

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма и культурного наследия

*Инновационные технологии в процессе оказания услуг в индустрии  
красоты (на примере «Центра красоты Елены Фроловой»)*

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

Студента (ки) 2 курса 268 группы  
направления 43.04.01 «Инновационный сервис»  
Института истории и международных отношений  
Усачёвой Анастасии Сергеевны

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

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

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Е.В. Иванова

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

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

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

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Т. В. Черевичко

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Саратов 2023

## Введение

Услуги салонов красоты относят к бытовым услугам. Бытовое обслуживание является одной из социально значимых сфер экономики, его главная цель – удовлетворение потребностей населения в виде сервисных услуг. Бытовое обслуживание помогает в создании комфортных условий для жизни, работы и отдыха жителей. Бытовая отрасль является одной из самых востребованных, она дает рабочие места десяткам тысяч жителей города.

Центр красоты – это медицинское учреждение, специализирующееся на современной медицинской косметологии. В стандартный перечень услуг, которые оказывает медицинский центр красоты входят как сугубо медицинские мероприятия, так и обычные косметические процедуры.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что бьюти индустрия сложный механизм, который нужно развивать и постоянно поддерживать при помощи добавления разных услуг, активного ведения рекламы и многое другое.

Основными проблемами многих предприятий салонного бизнеса являются: неверный расчет экономических показателей; плохая мотивация персонала предприятия в процессе работы; неверное или полное отсутствие представления о маркетинге (из-за этого ошибки в ценовой и рекламной политике); отсутствие знаний об основных положений для создания успешного бизнеса; отсутствие системы подготовки и повышения квалификации руководящего персонала предприятий; отсутствие на предприятии корпоративной культуры, системы планирования.

В настоящее время салоны между собой ведут борьбу за клиентов. Они идут на разные ухищрения и придумывают что-то новое и невообразимое. Инновации играют ключевую роль в развитии устойчивых методов как производства, так и жизни, потому что в обоих случаях может быть необходимо создать альтернативы традиционным способам ведения дел, которые были разработаны до того, как экологические соображения стали центральными для большинства людей при принятии решений.

Объектом исследования является – общественное предприятие сферы обслуживания г. Саратова «Центр красоты Елены Фроловой».

Предметом исследования является – внедрение инновационных технологий в процессе оказания услуг в предприятии г.Саратова «Центр красоты Елены Фроловой».

Целью исследования является проведение сбора информации в общественном предприятии сферы обслуживания г. Саратова «Центр красоты Елены Фроловой», и подготовка выпускной квалификационной работы. Поставленная цель конкретизируется рядом задач: закрепить и углубить знания, полученные в период обучения; рассмотреть теоретические основы, специфику, сущность, классификацию и процесс обслуживания в салонах и центрах красоты; рассмотреть организацию процесса обслуживания в «Центре красоты Елены Фроловой»;

предложить пути совершенствования организации обслуживания потребителей и внедрения инноваций в «Центр красоты Елены Фроловой»;

Основными источниками информации для выпускной квалификационной работы явились: нормативно-правовые акты, как федеральный закон РФ, постановление Правительства РФ, ГОСТы и др.; учебные пособия таких авторов, как Дмитрий Белешко, Крашенинников В. В., Каменева, С.Е и др.; статьи в электронных журналах; внутренние документы «Центра красоты Елены Фроловой»; источники сети Интернет.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, 3 глав, заключения, списка использованных источников, приложений, и выполнена на 77 страницах. Работа включает 3 таблицы, 3 рисунка и 5 приложений.

## **Основное содержание выпускной квалификационной работы**

В первой главе «Теоретические основы управления салоном красоты» рассматриваются основные понятия, типы и особенности салонов красоты, а также развитие процесса обслуживания в салонах красоты.

Отдельно выделяют заведения красоты с наличием медицинских услуг: косметологические и некоторые косметические.

Косметология – это научная дисциплина, изучающая методы диагностики, лечения заболеваний, профилактики, устранения косметических недостатков кожи, врожденных и приобретенных дефектов головы, лица и тела, а также осуществляющая проверку на безвредность косметических средств, создаваемых и выпускаемых косметической промышленностью.<sup>1</sup> Она сотрудничает с дерматологией, физиотерапией, косметологической химией.

