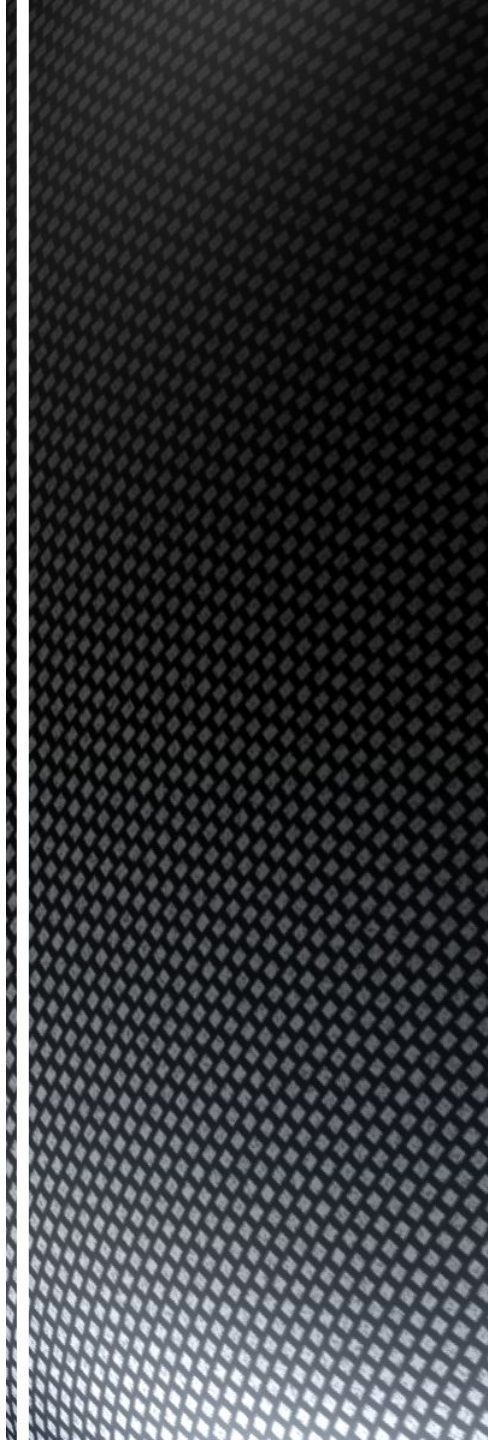


4. Теория организации обслуживания

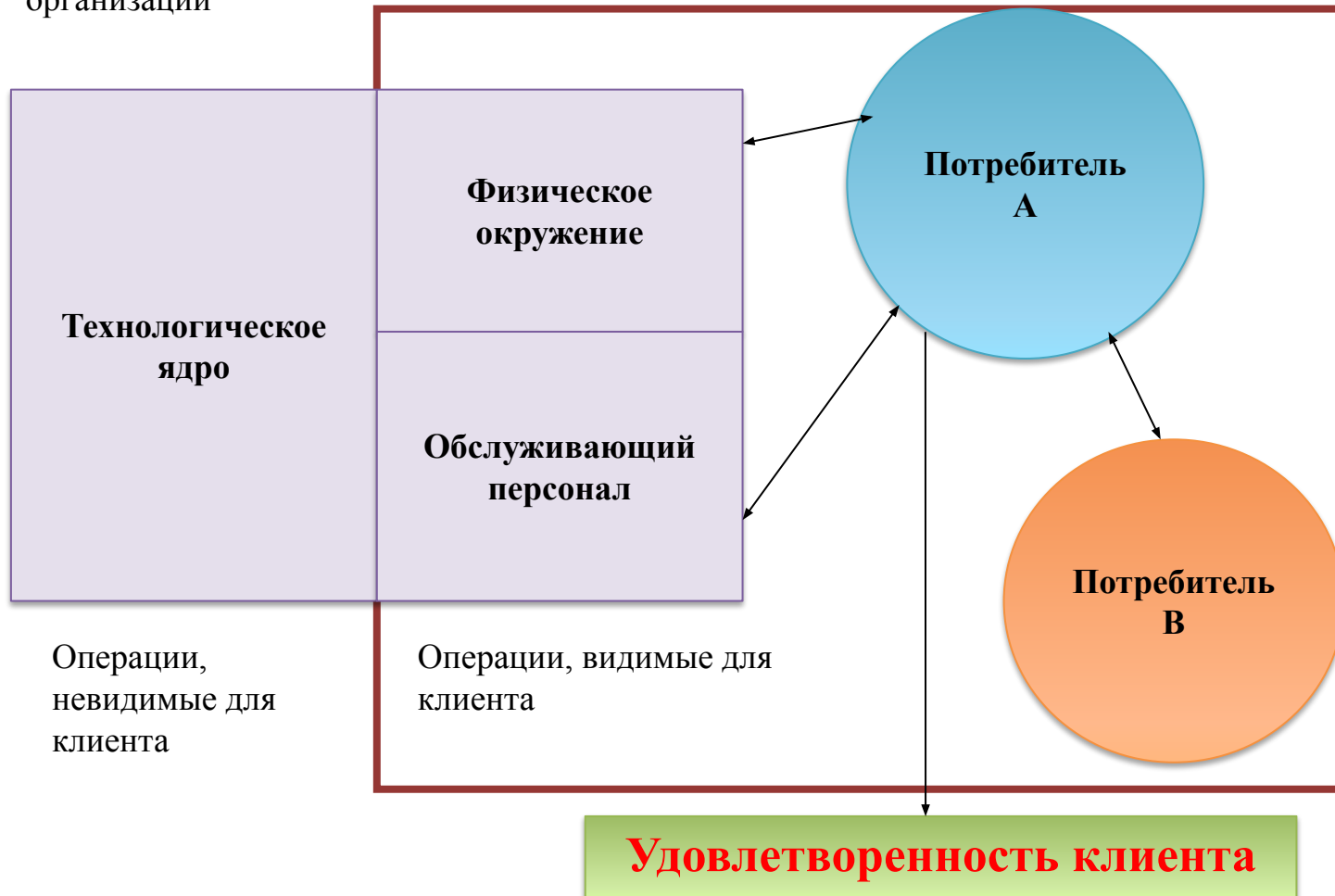


4.1. Обслуживание как сервисная система



Модель Д. Ратмела (1974 г.)

