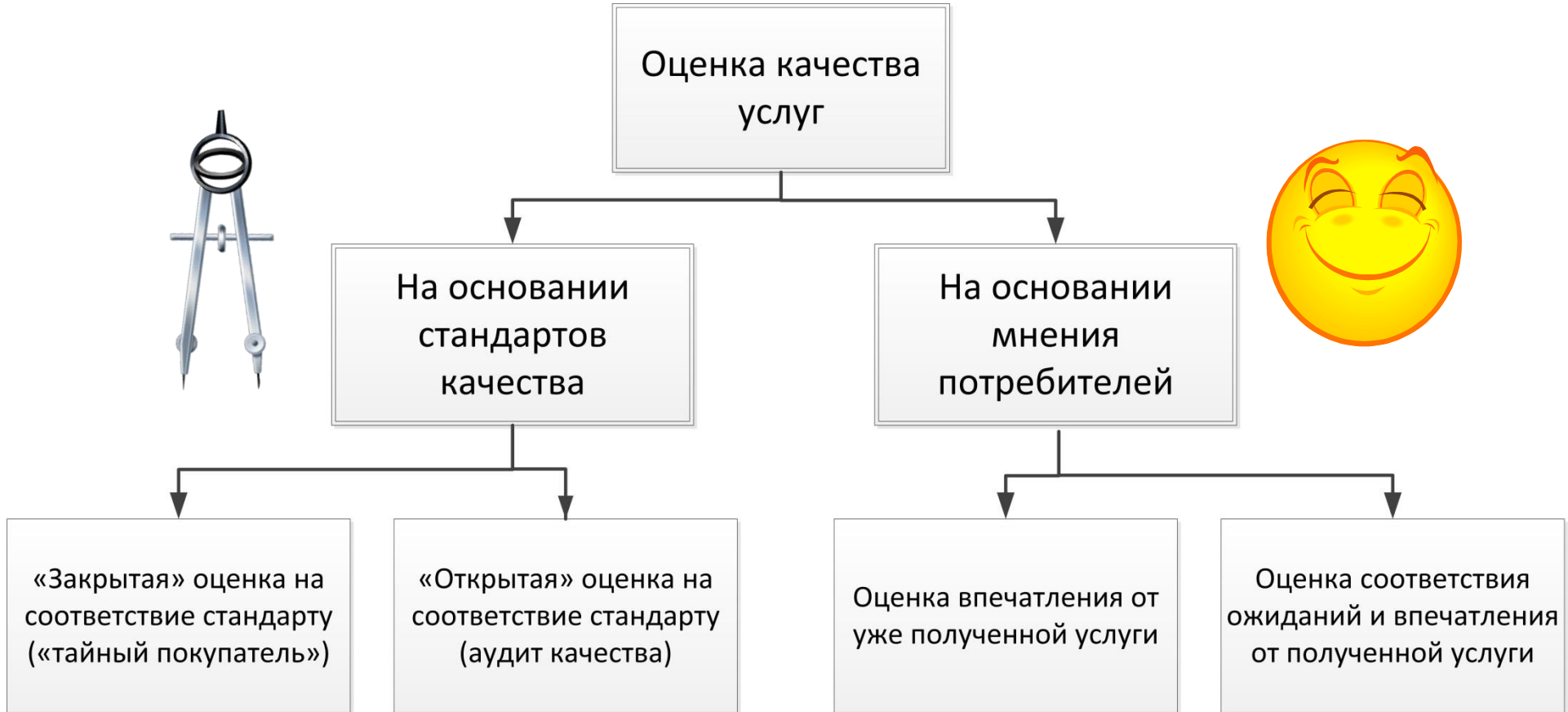
## Качество услуги

- Соответствие услуги «стандарту»
- Соответствие услуги требованиям (ожиданиям) потребителей

# Оценка качества услуги

Аналитическая процедура, направленная на вынесение обоснованного суждения о степени соответствия услуги требованиям стандартов и/или ожиданиям потребителей.

