

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

**Совершенствование организации процесса оказания услуг в beauty-  
индустрии (на примере салона красоты «В Салон», г. Саратов)**

**АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ**

студентки 5 курса 551 группы  
направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

**Ерофеевой Светланы Витальевны**

Научный руководитель

доцент, к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_  
должность, уч.степень, звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Т. В. Темякова

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

профессор, д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_  
должность, уч.степень, звание

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Т. В. Черевичко

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Саратов 2025

**Введение.** *Актуальность выбранной темы* определяется тем, что индустрия красоты является динамично развивающейся сферой, которая играет важную роль в формировании имиджа и самореализации человека. В условиях конкурентного рынка качество обслуживания и эффективная организация процессов оказания услуг становятся ключевыми факторами успеха салона красоты. В связи с этим совершенствование организации процесса оказания услуг в бьюти-индустрии приобретает особую актуальность, способствуя повышению уровня клиентского удовлетворения, увеличению лояльности и конкурентоспособности салонов.

**Цель исследования** – на основе изучения теоретических аспектов исследования организации процесса оказания услуг в beauty-индустрии проанализировать организацию производственного и обслуживающего процессов при оказании услуг в салоне красоты «В Салон», г. Саратов, и разработать рекомендации по их улучшению.

Реализация поставленной цели определена следующими задачами:

1. Изучить понятие и структуру процесса оказания услуг в beauty-индустрии.
2. Рассмотреть принципы организации производственного процесса при оказании услуг в beauty-индустрии.
3. Выявить особенности организации процесса обслуживания в сфере beauty-индустрии.
4. Дать общую характеристику салона красоты «В Салон», г. Саратов.
5. Исследовать текущее состояние организации производственного процесса при реализации услуг в салоне красоты «В Салон».
6. Изучить организацию процесса обслуживания в салоне красоты «В Салон», г. Саратов.
7. Разработать мероприятия по улучшению процесса оказания услуг в салоне красоты «В Салон» и оценить их эффективность.

В основу исследования бьюти-индустрии легли научные труды, посвященные тенденциям развития салонов красоты и их влияния на поведение

потребителя, таких авторов, как Ю.И. Николаева<sup>1</sup>, О.И. Вапнярская<sup>2</sup> и Т. Карасева<sup>3</sup>. Эти исследования позволяют выявить ключевые факторы, формирующие предпочтения клиентов, определить новые направления в предоставлении услуг и разработать эффективные стратегии маркетинга и управления.

Также в основу исследования легли научные труды О.В. Аристов<sup>4</sup>, Т.А. Салимовой<sup>5</sup>, В.В. Гончарук<sup>6</sup>, Т.А. Голубевой<sup>7</sup>, Т.Д. Показановой<sup>8</sup>, Д.И. Рахмоновой<sup>9</sup>. Использование их концепций и методов управления качеством позволяет разработать системы контроля и повышения стандартов обслуживания, что способствует повышению удовлетворенности клиентов, укреплению репутации салона и достижению конкурентных преимуществ.

---

<sup>1</sup> Николаева Ю. И. Тенденции развития рынка салонов красоты в РФ / Ю. И. Николаева // Вестник современных исследований. - 2020.

<sup>2</sup> Вапнярская О.И. Поведение потребителей в сфере услуг: основные особенности // Маркетинг услуг. – 2008. – №1(13). – с. 18-24.

<sup>3</sup> Татьяна Карасева, сервисное поведение в салоне красоты. – URL: <http://tvkaraseva.ru/blog/kak-pravilno-organizovat-servis-v-salone-krasoty.html> (дата обращения 13.05.2025). – Загл. с экрана

<sup>4</sup> Аристов, О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 224 с.

<sup>5</sup> Салимова Т.А. Управление качеством. – М.: Омега-Л, 2007. – 414 с.

<sup>6</sup> Гончарук, В. В. Выбор метода оценки качества услуг в индустрии красоты как основа управляющего воздействия в области качества / В. В. Гончарук // Туризм, сервис и гостеприимство: перспективы развития : сборник статей Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Ялта, 23–29 сентября 2024 года. – Херсон: ФГБОУ ВО «Херсонский государственной педагогический университет», 2024. – С. 183-187.

<sup>7</sup> Голубева, Т. А. Методика оценки качества услуг в сфере индустрии красоты / Т. А. Голубева, Н. В. Мамон // Вестник Костромского государственного технологического университета. Серия: Экономические науки. – 2011. – № 1(1). – С. 40-43.

