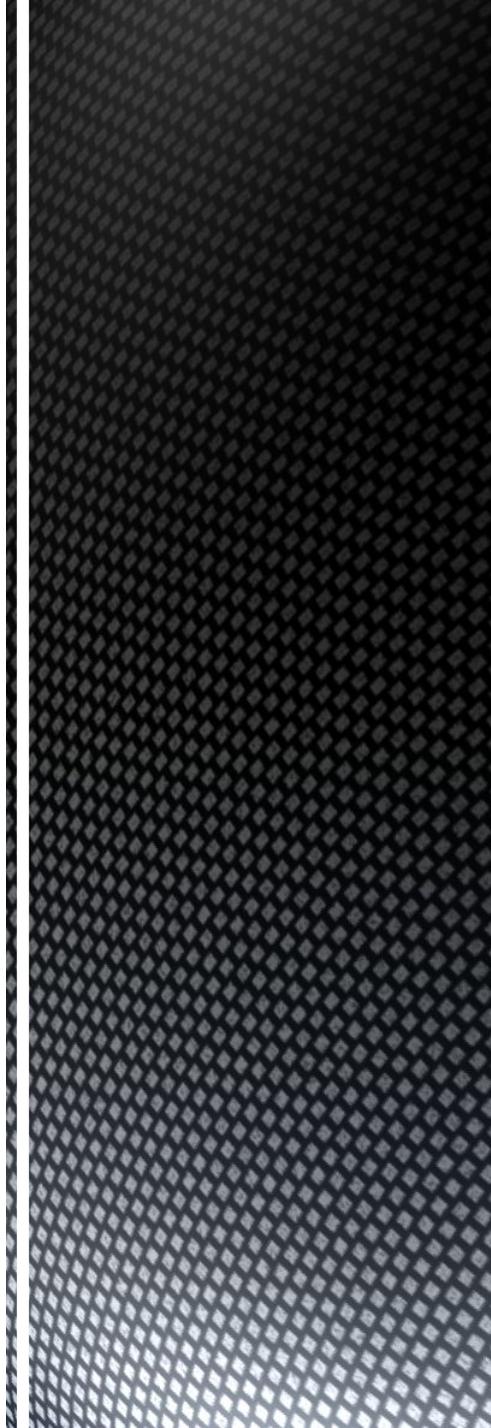
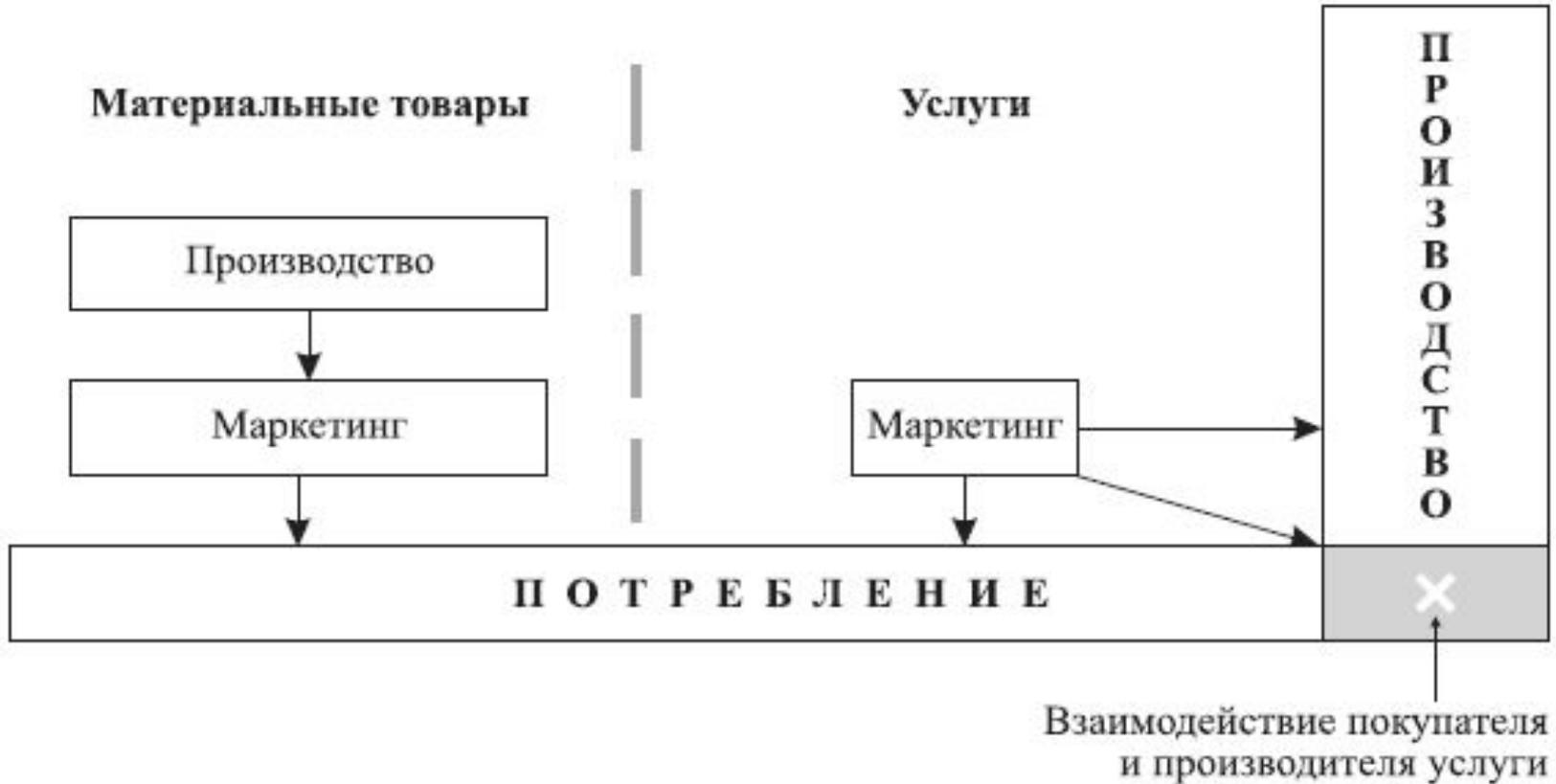


