

Лекция 3.  
Организация сервисной  
деятельности информационного  
учреждения

Пилко И.С.,  
доктор педагогических наук,  
профессор

# Организация сервисной деятельности информационного учреждения

---

## ПЛАН

1. Специфические особенности производства и предоставления информационных услуг
2. Проектирование процесса производства услуг
3. Организация производства информационных услуг

---

# 1. Специфические особенности производства и предоставления информационных услуг

# Специфика производства и сферы услуг

Характеристика	Производство	Сфера услуг
Конечный продукт	Осязаемый	Неосязаемый
Уровень контакта с потребителем	Низкий	Высокий
Однородность вложений	Высокая	Низкая
Трудоемкость	Низкая	Высокая
Однородность конечного продукта	Высокая	Низкая
Измерение производительности	Легко	Трудно
Возможность устранить проблемы с качеством перед доставкой конечного продукта потребителю	Высокая	Низкая

# Структурные уровни сервиса

---



---

### 3. Организация производства информационных услуг

# Пропорциональность процессов

---

$$K_{pr} = \frac{M \min}{M \max}$$

- где  $M \min$  – минимальная пропускная способность технологической цепи,
- $M \max$  – максимальная пропускная способность.

# Непрерывность процессов

---

$$K_{\text{непр}} = \frac{T_{\text{раб}}}{T_{\text{ц}}}$$

- где  $T_{\text{раб}}$  – продолжительность производительного времени,
- $T_{\text{ц}}$  – общая продолжительность процесса, включая непроизводительное время, простои и т.д.



