

Особенности управления очередями



**ВЫПОЛНИЛА: СТУДЕНТКА
2 КУРСА
НАПРАВЛЕНИЕ:
МЕНЕДЖМЕНТ
МЕДВЕДЕВА АННА**



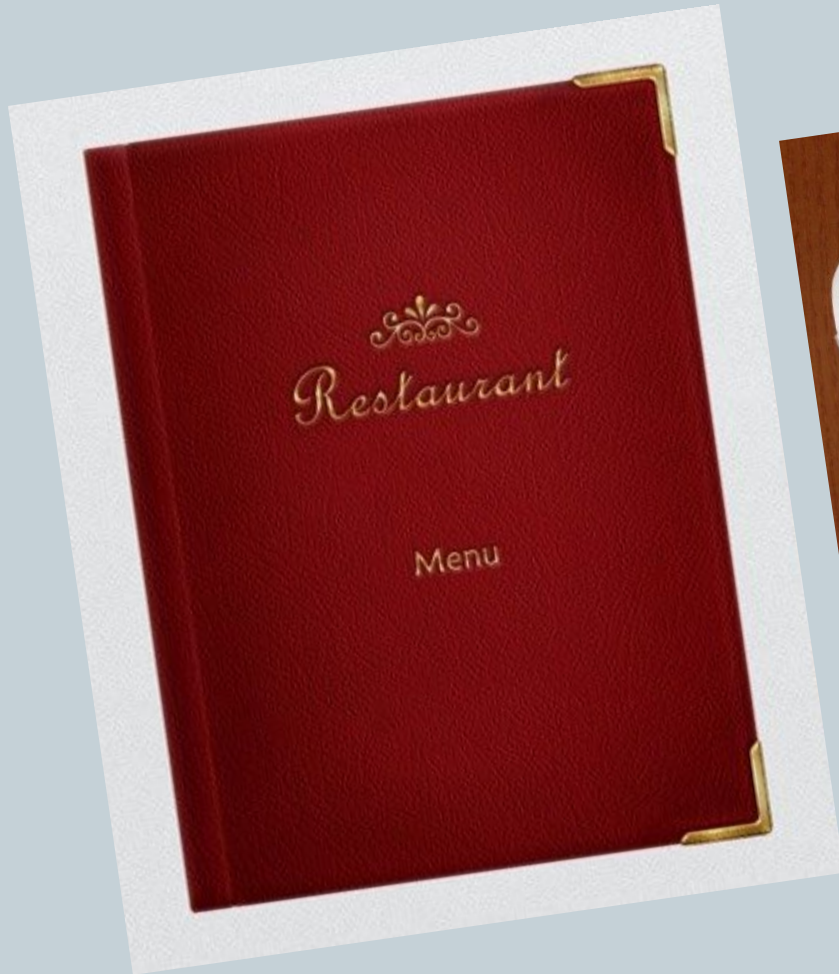




1. Незанятый период воспринимается как более долгий, чем занятый.



2. Ожидание вне процесса обслуживания кажется дольше, чем ожидание в процессе обслуживания.



3. Волнение делает ожидание более долгим.



4. Неопределенное ожидание дольше известного, имеющего определенный срок.



5. Необъясненное ожидание дольше объясненного.



6. Несправедливое ожидание длится дольше объективного.



**Когда в поликлинике кто-то
лезет без очереди**



7. Чем ценнее услуга, тем дольше потребитель ГОТОВ ЖДАТЬ.



8. Одинокое ожидание дольше группового ожидания.

