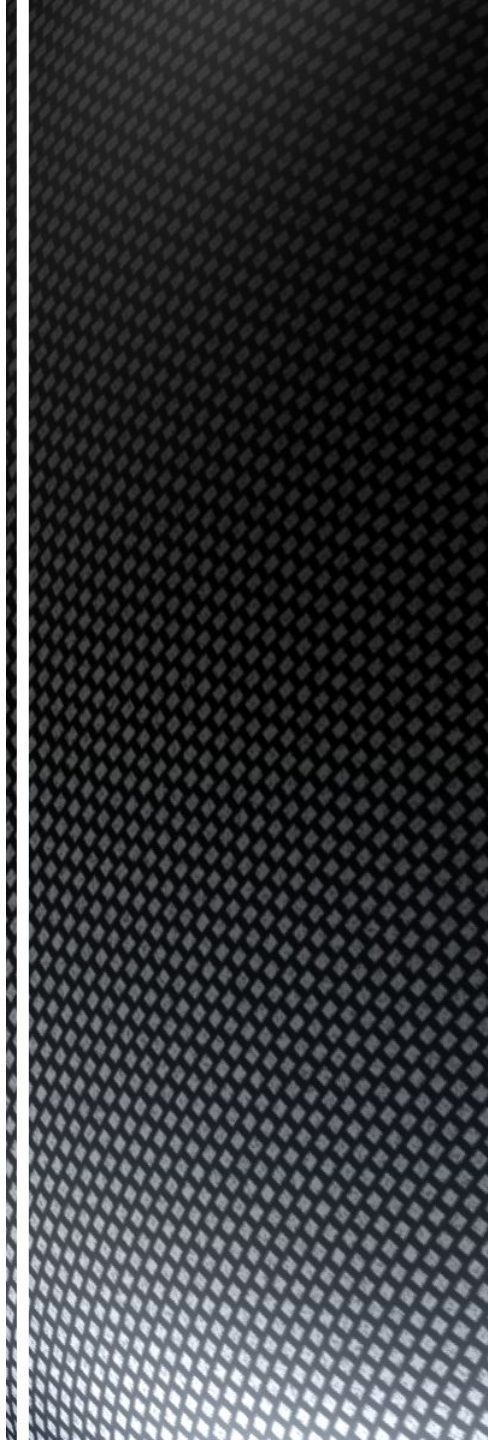
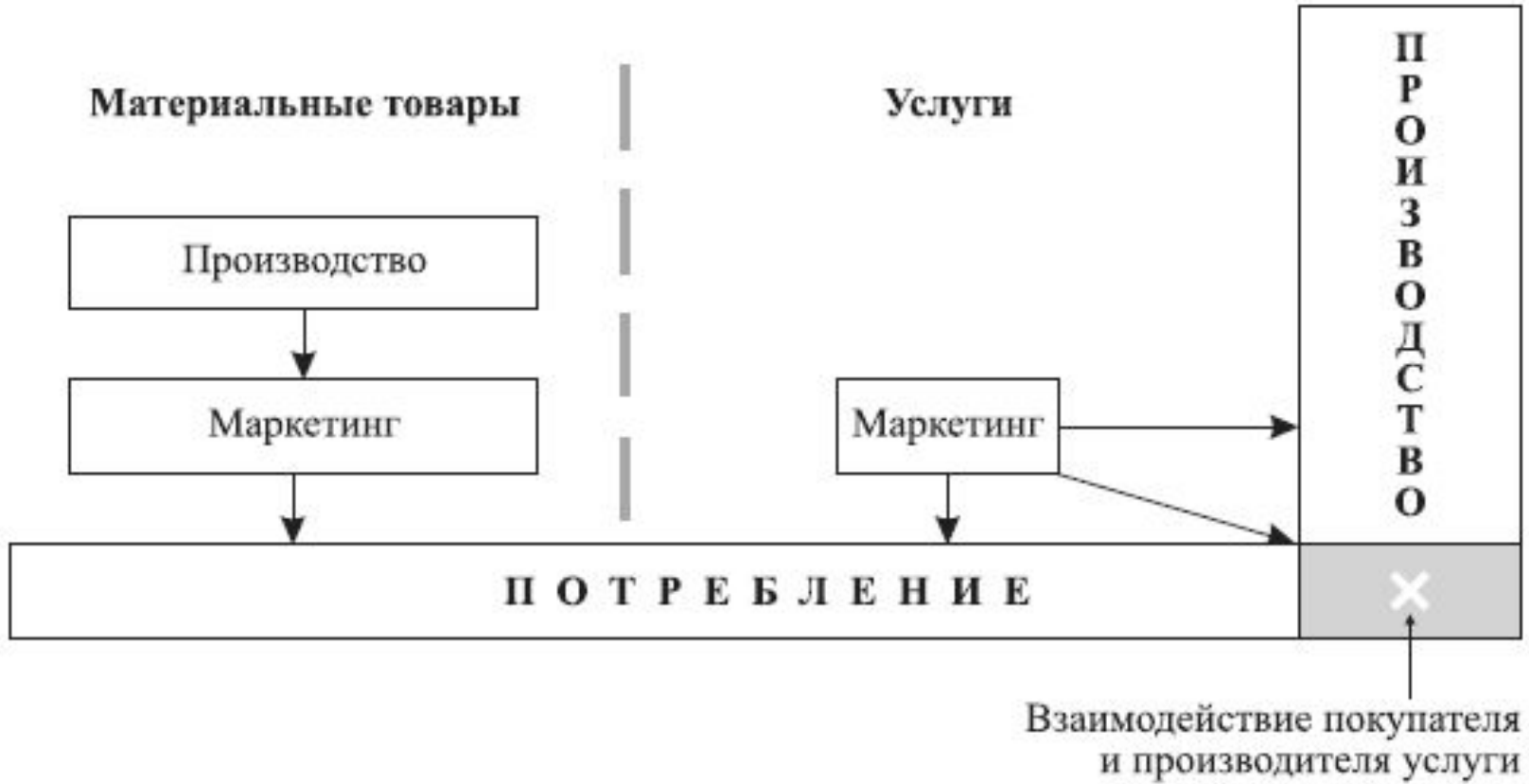


