

## АНАЛІЗ ПОТОЧНОГО СТАНУ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ САЛОНУ КРАСИ «АФРОДИТА» З МЕТОЮ ПОЛІПШЕННЯ ЇЇГО ДІЯЛЬНОСТІ

*Сіра О.Б., Коваленко С.М.*

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

Сучасне, складне і динамічне ринкове середовище вимагає від українських підприємств та організацій, у тому числі і закладів сфери послуг впровадження і постійного поліпшення своїх систем управління і інформаційних систем її підтримки.

Діяльність організації повинна бути спрямована на задоволення інтересів всіх зацікавлених сторін: споживачів, постачальників, персоналу, власників, кредиторів, представників суспільства.

Організація повинна вивчити, гармонізувати і задовольняти потреби всіх цих сторін, розділяючи з ними вигоду від досягнутих результатів, що є головним питанням менеджменту якості на сучасному рівні.

На жаль на сьогодні, стандарти на косметологічні процедури відсутні. Тому, існує гостра необхідність впроваджувати систему управління якістю в діяльність організацій з надання косметичних послуг.

Послуги в салонах краси повинні відповідати нормативним вимогам, загальним для всіх організацій, що надають ці послуги. Обов'язковими вимогами є - висока якість надання послуги, ефективність тієї чи іншої процедури та висока кваліфікація фахівців, що надають послугу та ін.

Таким чином, актуальність теми роботи обумовлюється необхідністю розробки підходів щодо поліпшення діяльності організацій з надання косметичних послуг.

Виходячи з результатів проведеного в ході виконання роботи аналізу, разом з іншим була здійснена спроба проаналізувати, визначити і сформулювати типові проблеми, що виникають при впровадженні систем управління якістю на прикладі конкретної організації: салону краси «Афродіта».

При проведенні аналізу існуючої системи управління у салоні краси «Афродіта» можна зробити наступні висновки, що дають підставу для розробки комплексу заходів щодо поліпшення діяльності салону:

1. Недосконалість організаційної структури щодо забезпечення якості у салоні краси «Афродіта». Вся діяльність, яку необхідно проводити в цьому напрямку, зводиться тільки до виявлення неякісної послуги, про яку дізнаються з скарг незадоволених клієнтів. Запобіжні заходи практично не проводяться. Не визначаються ризики у діяльності салону.

Управління ризиками для якості послуг є невід'ємною частиною для кожного процесу організації, особливо для організацій, які надають послуги та прибуток яких цілком залежить від задоволеності клієнтів.

Управління ризиками – це трудомісткий шлях, однак він є й найкращим: завжди раціональніше й економічно більш вигідно виконати роботу правильно з першого разу, ніж виявляти й виправляти (інколи це неможливо) допущені помилки.

2. Існуюча типова організаційна структура салону краси призводить до нечіткого розподілу відповідальності, а це у свою чергу – до конфлікту інтересів і зниження ефективності управління.

Загальні проблеми, обумовлені існуючою структурою:

керівництву доводиться звертатися до багатьох співробітників, щоб одержати повну інформацію з конкретного питання;

деякі важливі функції виконуються несистематично, що приводить до неефективності управління;

невизначеність у розподілі обов'язків і повноважень між співробітниками салону до непотрібних конфліктів між ними і, врешті решт, до того, що ніхто не займається окремими питаннями до втручання директора салону;

дані, надавані директору салону, найчастіше неузгоджені й неоднорідні від відділу до відділу і час від часу;

типові завдання виконуються співробітниками салону незалежно і по-різному, у той час як варто було б виконувати їх узгоджено й одноманітно. Як наслідок – зменшується ефективність одержуваних даних і результатів;

відповідальність не завжди узгоджується з наданими повноваженнями.

3. Відсутність системи навчання персоналу. Навчання персоналу, підвищення його кваліфікації, здобуття умінь та навичок носить досить хаотичний характер або не здійснюється зовсім.

4. Низька відповідальність персоналу за зроблену роботу.

Низька відповідальність персоналу є результатом відсутності чітко прописаних процедур виконання роботи, невизначеності входів і виходів процесу з надання послуг, неправильного розподілу відповідальності, повноважень і виділення ресурсів для виконання покладених обов'язків. Це є результатом нечіткого розподілу відповідальності, функцій та обов'язків персоналу керівництвом.

Як наслідок: мотивація на якісне виконання своїх обов'язків у працівників салону практично відсутня, що надалі може привести до втрати фірмою висококваліфікованих кадрів. Низька відповідальність призводить також до випуску неприйнятної кількості бракованої продукції.

5. Висока собівартість багатьох послуг, що надаються.

Висока собівартість послуг є слідством недбалих закупок обладнання, інструментарію та матеріалів.

Також значна кількість скарг на якість послуг, витрати на їх усунення, виплату компенсацій клієнтам та переробка тих чи інших процедур та послуг.

У перспективі це загрожує салону краси втратою репутації, зниженням кількості клієнтів, що в умовах жорсткої конкуренції чревате банкрутством салону.

Зроблені висновки підкреслюють необхідність формування й розробки заходів щодо вдосконалення системи управління у салоні краси «Афродіта».

Для побудови ефективної системи управління необхідні:

- стратегічне рішення керівництва і концепція реформування;
- координація робіт основних учасників перетворень;
- навчання всього персоналу, включаючи керівництво;
- командна робота всіх співробітників салону;
- детальна регламентація всіх робіт, що впливають на якість послуг;
- створення системи показників, що дають можливість адекватно і повно оцінювати й аналізувати хід і результати діяльності всіх процесів;
- створення чітко діючого механізму управління за зворотними зв'язками, включаючи контроль за виконанням і оцінку ефективності ухвалених рішень на всіх рівнях управління салоном.

Виходячи з отриманих результатів до сфер, які потребують поліпшення варто віднести: невеликий асортимент додаткових послуг у салоні краси «Афродіта», скарги на якість послуг, тривалий час при очікуванні клієнтами своєї послуги, відсутність системи навчання персоналу, недостатньо ефективна робота адміністраторів салону з відвідувачами, високі ціни на послуги, відсутність терміналу.

Дані були занесені до протоколу і представлені на розгляд директорів салону. Директором проведено аналіз отриманих даних та було прийняте рішення розробити і запропонувати комплекс заходів щодо поліпшення його діяльності через формування системи управління якістю за моделлю міжнародного стандарту ISO 9001:2015.