



Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
Московской области

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта А.А. Леонова

Кафедра управления качеством и стандартизации  
Факультет Ракетно-космической техники и технологии машиностроения

## **КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

по дисциплине: Теория очередей в управлении качеством

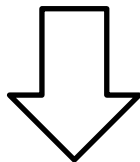
Тема: «Характеристики процесса обслуживания»



Выполнила:  
Студентка группы УУМО-19:  
Тимофеева Виктория Юрьевна

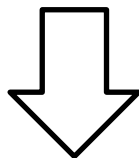
Проверил:  
К.т.н., доцент  
Серёгин Николай Григорьевич

**Процесс обслуживания** – это процесс непосредственного и опосредованного (через посредников/ средства связи) контактирования производителей услуг с потребителями.



Процесс обслуживания характерен для всех предприятий сферы услуг

**Обслуживание** - это система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители продукта сервиса по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему необходимые блага и удобства

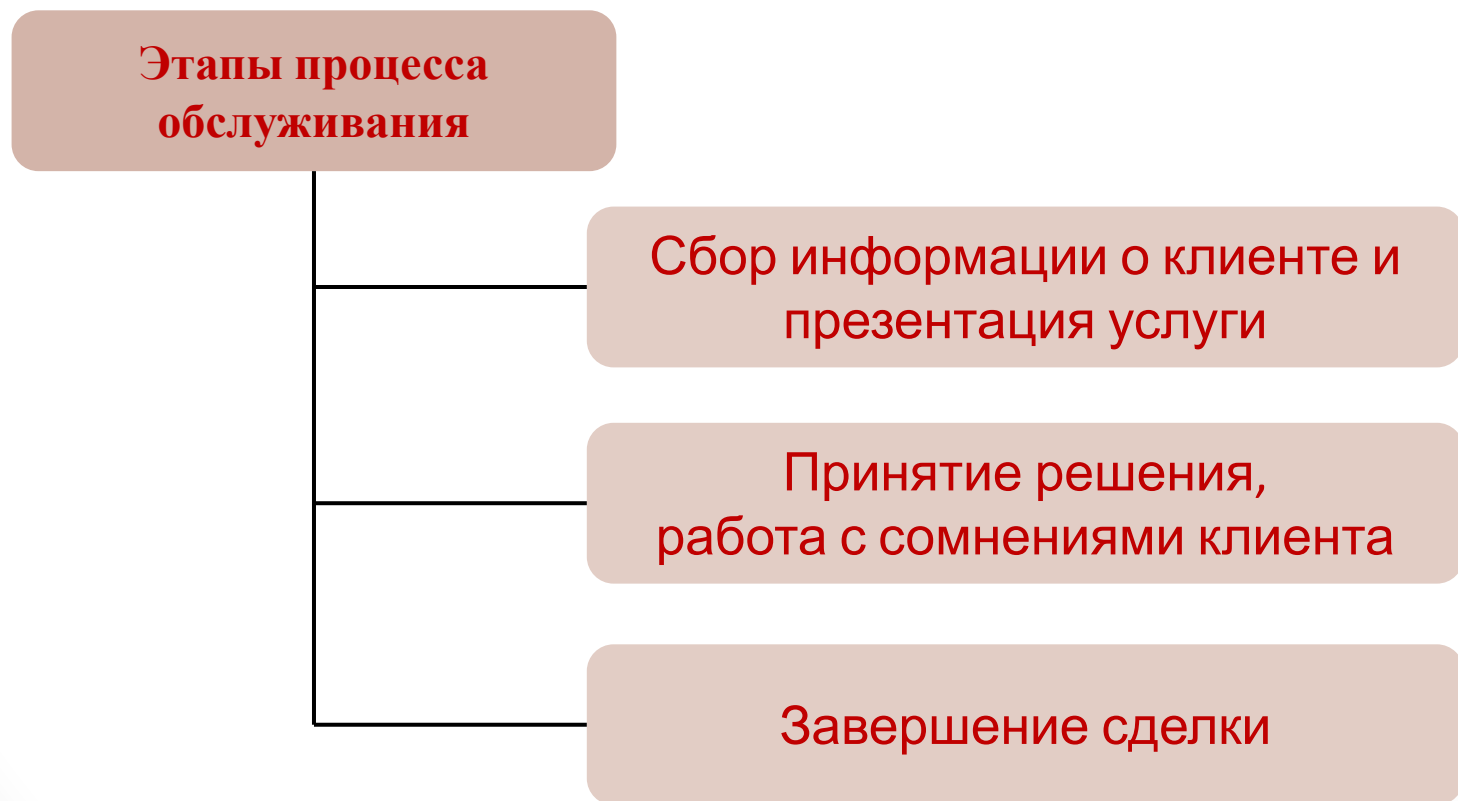


Культура обслуживания является важнейшей составляющей качества услуг

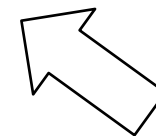
## Этапы процесса обслуживания

Зачастую, процесс обслуживания клиента совпадает с выполнением услуги, то понятие «обслуживание» близко к понятию «услуга».

Однако, если «услуга» сосредоточивается на самой сущности отношений между потребителем и производителем, то **обслуживание** трактует эти отношения как **поэтапный процесс**, приобретающий растянутый во времени характер, имеющий свою структуру.



# Пример этапов процесса обслуживания



**Процесс продажи  
НОВОГО  
автомобиля**

## Этапы процесса обслуживания и их характеристика

**1.** На первом этапе работникам контактной зоны (т.е. места предоставления услуг, где работник предприятия сферы услуг взаимодействует с клиентами) необходимо **войти в контакт с потенциальным заказчиком**, вызвать у него интерес и спровоцировать «осознание потребности».

**2.