# Подходы к оценке качества услуги





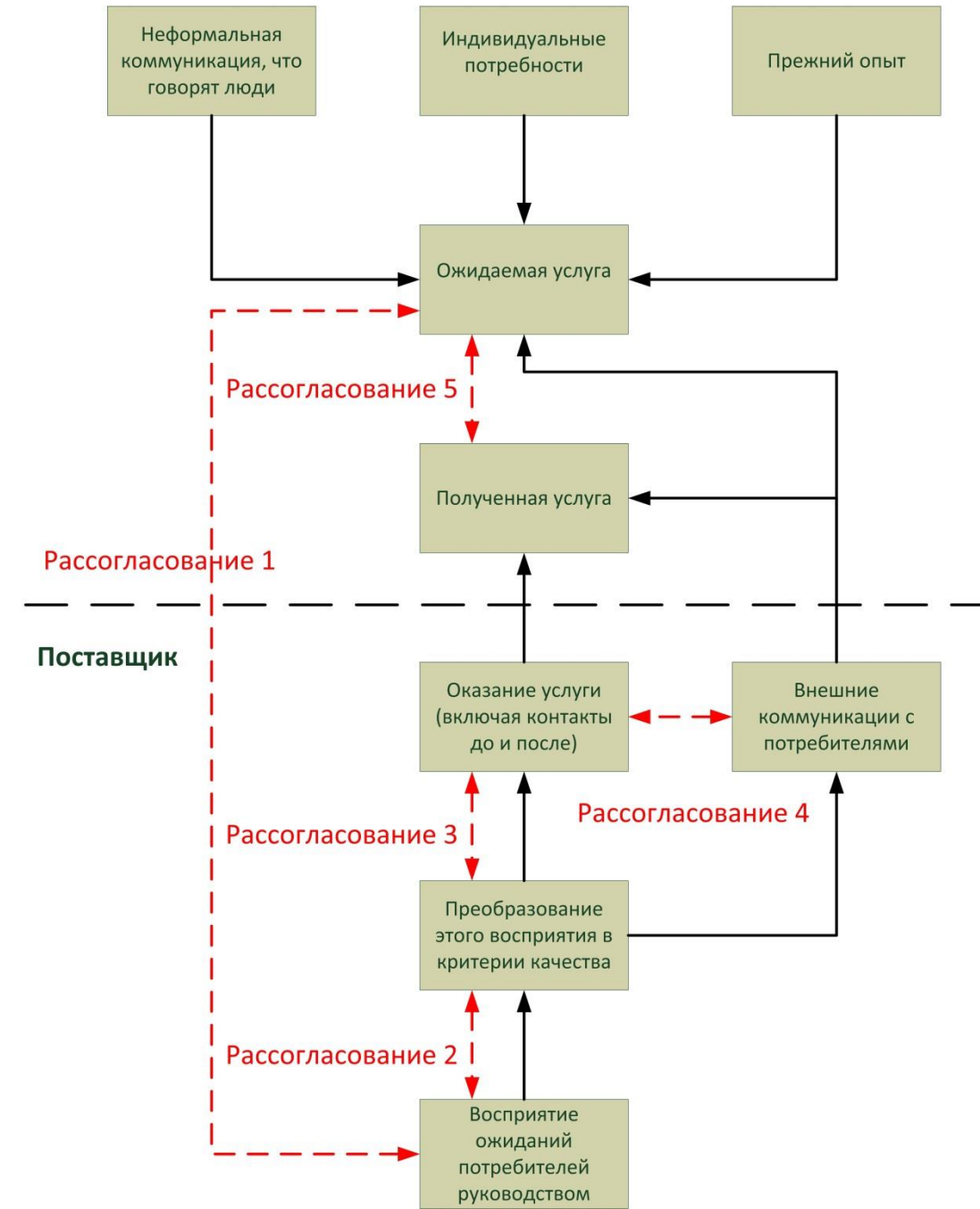
# Оценка услуг на основании мнения потребителей



# Модель качества услуг SERVQUAL

A. Parasuraman,  
Valarie A. Zeithaml,  
Leonard L. Berry

## Потребитель



# 10 универсальных критериев качества услуги

(Методика SERVQUAL, 1985)

1. Надежность
2. Отзывчивость
3. Компетентность
4. Доступность
5. Вежливость
6. Коммуникации
7. Доверие
8. Безопасность
9. Понимание / Знание потребителя
10. Материально-техническое обеспечение

# 5 универсальных критериев качества услуги

(Методика SERVQUAL, 1988)

## Надежность

1. Предоставление услуги как было обещано
2. Надежность в разрешении возникающих у потребителя проблем
3. Оказание услуги правильно с первого раза
4. Оказание услуги в условленное время
5. Ведение записей без ошибок

## Отзывчивость

6. Информирование потребителя о том, когда будет оказана услуга
7. Подсказки потребителям по необходимости
8. Желание помочь потребителям
9. Готовность отзываться на запросы потребителей

## Гарантии

10. Сотрудники, внушающие доверие потребителям
11. Обеспечение ощущения безопасности взаимодействия для потребителей

12. Сотрудники постоянно вежливы и обходительны
13. Сотрудники знают ответы на вопросы потребителей

## Эмпатия

14. Каждому потребителю уделяется индивидуальное внимание
15. Сотрудники обходятся с посетителями заботливо
16. Безусловный учет главных интересов потребителя
17. Сотрудники понимают нужды потребителей
18. Удобное время работы

