

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Управление качеством услуг в beauty-индустрии (на примере студии  
реконструкции волос «Victoria Velker»)**

**АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки 4 курса 431 группы

направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

**Кудиной Валерии Владимировны**

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

\_\_\_\_\_

Т.В. Темякова

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

\_\_\_\_\_

Т.В. Черевичко

Саратов 2022

**ВВЕДЕНИЕ.** Beauty-индустрия является динамично развивающимся сегментом рынка в России, поэтому требует детального исследования. В 2021 году объем российского рынка услуг парикмахерских и салонов красоты превысил 150 млрд рублей, увеличившись на 46,9% в сравнении с предыдущим годом ранее. Таким образом, рынок полностью восстановился после кризиса. Об этом исследовательская компания NeoAnalytics сообщила в марте 2022 года<sup>1</sup>. При этом в исследованиях отмечается, что существенную конкуренцию салонам составляют самозанятые работники. За минувший год число самозанятых в сфере красоты выросло в восемь раз. Отмечалось, что эта область – вторая по привлекательности для работы на себя после создания видео- и аудиоконтента<sup>2</sup>.

В связи с этим очень актуально исследовать менеджмент качества услуг студии и салонов, которые за счет централизованного управления позволяют оказывать стандартизированные услуги. Успешность работы студий красоты во многом зависит от качества предоставляемых услуг. Качество предоставляемых услуг напрямую влияет на прибыль и на возможность привлечения новых клиентов. Организация с низким качеством услуг рискует остаться без клиентов и не получать прибыли.

Количество предприятий beauty-сферы растет с каждым днём, данный спрос обусловлен возрастающим интересом граждан к различного рода услугам индустрии красоты. Люди находят достаточно заманчивым предложение, когда достаточно заплатить квалифицированному мастеру, и волосы, ногти, брови или ресницы будут отвечать последнему писку моды, а также выглядеть красиво и ухоженно.

Качество услуг неразрывно связано с руководством, которое реализует управленческие решения в сфере контроля и мотивации. Руководство

---

<sup>1</sup> Салоны красоты и парикмахерские в России- [Электронный ресурс] – URL: <https://clck.ru/h2Ye2> (Дата обращения 12.05.2022)

<sup>2</sup> В России за год доля салонов красоты снизилась - [Электронный ресурс] – URL: <https://iz.ru/1138929/2021-03-18/v-rossii-za-god-dolia-salono-v-krasoty-snizilas-na-10> (Дата обращения 12.05.2022)

напрямую влияет на уровень оказываемых услуг: контролирует работников, качество материалов, обстановку студии. Данные факторы сказываются на клиенте.

**Цель бакалаврской работы** – на основе изучения содержания управления качеством услуг в beauty-индустрии проанализировать управление качеством услуг студии реконструкции волос «Victoria Velker» и предложить рекомендации по его совершенствованию.

На основе поставленной цели выделены следующие **задачи**:

1. Исследовать экономико-правовой аспект понятия управления качеством услуг;
2. Рассмотреть выбор метода оценки качества услуг в индустрии красоты как основу управляющего воздействия в области качества;
3. Изучить инструменты управления качеством услуг в beauty-индустрии;
4. Дать общую характеристику студии реконструкции волос «Victoria Velker»;
5. Исследовать качество услуг студии реконструкции волос «Victoria Velker»;
6. Оценить эффективность управленческой деятельности студии реконструкции волос «Victoria Velker» в сфере качества услуг;
7. Разработать рекомендации по совершенствованию системы управления качеством услуг студии реконструкции волос «Victoria Velker».

При написании работы были использованы труды различных авторов. Хилл Н., Брайерли Дж., Мак-Дуголл Р. в своей работе «Как измерить удовлетворенность клиентов»<sup>1</sup> рассматривают систему приемов и объективных измерителей, показывающих субъективный уровень удовлетворенности клиентов, за счет которых компании могут получить ощутимые конкурентные преимущества.

---

<sup>1</sup> Хилл Н. Как измерить удовлетворенность клиентов / Хилл Н., Брайерли Дж., Мак-Дуголл Р. Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 176 с.