# Параллельность – совмещение операций во времени

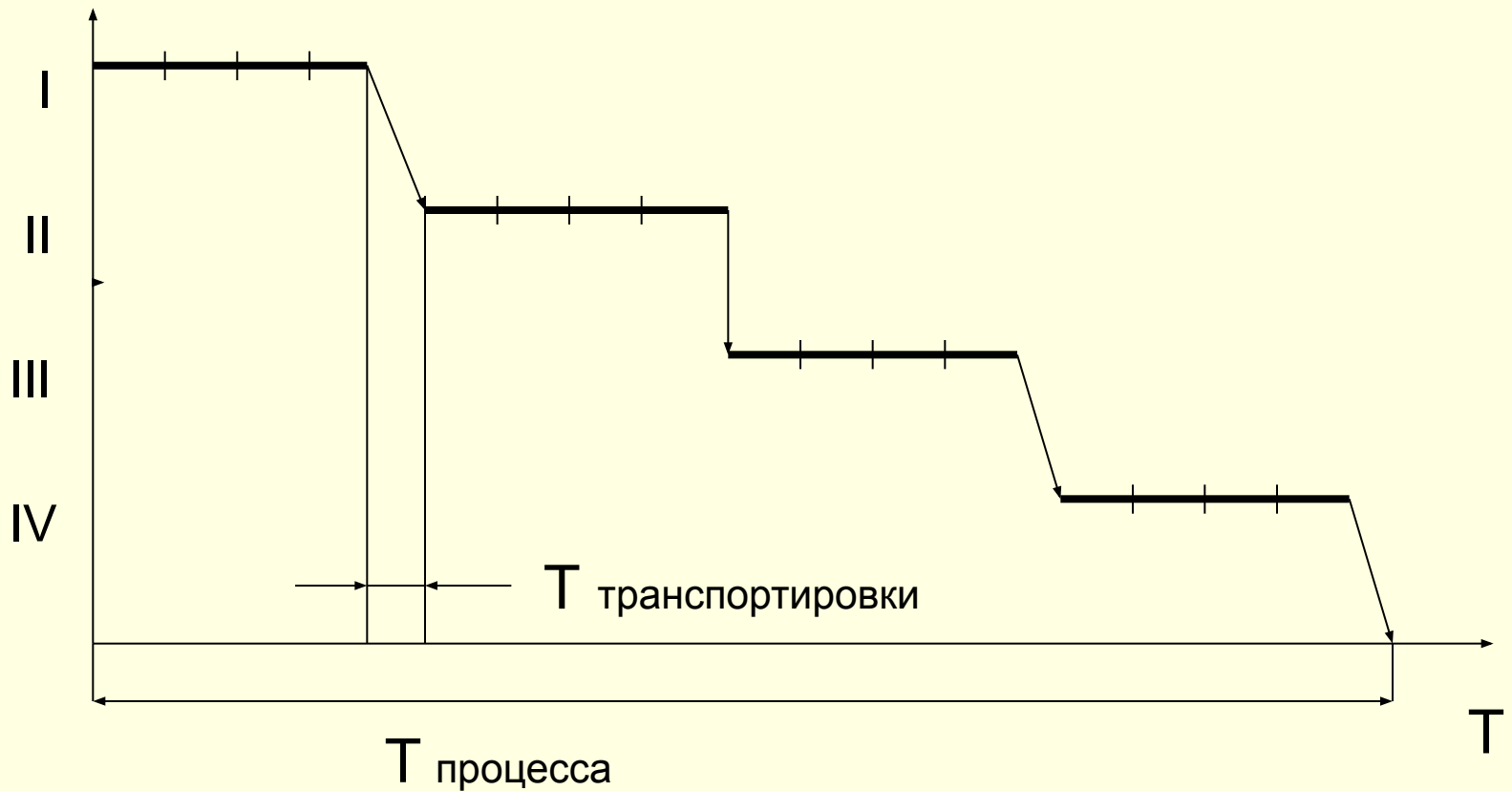
---

Виды сочетаний операций:

- последовательное
- параллельное,
- параллельно-последовательное.

