

УДК 338.46

*Л. Т. Волчкова, Г. А. Меньшикова*

## **КЕЙС-СТАДИ КАК ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ОЦЕНИВАНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Санкт-Петербургский государственный университет, Российская Федерация, 199034, Санкт-Петербург, Университетская наб., 7/9

В статье обосновывается недостаточность развития института общественной оценки предприятий сферы услуг в России. Описывается опыт и результаты проведения студенческого исследования (метод — кейс-стади), посвященного оцениванию качества обслуживания студентов предприятиями сферы услуг. Доминирующими объектами оценивания предлагалось взять государственное е-обслуживание населения. Библиогр. 6 назв. Табл. 1.

*Ключевые слова:* кейс-стади, сфера обслуживания, горизонтальное управление, качество обслуживания, оценки населения

## **CASE-STUDY AS RESEARCH TECHNOLOGY OF SERVICE QUALITY'S EVALUATION**

*L. T. Volchkova, G. A. Menshikova*

St. Petersburg State University, 7/9, Universitetskaya nab., St. Petersburg, 199034, Russian Federation

The article settles down the idea of insufficiency of service enterprises social evaluation institutions in Russia. In USSR it was made by state, but during market form of economy's organization it must be supplemented by clients remarks. Authors of the article describe their research devoted to estimation of service's quality. They do it using the case-study method. The descriptions of service's situation were made by students. They were recommended to pay attention mostly to state e-services. Refs 6. Table 1.

*Keywords:* case studies, services, quality of service, technology sociological research, evaluation of quality of service.

### **Контактная информация**

*Волчкова Людмила Тимофеевна* — доктор социологических наук, профессор;  
Volchkova-ludm@yandex.ru

*Меньшикова Галина Александровна* — кандидат экономических наук, доцент;  
Menshikova.g.a@mail.ru

*Volchkova Ludmila T.* — Doctor of Sociology, Professor; Volchkova-ludm@yandex.ru  
*Menshikova Galina A.* — Candidate of Economy, Associate Professor;  
Menshikova.g.a@mail.ru