

УДК 648.04

ГРНТИ 50.41.25

DOI 10.24412/2409-3203-2022-29-141-144

АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ

Зонова Светлана Юрьевна

старший преподаватель кафедры стиля и имиджа

Ченушкина Светлана Владимировна

старший преподаватель кафедры информационных систем и технологий

ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет»

Россия, г. Екатеринбург

Аннотация: Статья посвящена организации работы предприятий индустрии красоты и повышения эффективности управления за счет использования информационных систем для автоматизации деятельности по организации управленческого и финансового учета услуг при условии их расширения и клиентов. Рассмотрены существующие проблемы управления: ручной ввод и невозможность отслеживания остатков материала, временные задержки и др. Ручная обработка информации на большинстве предприятий, негативно сказывается на результатах работы, что требует постоянной проверки результатов своей работы на каждом из этапов рабочего процесса. Предложены возможные пути решения за счет приобретения онлайн-решений или программного обеспечения, описано определённое рекомендуемое программное решение, его возможности и первоначальные настройки для ввода в эксплуатацию. Описаны способы продвижения предприятий в сети Интернет.

Ключевые слова: Автоматизация, индустрия красоты, система, онлайн-решение, повышение эффективности, проблемы управления.

AUTOMATION ACTIVITIES OF BEAUTY INDUSTRY

Zonova Svetlana Iurevna

senior lecturer at the Department of Style and Image

Chenushkina Svetlana Vladimirovna

senior lecturer of the Department of Information Systems and Technologies

Russian state vocational-pedagogical university

Russia, the city of Yekaterinburg

Abstract: The article is devoted to the organization of the work of beauty industry enterprises and improving management efficiency through the use of information systems to automate the organization of management and financial accounting of services, subject to their expansion and customers. The existing management problems are considered: manual entry and the inability to track the remaining material, time delays, etc. Manual processing of information at most enterprises negatively affects the results of work, which requires constant verification of the results of their work at each stage of the workflow. Possible solutions are proposed by purchasing online solutions or software, a certain recommended software solution, its capabilities and initial settings for commissioning are described. The ways of promoting enterprises on the Internet are described.

Keywords: Automation, beauty industry, system, online solution, efficiency improvement, management problems.

В период ограничений, как и другие сферы бизнеса индустрия красоты подверглась упадку и выявлению необходимости дополнительных каналов продвижения и способов «выживания», среди тенденций и негативных последствий, которые наблюдались на рынке выделяются следующие: снижение спроса на услуги, в течении 2020 года все посещения были запрещены, что привело к переводу большей части мастеров в разряд самозанятых и приему на дому; рост цен на услуги и организация бизнеса в урезанном или распределенном формате (на разных площадках). В этот период помимо финансовых, материальных и человеческих, эффективное управление предприятий индустрии красоты (салонов, парикмахерских, спа-салонов и др.) представляет собой ценный ресурс, который необходим для восстановления индустрии и возврата доверия населения.

Наиболее очевидным способом повышения эффективности трудового процесса является его автоматизация. Развитие информационных технологий, расширение областей автоматизации и появление новых программных продуктов и систем привело к изменению подходов к автоматизации управления всеми предприятиями, и индустрия красоты не стала исключением.

Индустрия красоты уже не ограничивается одними парикмахерскими услугами, идет расширению в оказание услуг в сфере маникюра и педикюра, окрашивания, услуги косметологии и других [1], что видно на диаграмме отображающей объём оказанных услуг по Уральскому федеральному округу по данным Росстата (рисунок 1).

