

ВИКТОР СИКОРСКИ

**Качество услуг: принципы,
состав, качественные
характеристики и управление**



Виктор Сикорски

**Качество услуг: принципы,
состав, качественные
характеристики и управление**

«Издательские решения»

Сикорски В.

Качество услуг: принципы, состав, качественные характеристики
и управление / В. Сикорски — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-507309-9

В сфере услуг сложно добиться однородного качества, потому что существует множество факторов, которые могут вызвать ошибки в деятельности службы. На качество могут влиять разные категории персонала, оборудование, производственная система, заказчик.

ISBN 978-5-00-507309-9

© Сикорски В.
© Издательские решения

Содержание

Качество услуг	6
Конец ознакомительного фрагмента.	7

Качество услуг: принципы, состав, качественные характеристики и управление

Виктор Сикорски

© Виктор Сикорски, 2019

ISBN 978-5-0050-7309-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

В сфере услуг сложно добиться однородного качества, потому что существует множество факторов, которые могут вызвать ошибки в деятельности службы. На качество могут влиять разные категории персонала, оборудование, производственная система, заказчик.

Даже если техническая оптимизация процесса обеспечена, что позволяет достичь высокого качества благодаря преимущественному участию клиента. Для персонала, находящегося в контакте, качество услуг зависит от риска возникновения дефектов, что обусловлено рядом факторов, которые не встречаются (и не влияют) на механизированные и автоматизированные системы традиционных заводов. Особенно те этапы обслуживания, которые требуют прямого контакта с клиентом, должны быть хорошо подготовлены, с большой тщательностью и спроектированы так, чтобы оставалось как можно меньше места для непредвиденных ситуаций, оптимально организованных.

Качество услуг

Качество услуг связано со всеми этапами обслуживания, начиная с первоначального заказа, вплоть до продажи (покрывающей услуги) и периода, следующего за ним. Учитывая неосязаемость услуг, эти характеристики можно назвать «постоянным качеством обслуживания», и они все чаще становятся центральным элементом управления услугами и, следовательно, ключевым фактором в стратегии управления.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.