

УДК 338.28
ББК 65.2/4
В21

Рецензенты:

декан экономического факультета Национального исследовательского Мордовского государственного университета имени Н.П. Огарёва
д-р экон. наук, профессор *Т.А. Салимова*;
директор Института дополнительного профессионального образования Тамбовского государственного технического университета
д-р экон. наук, профессор *Н.В. Злобина*

Ватолкина, Н. Ш.

В21 Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики / Н. Ш. Ватолкина. — Москва : Издательство МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2019. — 179, [1] с. : ил.

ISBN 978-5-7038-5271-2

Рассмотрены проблемы развития теории управления качеством услуг в условиях цифровой трансформации экономики. На базе систематизации и критического анализа эволюции теоретических основ управления качеством в сфере услуг обоснован авторский подход к пониманию сущности категории услуги и ее качества, к моделированию и управлению качеством услуг. Особое внимание уделено вопросам формирования теоретических основ управления качеством электронных услуг, предложены модель и номенклатура показателей их качества, проанализированы подходы к управлению на основе национальных и международных стандартов.

Для преподавателей, студентов, а также для всех, кто интересуется проблемами адаптации теории управления качеством к особенностям сферы услуг и цифровой трансформации различных этапов жизненного цикла услуги.

Издается в авторской редакции.

УДК 338.28
ББК 65.2/4

ISBN 978-5-7038-5271-2

© Ватолкина Н.Ш., 2019
© Оформление. Издательство
МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2019

Оглавление

Предисловие	3
Глава 1. Качество услуг как объект управления: сущность, особенности, классификация	5
1.1. Исследование содержания и характеристик категории «услуга»....	5
1.2. Классификация услуг в экономической теории и практике	21
1.3. Систематизация подходов к определению сущности категории «качество услуги»	38
1.4. Классификация и анализ теоретических моделей качества услуги...	52
Глава 2. Изменение экономического содержания качества электронных услуг в условиях цифровой трансформации экономики	63
2.1. Характеристика тенденций развития сферы услуг в России и за рубежом в условиях цифровой трансформации экономики	63
2.2. Анализ сущности и классификации электронных услуг как объекта управления	71
2.3. Систематизация потребительских свойств и формирование структурно-атрибутивной модели качества электронных услуг	83
Глава 3. Методы управления качеством услуг в соответствии с этапами жизненного цикла услуги	92
3.1. Реформирование подходов в области управления качеством в условиях цифровой трансформации экономики	92
3.2. Методы управления качеством в процессе разработки и оказания услуги.....	101
Методы, ориентированные на потребителя в системе управления качеством	107
Методы, ориентированные на сервисных служащих	110
Методы, ориентированные на систему доставки и физическое окружение	111
3.3. Методы оценки качества услуг: сравнительная характеристика	117
3.4. Анализ подходов и методов управления качеством услуг на основе международных, национальных и частных стандартов в области информационных технологий	124
Заключение	131
Литература	135

Приложение А. Отраслевые классификаторы продукции и видов экономической деятельности.....	151
Приложение Б. Иерархическая классификация услуг с примерами.....	155
Приложение В. Сводная характеристика моделей качества услуг.....	162
Приложение Г. Характеристика потребительских свойств и показателей качества электронных услуг.....	166
Приложение Д. Характеристика подхода к управлению услугами, содержащегося в семействе стандартов ИСО/МЭК серии 20000 (версии 2011 и 2018 гг.), ITIL v. 4 и COBIT5	173