## Материально-техническое обеспечение

19. Современное оборудование
20. Внешняя привлекательность здания и помещений
21. Сотрудники выглядят хорошо и профессионально
22. Внешне привлекательные материалы, ассоциированные с оказанием услуги

# Критерии качества услуг больницы в восприятии клиентов (SERVQUAL)

1. Материально-техническая база и инфраструктура
2. Качество персонала
3. Имидж
4. Доверие
5. Поддержка
6. Процесс клинической помощи
7. Коммуникации
8. Отношения
9. Персонализация
10. Административные процедуры



# SERVQUAL

- Идеальный для меня уровень сервиса
- Минимально приемлемый для меня уровень сервиса
- Фактический уровень предоставленного сервиса





# Анкета с двумя колонками

*Минимальный уровень обслуживания* – такой уровень, который Вы считаете минимально приемлемым.

*Желаемый уровень обслуживания* – такой уровень, которого Вы бы желали.

Если говорить о ...

1. Вежливости работников

По сравнению с минимальным уровнем обслуживания уровень оказанной мне услуги

НИЖЕ	ТАКОЙ ЖЕ	ВЫШЕ	Затр. отв.						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	N

По сравнению с желаемым уровнем обслуживания уровень оказанной мне услуги

НИЖЕ	ТАКОЙ ЖЕ	ВЫШЕ	Затр. отв.						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	N



# Анкета с одной колонкой

*Желаемый уровень обслуживания* – такой уровень, которого Вы бы желали.

Качество оказанной мне услуги...

Если говорить о ...

1. Вежливости  
работников

Ниже желаемого  
для меня уровня

Соответствует  
желаемому для  
меня уровню

Выше желаемого  
для меня уровня

Затр.  
отв.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

N

# Методика SERVPERF: потребитель оценивает только уже полученную услугу

Оцените работу библиотеки по следующим параметрам (1- самый низкий балл, 7 – самый высокий балл):

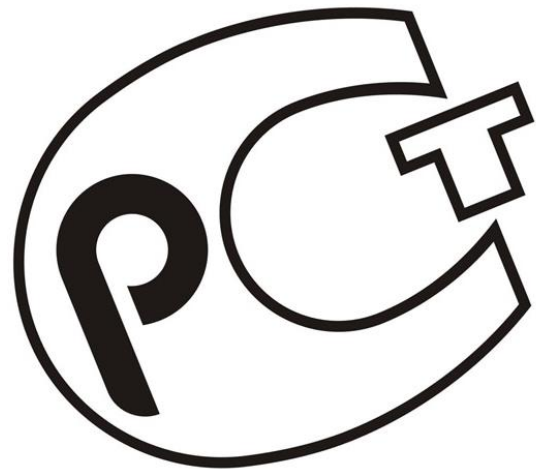
1. Вежливость сотрудников
2. ....

1 2 3 4 5 6 7

Затр.  
отв.

0

# Оценка услуг на основании «стандартов»



# Стандарт

Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

# Стандарт обслуживания

Заданная последовательность действий сотрудника/организации по отношению к потребителю (клиенту), обязательная для повторяющихся («стандартных») ситуаций.

## ***Пример: «Телефонные переговоры с клиентом»***

- *Скорость снятия трубки при входящем звонке клиента*
- *Выполнение требований телефонного этикета – представление, обращение к клиенту по имени*
- *Предоставление клиенту первичной информации*
- *Формирование договорённости о встрече, напоминание клиенту о дате визита и т.д.*



«Закрытая» оценка  
на основе  
стандартов  
обслуживания:  
«тайный  
покупатель»



## "Тайный покупатель", доктор Рошаль и этические аспекты оценки

April 22nd, 2011

Сегодня опубликована информация о том, что какие-то люди наняли профессиональную актрису, чтобы проверить, окажут ли в детской клинике доктора Рошалья (НИИ неотложной детской хирургии и травматологии) экстренную помощь взрослому человеку, которому стало плохо на улице рядом с клиникой. То есть такая своеобразная проверка качества обслуживания в свете недавних событий в институте Вишневского, где отказались оказывать помощь умирающему человеку, поскольку было распоряжение руководства людей с улицы не обслуживать...

# «Окрытая» оценка на основе стандартов: аудит качества (на примере проверки соблюдения клинических протоколов)

## ***Тепловая защита новорожденного.***

*Для того чтобы это технология была эффективной необходимо последовательно выполнить десять действий: от приема ребенка в теплые пеленки, тщательного обсушивания, длительного контакта кожа-к-коже до постоянного пребывания новорожденного в послеродовой палате совместно с мамой.*

«Современные инструменты оценки эффективности оказания медицинской помощи женщинам и детям»  
Швабский Олег, Вартапетова Наталья (Институт Здоровья Семьи)