<sup>8</sup> Показанова, Т. Д. Требования к качеству услуг на примере салона красоты / Т. Д. Показанова // ФОРМИРОВАНИЕ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ : сборник статей Международной научно-практической конференции, Тюмень, 15 марта 2019 года. – Тюмень: Общество с ограниченной ответственностью "Аэтерна", 2019. – С. 52-54.

<sup>9</sup> Рахмонова, Д. И. Информатизация услуг как фактор повышения качества сервиса в индустрии красоты / Д. И. Рахмонова, М. А. Кизелевич, А. Я. Габидуллина // Качество продукции: контроль, управление, повышение, планирование : Сборник научных трудов 7-й Международной молодежной научно-практической конференции. В 3-х томах, Курск, 12 ноября 2020 года / Отв. редактор Е.В. Павлов. Том 3. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2020. – С. 84-86.

**Научная новизна** данного исследования состоит в анализе эффективности внедрения новых технологий и услуг в салоне красоты с целью повышения конкурентоспособности.

**Практическая значимость** работы заключается в разработке и внедрении рекомендаций по улучшению организации процесса оказания услуг в салоне красоты «В Салон». Полученные выводы и рекомендации могут быть использованы руководством для последующего развития салона и способствуют развитию системы управления качеством в условиях современной бьюти-индустрии.

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

**Во введении** обосновывается актуальность работы, формулируются цели, задачи, анализируется степень разработанности проблемы, выявляются новизна и практическая значимость, дается структура работы с кратким содержанием.

**В первой главе** собран теоретический материал по теме исследования, где рассматриваются понятия «бьюти-индустрии», перечисляются виды и процессы бьюти-услуг, принципы организации услуг, а также рассматривается понятие «стандартизация в салоне красоты» и приводятся его цели и задачи.

**Во второй главе** рассматривается характеристика салона красоты «В Салон», его рентабельность и наличие стандартов, рассматривается организация процесса обслуживания, а также предложены мероприятия по совершенствованию процесса оказания услуг в салоне красоты «В Салон».

**В заключении** подводятся итоги проведенной работы, формулируются общие выводы исследования.

**Основное содержание.** Настоящее исследование посвящено анализу и оптимизации процессов оказания услуг в сфере бьюти-индустрии – динамично развивающейся отрасли, которая занимается предоставлением косметических, эстетических и релаксационных услуг с целью улучшения внешнего вида и повышения качества жизни клиентов.

В современном мире бьюти-индустрия играет ключевую роль в удовлетворении эстетических и гигиенических потребностей населения, активно внедряя новые технологии, расширяя ассортимент услуг и совершенствуя организационные подходы.

В первой главе «Теоретические основы исследования организации процесса оказания услуг в beauty-индустрии» особое внимание уделено процессу оказания услуг как основополагающему элементу деятельности салонов красоты и косметологических центров.

Процесс оказания услуги в бьюти-индустрии представляет собой систематическую последовательность действий, осуществляемых специалистами при непосредственном контакте с клиентами, направленных на достижение максимального удовлетворения их потребностей. Этот процесс включает в себя этапы предварительной записи, приветствия, проведения самой процедуры, завершения обслуживания и последующего взаимодействия с клиентом, такие как напоминания о повторных визитах и сбор обратной связи.

Также важной характеристикой процесса оказания услуг является его технологическая организованность, обеспечивающая соблюдение стандартов безопасности, гигиены и качества.

Анализ включает изучение технологических и вспомогательных компонентов производственного процесса, который основывается на использовании материалов, трудовых ресурсов и средств труда для восстановления или создания потребительских свойств услуг. Технологические операции обеспечивают изменение формы, размера и свойств материалов, а вспомогательные процессы способствуют поддержанию условий безопасности и гигиены.

В рамках исследования выявлены основные требования к обеспечению безопасности и качества услуг, такие как соблюдение сроков годности материалов, дезинфекция инструментов, учет противопоказаний и индивидуальных особенностей клиентов.

Работа демонстрирует, что успешное функционирование салонов красоты и косметологических центров обусловлено не только техническими аспектами, но и организационными факторами.

В числе ключевых задач – постоянное внедрение инноваций, автоматизация бизнес-процессов с использованием современных цифровых технологий (CRM-систем, онлайн-записи, аналитики), а также повышение экологической ответственности и устойчивости бизнеса через использование натуральных материалов и энергосберегающих технологий. Такой подход позволяет повысить эффективность обслуживания, снизить издержки и обеспечить высокий уровень клиентского сервиса.

Особое значение уделяется развитию уникальных услуг и созданию индивидуального клиентского опыта, что способствует повышению лояльности и конкурентоспособности предприятий.