Лавлок Кристофер в работе «Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия»<sup>1</sup> затрагивает ключевые концепции и понятия менеджмента услуг. В этой работе рассматривается поведение потребителей на рынке услуг, работа с целевой аудиторией и совершенствование сервисного процесса.

М.М. Кане в работе «Системы, методы и инструменты менеджмента качества»<sup>2</sup> затрагивает опыт применения и развития менеджмента качества в разных странах. Подробно описываются создание, внедрение и совершенствование менеджмента качества согласно требованиям стандартов ISO серии 9000. Также в работе отдельная глава посвящена оценке системы менеджмента качества. М. М. Кане подробно описывает методы и инструменты управления качеством, в том числе FMEA, Семь новых инструментов контроля качества, контрольных листов, графики и диаграммы. Также исследуемой проблематикой занимались и другие отечественные и зарубежные ученые, такие, как Т. А. Голубева, Н. В. Мамон<sup>3</sup>, Ю. Н. Конанова, Н. В. Терещенко<sup>4</sup>, А. Ю. Курочкина<sup>5</sup>, А. И. Макаровская<sup>6</sup>, Ю. М. Осипенко<sup>7</sup>, Т. Н. Прокопец<sup>8</sup>, Д. И. Рахмонова<sup>9</sup>. Практическая значимость исследования заключается в разработке

---

<sup>1</sup> Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия/ Лавлок, К. — М.:Издательский дом «Вильямс», 2005. 4-е издание. — 1008 с.

<sup>2</sup> Кане, М. М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учеб. пособие/ М.М.Кане [и др.]. – СПб.: Питер, 2009. -560 с.

<sup>3</sup> Голубева, Т. А. Методика оценки качества услуг в сфере индустрии красоты/ Т. А. Голубева, Н. В. Мамон - Кострома: Вестник Костромского государственного технологического университета. Серия: Экономические науки, 2011. - № 1 (1).- С. 40-43.

<sup>4</sup> Конанова Ю. Н., Современные методические подходы к оценке качества сервисных услуг/ Ю. Н. Конанова, Н. Н. Терещенко. //Экономика и предпринимательство. – 2019. – №. 4. – С. 632-637.

<sup>5</sup> Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг/ А.Ю.Курочкина . Учебник и практикум / Москва, 2020. Сер. 76 Высшее образование (2-е изд., испр. и доп)

<sup>6</sup> Макаровская А. И. Методические основы менеджмента качества сервисного обслуживания / А. И. Макаровская/ Уфа: Сборник статей по итогам Международной научно-практической конференции. 2018. – с. 57-60

<sup>7</sup> Осипенко, Ю. М. «Тайный покупатель» как инструмент управления качеством предоставления услуг/ Ю. М. Осипенко //Студент: наука, профессия, жизнь. – 2014. – С. 373-378.

<sup>8</sup> Прокопец, Т. Н. Анализ метода оценки качества предоставляемых услуг сервисных предприятий / Т. Н. Прокопец, С. Н. Комарова, В.А. Логвинова – Краснодар: Вестник Академии знаний, 2020. – с. 268-273.

<sup>9</sup> Рахмонова Д. И. Управление качеством на предприятиях сервиса / Д. И. Рахмонова // Качество в производственных и социально-экономических системах. – 2021. – С. 166-169.

рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством услуг студии реконструкции волос «Victoria Velker».

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемых источников и приложений.

В первой главе рассматривается управление качеством услуг с экономико-правовой точки зрения, методы оценки качества услуг в индустрии красоты, инструменты управления качеством услуг в beauty-индустрии. Во второй главе дана общая характеристика студии, оценены качество услуг и эффективность управленческой деятельности студии в сфере качества услуг, предложены мероприятия по совершенствованию системы управления качеством услуг студии. В заключении подведены общие итоги, изложены основные выводы.

В приложениях представлены перечень требований к исполнителям услуг парикмахерских и салонов красоты в соответствии с их категорией, сертификат о прохождении курса «Кератин. Перезагрузка», сертификат курса «Работа над ошибками», таблица со SWOT-анализом студии реконструкции волос «Victoria Velker», таблица, содержащая систему управления качеством услуг студии реконструкции волос «Victoria Velker», пример опроса о качестве услуг в Google Формах, технологический стандарт оказания услуг студии реконструкции волос «Victoria Velker», журнал учета качества предстерилизационной обработки.

**ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ.** Качество является сложной и универсальной характеристикой, которая имеет множество различных особенностей и нюансов. Это понятие можно рассмотреть с философской, экономической, юридической, правовой, социальной и технической стороны. При рассмотрении качества услуг нужно дать характеристику такому понятию как услуга. Услуга - процесс, состоящий из взаимосвязанных, последовательно идущих и рационально выстроенных этапов, каждый из которых может быть

выполнен с целью удовлетворения потребности в получении услуги<sup>1</sup>. Услуга имеет ряд отличий от товара, эти отличия также тесно связаны с характеристикой качества услуг. Под качеством услуги понимается совокупность свойств, обуславливающих ее способность удовлетворить определенные потребности (нужды) клиентов. Требования к качеству услуг - совокупность требований к свойствам услуг, обуславливающих их способность удовлетворять потребности заказчика.

Управление качеством услуг – скоординированная деятельность, которая состоит в направлении и контроле действий в отношении поддержания и улучшения качества на протяжении всего жизненного цикла услуги. Экономический аспект управления качеством услуг выражается в снижении затрат и повышении прибыли организации через управление качеством. Юридическая ответственность за качество – это обязательства, которые возлагаются на провайдера услуг по возмещению убытков, происшедших в результате нанесения травм, повреждения собственности или возникновения другого вреда, которые вызваны услугами. Чтобы не понести юридическую ответственность за качество, организация обязана постоянно обеспечивать высокое качество услуг.

Для анализа методов, которые могут использоваться для оценки качества в выбранной сфере рассмотрим само понятие индустрия красоты. Индустрия красоты — отрасль, занимающаяся косметическим обслуживанием. Речь идёт о салонах красоты, к которым также относятся парикмахерские, SPA-салоны и др. организации. Качество услуг в сфере красоты регулирует большое количество стандартов.

Существуют различные методы оценки качества услуг, которые выбираются в зависимости от целей и предпочтений предприятия сферы сервиса, можно также комбинировать между собой различные методы, чтобы удостовериться в правильности полученных результатов. При этом следует

---

<sup>1</sup> Король А. Н., Услуги: определение и классификация/ А. Н. Король, С. А. Хлынов. //Ученые заметки ТОГУ. – 2014. – Т. 5. – №. 4. – С. 1323-1328.

выделить пять концептуально отличающихся друг от друга методов, которые обладают большой популярностью и на практике показали себя как эффективные. Речь идет о методе критических случаев, методе SERQUAL, методе SERVPERF, методе INDSERV и методе Кано<sup>1</sup>.

Для оценки качества определенной услуги в индустрии красоты можно также использовать следующие критерии, которые наиболее ярко могут отразить ситуацию с качеством: безопасность используемой косметики, соответствие помещений требованиям санитарных правил, наличие должной квалификации у сотрудника. Стоит сказать, что по данным критериям качество можно анализировать не только со стороны руководства, но и со стороны клиента.

В индустрии красоты для оценки качества также может быть использован метод тайного покупателя: когда человек анализирует предоставленную ему услугу по определенному опроснику.

Под инструментами управления качеством можно понимать методы, которые в основе своей используют качественные показатели об объекте (продукции, процессе, системе)<sup>2</sup>. Данные методы помогают упорядочить информацию, структурировать ее в соответствии с логическими правилами и применять для принятия обоснованных управленческих решений.

Выделяют несколько категорий методов управления качеством: административные методы, инженерно-технологические методы, статические методы, экономические методы, социально-психологические методы и экспертные методы. Так же в работе были рассмотрены семь основных инструментов качества - набор очень простых графических методов, которые были определены как наиболее полезные для решения простых, повседневных

---

<sup>1</sup> Хилл Н. Как измерить удовлетворенность клиентов / Хилл Н., Брайерли Дж., Мак-Дуголл Р Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 176 с.

<sup>2</sup> Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия/ Лавлок, К. — М.Издательский дом «Вильямс», 2005. 4-е издание. — 1008 с.

