

**АВТОМАТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ
AUTOMATION AND CONTROL**

УДК 004

DOI: 10.18413/2518-1092-2022-8-2-0-4

**Русякова К.А.
Свиридова О.В.****О МОДЕЛИРОВАНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
АДМИНИСТРАТОРА САЛОНА КРАСОТЫ**

Волжский политехнический институт (филиал) ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный технический университет», ул. Энгельса, д. 42а, г. Волжский, Волгоградская область, 404121, Россия

e-mail: ksenya.ruslyakova@yandex.ru, osvirodova@inbox.ru

Аннотация

В статье было проведено исследование и анализ проблем, возникающих в процессе деятельности администратора салона красоты. Администратор играет важную роль в эффективной работе организации и улучшении качества обслуживания клиентов. Он занимается составлением графика работы, контролирует стоимость услуг и качество работы мастеров, отвечает за наличие расходных материалов на складе, обеспечивает высокий уровень обслуживания клиентов начиная от консультации и бронированием записи на процедуру, заканчивая принятием оплаты реализованной услуги. Как показывают исследования, рынок салонов красоты активно развивается в настоящее время и поток клиентов увеличивается, вместе с этим увеличивается и загруженность администратора. Важно помогать администратору выполнять свои рабочие обязанности эффективно, чтобы получать максимальную прибыль и улучшать имидж салона. В статье были выделены обязанности администратора, приведены и смоделированы основные бизнес-процессы салона красоты при предоставлении услуг, описаны причины актуальности разработки автоматизированной системы и проблемы, которые будут решены после ее внедрения.

Ключевые слова: салон красоты; индустрия красоты; автоматизированное рабочее место; обязанности администратора; информационная система

Для цитирования: Русякова К.А., Свиридова О.В. О моделировании деятельности администратора салона красоты // Научный результат. Информационные технологии. – Т.8, №2, 2023. С. 26-34. DOI: 10.18413/2518-1092-2022-8-2-0-4

**Ruslyakova K.A.
Sviridova O.V.****ABOUT MODELING THE ACTIVITY
OF A BEAUTY SALON ADMINISTRATOR**

Volzhsy Polytechnic Institute (branch) Volgograd State Technical University,
Engels str., 42a, Volzhsky, Volgograd region, 404121, Russia

e-mail: ksenya.ruslyakova@yandex.ru, osvirodova@inbox.ru

Abstract

The article conducted a study and analysis of the problems that arise in the course of the activities of the beauty salon administrator. The administrator plays an important role in the effective work of the organization and improving the quality of customer service. He is engaged in drawing up a work schedule, controls the cost of services and the quality of work of craftsmen, is responsible for the availability of consumables in stock, provides a high level of customer service from consulting and booking an appointment for the procedure, ending with accepting payment for the service implemented. According to research, the beauty salon market is actively developing at the moment and the flow of customers is increasing, along with this, the workload of the administrator is also increasing. It is important to help the administrator to perform his work duties effectively in order to maximize profits and improve the image of the salon. The article highlighted the responsibilities of the administrator, presented and modeled the main business

processes of the beauty salon in the provision of services, described the reasons for the relevance of the development of an automated provision system and the problems that will be solved after its implementation.

Keywords: beauty salon; beauty industry; automated workplace; administrator responsibilities; information system

For citation: Ruslyakova K.A., Sviridova O.V. About modeling the activity of a beauty salon administrator // Research result. Information technologies. – Т.8, №2, 2023. – P. 26-34. DOI: 10.18413/2518-1092-2022-8-2-0-4

ВВЕДЕНИЕ

Салон красоты – это место, где можно получить профессиональную помощь в уходе за своей внешностью. В салоне красоты можно провести процедуры, которые трудно сделать дома, например, окрашивание и укладка волос, маникюр и педикюр, массаж, наращивание ресниц, профессиональный макияж и многое другое [13]. В салоне работают профессиональные мастера и стилисты, которые помогут подобрать индивидуальную программу ухода и сделают все, чтобы клиенты чувствовали себя красивыми и ухоженными. За организацию и контроль работы салона красоты отвечает администратор. Он занимается многими аспектами управления бизнесом: от общения с клиентами до управления мастерами.

