

Лекция 3.
Организация сервисной
деятельности информационного
учреждения

Пилко И.С.,
доктор педагогических наук,
профессор

Организация сервисной деятельности информационного учреждения

ПЛАН

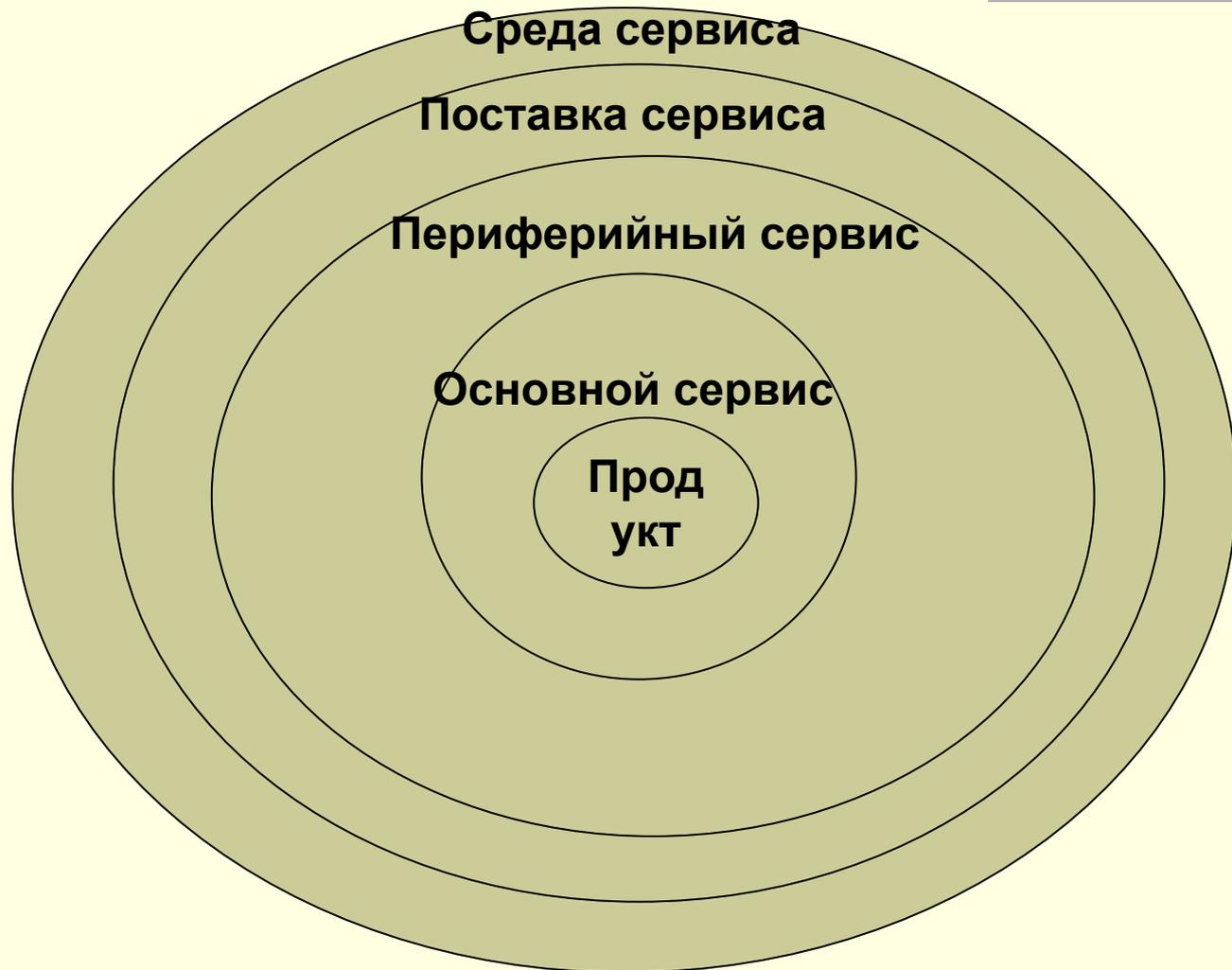
1. Специфические особенности производства и предоставления информационных услуг
2. Проектирование процесса производства услуг
3. Организация производства информационных услуг

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.