Выделяют три вида косметологии: терапевтическая, хирургическая и эстетическая. Косметологические услуги имеют ряд преимуществ, это лечебно-диагностические и профилактические сеансы, которые помогают оздоровить кожу, продлить молодость, скорректировать фигуру.

Косметические процедуры – мероприятия, применяемые с целью личной гигиены, профилактики и лечения заболеваний, сопровождающихся косметическими дефектами, а также для предупреждения старения кожи лица, выпадения волос.<sup>2</sup>

К косметическим услугам относятся: макияж, коррекция бровей, наращивание ресниц, косметические маски, СПА массаж и т.д.

Грамотность специалистов оценивается наличием дипломов, сертификатов, опыта работы в данной сфере, личные качества (отзывчивость, вежливость, психологический подход), отзывов клиентов.

---

<sup>1</sup> Основы медицинской косметологии лица [Электр. ресурс]. – Режим доступа: [https://kpfu.ru/staff\\_files/F1753331043/Metodichka\\_Azizova\\_2019\\_kosmetologiya\\_1\\_.pdf#:~:text=%D0%9A%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F%20](https://kpfu.ru/staff_files/F1753331043/Metodichka_Azizova_2019_kosmetologiya_1_.pdf#:~:text=%D0%9A%D0%BE%D1%81%D0%BC%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F%20) (Дата обращения: 17.05.23);

<sup>2</sup> Косметические процедуры / Большая Медицинская Энциклопедия (БМЭ), под редакцией Петровского Б.В. / 3-е издание, том 11, (1-200 стр.), (Дата обращения: 17.05.23).

Для того, чтобы сделать сервис качественным используют следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества»;

ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг (Переиздание).

Исходя из вышеназванных понятий, можно сделать вывод, что бьюти индустрия сложный механизм, который нужно развивать и постоянно поддерживать при помощи добавления разных услуг, активного ведения рекламы и многое другое.

Во второй главе «Организация процесса обслуживания в центре красоты «Центр красоты Елены Фроловой»» анализируется сам центр красоты с точки зрения: удобного расположения, медицинского оснащения, ценовой политики, наличия всех критериев по ГОСТам и др.

Центр красоты Елены Фроловой находится в городе Саратов, по адресу просп. имени Петра Столыпина, 8 (этаж 1), Фрунзенский район города.

График приема граждан: понедельник 16:00-18:00 по записи; Телефон: +7 8452 23-80-33; 23-80-73; Эл.почта: [centrkrasotyef@yandex.ru](mailto:centrkrasotyef@yandex.ru); Главный врач: Мухина Ольга Сергеевна.

Центр имеет лицензию на оказание медицинских услуг. Расположение салона удовлетворительно удачное, т.к. оно находится рядом с местом большого потока потенциальных клиентов. Здесь расположены: проспект Столыпина, сквер имени Олега Табакова и музей Радищева, рядом находятся, как жилые дома с разнообразными магазинами и барами, так и торговые центры и т.д. Для удобства клиентов с автотранспортом предприятие заключило договор на предоставление парковочных мест рядом с входом. Все траты взял на себя Центр.

Центр красоты открылся 19 ноября 2013 года и успешно существует уже почти 10 лет, поэтому имеет своих постоянных клиентов. Сам салон представляет собой одноэтажное жилое здание. Площадь центра составляет 165 м<sup>2</sup>. В рабочую зону входит: кабинет инъекций, кабинет косметологии:

бытовой (чистка лица, массажи), кабинет аппаратной технологии (лазерные технологии), кабинет СПА процедур, кабинет педикюрный, парикмахерский кабинет, зона отдыха сотрудников и туалет, помещение для отходов, склад, кабинет директора и зона ресепшн. При выборе уходовых средств, салон выбрал закупку премиум сегмента. Все косметологические средства сертифицированы и имеют регистрационные удостоверения, а закупаются напрямую у производителя. У данного центра красоты линейная организационная структура.