** На втором этапе процесса обслуживания основная задача работника контактной зоны заключается в **четком определении потребностей клиента**, а также в **привлечении его внимания** к конкретной предлагаемой услуге и включение ее в набор альтернатив.

**3.** Третий этап заключается в **консультировании клиента**.

Автоматизация процесса обслуживания, особенно в части получения информации (бегущие строки, звуковое сопровождение, электронные табло и т. д.) значительно сокращают технологический процесс предоставления информации об услугах, но практически полностью исключают возможность эмоционального воздействия на потребителя.

После заключения договора **процесс обслуживания потребителя сменяется производственным процессом**.

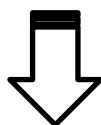
Характерной особенностью предприятий сферы услуг является **взаимодополняющее сочетание процессов производства услуги и обслуживания клиентов**. Здесь отсутствует звено, отделяющее производителя услуг от потребителя. Так, например, в процессе производства услуги может возникнуть необходимость уточнения и корректировки заказа (процесс обслуживания).

По завершении производственного процесса **заказ выдается потребителю**. После чего следует грамотно одобрить приобретение клиента, поблагодарить его за сделанный выбор и попрощаться.

## Виды обслуживания и их характеристика

Первый контакт между производителем и потребителем является весьма важным моментом для обеих сторон.

1. В ходе контакта имеет место *предпродажное обслуживание* (всегда бесплатно) - демонстрация элементов сервисного продукта потенциальному потребителю, сообщение информации об их качествах, условиях их приобретения и дальнейших видах обслуживания.



К такому обслуживанию привлекают специально отобранных, подготовленных работников – администраторов салонов.

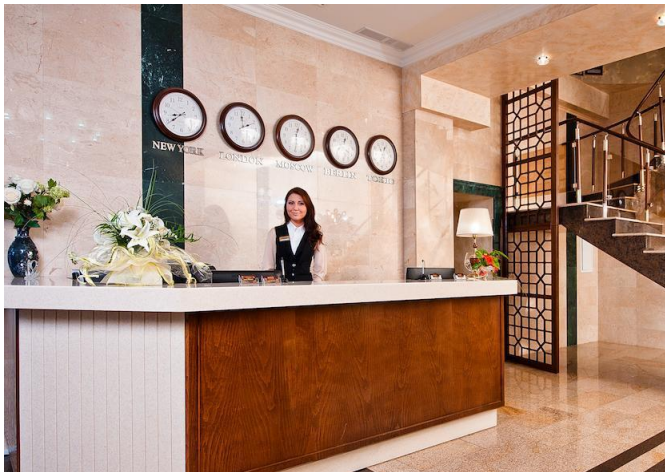
Они должны быстро и квалифицированно осуществить все виды предпродажного обслуживания: предоставить потребителю нужную информацию, убедить его в высоком уровне сервиса и мотивировать к обращению за услугой.