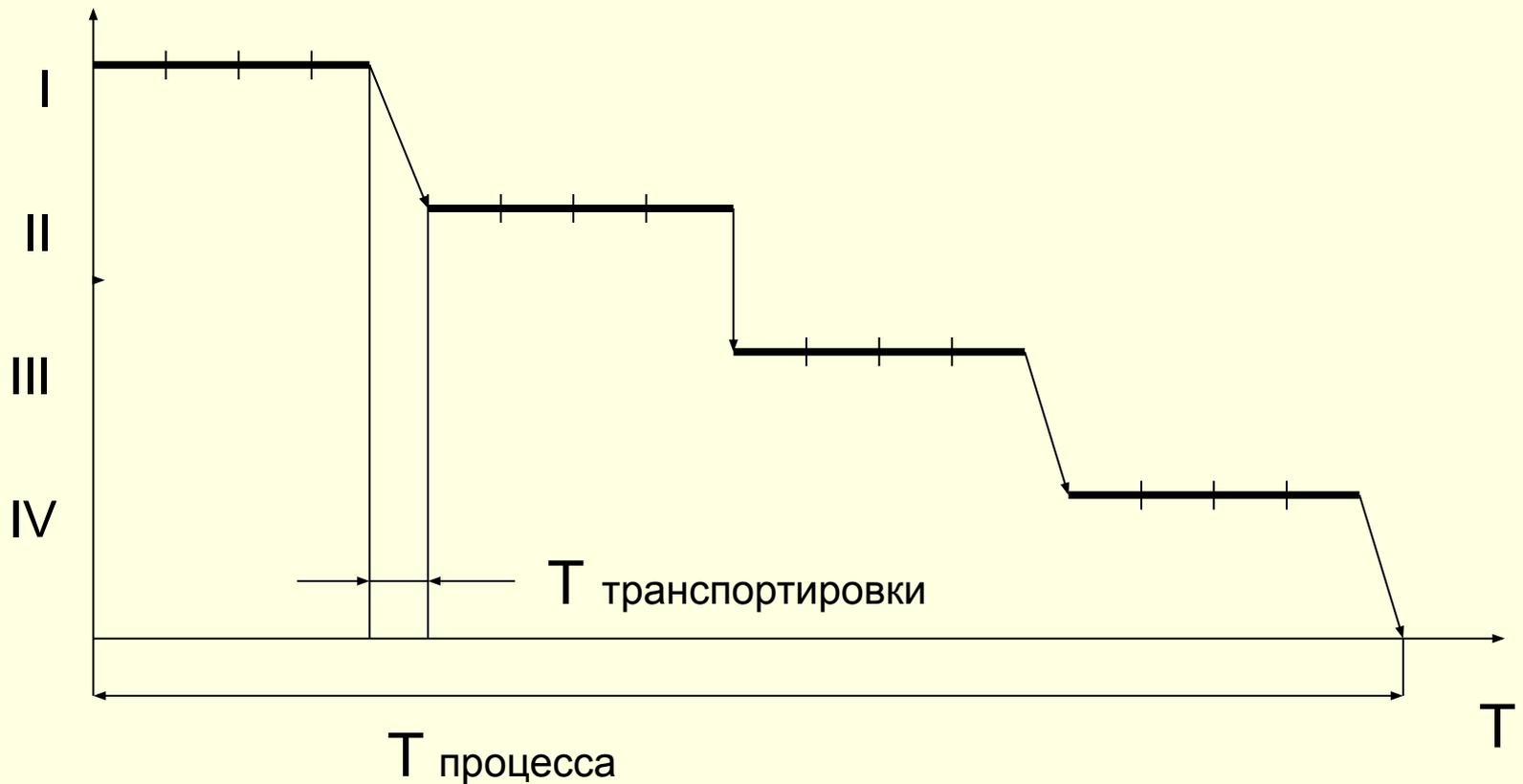
Параллельность – совмещение операций во времени

Виды сочетаний операций:

- последовательное
- параллельное,
- параллельно-последовательное.