Выбор этой структуры не удивителен, т.к. ей пользуются многие средние по сложности сервисные организации. Центр красоты очень ответственно и внимательно относится к своим клиентам и их отзывам. Если клиентам совсем не понравился результат работы, то администратор предлагал разные варианты разрешения конфликта: возврат средств, переделать услугу и т.д. Также с клиентами ведется диалог на предмет актуальных для них акций, предоставления сервиса и новых услуг. Продвижение центра красоты происходит не только через привычные сарафанное радио и социальные сети, но ещё и через «сайты отзывов». Например, Zoon (с 2014 года). Благодаря этой платформе администрация собирала статистику исходя из положительных или отрицательных отзывов клиентов и их предложений.

Во главе центра красоты стоит директор, которая самостоятельно решает все вопросы деятельности предприятия, организует всю работу и несет ответственность за его состояние и деятельность. Она заключает договора, в том числе по найму работников, издает приказы и распоряжения, обязательные к исполнению всеми работниками центра. На администраторов центра красоты Елены Фроловой возлагаются следующие функции: обеспечение для клиентов комфортной атмосферы и дружелюбного обслуживания; мониторинг ситуации с заказами клиентами услуг и их исполнением; информирование посетителей по скидкам, акциям, дополнительным услугам; ведение необходимой базы по клиентам, учета загрузки служащих и выполнения ими соответствующих KPI; мониторинг

состояния салона и находящегося в нем оборудования на предмет соответствия требуемым параметрам и др.

Внутренние распорядки салона красоты помогают не только удерживать рабочий порядок внутри коллектива, но и синхронизировать действия всех сотрудников.

В центре красоты Елены Фроловой имеются прогрессивные формы обслуживания и их преимущества выражаются в:

- экономии времени заказчика на получение услуги;
- удобстве и комфорте при пользовании услугами;
- увеличении прибыли от предоставления услуг.

Центр заботится о конфиденциальности своих клиентов, поэтому каждый кабинет рассчитан на определенную услугу с учетом только одного клиента в помещении. Исключением является кабинет парикмахера и мастера маникюра с зонированием. Но в этом случае подбирается правильное расписание, чтобы также был один клиент в помещении. Также в салоне оборудованы санузел, подсобка и помещение для отдыха персонала.

В заключительной главе «ВНЕДРЕНИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЙ» исследуются мероприятия по совершенствованию обслуживания в «Центре красоты Елены Фроловой» и внедрению инновационных технологий.

Наиболее перспективными направлениями деятельности Центра красоты Елены Фроловой, которые могли бы сформировать более эффективное продвижение организации на рынке косметических услуг, были предложены:

- приобретение и установка умного зеркала;
- внедрение YCLIENTS;
- проработать страницы в социальных сетях и рекламу.

Внедрение умного зеркала Smartsy mirror.

По данным сайта Smart Home Gadget<sup>3</sup>, зеркала SMARTSY попали в ТОП-5 лучших моделей умных зеркал.

Все расчеты производятся, исходя из площади кабинета парикмахера.

Параметры высоты и ширины зеркала выбираем стандартные для салонов красоты, чтобы при желании его можно было повесить над тумбочкой, а не как обычно в пол.

1. Высота и ширина: 150 x 80;
2. Тип Умного зеркала Smartsy. Для салона красоты подойдет вариант – Зеркало Magic crystal (светлое) – оно полупрозрачное, однако это никак не мешает работе мастерам. Перед клиентом будет обычное зеркало, но стоит только включить дисплей и на зеркале появится желаемое изображение.
3. Размер дисплея. Для такого зеркала будет достаточно экрана на 32" дюйма – это 701 x 391 мм с возможностью Full HD (250 кд/м2).
4. Конфигурация системы. Мультимедиа - Android TV 9.1 - Amlogic S922X, Dual-Core Cortex-A73 +Quad-Core Cortex-A53, 2Gb ОЗУ, и 16GB ПЗУ.
5. Операционная система. ОС Android.
6. Управление умным зеркалом. выбор останавливается на Пульт ДУ с голосовым управлением, чтобы мастер не отвлекался, а клиент привычными движениями «щелкал каналы».
7. Динамики. Наличие аудиосистемы нужно при обслуживании "маленьких клиентов", потому что им может быть неудобно сидеть в наушниках. А взрослому клиенту проще воспользоваться своими беспроводными, подключившись к компьютерной системе зеркала.
8. Голосовое управление. Не нужно, т.к. оно уже установлено в пульт ДУ.

