

Сервисная деятельность

ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

[Демо-версия](#)

Структура курса:

Информация для пользователей

Сведения об электронном издании	Демо-версия
- Об электронном учебно-методическом комплексе	✓

Организация сервисной деятельности

Предисловие	Демо-версия
- Предисловие	✓

Глава 1. Индустрия красоты как отрасль сферы услуг	Демо-версия
----------------------------------------------------	-------------

- Введение в главу	✓
- 1.1. Роль и место индустрии красоты в современном обществе	✓
- 1.2. Понятие, основные черты и структура индустрии красоты	✓
- 1.3. Характеристика услуг индустрии красоты	✓

Упражнения. Индустрия красоты как отрасль сферы услуг

- Организация обслуживания потребителей услуг. Упражнение 1
- Организация обслуживания потребителей услуг. Упражнение 2
- Организация обслуживания потребителей услуг. Упражнение 3
- Организация обслуживания потребителей услуг. Упражнение 4
- Организация обслуживания потребителей услуг. Упражнение 5

Задания. Индустрия красоты как отрасль сферы услуг	Демо-версия
----------------------------------------------------	-------------

- Организация обслуживания потребителей услуг. Задание 1	✓
- Организация обслуживания потребителей услуг. Задание 2	✓
- Организация обслуживания потребителей услуг. Задание 3	✓
- Организация обслуживания потребителей услуг. Задание 4	✓
- Организация обслуживания потребителей услуг. Задание 5	✓
- Организация обслуживания потребителей услуг. Задание 6	✓
- Организация обслуживания потребителей услуг. Задание 7	✓
- Организация обслуживания потребителей услуг. Задание 8	✓

Глава 2. Организация сервисной деятельности в индустрии красоты

- Введение в главу
- 2.1. Организация предприятий индустрии красоты
- 2.2. Организация обслуживания клиентов в индустрии красоты
- 2.3. Нормативные документы по предоставлению услуг и обслуживанию населения на предприятиях индустрии красоты

Упражнения. Организация сервисной деятельности в индустрии красоты

- Нормативные документы по обслуживанию населения. Упражнение 1
- Нормативные документы по обслуживанию населения. Упражнение 2

Задания. Организация сервисной деятельности в индустрии красоты

- Нормативные документы по обслуживанию населения. Задание 1
- Нормативные документы по обслуживанию населения. Задание 2
- Нормативные документы по обслуживанию населения. Задание 3

Глава 3. Коммуникации в индустрии красоты	Демо-версия
- Введение в главу	✓
- 3.1. Контактная зона предприятий индустрии красоты и процесс предоставления услуги	✓
- 3.2. Коммуникации и управление отношениями в индустрии красоты	✓

Упражнения. Коммуникации в индустрии красоты

- Контактная зона сервисных предприятий. Упражнение 1
- Контактная зона сервисных предприятий. Упражнение 2
- Контактная зона сервисных предприятий. Упражнение 3
- Эффективные коммуникации в сервисе. Упражнение 1
- Эффективные коммуникации в сервисе. Упражнение 2
- Эффективные коммуникации в сервисе. Упражнение 3
- Эффективные коммуникации в сервисе. Упражнение 4
- Эффективные коммуникации в сервисе. Упражнение 5

Задания. Коммуникации в индустрии красоты	Демо-версия
- Контактная зона сервисных предприятий. Задание 1	✓
- Контактная зона сервисных предприятий. Задание 2	✓
- Контактная зона сервисных предприятий. Задание 3	✓
- Эффективные коммуникации в сервисе. Задание 1	✓
- Эффективные коммуникации в сервисе. Задание 2	✓
- Эффективные коммуникации в сервисе. Задание 3	✓
- Эффективные коммуникации в сервисе. Задание 4	✓
- Эффективные коммуникации в сервисе. Задание 5	✓
- Эффективные коммуникации в сервисе. Задание 6	✓

Услуга как специфический продукт

Глава 4. Маркетинг услуг индустрии красоты

- Введение в главу
- 4.1. Комплекс маркетинга услуг и особенности его реализации
- 4.2. Основы маркетинга услуг индустрии красоты

Упражнения. Маркетинг услуг индустрии красоты

- Сфера услуг в современном обществе. Упражнение 1
- Сфера услуг в современном обществе. Упражнение 2
- Сфера услуг в современном обществе. Упражнение 3
- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Упражнение 1
- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Упражнение 2
- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Упражнение 3
- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Упражнение 4
- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Упражнение 5
- Основы маркетинга индустрии красоты. Упражнение 1
- Основы маркетинга индустрии красоты. Упражнение 2
- Основы маркетинга индустрии красоты. Упражнение 3

Задания. Маркетинг услуг индустрии красоты

- Сфера услуг в современном обществе. Задание 1
- Сфера услуг в современном обществе. Задание 2
- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Задание 1

- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Задание 2
- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Задание 3
- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Задание 4
- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Задание 5
- Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации. Задание 6
- Основы маркетинга индустрии красоты. Задание 1
- Основы маркетинга индустрии красоты. Задание 2
- Основы маркетинга индустрии красоты. Задание 3
- Основы маркетинга индустрии красоты. Задание 4
- Основы маркетинга индустрии красоты. Задание 5

Качество услуг

Задания. Качество услуг индустрии красоты

- Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Задание 1
- Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Задание 2
- Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Задание 3
- Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Задание 4
- Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Задание 5
- Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Задание 6
- Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Задание 7
- Повышение качества услуг в индустрии красоты. Задание 1
- Повышение качества услуг в индустрии красоты. Задание 2
- Повышение качества услуг в индустрии красоты. Задание 3
- Повышение качества услуг в индустрии красоты. Задание 4
- Повышение качества услуг в индустрии красоты. Задание 5

Глава 5. Качество услуг индустрии красоты Демо-версия

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------|---|
| - Введение в главу | ✓ |
| - 5.1. Понятие о качестве услуг, моделях и показателях качества сервиса | ✓ |
| - 5.2. Повышение качества услуг в индустрии красоты | ✓ |

Упражнения. Качество услуг индустрии красоты Демо-версия

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------|---|
| - Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Упражнение 1 | ✓ |
| - Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Упражнение 2 | ✓ |
| - Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Упражнение 3 | ✓ |
| - Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Упражнение 4 | ✓ |
| - Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Упражнение 5 | ✓ |
| - Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения. Упражнение 6 | ✓ |
| - Повышение качества услуг в индустрии красоты. Упражнение 1 | ✓ |
| - Повышение качества услуг в индустрии красоты. Упражнение 2 | ✓ |
| - Повышение качества услуг в индустрии красоты. Упражнение 3 | ✓ |
| - Повышение качества услуг в индустрии красоты. Упражнение 4 | ✓ |

Понятие сервисных технологий

Глава 6. Сервисные технологии в индустрии красоты

- Введение в главу
- 6.1. Понятие и содержание сервисных технологий, новые услуги и инновации в сервисе
- 6.2. Информационные технологии в индустрии красоты

Упражнения. Сервисные технологии в индустрии красоты

- Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Упражнение 1
- Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Упражнение 2
- Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Упражнение 3
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Упражнение 1
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Упражнение 2
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Упражнение 3
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Упражнение 4

Задания. Сервисные технологии в индустрии красоты

- Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Задание 1
- Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Задание 2
- Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Задание 3
- Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Задание 4
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Задание 1
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Задание 2
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Задание 3
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Задание 4
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Задание 5
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Задание 6
- Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания. Задание 7

Приложения	Демо-версия
- Приложение 1	✓
- Приложение 2	✓
Список литературы	Демо-версия
- Список литературы	✓