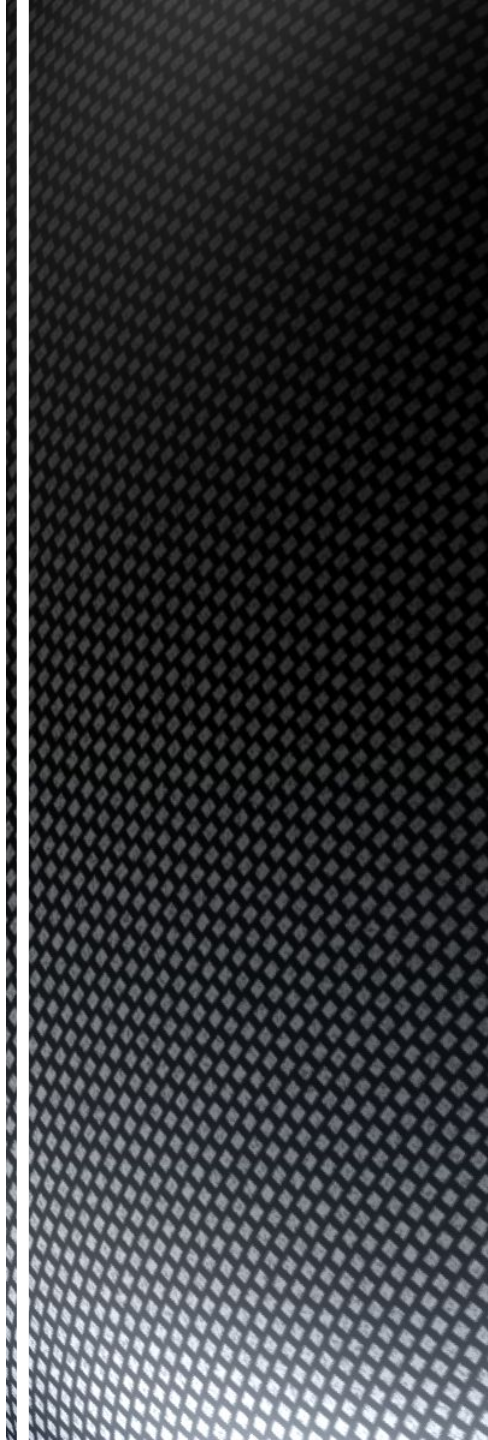
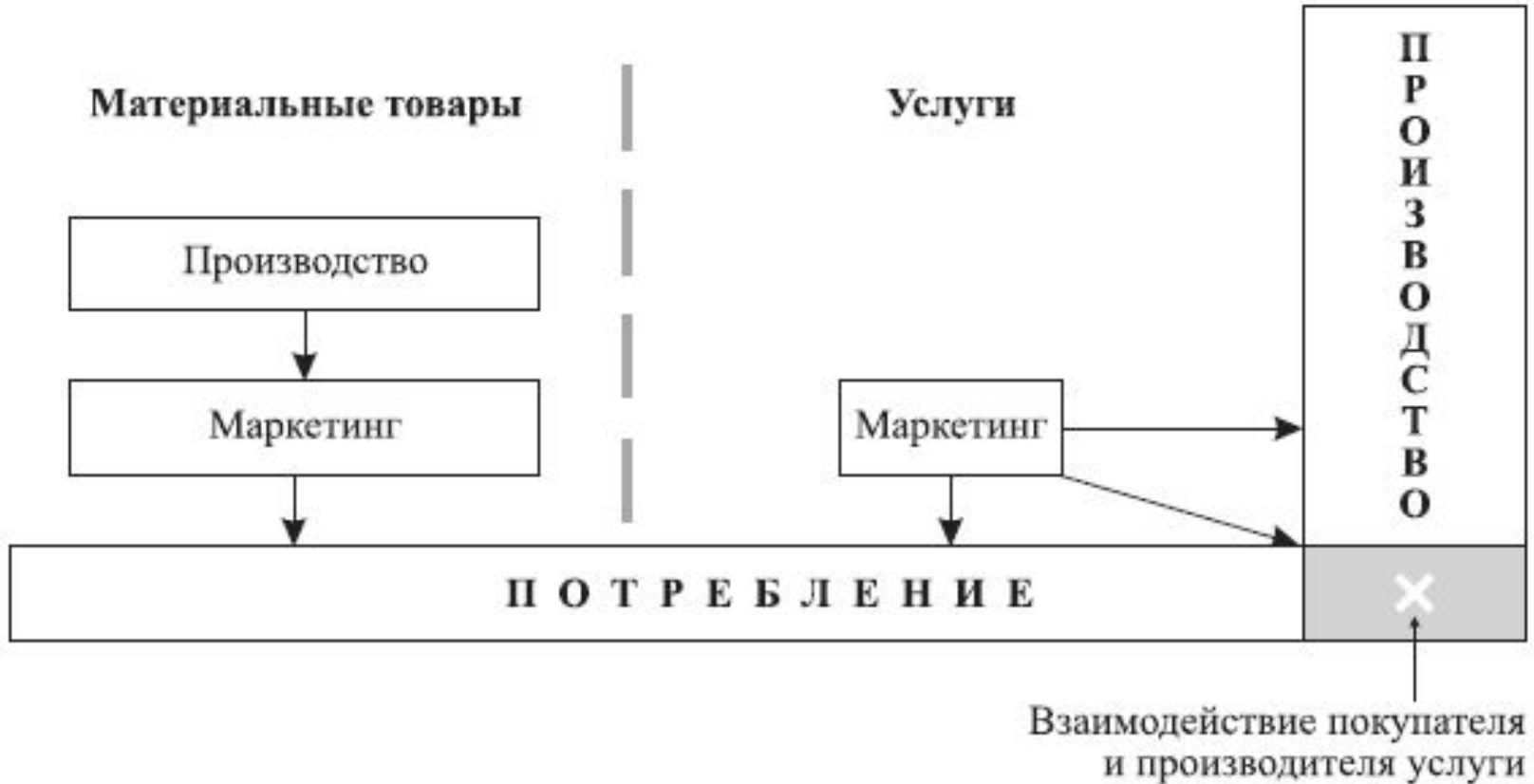