вопросов, связанных с качеством<sup>1</sup>: диаграмма Исикавы<sup>2</sup>, контрольный лист, гистограмма, диаграмма Парето, метод стратификации, диаграмма разброса или диаграмма рассеивания, контрольная карта. Выделенные инструменты управления качеством подходят для различных организаций в сфере услуг, так как являются универсальными и их можно подстроить под организации, задействованные в beauty-индустрии.

В практической части работы был проведён анализ управления качеством услуг студии реконструкции волос «Victoria Velker». Студия реконструкции волос "Victoria Velker" находится в городе Саратове. Форма собственности – ИП. ИП включен в Реестр малого и среднего предпринимательства, категория: микропредприятие.

Основным видом деятельности является «Предоставление косметических услуг парикмахерскими и салонами красоты». Студия осуществляет свою деятельность в beauty-сфере и предлагает следующие услуги: наноластика волос, кератиновое выпрямление, ботокс для волос, холодное восстановление, полировка волос, насыщение кончиков ботоксом, пилинг кожи головы, различные виды окрашивания волос, в том числе тонирование, сложное окрашивание и другие.

Основной задачей студии является предоставление качественных услуг, связанных с волосами, на профессиональном уровне при помощи профессиональных материалов и техники, выполненные мастерами высокой квалификации.

Всеми вопросами, связанными с управлением, занимается индивидуальный предприниматель, и качество оказанных услуг во многом зависит от него. Оценка качества услуг студии проводилась с помощью следующих критериев: качество материалов, качество техники, качество

---

<sup>1</sup> Кане, М. М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учеб. пособие/ М.М.Кане [и др.]. – СПб.: Питер, 2009. -560 с.

<sup>2</sup> Прокопец, Т. Н. Анализ метода оценки качества предоставляемых услуг сервисных предприятий/ Т. Н. Прокопец, С. Н. Комарова, В.А. Логвинова – Краснодар: Вестник Академии знаний, 2020. – с. 268-273.



обслуживания и качество работы мастеров. Качество продукции в салоне соответствует государственному стандарту РФ “Продукция парфюмерно-косметическая”<sup>1</sup>, а также выполняет своё функциональное назначение. В студии клиентов располагают в комфортных регулируемых креслах. Также существует удобная мойка для головы, необходимая для осуществления процедур с волосами. Мастера же ходят в фартуках, что является элементом фирменного стиля предприятия, а также удобно при работе. Мастера работают в одноразовых перчатках, масках, используют одноразовые расходники, а также соблюдают чистоту и стерильность. Существенным минусом является то, что в студии отсутствуют специальные вытяжки для кератина. Так как составы, используемые в работе, являются токсичными, вытяжка должна обеспечивать комфортное нахождение клиента и мастера в салоне. Процедура кератинового выпрямления химически опасна для дыхательных органов, но собственник бизнеса не реагирует на просьбы мастеров о приобретении специальных респираторов для работы.

Оценку качества услуг со стороны руководства студии нельзя назвать эффективной. В основном оценка проводилась с помощью изучения отзывов клиентов в социальных сетях Telegram и Вконтакте и отсутствуют на других ресурсах, поэтому не дают полную картину

Мы провели анализ организации и выявили отсутствие системы контроля качества, потому что контроль качества в студии сводится только к анализу достаточно скудных отзывов и закупке предпринимателем необходимых материалов. Управленческая деятельность в сфере качества услуг не может быть эффективной, если в организации нет определенной системы, на основе которой руководитель систематически оценивает качество. Помимо системы контроля качества, отсутствует и система управления качеством: сотрудники трудятся на проценте, но у них отсутствуют организационные стандарты качества.