Многие люди посещают салоны красоты регулярно, чтобы поддерживать свой внешний вид и здоровье, которые в последнее время особенно актуальны и являются синонимом успешности.

Согласно исследованию, проведенному компанией NeoAnalytics, к 2021 году рынок парикмахерских и салонов красоты полностью восстановился после кризиса: объем рынка вырос на 46,9% и составил более 150 млрд рублей. Согласно данным исследования, только 45% населения регулярно посещают салоны, следовательно, рынок салонов красоты в России не насыщен и имеет возможности для развития [12].

Увеличение потока клиентов в салонах красоты может привести к большой загруженности администратора, особенно в тех случаях, когда управление записями клиентов и расписанием мастеров происходит вручную. На данный момент во многих организациях этой сферы отсутствует автоматизация бизнес-процессов, причиной этого может быть нехватка достойных программных решений с необходимым функционалом для решения всевозможных проблем.

Отсутствие автоматизации бизнес-процессов может стать серьезным препятствием для эффективного функционирования бизнеса и привести к трудностям в процессе клиентского обслуживания и контроле качества работы, что может отразиться на репутации салона и потере потенциальных клиентов [6]. В связи с этим, стоит рассмотреть вопрос о внедрении современных автоматизированных систем для администратора салона красоты, которые помогут улучшить качество обслуживания, повысить эффективность работы мастеров и снизить погрешности и ошибки в управлении бизнесом.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Для выявления и анализа проблем в деятельности администратора салона красоты необходимо произвести исследование предметной области. Рассмотрим организационную структуру салона красоты (рис. 1):

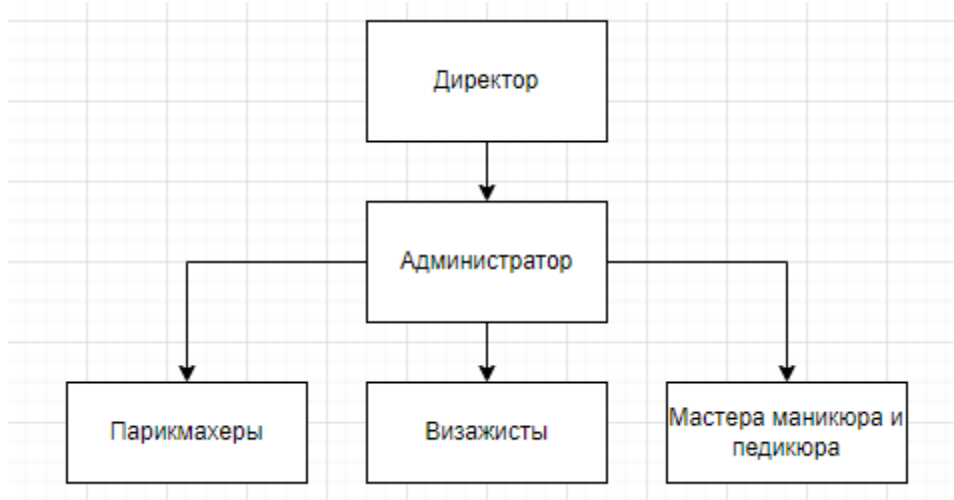


Рис. 5. Организационная структура салона красоты
Fig. 1. Organizational structure of the beauty salon

Как видно на рисунке, администратор салона красоты находится в подчинении директора, а мастера – в подчинении администратора. Таким образом, администратор является ключевым звеном в управлении работой мастеров и организации работы салона в целом.

На рис. 2 представлена общая функциональная модель IDEF0 процесса «Предоставление косметических услуг», которая отражает общий принцип работы салона красоты.