Невидимая часть
организации



**Базовая модель организации сферы услуг –
*servuction***

Система обслуживания

Сервисные операции

Предоставление услуги

Маркетинг услуг

4.2 Система сервисных операций

Компоненты сервисных операций

```
graph LR; A[Компоненты сервисных операций] --> B[Технологический компонент: Здание; Оборудование; Материально – техническое оснащение; Электроснабжение и т.д.]; A --> C[Компонент участия потребителя: Непосредственное участие потребителя в процессе обслуживания; Консультации; Денежные расчеты];
```

Технологический компонент:

Здание;
Оборудование;
Материально – техническое
оснащение
Электроснабжение и т.д.

Компонент участия потребителя:

Непосредственное участие
потребителя в процессе
обслуживания
Консультации
Денежные расчеты

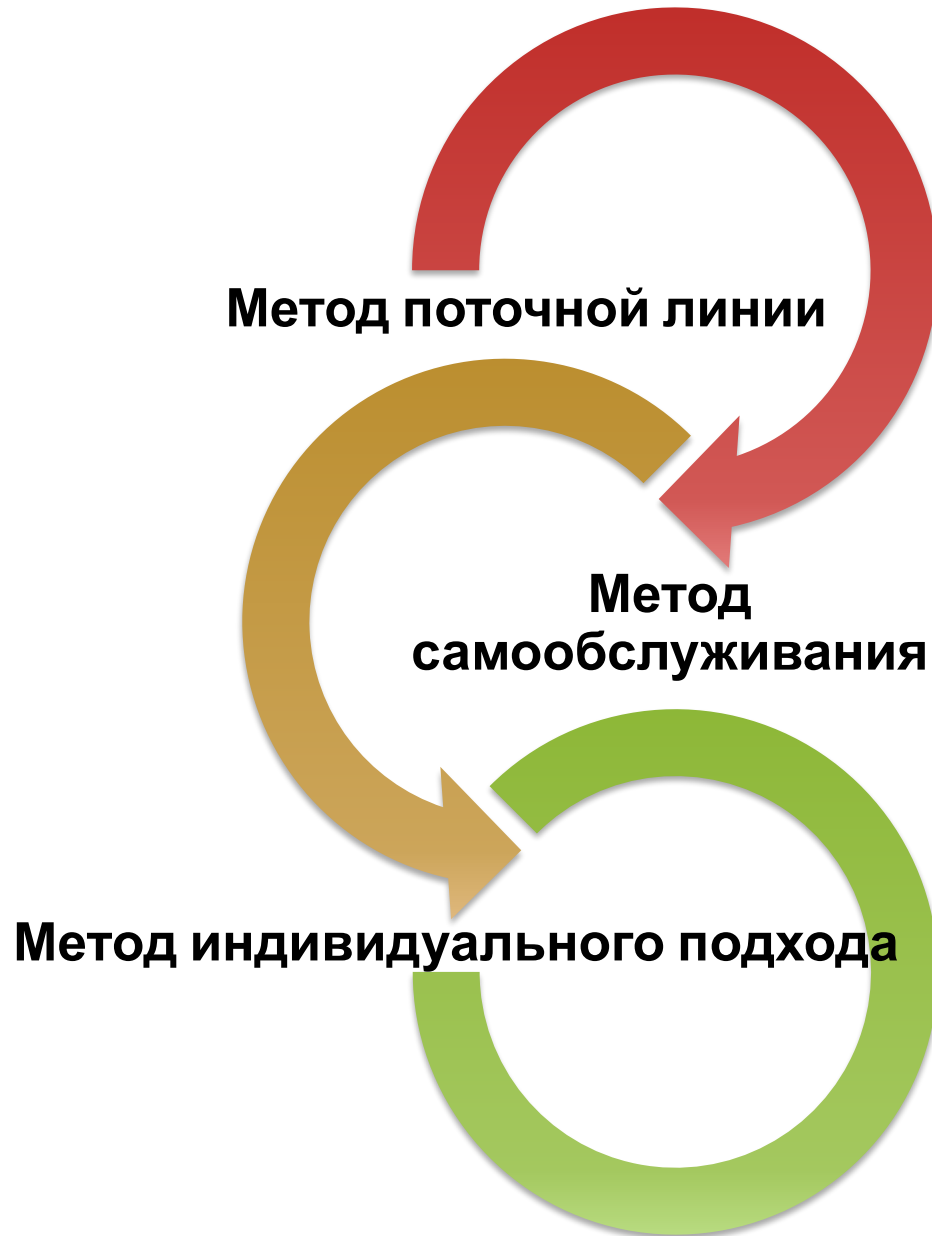
4.3 Основные методы предоставления услуг



сервис-системная

матрица

Методы предоставления услуг



4.4 Формы обслуживания

- Абонементное обслуживание
- Бесконтактное обслуживание
- Обслуживание на дому
- Обслуживание с использованием обменных фондов товаров
- Прием заказов по месту работы
- Выездное обслуживание
- Комбинированная форма

**Формы
обслуживани
я**