---

<sup>3</sup> Smart Home Gadget [Электр. ресурс]. – Режим доступа: <https://smarhomegadget.ru/umnoe-zerkalo-v-yannuyu/#i-7> (Дата обращения 23.04.23)

9. Встроенная камера. Камера нужна для осуществления «примерок» как всевозможных причесок, видов окрашивания, так и моделей макияжа.

10. Вариант монтажа зеркала. Все просто – вешается на стену.

11.Обрамление зеркала. Нужно придерживаться одного стиля во всем салоне, поэтому выбираем декоративную классическую рамку - багет, с соответствующим цветовым решением.

В итоге получается, что предположительная стоимость такого умного зеркала составит 326 080 руб.

## 2. Загрузка салона на платформу YCLIENTS.

YCLIENTS – это сервис онлайн-записи и платформа автоматизации для сферы услуг. Благодаря нему будут доступны новые для салона технологии: виджет онлайн-записи, финансовый и складской учет, подробная аналитика, программа лояльности, SMS и Email-рассылки и т.д.

Итак, Тарифы для типа бизнеса Красота.

Учитывая, что сотрудников 7 человек, сервис предлагает:

- 2 года (+ 1.5 года в подарок), месячная плата составит 1 800 руб – 75 600 руб за 3.5 года;
- 1 год (+ 6 месяцев в подарок), месячная плата составит 2 100 руб – 37 800 руб за 1.5 года;
- 6 месяцев (+ 2 месяца в подарок), месячная плата составит 2 363 руб – 18 900 руб за 8 мес;
- 3 месяца, где месячная плата составит 3 150 руб – 9 450 руб за 3 мес.

Итак, рассмотрев эти аспекты, можно подвести итог:

### 1. Загрузка салона на платформу YCLIENTS:

- 2 года (+ 1.5 года в подарок), месячная плата составит 1 800 руб – 75 600 руб за 3.5 года;
- 3 месяца, где месячная плата составит 3 150 руб – 9 450 руб за 3 мес.

(выбор срока зависит от самого Центра красоты, особенно учитывая, что есть возможность попробовать какой-нибудь тариф бесплатно).

Добавив эти внедрения в Центр Красоты Елены Фроловой, у администратора будет время на проработку страниц в социальных сетях, обновлении прайса, указания новых актуальных акций и многое другое.

Из показателей SWOT-анализа по внедрению смарт зеркала можно сделать положительные выводы:

1. Развитие современных технологий производства позволяет искать варианты расширения ассортимента, роста продаж и т.д.;
2. Рост спроса на компьютерную технику будет сохраняться в обозримом будущем;
3. Отсутствие конкурентов в этой сфере заставит клиентов приходить только в этот салон;
4. Индивидуальный подход к каждому клиенту при настройке программного обеспечения зеркала повысит их отношение к самому мастеру, так и центру красоты в целом;

При разработке стратегии стоит отметить негативные тенденции:

1. Постоянное расширение ассортимента, модельных рядов макияжа и причесок приведет к обязательному совершенствованию квалификации сотрудников постоянно;
2. Популярность инновации будет расти, а количество профессионалов, умеющими работать с ней нет.
3. Возможен риск сокращения, либо ограничения импорта ПО для создания новых образов;

Из аспектов, которые помогут «защититься от внешних угроз», можно выделить: пока будет расти количество конкурентов только осваивающих данную инновацию, Центр красоты уже будет иметь свою базу заинтересованных клиентов, которые будут уверены в квалификации сотрудников;

В результате, итоговые затраты составят 326 080 руб. за внедрение смарт зеркала и 9 450 руб. за пробные 3 месяца использования сервиса YCLIENTS. Итого: 335 530 руб.

Для того, чтобы клиентская база узнала об новшествах – смарт зеркало и сервис YCLIENTS – нужна реклама.