Рис. 2. Общая функциональная модель IDEF0 процесса «Предоставление косметических услуг»
Fig. 2. General functional model IDEF0 of the process "Provision of cosmetic services"

Для предоставления услуг требуется заявка от клиента на предоставление определенной процедуры и его данные, данные о мастере, а также информация о необходимых материалах для реализации этой процедуры. Ресурсами данного процесса являются сотрудники – администратор и мастера, клиенты и программное обеспечение, которое включает в себя оборудование, инструменты и приспособления, используемые при предоставлении услуги. Управленческими

потоками данных выступают законодательство, должностные обязанности сотрудников, нормативные документы, данные о поставщиках, перечень услуг и график работы мастеров. В результате после реализации услуги будет выписан чек клиенту, получена прибыль, в журнале посещений будет новая отметка о предоставленной услуге и израсходованном материале, выплачена зарплата сотрудникам.

Для более углубленного анализа рассмотрим декомпозицию общей функциональной модели IDEF0 на рис. 3.

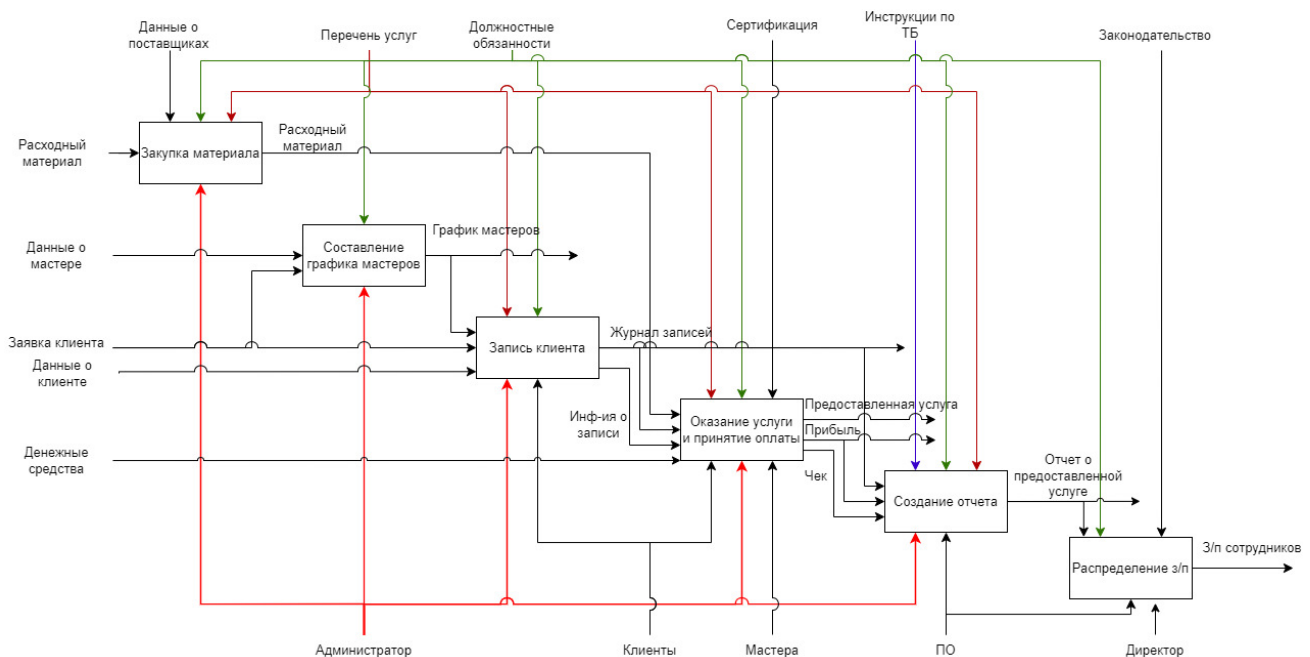


Рис. 3. Декомпозиция общей функциональной модели IDEF0 процесса

«Предоставление косметических услуг»

Fig. 3. Decomposition of the general functional model IDEF0 of the process "Provision of cosmetic services"

Модель отражает внутреннюю структуру процесса «Предоставление косметических услуг», исходя из которой можно увидеть, что он состоит из следующих подпроцессов: закупка материала; составление графика мастеров; запись клиента; оказание услуги и принятие оплаты; создание отчета; распределение заработной платы.

