

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

Совершенствование сервисного обслуживания клиентов в салонах красоты
(на примере салона красоты «NAIL NOW»)

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 5 курса 551 группы

направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Мещеряковой Татьяны Викторовны

Научный руководитель
доцент, к.э.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С. Е. Каменева

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
проф., д.э.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т. В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2022

Введение. Индустрия красоты – это отрасль, занимающаяся косметическим обслуживанием. Речь идёт о салонных услугах красоты, к которым относятся ногтевой сервис, парикмахерские услуги, различные уходы за кожей лица и тела, а также SPA – процедуры. Кроме того, индустрия красоты включает в себя промышленность, производящую косметические средства.

Актуальность исследования бакалаврской работы определяется тем, что индустрия красоты остается одним из наиболее быстро развивающихся сегментов мирового рынка косметических товаров и услуг. Из года в год все больше женщин и мужчин, хотят быть ухоженными и красивыми. Это одна из наиболее перспективных и востребованных отраслей бизнеса.

Цель данной работы состоит в изучении сервисного обслуживания салонов красоты и в разработке рекомендаций по совершенствованию сервисного обслуживания.

Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

1. Дать характеристику индустрии красоты, обслуживанию и качеству в сервисе;
2. Провести сравнительный анализ направлений развития индустрии красоты в России и мире;
3. Выявить проблемы рынка индустрии красоты в России и рассмотреть мероприятия по совершенствованию сервисного обслуживания в салонах красоты.

Объектом исследования является салон красоты «Nail Now».

Предмет исследования – сервисное обслуживание клиентов в салоне красоты.

Методами, использованными в работе, являются методы анализа, сравнения, метод опроса.

Практическая значимость исследования заключается в разработке предложений по повышению качества обслуживания в салоне «Nail Now».

Структура работы. Работа состоит из введения, трех глав, заключения,

списка используемых источников и приложений.

В первой главе «Теоретические аспекты исследования сервисного обслуживания в салонах красоты» описывается характеристика услуг и обслуживания в салонах красоты, а также анализируется отечественный и зарубежный опыт.

Во второй главе «Анализ организации сервисного обслуживания в салонах красоты» описывается характеристика и услуги салона красоты «NAIL NOW».

В заключительной главе «Разработка мероприятий по совершенствованию сервисного обслуживания в салонах красоты» мы предлагаем способы улучшения сервисного обслуживания для повышения качества сервиса.

Основное содержание работы. Первая глава «Теоретические аспекты анализа качества обслуживания на предприятиях торговли» посвящена изучению теоретических основ качества обслуживания: понятие, сущность.

Обслуживание – это деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг. В соответствии с определением ГОСТ Р ИСО 10002 обслуживание – это взаимодействие организации с потребителем (заказчиком) на всех этапах оказания услуги.

Сервисное обслуживание – совокупность видов деятельности компании, позволяющая клиентам рационально и полноценно эксплуатировать приобретенный под заказ товар и услугу.

Все предоставляемые услуги должны соответствовать нормативным и техническим требованиям, требованиям безопасности, исполнитель услуг обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, технических регламентах, санитарных, противопожарных правилах и других нормативных документах обязательные требования к качеству услуг.

Бытовое обслуживание населения имеет целый ряд особенностей: в основе деятельности предприятий бытового обслуживания лежит оказание

услуг конкретному заказчику в соответствии с его индивидуальными запросами и вкусами.

Процесс облуживания – последовательно протекающая во времени смена стадий доведения услуги до потребителя. Этот процесс должен быть рациональным, протекать с минимальными затратами времени на осуществление всех стадий доведения услуги до потребителя.

Особое значение в предприятиях типа салонов красоты (парикмахерских) уделяется форме облуживания.

Форма облуживания — это способ доведения услуги до потребителя, позволяющий организовать и регулировать взаимоотношения между предприятием бытового облуживания и заказчиком.

Прогрессивная форма облуживания является более предпочтительной для потребителей различных видов услуг.

Преимуществами прогрессивных форм облуживания являются:

- экономия времени заказчика на получение услуги;
- удобство и комфорт при пользовании услугами;
- увеличение прибыли от предоставления услуг.

Это значит, что прогрессивная форма облуживания должна быть одинаково выгодна как для клиента, так и для предприятия.