## Виды обслуживания и их характеристика

В ходе обслуживания производитель услуги и её потребитель взаимодействуют в рамках определённой **контактной зоны** - место предоставления услуг, где работник предприятия сервиса взаимодействует с клиентами, которая в разных видах сервиса и на разных предприятиях неодинаково организована, имеет разные масштабы, действует в различной обстановке.



Зона администратора/  
помещения для непосредственного  
оказания услуг  
(парикмахерский зал,  
косметический кабинет и тп.)

Особый этап обслуживания связан с **постпродажным видом обслуживания**, в частности с разновидностью гарантийного обслуживания, которое осуществляется бесплатно.

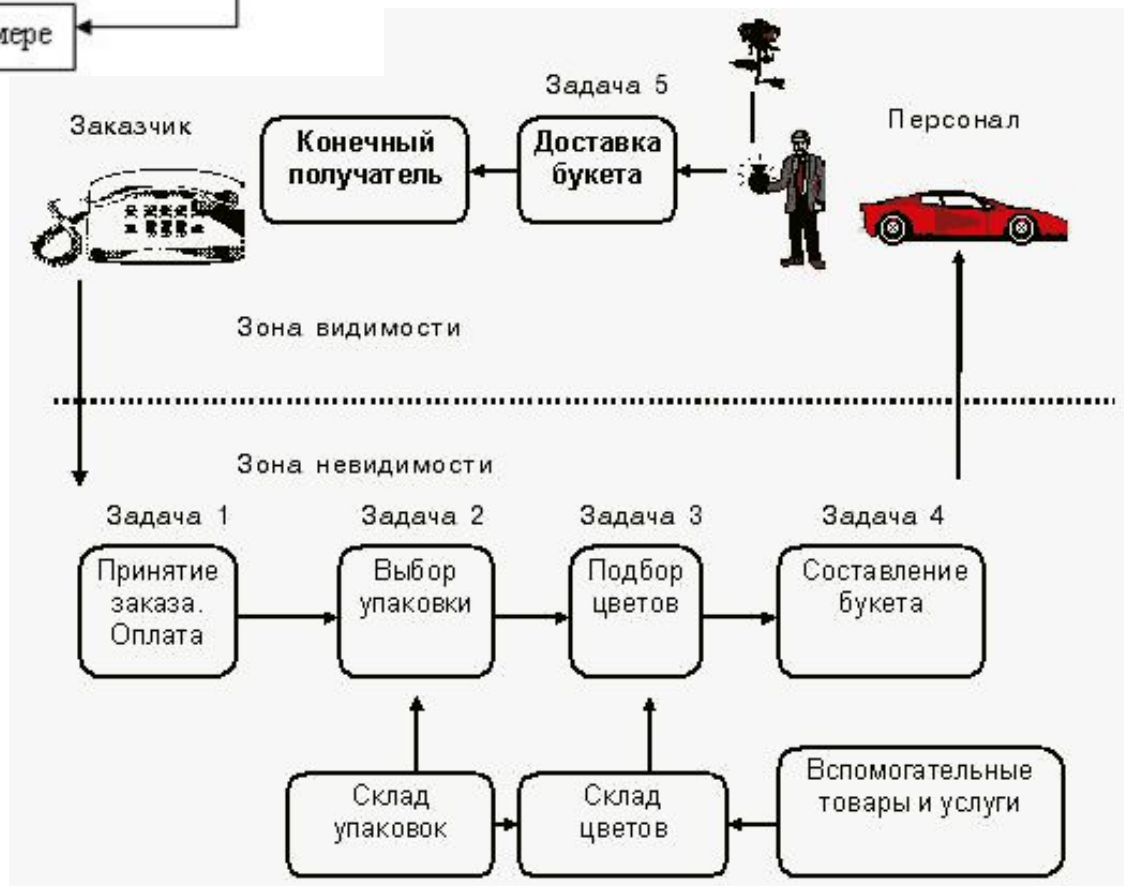
Консультация потребителя непосредственно по интересующей его услуге:  
по эксплуатации конкретного автомобиля;  
по уходу за волосами и их укладке;  
по свободным номерам в отеле и т. п.