В обязанности администратора входят:

1. Прием звонков, консультация клиентов и запись на прием;
2. Составление графика работы мастеров, распределение клиентов между мастерами и контроль качества выполнения услуг;
3. Оформление документов и контроль финансовых операций;
4. Работа с клиентской базой данных и рассылка актуальных акций и предложений;
5. Ведение учета оборудования, инвентаря и материалов на складе.

Одна из важных задач администратора салона красоты - обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов, чтобы привлекать новых клиентов и удерживать текущих [20].

В ходе исследования предметной области было проведено интервьюирование с администратором салона красоты, в ходе которого были выявлены потребности и проблемы, с которыми он сталкивается при выполнении определенных задач, и отражены в карте пути пользователя (Customer Journey Map, CJM) на рис. 4.



Рис. 4. Customer Journey Map администратора салона красоты в процессе выполнения своих обязанностей

Fig. 4. Customer Journey Map of the beauty salon administrator in the process of performing their duties

В своей работе администратор может столкнуться с множеством проблем в связи с загруженностью из-за большого объема должностных обязанностей или при высоком потоке клиентов [2]. Рассмотрим наиболее значимые проблемы при развитии салона красоты:

1. Недостаточное время на консультацию и учет всех пожеланий клиента из-за большой посещаемости салона и большому количеству обязанностей у администратора. Недовольство качеством обслуживания может привести к потере потенциальных клиентов.

2. Информация о клиенте и его записи могут быть утеряны.

3. Ошибки в распределении нагрузки на персонал при составлении графика, что может привести к перегрузке отдельных сотрудников и затруднениям в управлении рабочим процессом. Также администратор может случайно назначить двух клиентов на один и тот же период времени или ошибиться в предоставлении информации клиенту.

4. Неправильный учет и несвоевременное пополнение количества материалов на складе, что может привести к нехватке запасов, задержкам и отказам в обслуживании, недовольству клиентов.

5. Несвоевременное принятие мер по предотвращению порчи материалов. При порче материалов салон может испытывать финансовые потери.

Важно помогать администратору выполнять свои рабочие обязанности эффективно, чтобы получать максимальную прибыль и улучшать имидж салона. В настоящее время одним из решений проблем, связанных с организацией работы в салоне красоты и улучшения качества обслуживания клиентов, может стать автоматизированное рабочее место администратора [7].

Данная система предоставляет полезные функции, такие как:

- онлайн-запись на сайте, что позволяет клиентам быстро записываться на услуги онлайн без необходимости стоять в длинных очередях на стойках регистрации или звонить администратору и общаться лично по телефону;

- контроль за графиком работы мастеров, что позволяет администратору отслеживать отработанное время;

- обработка информации о проведенных услугах,

- проведение учета материалов, позволяющее всегда точно поддерживать уровень запасов на складе, и прочих расходов салона;

- статистика общих показателей эффективности, таких как общий доход, полученный за месяц / год, средняя стоимость заказа, количество постоянных клиентов и другое, что помогает

администратору принимать обоснованные решения о том, как наилучшим образом распределять ресурсы внутри салона;

- получение информации о клиентах, например, история посещений, услуги, приобретенные в прошлом, контактные данные для последующих звонков или электронных писем. Эта информация поможет легко создавать персонализированные рекламные акции, адаптированные к потребностям каждого отдельного клиента, что приведет к более высокому уровню конверсии продаж у существующих клиентов, а также к повышению уровня лояльности среди них.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

С использованием автоматизированного рабочего места администратором его рабочие задачи становятся намного проще в выполнении. Система позволяет снизить временные затраты на выполнение бизнес-процессов за счет устранения ручного труда, связанного с самостоятельным поиском свободного времени на услугу при консультации клиента. Кроме того, это позволило бы администраторам сосредоточиться на предоставлении более качественных услуг, а не тратить время на рутинные обязанности, которые снижают их производительность в других областях, требующих внимания.

