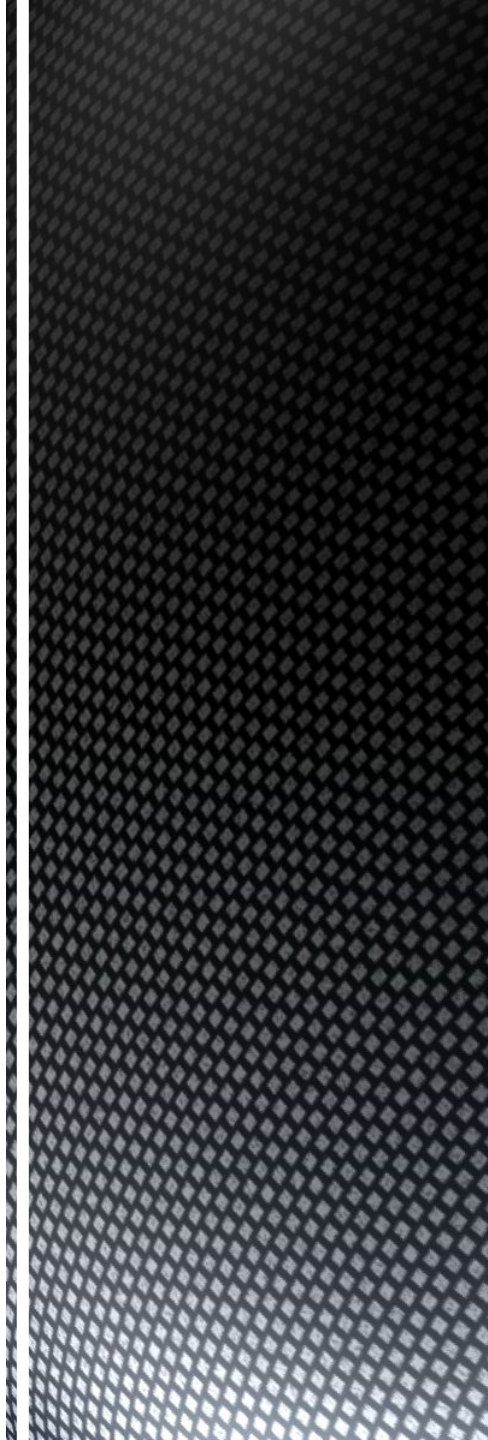
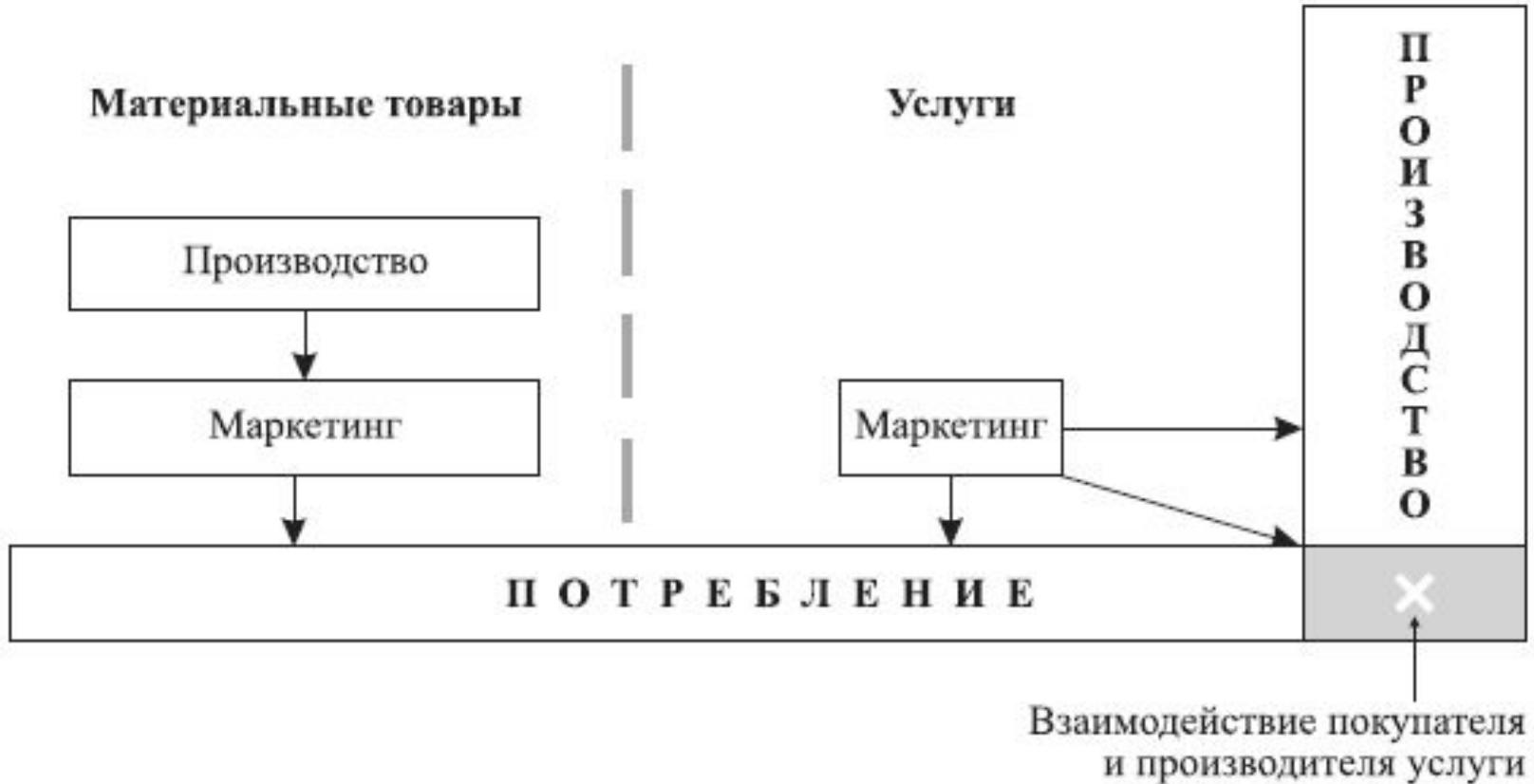