4. Теория организации обслуживания

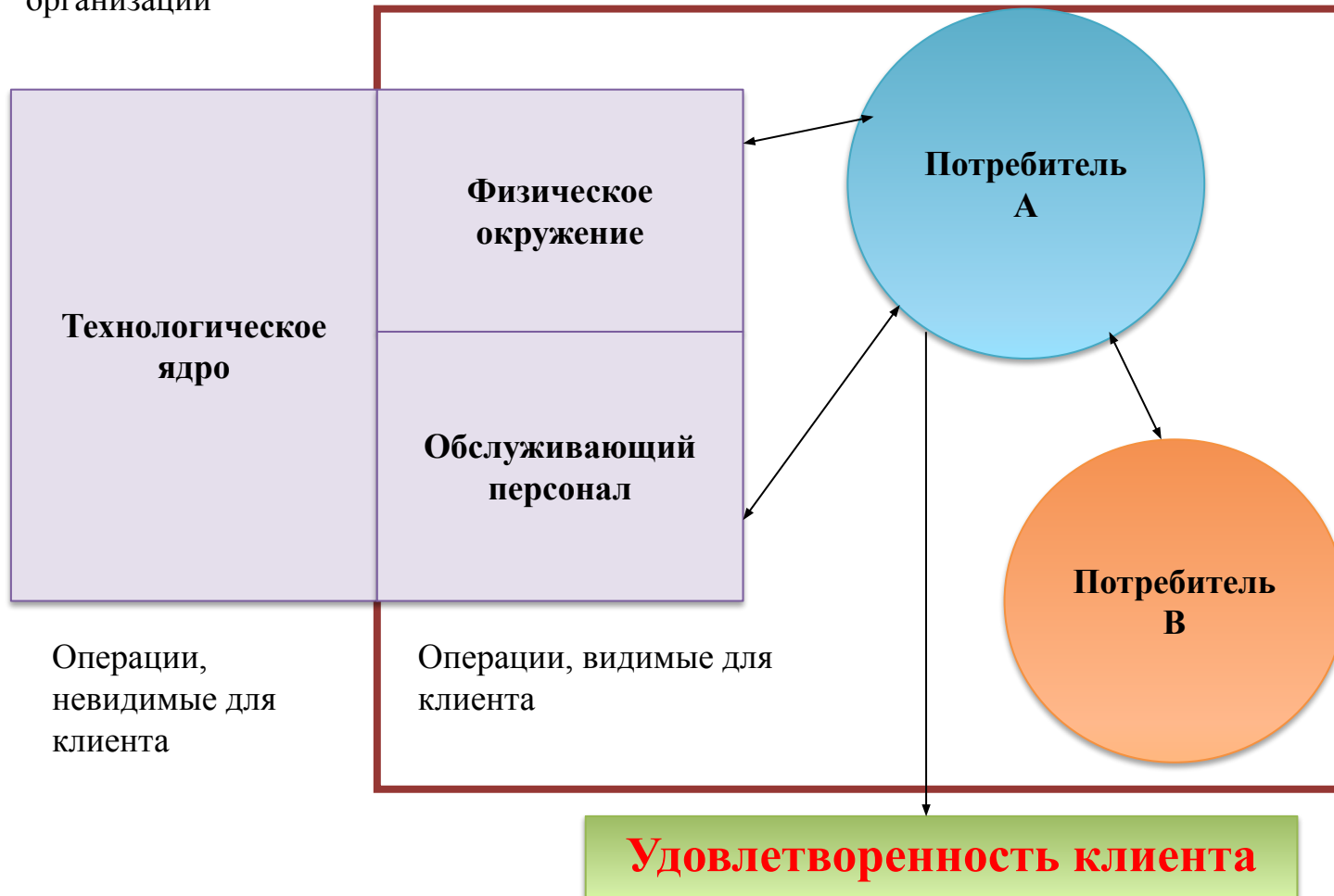


4.1. Обслуживание как сервисная система



Модель Д. Ратмела (1974 г.)