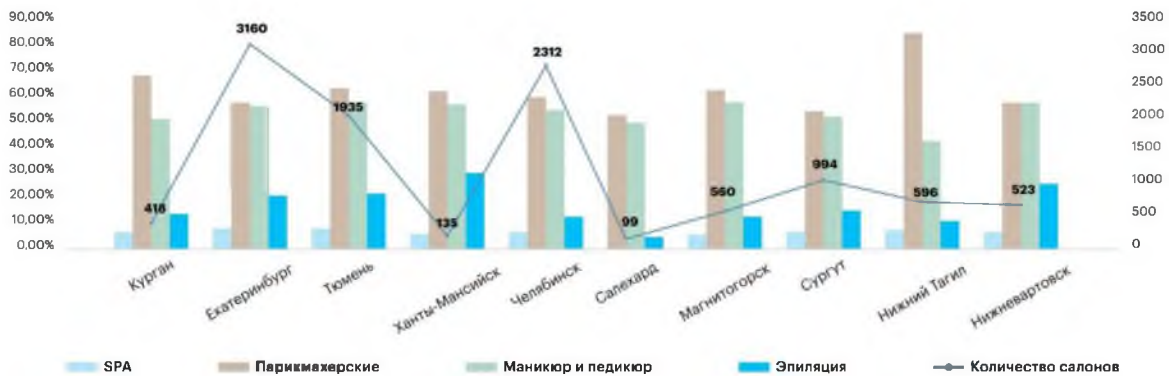


Рисунок 1 - Объём оказанных услуг по Уральскому федеральному округу по данным Росстата

Объем задач зависит от размеров предприятия и характеризуется большим объемом оперативной информации. Основные задачи по управлению предприятиями в индустрии красоты состоят в следующем:

- контроль наличия оборудования и инструментов, учет мебели, расходных материалов;
- формирование и корректное представление сведений о предоставляемых услугах;
- отслеживание работы с клиентами (запись клиентов, составление договоров, анализ и статистика);
- формирование сведений о посещениях, количества и времени их выполнения;
- составления и отслеживание графика работ сотрудников и координация их работы, расчет заработной платы;
- составление бухгалтерских документов и сдача налоговой отчетности.

Ручная обработка информации, что происходит в большинстве предприятий, сказывается на результатах работы: она замедляется, возникают ошибки, документы могут быть оформлены некорректно. Из-за этого приходится постоянно проверять и перепроверять результаты своей работы на каждом из этапов рабочего процесса.

Оформление документов в большинстве случаев производится на компьютере при помощи офисной программы MS Word из ранее оформленных документов, ведение

клиентской базы – MS Excel, запись и общение с клиентами в телефонных мессенджерах, и, в лучшем случае, о существовании салона и его услугах клиент узнает из информации на интерактивных картах города в Интернет или странице в социальной сети.

Все это накладывает существенные ограничения в работе:

во-первых, так как каждый раз приходится оформлять документы полностью вручную, это ощутимая затрата времени и большое количество ошибок;

во-вторых, невозможность оперативного просмотра загруженности мастеров и распределения по сменам;

в-третьих, несвоевременность отслеживания инструментов и остатков материалов на складе, что приводит к простоям мастеров;

в-четвертых, невозможность формирования статистических данных.

Все эти проблемы по отдельности и в совокупности приводят к значительному замедлению процесса работы администратора и мастеров, нет возможности контроля проделанной работы, дублирование действий. В конечном итоге это снижает эффективность работы предприятия в целом.

Встает необходимость комплексной автоматизации. Решений в данной сфере достаточное количество – часть из них онлайн-решения, часть стационарные решения.

Онлайн решения, их называют CRM (Customer Relationship Management) – системы управления взаимоотношениями с клиентами. Их преимущества в объединении с сайтом предприятия и возможность постоянный доступ в сети Интернет, т.е. пользовательский интерфейс клиента будет оперативно отображать изменения, внесенные администратором (по расписанию, ценам на услуги и др.). Среди них, онлайн-сервис «Арника», портал «Beauty Pro», «EasyWeek» и др. В основном это системы управления записями и составления графика работы мастеров без полноценного процесса автоматизации управления.

Стационарные решения устанавливаются на выделенный сервер или арендуется на хостинге с доступом по компьютерной сети, они более проработаны и функциональны, но стоит отметить, что онлайн-доступ реализуется за счет отдельных модулей или внешних решений. Среди таких программ – «БИТ.Красота», «Beauty Salon Manager», «BeautyPlanner», «Альфа-Ника: Косметология»

Одной из таких систем является конфигурация на базе платформы «1С: Предприятие» – «1С: Предприятие 8. Салон красоты», основные возможности которой охватывают всю область деятельности предприятия: управление продажами, закупками, складской учет, финансы и зарплата сотрудников, отчетность [2].