Показателями качества оказания услуги могут служить следующие критерии:

- удобство расположения салона красоты;
- удобство времени работы и системы записи;
- чистота и уют в салоне;
- обходительность, вежливость персонала;
- качество и количество необходимого оборудования, инструментов и используемых материалов;
- объем предоставляемых услуг;
- хорошая реклама салона;
- опрятность и профессиональный вид персонала;

- положительные отзывы клиентов, наличие постоянных клиентов.

Сервис, качественное обслуживание определяется с помощью наблюдения, мнения клиентов. Клиент, посещая салон, в первую очередь обращает внимание на администратора, его отношение к клиентам, сервис.

Парикмахерское дело зародилось еще в Древнем Египте, где брили бороды и головы, применялись парики из окрашенного папируса и шерсти животных.

В Древней Греции парикмахерское дело вышло на новый уровень. Этому ремеслу стало уделяться больше внимания, были созданы первые прообразы салонов. Римляне продолжили традиции греков, привнеся новые технологии. Так прически украшали всевозможными способами, с применением склеивающих составов, отдельных прядей, вплетенных в них.

Во Франции, был изобретен парик с длинными завитыми локонами, который спустя время стал известен всему миру.

К началу XX века они уже могли предложить осветление волос, завивку с помощью электрического аппарата и шестимесячную завивку — перманент.

В России парикмахерское искусство стало распространяться только после Петровских реформ, когда женщины получили большую свободу и могли носить объемные прически, украшенные драгоценными камнями. Мужчинам было велено стричь бороды, а после на смену стрижки пришла мода на парики. После 60-х годов в моду входит плетение волос, даже мужчины начинают себе делать химическую завивку.

В 1991 году, с созданием Академии парикмахерского мастерства под руководством Долорес Кондрашовой стало возможным обучение этой профессии на самом высоком уровне на базе немецкой школы обучения.

В настоящее время существует ГОСТ Р 51 142 — 2019 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты». Настоящий стандарт устанавливает требования к качеству, в том числе безопасности услуг,

классификацию услуг парикмахерских и салонов красоты, а также общие технические условия к их предоставлению.

Услуги салонов красоты относятся к бытовым услугам. Бытовые услуги – платные услуги, которые оказываются физическим лицам.

Салон красоты – это заведение, которое занимается косметическим обслуживанием, как женщин, так и мужчин.

Отличие салона красоты от парикмахерской заключается в том, что парикмахерская специализируется только на волосах, а салон является многопрофильным заведением.

Объем мирового рынка профессиональных парикмахерских услуг составляет \$150 млрд. в год. Доля доходов сетевых салонов в США составляет более 80% от всех парикмахерских и салонов красоты. В Великобритании и Франции, согласно исследованиям, доля сетей чуть ниже – порядка 70%.

Существуют три основных типа салонов красоты: эконом-класса, бизнес-класса, премиум, или люкс-класса.

Салоны красоты эконом-класса специализируются на не дорогих и, как правило, традиционных услуг. Это окрашивание, стрижка. Кроме того, в таких салонах есть и дополнительные услуги – маникюр и педикюр. В салонах работают, как правило, начинающие специалисты с небольшим стажем работы.

Салоны бизнес-класса привлекают количеством, качеством услуг и индивидуальным подходом к каждому клиенту. Цены за стрижку и укладку варьируются от 1000 до 3000 рублей. Как правило, в салонах данного класса есть магазин сопутствующих товаров, где можно купить средства по уходу за ногтями, волосами, а также аксессуары. По сравнению с парикмахерской эконом-класса, такой салон предлагает расширенный перечень услуг. В подобных заведениях работает персонал с более высокой квалификацией.

В салонах премиум-класса предоставляются эксклюзивные, не стандартные услуги – по уходу за кожей тела и лица, волосами, а также ароматерапия, SPA-процедуры, массаж всех видов.

В салонах люкс-класса все продумано до мелочей, включая тщательно подобранный и вежливый персонал, «грамотное» освещение, модный интерьер, освежающий запах, даже легкая и расслабляющая музыка во время процедур. Отличительный признак салонов красоты высшего класса – эксклюзивные услуги.

Рынок салонов красоты России считается одним из самых привлекательных для мировых компаний. Прежде всего, это связано с тем, что российские женщины изначально тратят на косметические продукты и процедуры гораздо больше, чем европейки и азиатки.