4. Теория организации обслуживания



4.1. Обслуживание как сервисная система



Модель Д. Ратмела (1974 г.)

Невидимая часть
организации



Операции,
невидимые для
клиента

Операции, видимые для
клиента

Удовлетворенность клиента

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

Система обслуживания

Сервисные операции

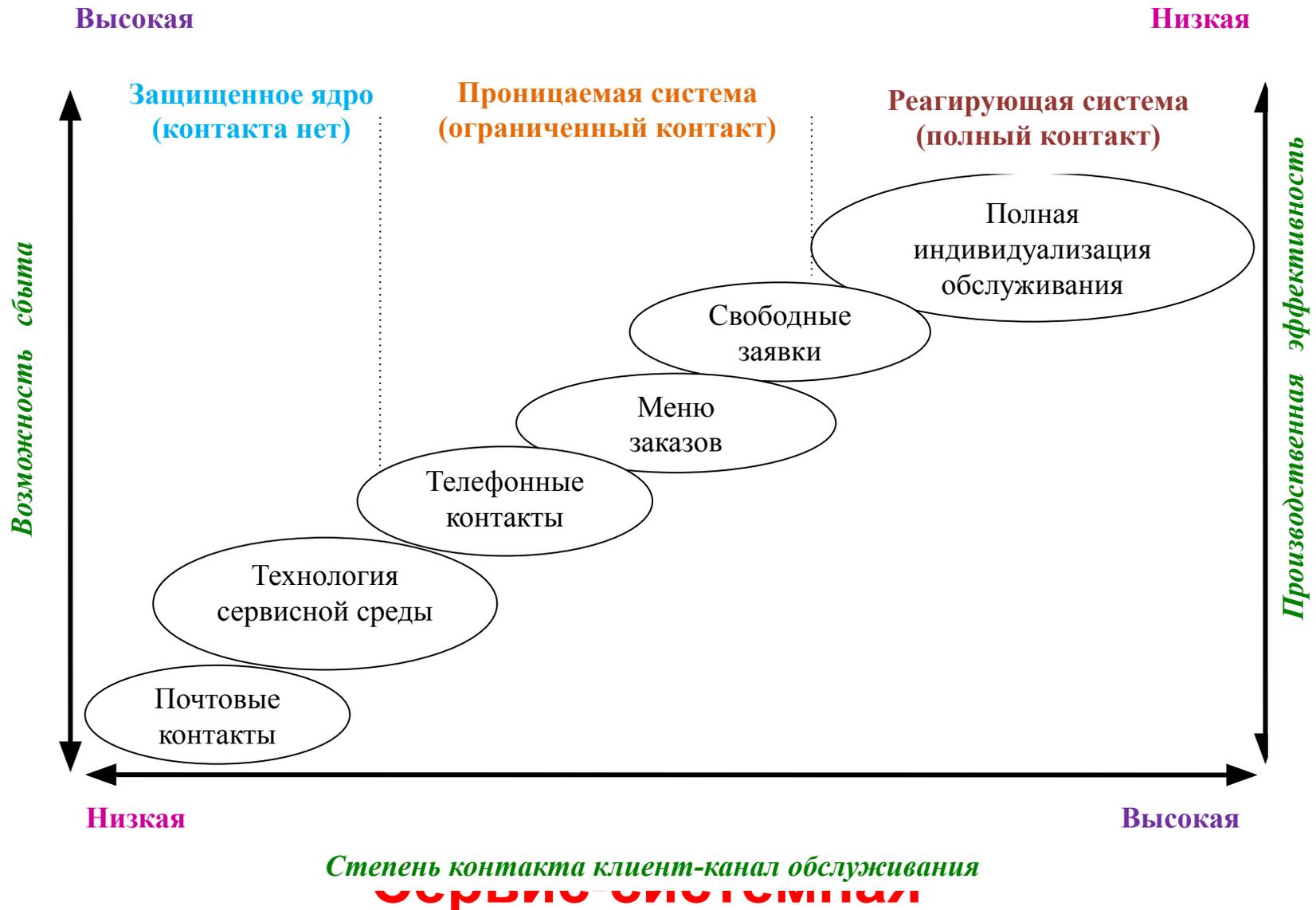
Предоставление услуги

Маркетинг услуг

4.2 Система сервисных операций



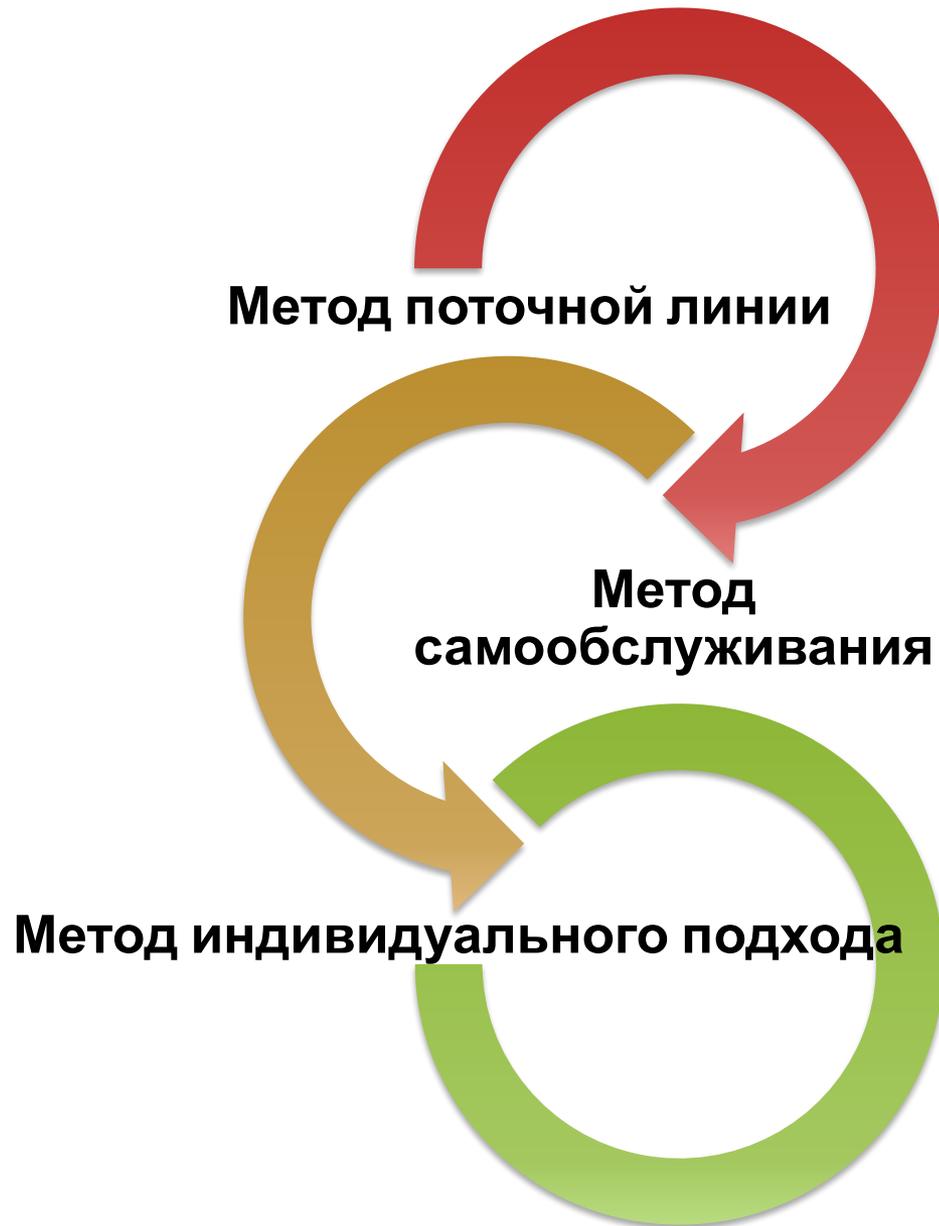
4.3 Основные методы предоставления услуг



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**