# Примеры процесса обслуживания



**Процесс обслуживания в отеле**



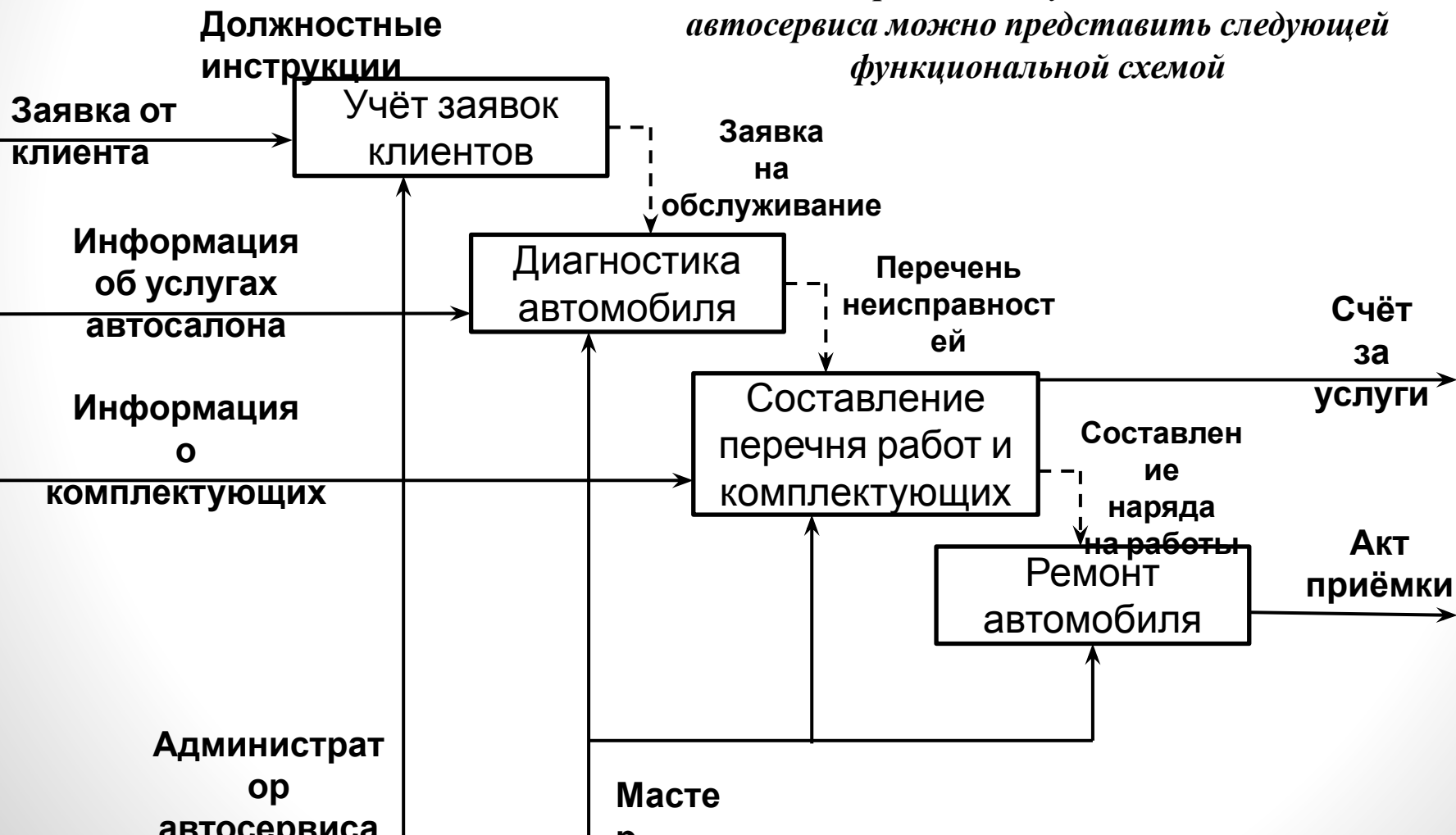
**Процесс обслуживания в доставке цветов**



# Процесс технического обслуживания автомобилей

Техническое обслуживание (ТО) — это комплекс операций или операция по поддержанию исправного состояния колесного транспортного средства (составных частей, систем колесного транспортного средства) в соответствии с инструкциями его изготовителя.

*В общем, процесс обслуживания клиентов автосервиса можно представить следующей функциональной схемой*



**Выездное обслуживание** - производитель услуг максимально приближается к заказчиком, и выездной специалист оказывает услуги по месту работы или жительства.