К примеру, жительницы Испании, Греции и Португалии готовы тратить около 260 долларов США в год на косметические услуги, для Швейцарии этот показатель немного меньше – 230 долларов.

Говоря о девушках России, то эта сумма колеблется в пределах 90 долларов США.

Основной деятельностью салонов красоты в разных странах является определённая универсальность.

В странах, чьё население исповедует ислам, к салонам красоты особое отношение, особенно у клиенток, носящих хиджаб. Абсолютно весь персонал состоит исключительно из женщин, благодаря этому клиентки чувствуют комфорт и чувствуют себя в безопасности.

Японии – предоставляет инновационные косметологические услуги. В особенности, для коррекции фигуры используют процедуры, которые объединяют массаж и воздействие радиоволн.

Индийцы очень заинтересованы в органической косметике, содержащей в себе натуральный мед, компоненты из сандалового дерева, кокосового ореха, куркумы, кунжутного масла и миндаля.

В рамках второй главы «Анализ организации сервисного обслуживания в салонах красоты» проанализированы основные инструменты обслуживания посетителей, а также дана характеристика салона «Nail Now».

Салон «NAIL NOW» – работает на рынке красоты с 6 июня 2018 года. Сегодня «NAIL NOW» является одним из лидеров среди оказания услуг маникюра и педикюра в городе Саратове. По уровню стерилизационной и дезинфекционной оснащённости салон «NAIL NOW» обгоняет многие лучшие салоны маникюра и педикюра.

Для организации салона было арендовано жилое помещение на первом этаже дома, в центре города. Основной задачей салона маникюра и педикюра «NAIL NOW» является предоставление услуг потребителю на профессиональном уровне, используя профессиональные качественные материалы, оборудование и высококвалифицированный персонал.

Местонахождение салона: Россия, ул. Советская, 42, Саратов, Саратовская обл., 410056

Главная цель автоматизации салона «NAIL NOW» – это поднять на новый качественный уровень процессы управления за счет использования информационных технологий в деловых взаимоотношениях, при работе с документами, а также совершенствование системы коммуникаций с клиентами.

Видами деятельности салона являются:

- осуществление торговли маникюрного и педикюрного материала;
- оказание услуг высокого качества;
- маркетинг, менеджмент, рекламная деятельность и т.п.

Организационная структура управления салона «NAIL NOW» является линейной. Цель такой структуры – это устойчивый рост выручки; подразделения высокого уровня сервиса; обеспечение высокого профильного уровня персонала.

Директор салона красоты:

Руководит деятельностью салона красоты, оформляет и получает документы, заключает договоры на коммунальное и иное обслуживание, издает приказы, принимает, перемещает и увольняет работников салона красоты, устанавливает обязанности работников салона красоты.

В обязанности администратора входит составление расписания работы мастеров, ознакомление клиентов с перечнем услуг салона, допродажи, то есть предложение клиентам сопутствующих услуг и товаров, контроль запасов косметических средств и расходных материалов, решение текущих вопросов с персоналом, ответы на телефонные звонки и хозяйственное обеспечение салона.

Под качеством услуг посетители понимают:

- видимый результат,
- отношение персонала,
- хорошую организацию работы салона.

А также немало важно для клиента:

- стоимость услуг,
- атмосфера салона,
- доброжелательное отношение и чистота

Несмотря на то, что салон «Nail Now» относится к салонам эконом-класса, цены на предоставляемые услуги немного выше, чем у салонов-конкурентов. Это объясняется высоким качеством используемого оборудования и материалов, а также работой высококвалифицированных мастеров. Проведя анализ конкурентов, я пришла к выводу, что необходимо разработать грамотную рекламную кампанию, результаты которой должны благоприятно сказаться на дальнейшей работе салона.

Нам важен каждый клиент нашего салона, поэтому в целях улучшения качества обслуживания и выявления потребностей клиентов, я провела опрос клиентов нашего салона. Всех клиентов устраивают цены и качество нашего салона, некоторые хотели бы видеть и новые виды услуг. Мы учли их

пожелания и в скором времени планируем расширяться, это позволит ввести новые виды услуг.

Как известно, на эффективность деятельности предприятий влияет ряд внешних и внутренних факторов. В этой связи предприятия анализируют риски, связанные с изменением во внутренней и внешней среде.