В рамках исследования обсуждаются перспективы внедрения новых технологий, таких как виртуальная и дополненная реальность, нанотехнологии, биопринтинг и другие инновационные методы, которые могут значительно расширить возможности предоставляемых услуг и удовлетворить растущие требования потребителей.

В результате работы сформулированы рекомендации по оптимизации процессов оказания услуг, повышению их технологической эффективности и улучшению взаимодействия с клиентами. Внедрение предложенных мер поможет салонам красоты укрепить свои позиции на рынке, увеличить прибыль и обеспечить устойчивое развитие в условиях высокой конкуренции.

В целом, исследование подчеркивает важность системного подхода к управлению процессом оказания услуг в бьюти-индустрии, основанному на современных технологических, экологических и организационных трендах, что является залогом успешной деятельности предприятий отрасли.

В практической части исследования особое внимание уделяется анализу процесса оказания услуг в салоне красоты «В Салон», который является ключевым фактором формирования конкурентных преимуществ, уровня

клиентской удовлетворенности и финансовой эффективности деятельности предприятия.

При анализе салона красоты «В Салон» был произведен анализ факторов внешней и внутренней среды, их можно увидеть в таблице 1.

Таблица 1 – SWOT-анализ салона красоты «В Салон»

<b>Сильные стороны:</b>	<b>Слабые стороны:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Высококвалифицированные сотрудники. Ключевое преимущество, обеспечивающее качество услуг и лояльность клиентов;</li> <li>• Единая униформа. Создает профессиональный имидж и узнаваемость салона;</li> <li>• Хорошая репутация салона. Доверие и лояльность клиентов;</li> <li>• Удобное расположение. Хорошая транспортная развязка, шаговая доступность до различных организаций: СГЮА, колледж СГТУ им. Ю. А. Гагарина, учебный центр «Лингва-Саратов», MAOU «Лицей №62»;</li> <li>• Качественное оборудование. Высокое качество услуг и клиентский комфорт.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отсутствие парковочных мест. Неудобство для клиентов;</li> <li>• Отсутствие полноценного сайта салона. Ограниченный потенциал для привлечения новых клиентов и продвижения услуг;</li> <li>• Отсутствие программ лояльности. Низкая мотивация к повторным визитам;</li> <li>• Ограниченные услуги. Например, отсутствует услуга «подология», количество потенциальных клиентов сокращается.</li> </ul>
<b>Угрозы:</b>	<b>Возможности:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Рост цен на закупочные материалы. Необходим поиск выгодных поставщиков и оптимизация расходов;</li> <li>• Появление на рынке новых конкурентов. Необходимо постоянное совершенствование услуг и маркетинга;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сотрудничество с блогерами. Повышение спроса на услуги салона;</li> <li>• Сотрудничество со свадебными салонами. Расширение базы клиентов, повышение спроса на услуги салона, повышение узнаваемости;</li> <li>• Онлайн-продвижение. Увеличение присутствия в социальных сетях и на</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Падение спроса. Адаптация к изменениям рынка и гибкое ценообразование.</li> </ul>	<p>платформах для записи, что поможет привлечь новую аудиторию;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Открытие новой точки в городе. Повысит узнаваемость и привлечет новую аудиторию.</li> </ul>
--	---

Исходя из анализа можно сделать вывод, что создание сайта с полной информацией о салоне позволит значительно улучшить положение и использовать все преимущества продвижения.

Основой успеха салона «В Салон» является организация и управление всеми этапами этого процесса. В рамках практической деятельности особое значение имеет предварительный этап, включающий подготовку и информирование клиентов. В салоне реализуется система предварительной записи, которая осуществляется через онлайн-платформу «ДИКИДИ» и через администратора. Такой подход обеспечивает удобство для клиентов, позволяет точно планировать рабочее время мастеров и минимизировать очереди.

Важной составляющей «ДИКИДИ» является предоставление полной информации о доступных услугах, ценах и специальных предложениях, что способствует формированию доверия и увеличению числа постоянных клиентов.

При встрече клиента в салоне создается комфортная и уютная атмосфера, что является неотъемлемым элементом процесса оказания услуги. В салоне «В Салон» соблюдаются стандарты приветливого обслуживания, профессионального поведения и гигиенической безопасности. Клиенты встречаются с доброжелательными мастерами и администраторами, получают возможность ожидать процедуру в комфортной зоне ожидания с напитками и развлекательными материалами. Этот этап включает в себя грамотное приветствие, фиксацию пожеланий клиента и подготовку рабочего места, что повышает уровень сервисного обслуживания и способствует формированию положительного имиджа салона.

