

# 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.

