**Галиуллина Альбина Фаритовна Модели и алгоритмы интеллектуальной поддержки принятия решений по управлению качеством предоставления государственных и муниципальных услуг**

ОГЛАВЛЕНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

кандидат наук Галиуллина Альбина Фаритовна

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1 АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

1.1 Анализ содержания проблемы управления качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1.2 Анализ существующих подходов к управлению качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1.3 Применение принципов, моделей и методов управления знаниями и теории систем массового обслуживания к управлению качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1.4 Цели и задачи научного исследования

Выводы по первой главе

ГЛАВА 2 МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ ДЛЯ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПРИ УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

2.1 Концепция интеллектуальной поддержки принятия решений на основе метода непрерывного улучшения качества - системе циклов РОСА-БЭСА и принципов управления знаниями

2.2 Разработка модели процесса управления знаниями для поддержки принятия решений при управлении качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме на основе принципов объектно-ориентированного анализа и моделирования

2.3 Разработка модели процесса управления знаниями для поддержки

принятия решений при управлении качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме на основе

принципов онтологического анализа

2.4 Разработка модели процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме на основе теории систем

массового обслуживания

Выводы по второй главе

ГЛАВА 3 РАЗРАБОТКА БАЗЫ ЗНАНИЙ, МЕТОДА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ И АЛГОРИТМА ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1 Разработка базы знаний, содержащей правила и прецеденты принятия решений для управления качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

3.2 Разработка метода управления знаниями, обеспечивающего интеллектуальную поддержку принятия решений

3.3 Разработка базы нечетких правил в соответствии с установленными требованиями к представлению знаний

3.4 Разработка алгоритма интеллектуальной поддержки принятия решений для управления качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием базы

правил и прецедентов

Выводы по третьей главе

ГЛАВА 4 ПОДДЕРЖКА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПРИ УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ НА ОСНОВЕ

ТЕОРИИ МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1 Основные этапы исследования процесса предоставления

государственных и муниципальных услуг методами теории массового обслуживания

4.2 Аналитическое моделирование системы массового обслуживания для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг

4.3 Имитационное моделирование системы массового обслуживания для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг

4.4 Анализ характеристик системы массового обслуживания и выбор оптимального варианта организации массового обслуживания

4.5 Оценка эффективности системы предоставления государственных и муниципальных услуг, рассматриваемой как система массового обслуживания, с использованием системы нечеткого логического вывода

Выводы по четвертой главе

ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫВОДЫ

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ТЕКСТЕ СОКРАЩЕНИЯ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ПРИЛОЖЕНИЕ В

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

ВВЕДЕНИЕ