Процесс выполнения услуги в салоне осуществляется по четко отработанным технологическим стандартам, что обеспечивает высокое качество и безопасность процедуры.

Мастера обладают необходимыми знаниями, навыками и сертификатами, проходят обучение и следят за соблюдением гигиенических требований. В процессе обслуживания мастер консультирует клиента, учитывает его индивидуальные особенности и противопоказания, что важно для достижения желаемого результата и предотвращения возможных негативных последствий. Использование современного профессионального оборудования и качественных материалов позволяет обеспечить высокую эффективность и долговечность процедур.

В завершении обслуживания осуществляется оценка результата, сбор обратной связи и проведение расчетов. Администратор предлагает клиенту оплатить услуги удобным способом, а также записаться на повторное посещение, способствуя формированию лояльности. После оплаты клиенту предлагается оставить отзыв, что позволяет салону контролировать качество работы и оперативно реагировать на возможные замечания. Такой подход способствует укреплению репутации и повышению уровня клиентского доверия.

Особое внимание уделяется последующему взаимодействию с клиентами. В салоне «В Салон» внедрена система сбора обратной связи и программа лояльности, что способствует увеличению повторных посещений и повышению среднего чека. Также осуществляется мониторинг работы мастеров и контроль качества оказываемых услуг через фотографирование результатов и их последующий анализ. Этот комплекс мероприятий позволяет не только выявлять и устранять возможные недочеты, но и постоянно совершенствовать технологические и организационные процессы.

Проведенный анализ показал, что процессы оказания услуг в салоне красоты «В Салон» отличаются целым рядом особенностей, которые делают его уникальным и требующим особого внимания. Структуру процесса оказания услуг в салоне красоты «В Салон» можно рассмотреть в таблице 2.

Таблица 2 – Структура процесса оказания услуги маникюра в салоне красоты «В Салон» с акцентом на производственную составляющую

Вид работ	Содержание	Время выполнения	Вид процесса	Используемые материалы
Создание записи	Клиент может записаться как офлайн (позвонить или написать администратору салона), так и онлайн (самостоятельная запись через онлайн-приложение «DIKIDI»)	–	Процесс обслуживания	–
Встреча клиента	Встреча клиента, предложение чая или кофе, выбор фильма или программы, предоставление палитры цветов	–	Процесс обслуживания	–
Обработка рук антисептиком	Перед началом процедуры мастер наносит на свои руки и руки клиента антисептик для обеззараживания	–	Технологический процесс	Антисептик «МультиДез»
Уточнение пожеланий	Перед тем, как приступить к работе, мастер	–	Вспомогательный процесс	–

<p>Обработка ногтей и кожи</p>	<p>должен узнать у клиента желаемую длину и форму ногтей, а также, если клиент быстро определился, то и цвет</p> <p>В обработку ногтей входит возможное снятие старого покрытия, обработка кожи вокруг ногтя (кутикулы и боковых валиков), опил формы</p>	<p>Среднее время для данной процедуры – от 30 до 60 минут</p>	<p>Технологический процесс</p>	<p>Пилка, апельсиновая палочка, фреза для снятия, фреза для обработки кожи, ножницы для кожи</p>
<p>Согласование процедуры</p>	<p>В процессе обработки согласовывается итоговая форма и длина</p>	<p>–</p>	<p>Вспомогательный процесс</p>	<p>–</p>
<p>Подготовка ногтей перед покрытием</p>	<p>В данную процедуру входит удаление остатков пыли, обезжиривание ногтевой пластины, нанесение праймера</p>	<p>Среднее время для данной процедуры: 2-4 минуты</p>	<p>Технологический процесс</p>	<p>Антисептик, обезжириватель, праймер</p>
<p>Покрытие</p>	<p>В покрытие входит нанесение</p>		<p>Технологический процесс</p>	<p>База «Фокс», цвет: «Милк»,</p>

	базы, цвета, топа (если клиент желает дизайн, то он также входит в процесс покрытия)	Среднее время: от 20 до 40 минут		«Граттол», «Алена Каприз», топ «Уно»
Завершение процедуры	Завершающим этапом является удаление остатков пыли, липкого слоя от покрытия	Среднее время: 3-5 минут	Технологический процесс	Антисептик
Массаж рук	Для массажа рук используется крем и масло для кутикулы	Среднее время: 3 минуты	Технологический процесс	Крем «Милк», масло «Милф»
Рекомендации по уходу за ручками	Назначение домашнего ухода за кожей рук во избежание сухости	–	Вспомогательный процесс	–
Проводы клиента	К данному процессу относится: объявление клиенту итоговой стоимости, процесс оплаты	–	Процесс обслуживания	–
Повышение лояльности и репутации	Уточнение у клиента через неделю, как носится покрытие, предложение	–	Процесс обслуживания	–

	записи на следующий визит			
--	------------------------------	--	--	--

На основе анализа выявленных недостатков в практике салона предложены конкретные меры по их устранению и развитию. В числе первоочередных – внедрение системы программ лояльности, что способствует удержанию существующих клиентов и привлечению новых. Определены этапы разработки и реализации системы, включая постановку целей, выбор методов поощрения и контроль эффективности. В результате внедрения системы лояльности ожидается рост доходов и повышение уровня клиентской приверженности.

