



**УСЛУГИ И КАЧЕСТВО  
ИТ-СЕРВИСОВ ПРЕДПРИЯТИЯ**

ПРОЦЕСС ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ - ЭТО СОЧЕТАНИЕ ПРОИЗВОДСТВА И ПОТРЕБЛЕНИЯ, В КОТОРОМ ПОСТАВЩИК И ЗАКАЗЧИК УЧАСТВУЮТ ОДНОВРЕМЕННО.

Вопросы при оценке качества услуги:

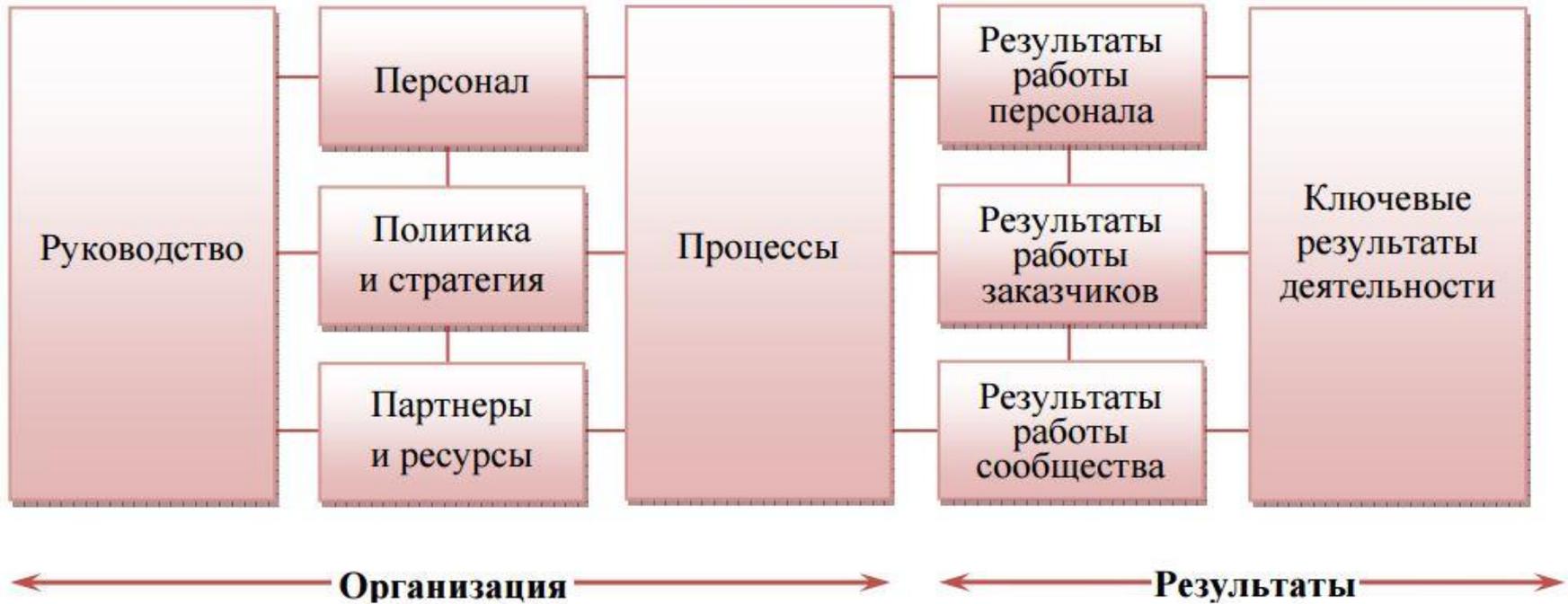
1. Отвечает ли услуга связанным с ней ожиданиям?
2. Могу ли я ожидать получение такой же услуги в следующий раз?
3. Предоставлена ли услуга по разумной цене?



# ЦИКЛ КАЧЕСТВА ДЕМИНГА



# МОДЕЛЬ EFQM



# СВЯЗИ ЗАКАЗЧИК - ПОСТАВЩИК И УРОВНИ ЗРЕЛОСТИ