---

<sup>1</sup> ГОСТ 32117-2013. Продукция парфюмерно-косметическая. Информация для потребителя. Общие требования. - М., Стандартинформ, 2019

По финансовым показателям организации за 2020 год можно сделать вывод, что управленческие решения не позволили данной организации оптимизировать расходы предприятия под кризисные условия и найти дополнительные источники дохода, которые бы позволили перекрыть имеющиеся расходы, значит управленческие решения принимаются неэффективно.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.** Итак, проведенный анализ управление качеством услуг в beauty-индустрии на примере студии реконструкции волос «Victoria Velker» позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

В результате проведенного теоретического анализа существующих источников, было выявлено, что услугу сложно проанализировать с позиции качества, так как во многом при оценке задействованы субъективные факторы, при этом услуга часто не имеет материального выражения или для полной оценки потребитель должен обладать определенными экспертными знаниями. В связи с этим так важно знать методы оценки качества, которые помогают анализировать удовлетворенность клиента, а также многочисленные факторы, влияющие на качество. Метод оценки стоит выбирать исходя из конкретных целей и потребностей. Выбор метода оценки очень важен, так как на основе полученных данных будет приниматься управленческое решение, напрямую влияющее на организацию.

Теоретический анализ показал, решение по улучшению качества услуги, которое направлено на изменение технологического процесса, в любом случае, должно учитывать особенности услуги. Экономические, социально-психологические и экспертные методы практически не отличаются на различных предприятиях сферы сервиса, так как затрагивают в основном управляющий персонал или мотивацию сотрудников. Но специфика оказания конкретной услуги также имеет огромное влияние.

На наш взгляд, особенно важно отметить, что основными особенностями управления качеством услуг в beauty-индустрии является то, что качество – это

многообразное понятие, поэтому и управление качеством услуг можно рассматривать с различных позиций, чтобы достичь цели организации. В работе были выделены экономический и юридический аспекты, так как они наиболее важны для организаций. Юридический аспект затрагивает взаимодействие с надзорными органами. Экономический же аспект напрямую связан с прибылью, которая является целью любой коммерческой организации, поэтому так важно рассматривать управление качеством с этих двух позиций, чтобы по максимуму реализовать возможности организации.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований, исследование качества услуг студии реконструкции волос «Victoria Velker» и эффективности управленческой деятельности студии в сфере качества услуг. Оценка качества услуг была проведена с помощью метода тайного покупателя, который показал, что при обслуживании одного из тайных покупателей мастер забыл надеть маску. Наличие маски, перчаток и других средств защиты обязательно и особенно важно при нестабильной эпидемиологической ситуации. Отсутствие этого фактора не только неприятно для клиента, но и может стать опасным для здоровья клиента. Также в студии отсутствовала вытяжка для кератина, из-за этого у обеих клиенток щипало глаза во время процедуры.

Также была проведена оценка качества услуг методом Кано. По методу Кано, к необходимым факторам клиенты отнесли соблюдение санитарно-эпидемиологического режима, что является важным фактором в условиях пандемии, а также является базисом для любого предприятия, оказывающего услуги в beauty-индустрии. Также сюда была отнесена грамотная консультация, которая является основой для выбора клиентом предприятия.

Для анализа эффективности управленческих решений в сфере контроля качества была составлена диаграмма Исикавы, которая позволила выявить, что на неудовлетворительное качество услуг студии могут влиять различные факторы – это сотрудники, оснащение студии, управленческие решения и процесс оказания услуги. Негативно сказывается на факторе управления

отсутствие регламентов и отсутствие интереса руководства к качеству оказания услуг. На процесс влияет отсутствие контроля и стандартов. Существенным минусом является отсутствие специальных масок для работников и вытяжки.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была определена основная проблема – отсутствие системы контроля качества со стороны руководства.

Для решения данной проблемы были разработаны мероприятия, цель которых состоит в совершенствовании методов реализации управленческих решений в сфере контроля качества. Задачи данных мероприятий включают: введение технологического стандарта качества оказания услуг, введение опросных листов, покупка вытяжки и масок-респираторов.

Разработанные мероприятия позволят оставлять качество услуг на высоком уровне, а, значит, удерживать старых клиентов и привлекать новых, это, как минимум, позволит увеличить выручку на требуемые 5,1%, чтобы обеспечить компенсацию расходов на нововведения. что не повлечет за собой еще больший разрыв между выручкой и издержками, однако целевой установкой студии после внедрения описанных мероприятий является рост выручки на 23,3%, чтобы организация могла выйти на уровень нулевой прибыли.