Система помогла бы обеспечить точность при работе с личной информацией клиентов, поскольку все данные надежно хранятся онлайн вместо бумажных записей, которые со временем могут быть потеряны или повреждены из-за износа или стихийных бедствий.

Наконец, наличие автоматизированной системы помогает обеспечить согласованность во всех операциях, чтобы все сотрудники знали, какие задачи перед ними стоят в ближайшее время – это устраняет ошибки, вызванные человеческим фактором, одновременно повышая общую эффективность в коллективе в целом.

Автоматизированные системы сегодня становятся все более популярными, поскольку они обеспечивают преимущества экономии средств наряду с улучшением качества обслуживания клиентов - то, что администраторам следует рассмотреть для внедрения, если они хотят, чтобы их салоны красоты работали бесперебойно.

Список литературы

1. 7 бизнес-процессов салона красоты, которые надо автоматизировать в первую очередь [Электронный ресурс] // SendPulse. – 2019. – URL: <https://sendpulse.com/ru/blog/beauty-salon-automation>(дата обращения: 15.03.2023).
2. 9 ошибок администратора салона красоты, которые убивают продажи [Электронный ресурс] // Beauty Pro. – URL: <https://beautyprosoftware.com/ru/blog/russkij-9-oshibok-administratora-salona-krasoty-kotorye-ubivajut-prodazhi/> (дата обращения: 03.03.2023).
3. CRM для салона красоты: функции, возможности и интересные «фишки» [Электронный ресурс] // Manzana Group. – 2022. – URL: <https://manzanagroup.ru/information/crm-dlya-salona-krasoty-funktsii-vozmozhnosti-i-interesnye-fishki/>(дата обращения: 11.03.2023).
4. Абсаров Р.Н., Абрамова О.Ф. Исследование деятельности сервисного центра компьютерной техники и анализ осуществимости автоматизации бизнес-процессов // Научное обозрение. Технические науки. – 2020. – № 5. – С. 5-10; URL: <https://science-engineering.ru/ru/article/view?id=1309> (дата обращения: 30.03.2023).
5. Автоматизация бизнес-процессов [Электронный ресурс] // Unisender. – 2021. – URL: <https://www.unisender.com/ru/glossary/chto-takoe-avtomatizacija-business/>(дата обращения: 08.02.2023).
6. Автоматизация процессов: кому нужна, кто её проводит и какие системы для неё использовать [Электронный ресурс] // Skillbox Media. – 2022. – URL: <https://skillbox.ru/media/management/avtomatizatsiya-protsessov-komu-nuzhna-kto-eye-provodit-i-kakie-sistemy-dlya-neye-ispolzovat/>(дата обращения: 11.03.2023).
7. Автоматизация управления персоналом: виды, выбор программы и аналоги [Электронный ресурс] // Envybox Блог. – 2020. – URL: <https://envybox.io/blog/avtomatizacija-upravlenija-personalom/> (дата обращения: 30.03.2023).

8. Анализ рынка парикмахерских и салонов красоты в России в 2017-2021 гг., прогноз на 2022-2026 гг. Детализация по городам. Перспективы рынка в условиях санкций [Электронный ресурс] // *BusinesStat*. – 2022. – URL: https://businesstat.ru/images/demo/beauty_salons_russia_demo_businesstat.pdf (дата обращения: 15.01.2023).