Невидимая часть
организации



**Базовая модель организации сферы услуг –
servuction**

Система обслуживания

Сервисные операции

Предоставление услуги

Маркетинг услуг

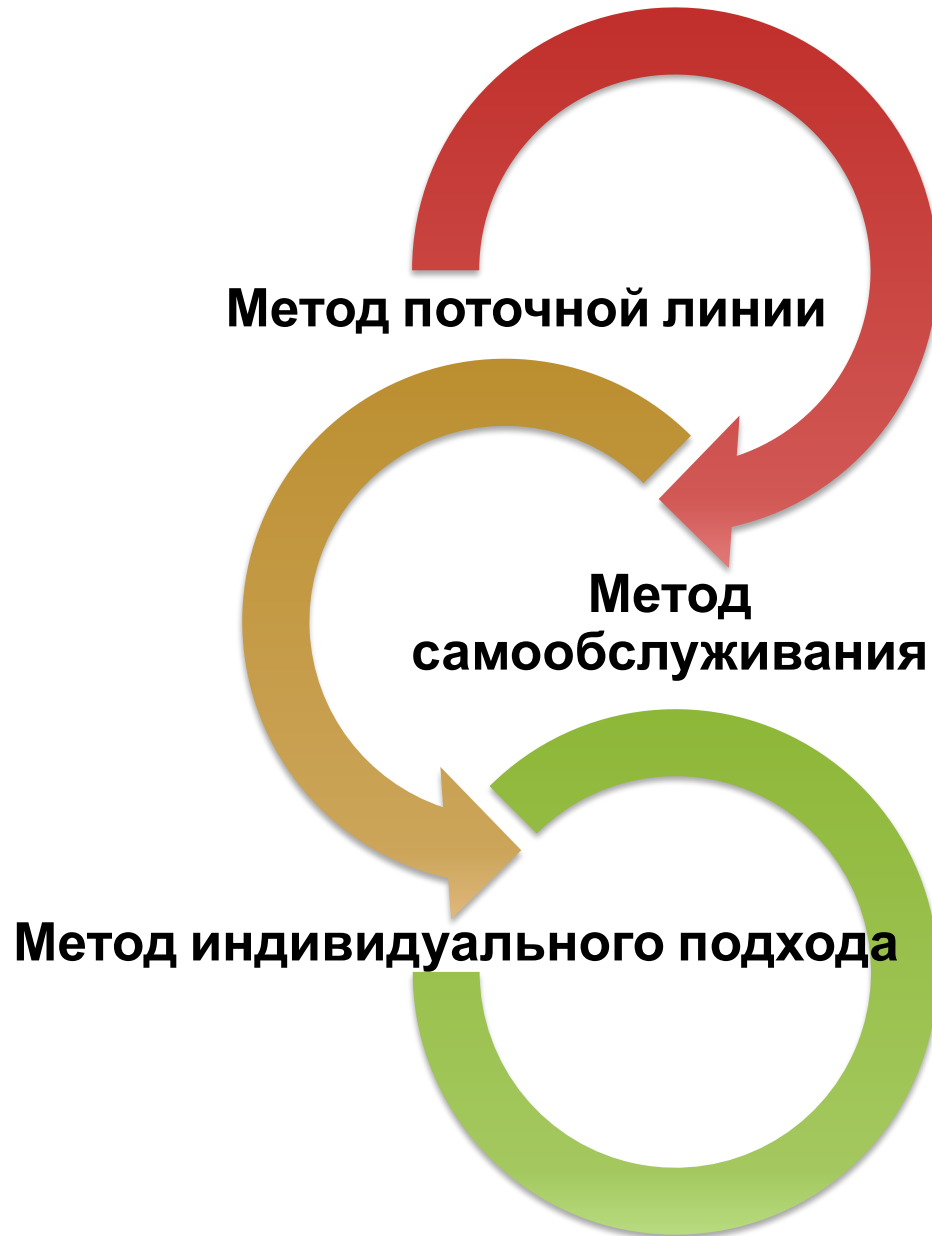
4.2 Система сервисных операций



4.3 Основные методы предоставления услуг



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**