# **4. Теория организации обслуживания**

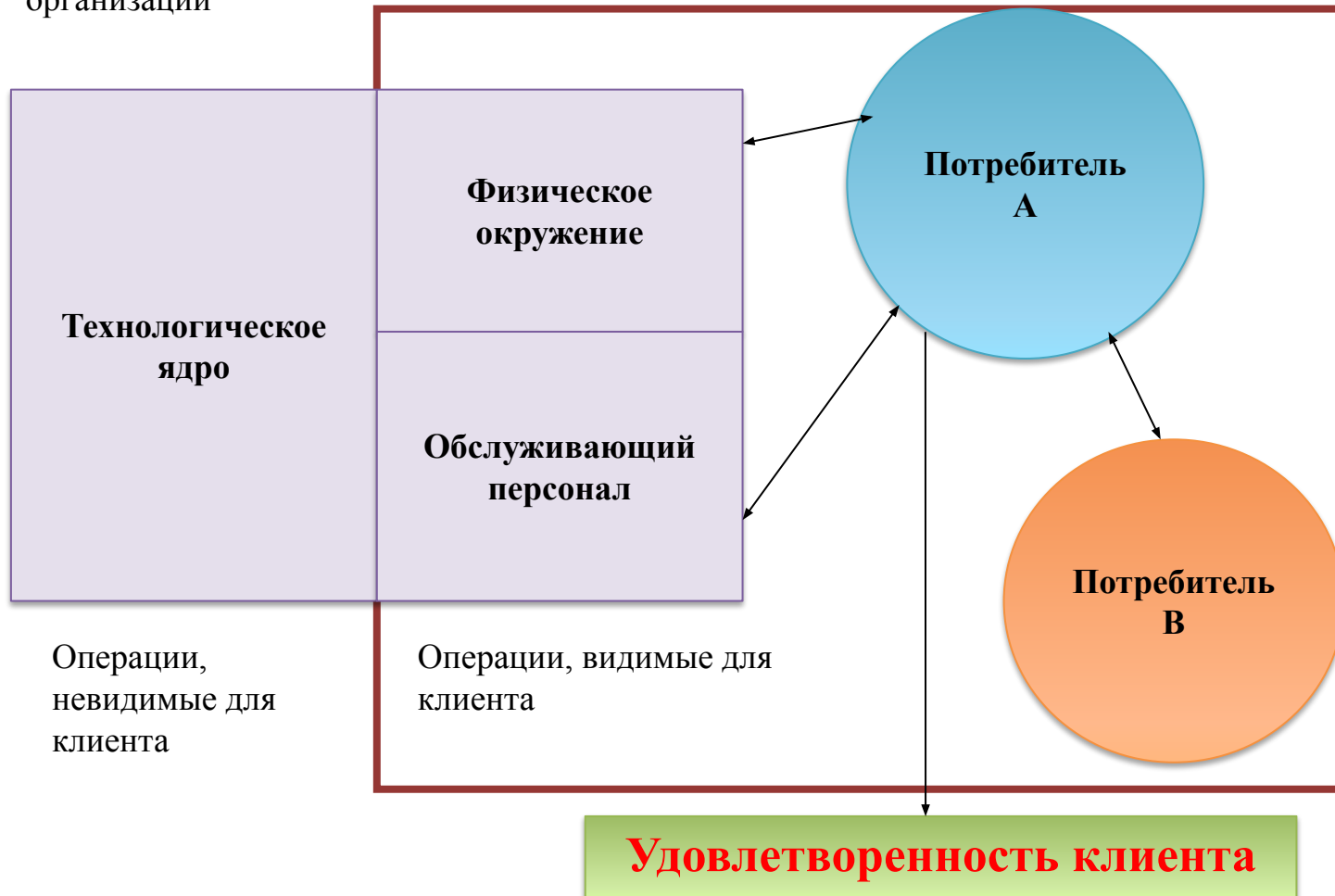


# 4.1. Обслуживание как сервисная система



**Модель Д. Ратмела (1974 г.)**

Невидимая часть  
организации



Операции,  
невидимые для  