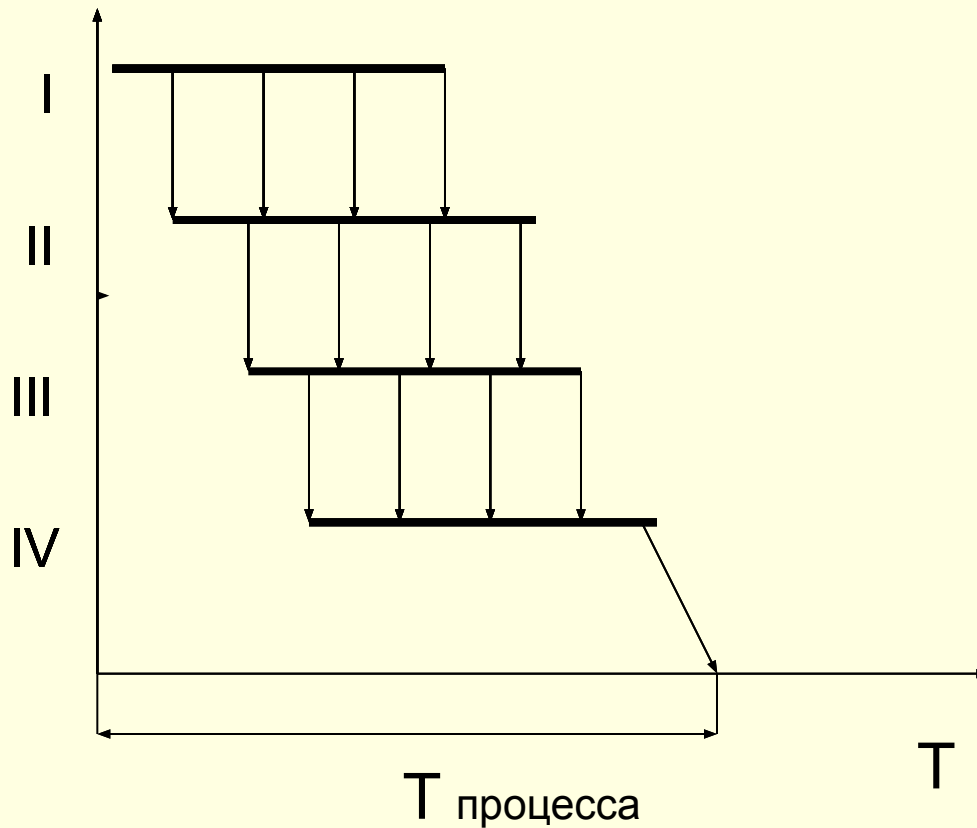
# Последовательное сочетание операций

Операции



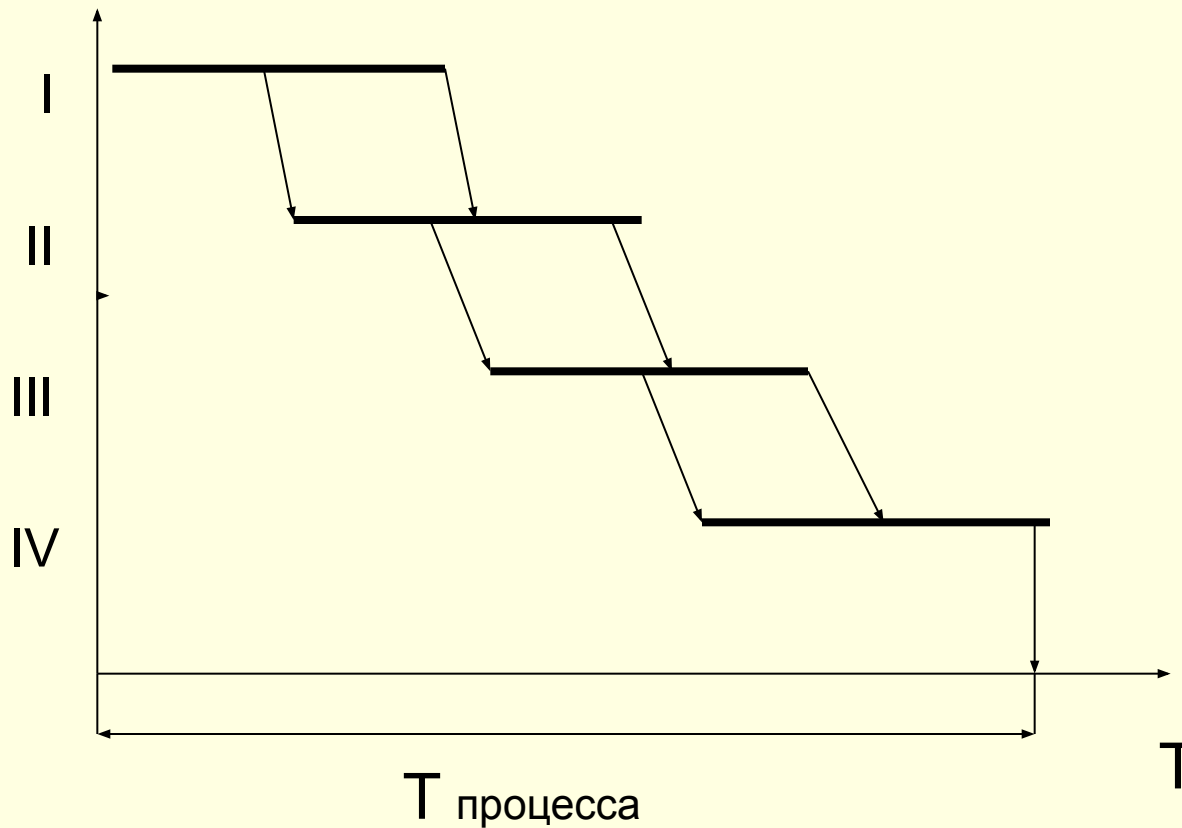
# Параллельное сочетание операций

Операции



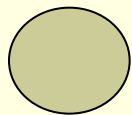
# Параллельно-последовательное сочетание операций

Операции

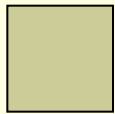


# Дифференциация действий в структуре производственного процесса

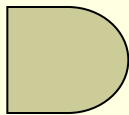
---



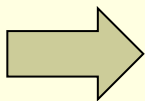
- технологические операции



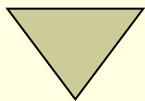
- контроль



- простой



- транспортировка



- хранение

---

**БЛАГОДАРЮ  
ЗА ВНИМАНИЕ!**