9. Бородина И.О., Макушкина Л.А., Рыбанов А.А. Разработка автоматической системы учета рабочего времени сотрудников организации на основании фоновго анализа их действий // *Материалы X Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум»*. – 2018. – URL: <https://scienceforum.ru/2018/article/2018001712> (дата обращения: 17.03.2023).

10. В России выросло число салонов красоты [Электронный ресурс] // *RG*. – 2023. – URL: <https://rg.ru/2023/03/20/dela-idut-krasivo.html> (дата обращения: 10.02.2023).

11. График работы: шаги для эффективного планирования сотрудников [Электронный ресурс] // *Business Yield*. – 2022. – URL: <https://businessyield.com/ru/management/work-schedule/> (дата обращения: 10.02.2023).

12. Динамику развития салонов красоты [Электронный ресурс] // *New Style Sound*. – 2022. – URL: <https://nssound.ru/zvuk/dinamiku-razvitiya-salonov-krasoty/> (дата обращения: 15.01.2023).

13. Индустрия красоты [Электронный ресурс] // *ВсеТренинги.ру*. – URL: https://vsetreningi.ru/schools/industriya_krasoty/ (дата обращения: 28.01.2023).

14. Кадырова Д.Д., Васева Е.С. Определение Функциональных требований к системе учета работы студии красоты «BEAUTY ROOM» // *Научное обозрение. Технические науки*. – 2022. – № 4. – С. 28-33; URL: <https://science-engineering.ru/ru/article/view?id=1406> (дата обращения: 01.04.2023).

15. Мазуренко Н.А., Свиридова О.В., Рыбанов А.А. Обзор программных средств автоматизации документооборота // *Материалы XI Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум»*. – 2019. – URL: <https://scienceforum.ru/2019/article/2018012703> (дата обращения: 01.03.2023).

16. Овчаров, Д.С. Исследование и разработка алгоритмов автоматизированной системы для онлайн-записи на прием к нотариусу и подготовки шаблонов документов / Д.С. Овчаров, О.В. Свиридова. — Текст: электронный // *NovaInfo*, 2017. — № 58. — С. 72-78. — URL: <https://novainfo.ru/article/10827> (дата обращения: 26.02.2023).

17. Пронин И.В. Автоматизированные системы управления предприятием (АСУП) // *Материалы XII Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум»*. – 2020. – URL: <https://scienceforum.ru/2020/article/2018018742> (дата обращения: 17.03.2023).

18. Российский рынок парикмахерских и салонов красоты: итоги 2021 г., прогноз до 2025 г. [Электронный ресурс] // *BusinesStat*. – 2022. – URL: https://www.neoanalytics.ru/wp-content/uploads/2022/02/demo_neoanalytics_rossijskij-rynok-parikmaherskih-i-salonov-krasoty_2022.pdf (дата обращения: 15.01.2023).

19. Средства и преимущества автоматизации красивого бизнеса: почему салоны отказываются от Excel [Электронный ресурс] // *Директор салона красоты*. – 2018. – URL: <https://www.dirsalona.ru/article/1201-sredstva-i-preimushchestva-avtomatizatsii-krasivogo-biznesa-pochemu-salony-otkazyvayutsya-ot> (дата обращения: 08.02.2023).

20. Что входит в обязанности администратора салона красоты? [Электронный ресурс] // *Salon Secret*. – URL: <https://www.salonsecret.ru/for-hairdressers/obyazannosti-administratora-salona-krasoty> (дата обращения: 10.02.2023).

21. Что нужно знать и уметь администратору салона красоты [Электронный ресурс] // *Nails Журнал*. – 2022. – URL: <https://nails-mag.ru/biznes/administrator-salona-krasoty/> (дата обращения: 15.03.2023).

References

1. 7 beauty salon business processes that need to be automated first [Electronic resource] // *SendPulse*. – 2019. – URL: <https://sendpulse.com/ru/blog/beauty-salon-automation> (date of application: 03/15/2023).