Примером такой ситуации можно считать пандемию коронавируса, охватившую мир с декабря 2019 года.

В связи с этим все работодатели были обязаны:

- выполнять требования санитарного законодательства;
- проводить санитарно-противоэпидемические мероприятия;
- обеспечивать безопасность для здоровья человека выполняемых

работ и оказываемых услуг.

Сейчас ситуация изменилась, мы снова перешли к работе без ограничений.

Для того, чтобы сервис в салоне красоты стал непревзойденным, нам не надо тратить огромные деньги. Просто необходимо следовать нескольким простым правилам.

1. сервис всегда должен сопровождаться улыбкой;
2. умение общаться — залог успеха;
3. содержим салон красоты в полной чистоте;
4. подключаем клиентов к улучшению уровня сервиса;
5. знаем свои услуги и продукты;
6. поддерживаем прочную связь с клиентами;
7. запоминаем детали;
8. необходимо быть твердым и упорным;
9. подключаем весь персонал к работе над сервисом;
10. постоянно удивляем своих клиентов.

В третьей главе «Разработка мероприятий по совершенствованию сервисного обслуживания в салонах красоты» мы предлагаем способы улучшения сервисного обслуживания для повышения качества сервиса.

Основными целями деятельности салона «Nail Now» должны являться: увеличение темпа роста прибыли, повышение объема реализации услуг и товаров, расширение сегмента рынка, помощь клиентам узнать о салоне как можно больше положительной информации, повышение эффективности использования капитала, повышение удовлетворенности потребителей товарами и услугами, повышение качества обслуживания, рост конкурентоспособности.

Эти цели можно достичь следующим образом:

- с помощью рекламы;
- закупать только качественные материалы и оборудование;
- внедрить новые виды услуг;
- цены на товары и услуги установить ниже, чем у конкурентов;
- включить розничную торговлю косметическими и парфюмерными товарами;
- постоянно повышать квалификацию мастеров данной организации;
- посещать различные тренинги и мастер классы;
- необходимо мотивировать персонал;
- стараться занять более лидирующие позиции на рынке;
- предлагать более дорогие услуги;
- предлагать сопутствующие услуги.

Заключение. В ходе выполнения бакалаврской работы были рассмотрены все поставленные задачи и цели. Был изучен рынок парикмахерских услуг, рассмотрено и изучено понятие, и сущность услуг.

В данной работе была проведена характеристика салона красоты «Nail Now», в которой были раскрыты и показаны все аспекты и услуги, оказываемые данным предприятием. Также выявлены сильные и слабые стороны салона «Nail Now». Поэтому, для улучшения качества сервисного обслуживания нами предлагается: закупать только качественные материалы и оборудование, внедрить новые виды услуг, цены на товары и услуги

установить ниже, чем у конкурентов, включить розничную торговлю косметическими товарами, постоянно повышать квалификацию мастеров, занять более лидирующие позиции на рынке услуг, а также разработать более грамотную рекламную политику.

С помощью научной литературы, собственных наблюдений и исследований, удалось рассмотреть специфику сервисной деятельности в индустрии красоты в России.

Для решения поставленных задач нами была дана характеристика индустрии красоты и сервисному обслуживанию, проведен анализ развития индустрии красоты в России, а также выявлены проблемы рынка индустрии красоты в России и рассмотрены мероприятия по совершенствованию сервисного обслуживания в салонах красоты.

Подводя итог проделанной работе, нужно отметить, что растет востребованность салонов красоты в России. Что касается салона красоты «Nail Now», то его успешная деятельность на рынке услуг в течение столь длительного времени говорит о конкурентоспособности предприятия. Качественно предоставляемые услуги, приятный сервис и комфортная внутренняя атмосфера в совокупности с демократическими ценами – все это позволяет салону красоты оставаться «на плаву», радовать своих гостей и делать их постоянными клиентами.

Качество услуг в салоне красоты держится на высоком уровне. Для этого используются новейшие технологии и материалы. Все сотрудники салона – высококвалифицированные специалисты, которые работают там несколько лет. Благодаря их мастерству и постоянному совершенствованию, предоставляемые услуги выполняются безукоризненно и отвечают пожеланиям клиентов. Если говорить о перспективах развития салона красоты, то, я считаю, что они, несомненно, есть. Предприятие может расширяться, превращаясь, к примеру, в крупный центр индустрии красоты.