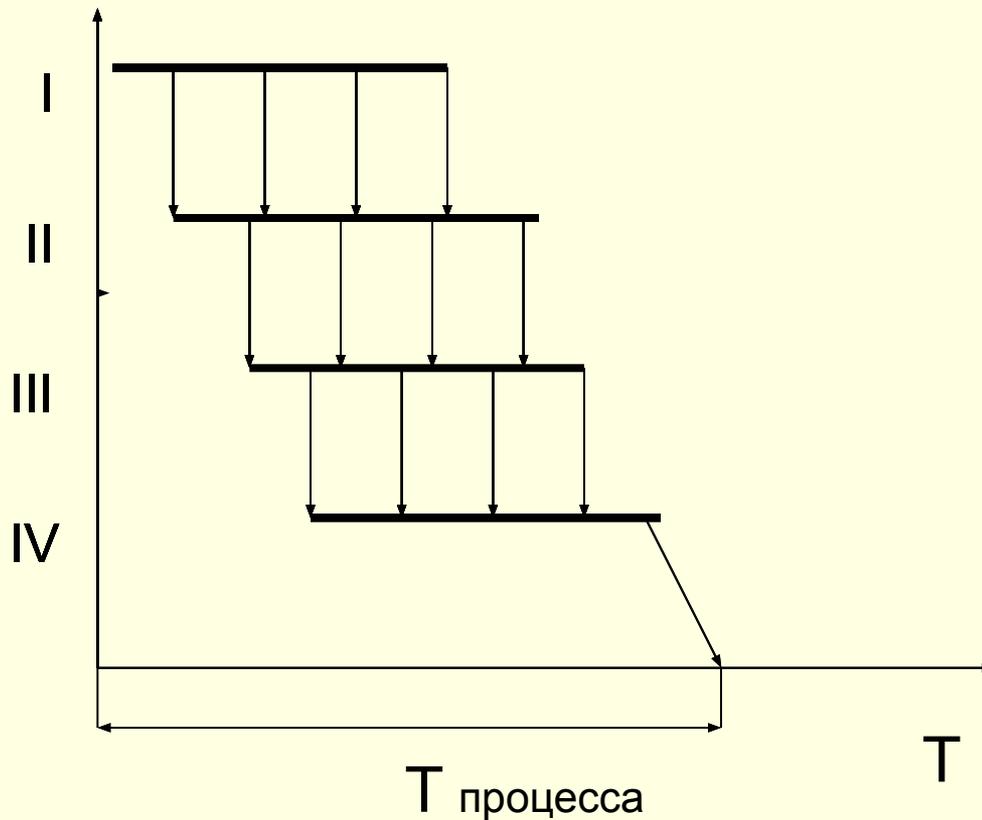
Последовательное сочетание операций

Операции



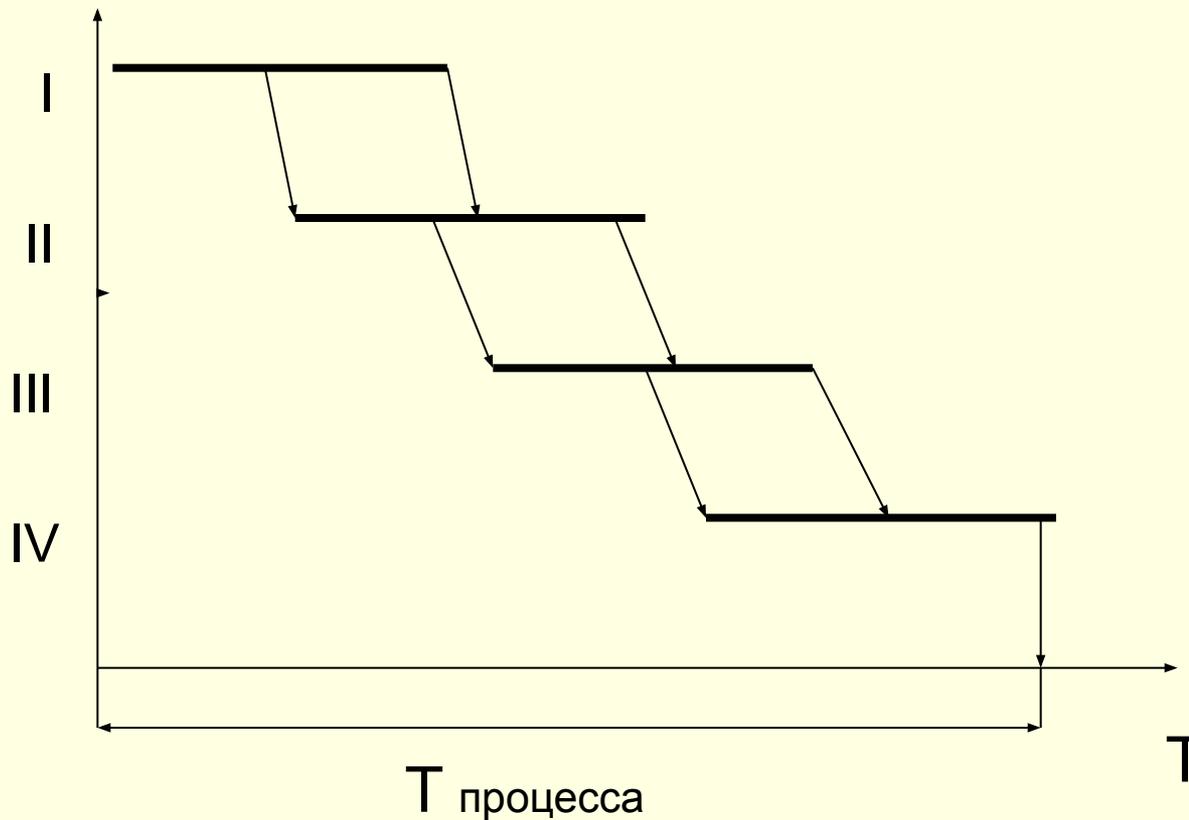
Параллельное сочетание операций

Операции

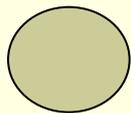


Параллельно-последовательное сочетание операций

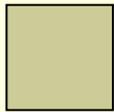
Операции



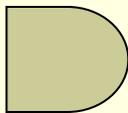
Дифференциация действий в структуре производственного процесса



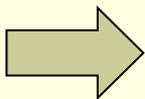
- технологические операции



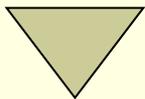
- контроль



- простой



- транспортировка



- хранение

**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!**