

Министерство образования и науки Российской Федерации
Сибирский федеральный университет

Т. Г. Бутова, Р. А. Барышев, Е. Ю. Яковлева

КАЧЕСТВО УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ: МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ

Монография

Красноярск
СФУ
2016

УДК 338.467.6
ББК 65.497
Б934

Рецензенты:

Н. В. Малащук, руководитель главного управления культуры администрации г. Красноярска;

Л. А. Данченко, доктор экономических наук, профессор кафедры маркетинга ГО ВО «Российская экономическая академия им. Г. В. Плеханова»

Бутова, Т. Г.
Б934 Качество услуг организаций культуры: методологические проблемы оценки : монография / Т. Г. Бутова, Р. А. Барышев, Е. Ю. Яковлева. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2016. – 166 с.
ISBN 978-5-7638-3338-6

В монографии рассмотрены методологические проблемы оценки качества услуг организаций культуры. Определены проблемы отсутствия единого терминологического ряда для установления экономической сущности услуг организаций культуры и единых подходов к методологии оценки качества их услуг. Разработана модель качества услуг, предложены доступные для использования на практике методы его оценки, подобран список специальной литературы по теме управления качеством услуги организаций культуры и оценки ожиданий потребителя услуг.

Предназначена для научных работников сферы социально-культурных услуг, а также преподавателей и студентов гуманитарных специальностей.

Электронный вариант издания см.:
<http://catalog.sfu-kras.ru>

УДК 338.467.6
ББК 65.497

ISBN 978-5-7638-3338-6

© Сибирский федеральный
университет, 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
Глава 1	
ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ	
КУЛЬТУРЫ.....	5
1.1. Сущность услуг организаций культуры	5
1.2. Качество услуг как объект управления	15
1.3. Сравнительный анализ методик оценки качества услуг	27
Глава 2	
МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ	
ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ.....	35
2.1. Трансформационные процессы в сфере культуры.....	35
2.2. Тенденции рынка услуг организаций культуры.....	44
2.3. Анализ конкурентной среды услуг организаций культуры	50
Глава 3	
РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА	
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ	58
3.1. Совершенствование модели стандарта качества услуг	
организаций культуры.....	58
3.2. Адаптация методики оценки качества	
к услугам организаций культуры	64
3.3. Исследование удовлетворенности потребителей	
качеством услуг организаций культуры.....	73
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	88
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	90
ПРИЛОЖЕНИЯ	97
Приложение А	97
Приложение Б.....	100
Приложение В	107
Приложение Г	109
Приложение Д	112
Приложение Е	135