клиента

Операции, видимые для  
клиента

**Удовлетворенность клиента**

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

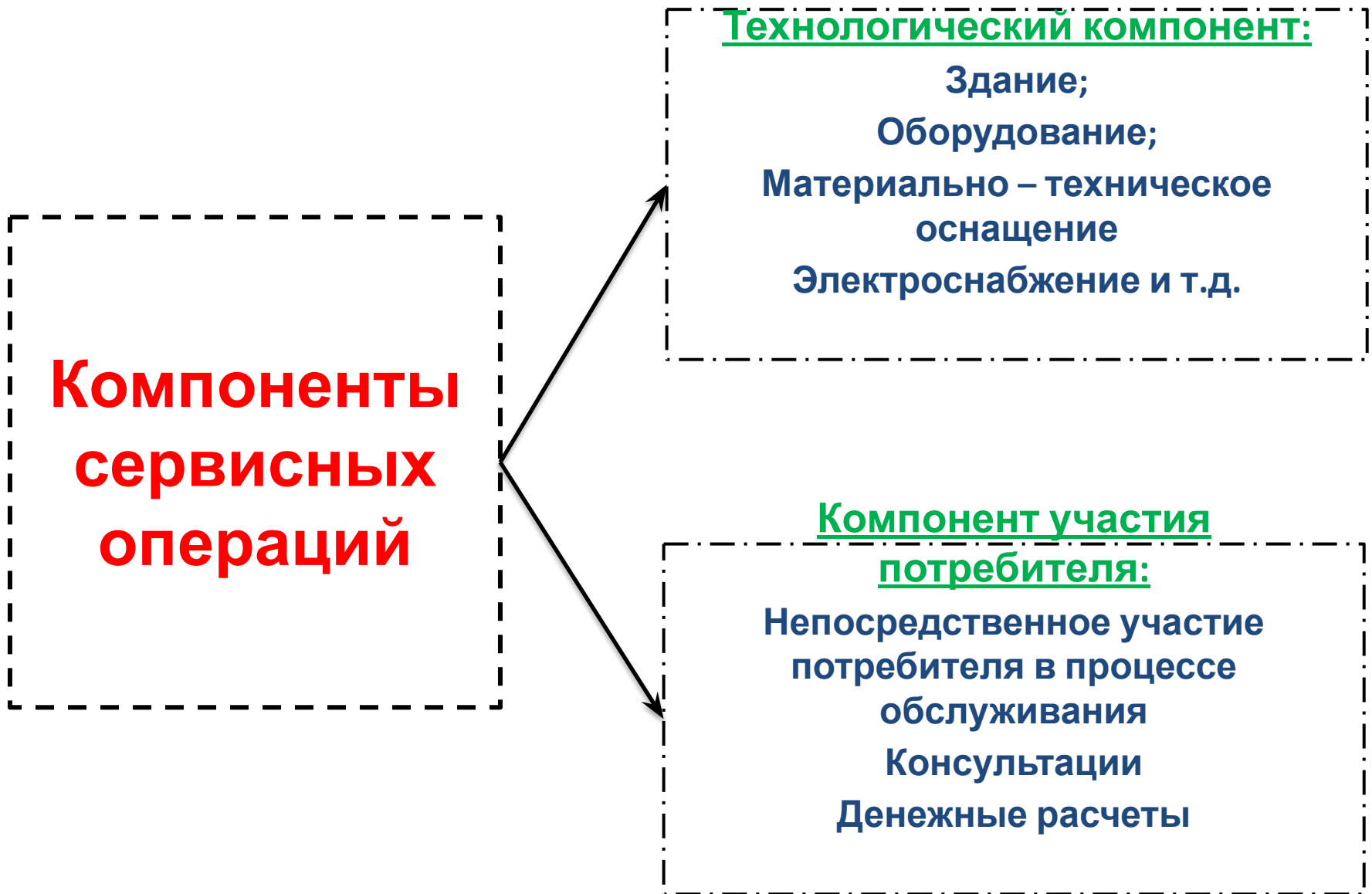
# Система обслуживания

Сервисные операции