# **4. Теория организации обслуживания**

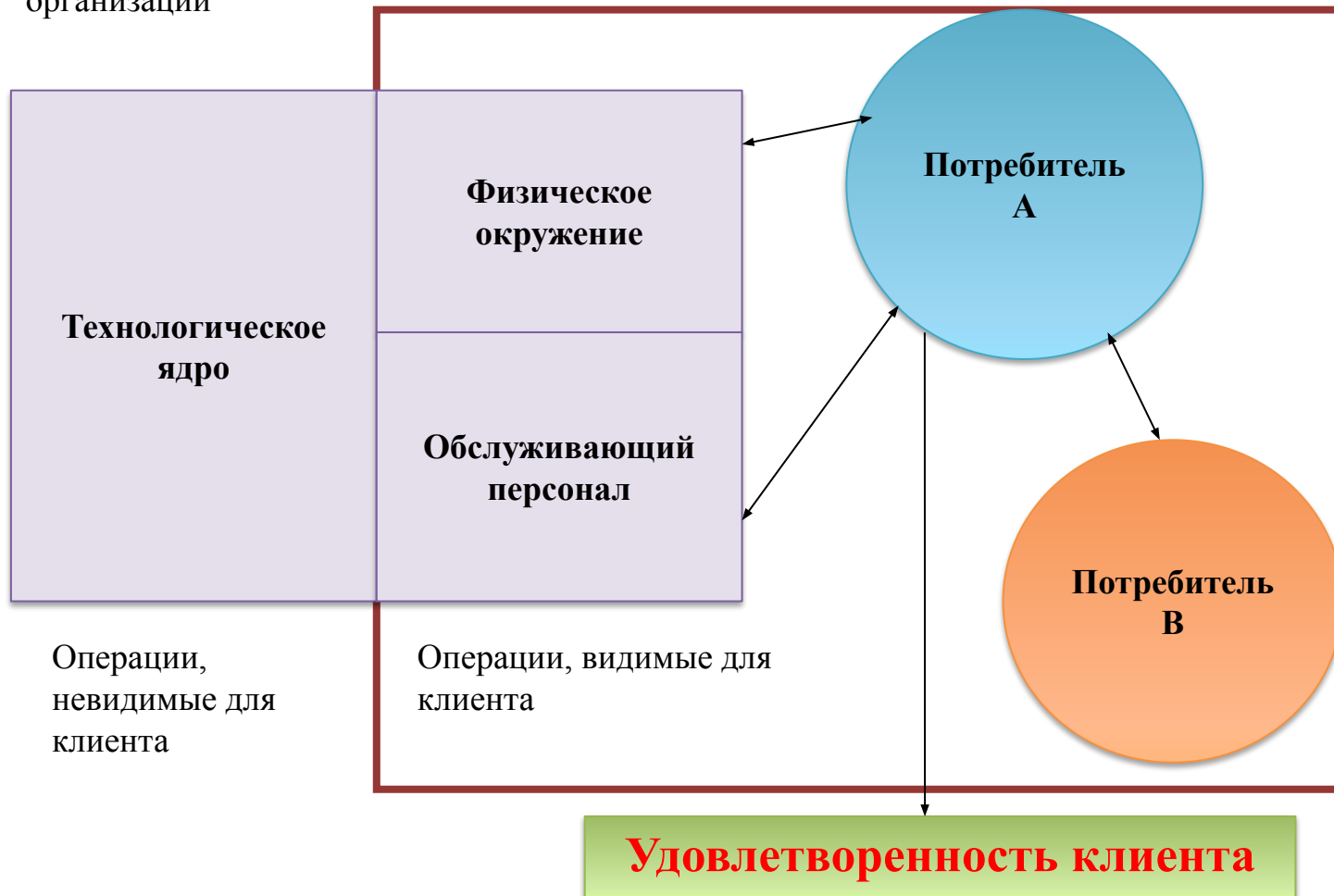


# 4.1. Обслуживание как сервисная система



**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

