

15

« / — : - , 2021. — 128 . — (»), - DOI: 10.33029/9704-6393-2-CON-2021-1-128.

ISBN 978-5-9704-6393-2

— , - , ; ; . , , .

[613.6:614.2](470+571)
51.246.3(2)

« - ».

« - ».

ISBN 978-5-9704-6393-2

©
©
©

, 2021

« - », 2021
« - », , 2021

	4
	5
	6
1.	-	7
1.1.	7
1.2.	,	24
2.	-	30
2.1.	-	30
2.2.	32
2.2.1.	33
2.2.2.	42
2.2.3.	,	48
2.2.4.	,	48
	21 , 2011 . 323- «	59
3.	61
3.1.	61
3.2.	67
3.3.	76
3.4.	81
3.5.	,	85
3.6.	91
4.	95
4.1.	61
5.	117
5.1.	/	117
5.2.	. Medical SERVQUAL.....	123
	126

2019 ., 2011 . 323- «

» (. 90), 21

(—)

. 2021 .

,

:

•

(FMEA-)»

«

•

•

•

•

);

•

•

•

«

3 31 2020 . 785 ,

•

-

-*

(

•

->

•