Предоставление услуги

Маркетинг услуг

## 4.2 Система сервисных операций



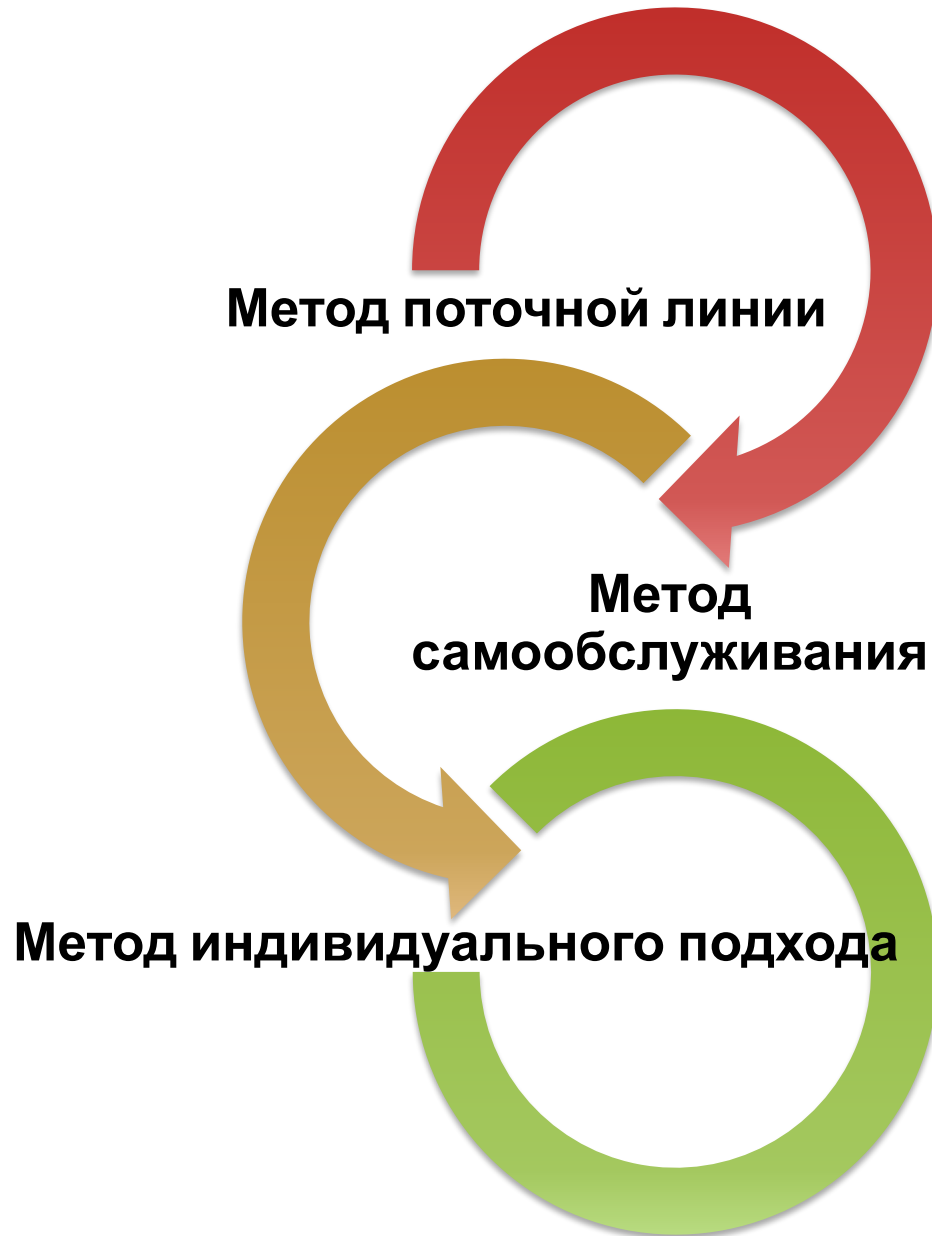
# 4.3 Основные методы предоставления услуг



**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**