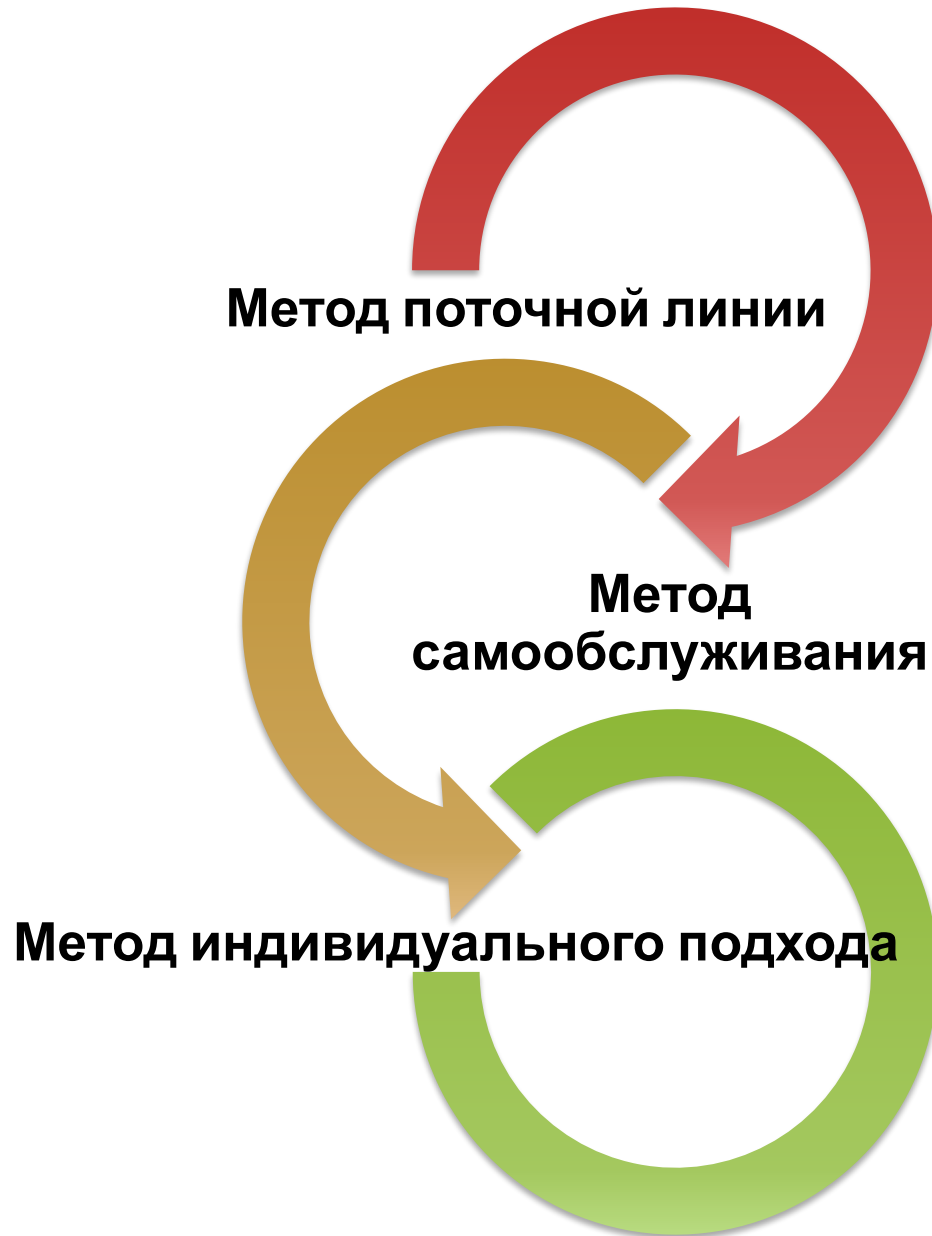
# 4.3 Основные методы предоставления услуг



**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**