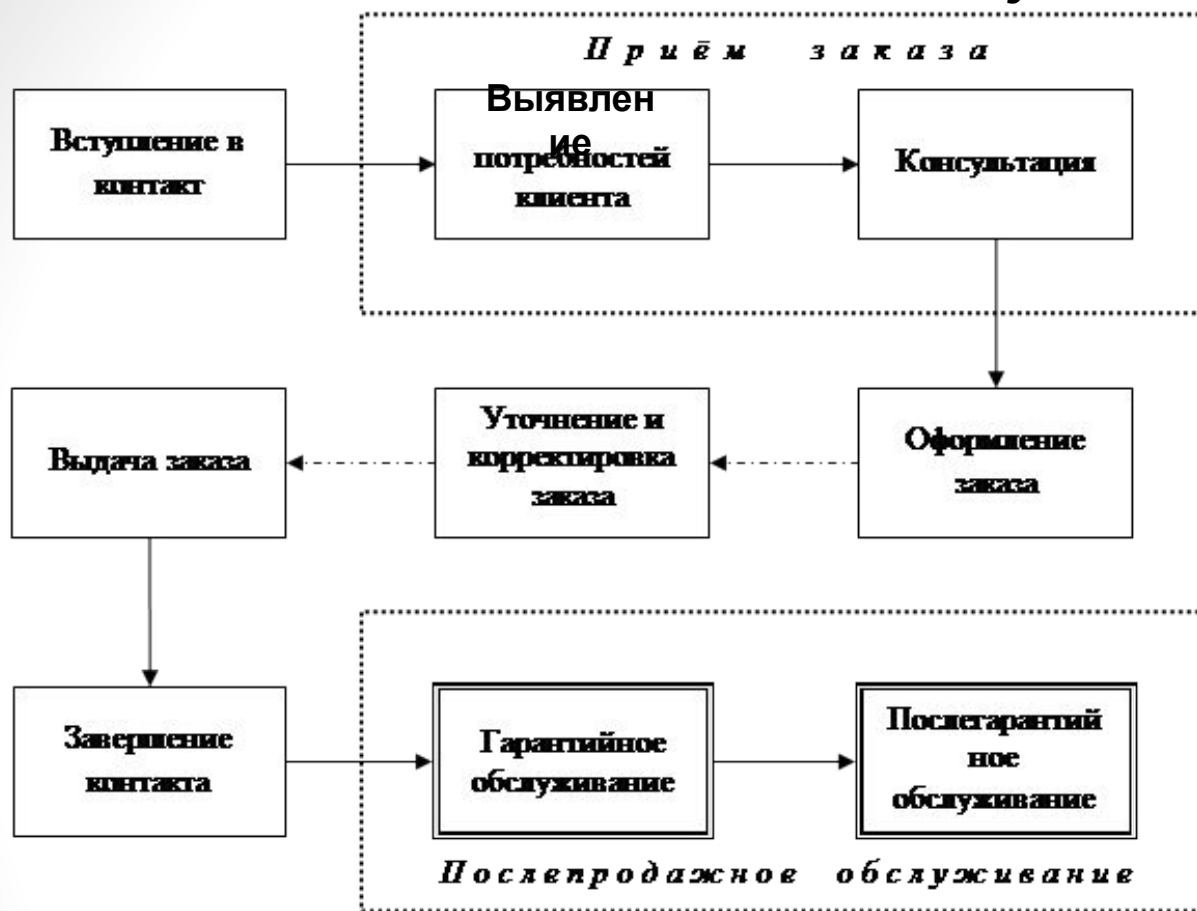
**Обслуживание по предварительной записи** - не является прогрессивным, однако, когда спрос населения на услуги значительно превышает предложение, предварительная запись становится эффективной – даёт определённый социально-экономический эффект.

**Самообслуживание** – становится возможным благодаря применению комплексно-механизированного и автоматизированного оборудования с программным управлением технологическим циклом выполнения работ.

**Абонементное обслуживание** связано с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения систематической небольшой платы предоставляется право на оперативное обслуживание, проведение плановых процедур, обслуживание со скидкой и т. п.

**Комплексное обслуживание** - потребитель получает в одном месте несколько видов услуг, что значительно сокращает время на их получение.

# Пример процесса обслуживания



Процесс обслуживания  
на предприятиях сферы услуг

Условные обозначения:

→ Процесс обслуживания

→ Производственный процесс

*Благодарю за внимание!*

