

24-5882

4 изд.

ACADEMIA

НА ДОМ НЕ ВЫДАЕТСЯ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАНИЕ



24-05882

Н. В. Рубцова, Н. Н. Даниленко

# СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Н. В. РУБЦОВА, Н. Н. ДАНИЛЕНКО**

# **СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**УЧЕБНИК**

*Рекомендовано*

*Экспертным советом Федерального учебно-методического объединения  
в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе  
профессий и специальностей среднего профессионального образования  
«Сервис и туризм»*

4-е издание, дополненное и переработанное



Москва  
Образовательно-издательский центр «Академия»  
2024

УДК 687.5(075.32)

ББК 38.937я723

P827

**Рецензенты:**

проректор по учебной работе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Байкальский государственный университет» доцент, кандидат экономических наук *Л. Ю. Волченко*;  
заместитель заведующего кафедрой «Международные коммуникации, сервис и туризм» Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Дальневосточный государственный университет путей сообщения» доцент, кандидат экономических наук *Л. В. Ковычева*

**Рубцова Н. В.**

P827 Сервисная деятельность : учебник / Н. В. Рубцова, Н. Н. Даниленко. — 4-е изд., доп. и перераб. — М. : Образовательно-издательский центр «Академия», 2024. — 208 с.

ISBN 978-5-0054-1609-4

Учебник подготовлен в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования и предназначен для изучения дисциплины «Сервисная деятельность».

Представлены теоретические основы индустрии красоты как отрасли сферы услуг. Продемонстрирована организация сервисной деятельности в индустрии красоты. Показаны способы организации процесса обслуживания и приемы управления отношениями. Рассмотрены вопросы маркетинга, управления качеством, сервисные технологии и инновации в индустрии красоты.

Для студентов, обучающихся по профессиям и специальностям среднего профессионального образования.

УДК 687.5(075.32)

ББК 38.937я723

*Оригинал-макет данного издания является собственностью  
Образовательно-издательского центра «Академия», и его воспроизведение  
любым способом без согласия правообладателя запрещается*

12+

© Рубцова Н. В., Даниленко Н. Н., 2018

© Рубцова Н. В., Даниленко Н. Н.; 2024, с изменениями

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2024

ISBN 978-5-0054-1609-4

# Оглавление

Предисловие.....	4
<b>Глава 1. Индустрия красоты как отрасль сферы услуг.....</b>	<b>7</b>
1.1. Роль и место индустрии красоты в современном обществе .....	7
1.1.1. Специфика потребности в услугах индустрии красоты.....	7
1.1.2. Факторы, влияющие на развитие индустрии красоты .....	12
1.2. Особенности отрасли индустрии красоты.....	18
1.2.1. Содержание понятия «индустрия красоты» .....	18
1.2.2. Классификация предприятий индустрии красоты.....	22
<b>Глава 2. Характеристика и классификация услуг индустрии красоты....</b>	<b>27</b>
2.1. Характеристика услуг индустрии красоты .....	27
2.2. Классификация услуг индустрии красоты .....	35
<b>Глава 3. Организация сервисной деятельности в индустрии красоты....</b>	<b>51</b>
3.1. Формы организации предприятий индустрии красоты .....	51
3.1.1. Влияние формы предприятия на характер сервисной деятельности.....	51
3.1.2. Индивидуальное предпринимательство и общество с ограниченной ответственностью.....	52
3.1.3. Франчайзинг как форма долговременного сотрудничества предприятия индустрии красоты.....	54
3.1.4. Работа по патенту .....	60
3.2. Организация обслуживания клиентов в индустрии красоты.....	61
3.2.1. Формирование клиентоориентированной деятельности предприятий индустрии красоты .....	61
3.2.2. Роль администратора в организации сервисной деятельности предприятия индустрии красоты.....	65
3.2.3. Работа с жалобами клиентов как направление клиентоориентированной сервисной деятельности предприятия индустрии красоты.....	69
3.3. Нормативные документы по оказанию услуг и обслуживанию населения на предприятиях индустрии красоты.....	73

<b>Глава 4. Услуга индустрии красоты как специфический продукт .....</b>	<b>81</b>
4.1. Контактная зона предприятий индустрии красоты и процесс предоставления услуги .....	81
4.1.1. Виды контактных зон .....	81
4.1.2. Элементы контактной зоны предприятия индустрии красоты .....	83
4.2. Коммуникации и управление отношениями в индустрии красоты .....	95
4.2.1. Элементы организационной культуры предприятия индустрии красоты .....	95
4.2.2. Культура сервиса .....	96
4.2.3. Обучение персонала и развитие процессов индустрии красоты .....	103
4.2.4. Награждение и признание специалистов индустрии красоты .....	105
4.2.5. Коммуникации .....	109
<b>Глава 5. Маркетинг услуг индустрии красоты .....</b>	<b>117</b>
5.1. Комплекс маркетинга услуг и особенности его реализации .....	117
5.1.1. Определение, принципы и основные свойства .....	117
5.1.2. Модели маркетинга услуг .....	121
5.1.3. Комплекс маркетинга услуг .....	125
5.2. Основы маркетинга услуг индустрии красоты .....	128
5.2.1. Функции и инструменты .....	128
5.2.2. Инструменты продвижения услуг индустрии красоты ..	133
<b>Глава 6. Качество услуг индустрии красоты .....</b>	<b>145</b>
6.1. Содержание понятия «качество услуг», модели и показатели качества сервиса .....	145
6.1.1. Основные подходы к определению качества услуг .....	145
6.1.2. Восприятие качества услуги потребителем .....	147
6.1.3. Модели качества обслуживания .....	149
6.1.4. Критерии и показатели качества сервиса .....	155
6.2. Формирование системы контроля качества услуг в индустрии красоты .....	160
<b>Глава 7. Сервисные технологии в индустрии красоты .....</b>	<b>165</b>
7.1. Понятие и содержание сервисных технологий, новые услуги и инновации в сервисе .....	165
7.1.1. Технологии и формы сервиса .....	165

7.1.2. Развитие сервисных технологий и управление инновациями .....	169
7.1.3. Методы проектирования процесса обслуживания .....	172
7.2. Информационные технологии в индустрии красоты .....	179
7.2.1. Роль и значение информационных технологий .....	179
7.2.2. Основные направления использования информационных технологий .....	182
7.2.3. Мобильные приложения в индустрии красоты .....	184
Приложения .....	194
<i>Приложение 1. Форма для проведения конкурентного анализа предприятия индустрии красоты.....</i>	<i>194</i>
<i>Приложение 2. Анкета для оценки восприятия качества услуг салона красоты.....</i>	<i>196</i>
<i>Приложение 3. Анкета для оценки ожиданий клиентов относительно качества услуг салона красоты .....</i>	<i>198</i>
Список литературы.....	200