Процесс внедрения будет заключаться в настройке компьютера (переносного ноутбука) с установленной и настроенной программой, обеспечения доступа к ней сотрудников предприятия в зависимости от количества клиентских мест.

Далее необходимо осуществить первоначальный ввод данных об устройстве предприятия, информация поступающая и организующая деятельность компании (документы клиента, информация о клиенте, справочники услуг и цен, номенклатура инструментов и материалов, сотрудники компании и график работы).

При необходимости осуществлен перенос данных из бухгалтерской программы, также, потребуется дополнительное обучение администратора и мастеров.

В выходных данных будет результат деятельности компании – расписание работы мастеров, отчетность, списки клиентов, информация, предоставляемая в другие органы, взаимодействующие с компанией, а также необходимая документация для клиента (чеки, отзывы и др.).

При дальнейшем обновлении и ведении программы она дает ряд преимуществ:

– для руководителя формируется ежедневная детальная информация о состоянии салона – клиентская база, выручка, продажи, средний чек, учет записей, средняя заполненность салона, анкетирование и отчетность;

- ведение базы клиентов – контактной информации, истории посещений, фотографий, удобный планировщик записей, договора, взаиморасчеты;
- составление расписания, без ошибок перепланирования, видна загрузка персонала, пересечение записей, статистика посещений и учет фактически отработанного времени, и рейтинг мастеров, интеграция решения с сервисом онлайн-записи.
- оформление поступления товаров и расходных материалов на склад, инвентаризация, оформление прайс-листов и продаж товаров клиентам, списание материалов по калькуляциям при оказании услуг;
- решению можно подключить широкий перечень торгового оборудования: сканеры штриховых кодов, считыватели магнитных и бесконтактных карт, эквайринговые терминалы;
- мобильное приложение, дополняющее конфигурацию, администратор и руководитель оперативно произведёт запись клиента, и переопределить запись, мастер увидит список записи, руководители администратор сможет запланировать визит, установить график мастерам, мастером отследить записи и заказать материалы со склада.

Отчетные документы включает набор встроенных отчетов по сотрудникам и клиентам, аналитика финансовых результатов (ведомость по денежным средствам, ежедневные отчеты, выручка, прибыли и убытки, управленческий баланс и другие отчеты), отчеты по складу (остатки товаров на складах, критические остатки - необходимо обеспечить, товарный отчет - ТОРГ 29 и другие отчеты).

Использование данного решения можно рекомендовать и самозанятым специалистам в сфере красоты, количество которых увеличилось на 28% за период 2020-2021 гг., как средство самоорганизации и ведения деятельности по учету клиентов, с возможным расширением в бизнес.

Одним из дополнительных направлений помогающей деятельности предприятий индустрии красоты стала интернет-реклама. постоянное пребывание дома сделало интернет-площадки основным инструментом общения. Поэтому для того, чтобы «находиться ближе к клиенту» и повышения конкурентоспособности становится необходимым создание корпоративных страниц в популярных социальных сетях и ведение бьюти-блогов салонов или мастеров.

Вложение средств в автоматизацию бизнес-процессов и интернет-рекламу создадут условия для привлечения клиентов, повышения качества услуг, за счет системы отслеживания отзывов и индивидуального подхода, приведут к росту квалификации персонала, что повлечет улучшение финансовых показателей деятельности предприятия в целом.

Список литературы:

1. Платное обслуживание населения в России. 2021 : Статистический сборник / Ред. колл.: С.М. Окладников, Н.А. Бобкова и др. - М. : Росстат, 2021. - 114 с.
2. Возможности решения «1С: Предприятие 8. Салон красоты»: [сайт]. – Москва, 2022. – URL: <https://salon1c.ru/> (дата обращения: 25.02.2022). – Текст : электронный.