Таблица 3 – План рекламы Центра красоты Елены Фроловой

Наименование/месяц	первый месяц	третий месяц	пятый месяц
Размещение статей в социальных сетях и смс-рассылке  (смарт зеркало и YCLIENTS)	1 смс с перерывами в 10 дней по каждому номеру клиентов (450 руб.)*1	2 100 руб.	3 450 руб.
Дни демонстрации предлагаемого продукта (стрижка детей со скидкой 15% при использовании смарт зеркала) (смарт зеркало)	1 500 руб.*2	3 000 руб.	6 дней в период с третьего по пятый месяц*3 (450 руб.)

\*1 При помощи сервисов массовой рассылки смс, цена одного смс составит – 1.5 руб. Итого: 1.5 (цена 1 смс) × 100 (кол-во клиентов) × 3 (кол-во дней рассылки в 1 месяц) = 450 руб./мес.

Количество привлеченных клиентов по смс-рассылке, сарафанному радио и т.д. увеличится не менее, чем на 50%, т.к.: а) такой инновации нет больше нигде в Саратове – интерес; б) упростит нахождение в салоне мамочек с детьми – удобство; в) поможет сомневающимся в результате клиентам точно знать результат услуги – уверенность.

\*2 Детская стрижка стоит 500 руб. Если отнять 15%, то получится 425 руб. Количество посетителей на эту услугу в месяц в среднем 20 человек, а значит разница составит 1500 руб.

\*3 Для формирования привычки достаточно 2 месяца, ребенок просто не захочет идти в другой салон, где не будет «мультиков в зеркале». Поэтому количество дней акции можно сократить до 3-ех в месяц. Разница составит 450 руб.

Бюджет рекламы в первый месяц составит 1950 руб., за три месяца 5 100 руб., а за пять месяцев 6 900 руб.

Дальше рассмотрим взрослую аудиторию. Допустим, количество привлеченных клиентов в месяц составит 100 человек. Средний доход от одного клиента 1 500 рублей (Женская стрижка с экспресс-массажем головы и стайлинг от 1 до 2 часов, длина до 25 см. ) => доход за 100 новых клиентов составит 150 000 рублей. за 4 месяца работ, доход составит 600 000 руб. Вычесть электроэнергию, воду, амортизацию оборудования и т.д., получится, что внедрения окупят себя примерно через 3.5 месяца. А в дальнейшем будет приносить стабильную прибыль.

В конечном итоге, стоимость внедрения смарт зеркала, перехода на платформу Yclients, смс-рассылки и рекламы составит:  $335\ 530 + 6\ 900 = 342\ 430$  руб.

### **Заключение**

Развитие салонов красоты на сегодня играет важную роль в жизни человека. В зависимости от того, какую услугу мы заказали, как она была оказана, насколько качественно ее предоставили – возможно зависит наше дальнейшее существование. Потребители приходят в салоны красоты не только для того, чтобы получить услугу и исправить свой «недуг», но и для того чтобы хорошо провести время, расслабиться от прочих жизненных забот, побеседовать со специалистами, а также получить какие-то эмоции.

Итогом проведенного исследования системы управления на предприятии и путей его улучшения стали следующие основные выводы.

Самой главной задачей для «Центра красоты Елены Фроловой» сейчас стоит внедрение новых технологий. Они помогут не только оживить предприятие, но и поднять его на новый уровень. Важную роль будут играть факторы: насколько привлекателен внешне и внутри салон посетителю, как его встретят, насколько обходителен с ним персонал, как качественно проведут процедуры и окажется ли сотрудник хорошим специалистом, чтобы

ответить на все вопросы клиента. А также как будет оказана процедура, с какими новшествами.

Если же все это не будет привлекать потребителя, то он точно оценит наличие дополнительных услуг, прогрессивных форм обслуживания, консультирование по интересующим их вопросам в пределах имеющейся компетенции. Или информирование посетителей по скидкам, акциям, дополнительным услугам и т.д. через разные сервисы, привычные клиентам. Использование новых технологий в предоставлении повседневных услуг. Достижения современных технологий и цифровизации в бьюти сфере впечатляют и позволяют реализовать самые смелые и порой безумные мечты многих людей. Если все это будет учтено и реализовано, то салон долго продержится на рынке услуг, получит устойчивое положение в нем, и его, непременно, ждет успех.

Предсказать, что приготовила цифровая эра индустрии красоты в дальнейшем невозможно, только догадываться, но можно быть полностью уверенным – это будет что-то фантастическое.