Также для устранения сезонных колебаний предлагается провести редизайн фасада салона с целью повышения его узнаваемости и привлечения целевой аудитории, в особенности молодых клиентов. Внедрение дополнительных услуг, таких как подология, позволяет расширить спектр предлагаемых процедур, что способствует привлечению новой клиентской базы и увеличению доходов. Проводится предварительный расчет доходов и расходов, что подтверждает рентабельность и перспективы дальнейшего развития.

Кроме того, в рамках стратегии по повышению конкурентоспособности рассматриваются меры по продаже сопутствующих товаров, организации акции «напитки с собой», сотрудничество с блогерами и активное использование отзывов клиентов для формирования положительного имиджа. Оценку эффективности предложенных мероприятий можно увидеть в таблице 3 и 4.

Таблица 3 – Расчет финансовых показателей мероприятий по совершенствованию процесса оказания услуг в салоне «В Салон» (1 год внедрения)

Мероприятия/Показатели	Выручка, год	Расходы, год	Прибыль от продаж, год
Система лояльности	42500	8500	34000
Обновление фасада	0	150000	-150000
Напитки с собой	0	12570	-12570
Продажа сопутствующих товаров	168000	81000	87000

### Продолжение таблицы 3

Обучение персонала продажам уходовой косметики, закупка оборудования	0	2800	-2800
Услуги подолога	360000	90000	270000
Обучение подологии	0	15000	-15000
Суммарные показатели за год	570500	359870	210630

Таблица 4 – Расчет финансовых показателей мероприятий по совершенствованию процесса оказания услуг в салоне «В Салон» (2 год внедрения)

Мероприятия/Показатели	Выручка, год	Расходы, год	Прибыль от продаж, год
Система лояльности	44625	9350	35275
Напитки с собой	0	13827	-13827
Продажа сопутствующих товаров	176400	89100	87300
Услуги подолога	378000	99000	279000
Суммарные показатели за год	599025	211277	387748

Все эти мероприятия направлены на укрепление позиций салона, повышение узнаваемости бренда и обеспечение стабильных финансовых результатов. Можно сделать вывод, что уже в первый год предложенные мероприятия по совершенствованию процесса оказания услуг принесут значительную прибыль, превышающую ежегодные расходы в последующие периоды. Это свидетельствует о быстрой окупаемости инвестиций рассмотренных улучшений (в первый год – 0,6 года, а во второй – 0,4 года). Долгосрочная перспектива показывает устойчивое увеличение прибыли салона, что подтверждает эффективность внедрения предложенных мероприятий для развития салона красоты.

**Заключение.** Проведенное исследование подтвердило, что успех в сфере бьюти-индустрии напрямую зависит от эффективности и гибкости организационных и технологических процессов. Внедрение современных методов управления, постоянное совершенствование сервиса, ориентация на индивидуальные потребности клиента и использование дополнительных каналов взаимодействия являются залогом повышения уровня клиентского

сервиса, улучшения репутации и повышения финансовых результатов. В условиях насыщенного рынка и растущих требований потребителей именно системный подход к организации процесса оказания услуг, основанный на постоянном анализе и адаптации, позволяет салонам красоты достигать поставленных целей, обеспечивать стабильный рост прибыли и сохранять лидирующие позиции в своей нише.

На основании проведенного анализа можно сделать вывод, что развитие и совершенствование процесса оказания услуг — это непрерывный и многогранный процесс, требующий стратегического подхода, инновационных решений и высокого уровня профессионализма.

Внедрение предложенных мер по развитию, направленных на повышение качества обслуживания, расширение спектра услуг и укрепление лояльности клиентов, способствует созданию устойчивой бизнес-модели, способной успешно функционировать и развиваться в условиях динамично меняющегося рынка бьюти-услуг.

В конечном итоге, именно комплексный и системный подход к управлению процессом оказания услуг является ключевым фактором достижения конкурентных преимуществ, повышения прибыли и обеспечения долгосрочной успешности салона красоты «В Салон» и подобных ему предприятий.