2. 9 errors of the beauty salon administrator that kill sales [Electronic resource] // *Beauty Pro*. – URL: <https://beautyprosoftware.com/ru/blog/russkij-9-oshibok-administratora-salona-krasoty-kotorye-ubivajut-prodazhi/> (date of application: 03.03.2023).

3. CRM for a beauty salon: functions, features and interesting "chips" [Electronic resource] // *Manzana Group*. – 2022. – URL: <https://manzanagroup.ru/information/crm-dlya-salona-krasoty-funktsii-vozmozhnosti-i->

interesnye-fishki/(date of application: 11.03.2023).

4. Absatarov R.N., Abramova O.F. Research of the activity of the computer equipment service center and analysis of the feasibility of automatization of business processes // Nauchnoe obozrenie. Tekhnicheskie nauki. – 2020. – No. 5. – PP. 5-10; URL: <https://science-engineering.ru/ru/article/view?id=1309> (date of application: 30.03.2023).

5. Automation of business processes [Electronic resource] // Unisender. – 2021. – URL: <https://www.unisender.com/ru/glossary/что-такое-автоматизация-business/> (date of application: 08.02.2023).

6. Process automation: who needs it, who conducts it and what systems to use for it [Electronic resource] // Skillbox Media. – 2022. – URL: <https://skillbox.ru/media/management/автоматизация-протсессов-кому-нужна-кто-eye-provodit-i-kakie-sistemy-dlya-neye-ispolzovat/> (date of application: 11.03.2023).

7. Automation of personnel management: types, program selection and analogues [Electronic resource] // Envybox Blog. – 2020. – URL: <https://envybox.io/blog/автоматизация-управления-personalom/> (date of application: 30.03.2023).

8. Analysis of the market of hairdressers and beauty salons in Russia in 2017-2021, forecast for 2022-2026. Details by city. Market prospects under sanctions [Electronic resource] // Businessstat. – 2022. – URL: https://businessstat.ru/images/demo/beauty_salons_russia_demo_businessstat.pdf (date of application: 15.01.2023).

9. Borodina I.O., Makushkina L.A., Rybanov A.A. Development of an automatic system for recording the working hours of employees of the organization based on background analysis of their actions // Materialy X Mezhdunarodnoj studencheskoj nauchnoj konferencii «Studencheskij nauchnyj forum». – 2018. – URL: <https://scienceforum.ru/2018/article/2018001712> (date of application: 03/17/2023).

10. The number of beauty salons has grown in Russia [Electronic resource] // RG. – 2023. – URL: <https://rg.ru/2023/03/20/dela-idut-krasivo.html> (date of application: 10.02.2023).

11. Work schedule: steps for effective employee planning [Electronic resource] // Business Yield. – 2022. – URL: <https://businessyield.com/ru/management/work-schedule/> (date of application: 10.02.2023).

12. Dynamics of the development of beauty salons [Electronic resource] // New Style Sound. – 2022. – URL: <https://nssound.ru/zvuk/dinamiku-razvitiya-salonov-krasoty/> (date of application: 15.01.2023).

13. Beauty industry [Electronic resource] // VseTreningi.ru. – URL: https://vsetreningi.ru/schools/industriya_krasoty/ (date of application: 28.01.2023).

14. Kadyrova D.D., Vaseva E.S. Definition of functional requirements for the accounting system of the beauty studio "BEAUTY ROOM" // Nauchnoe obozrenie. Tekhnicheskie nauki. – 2022. – No. 4. – PP. 28-33; URL: <https://science-engineering.ru/ru/article/view?id=1406> (date of application: 01.04.2023).

15. Mazurenko N.A., Sviridova O.V., Rybanov A.A. Overview of software tools for document management automation // Materialy X Mezhdunarodnoj studencheskoj nauchnoj konferencii «Studencheskij nauchnyj forum». – 2019. – URL: <https://scienceforum.ru/2019/article/2018012703> (date of application: 01.03.2023).

16. Ovcharov, D.S. Research and development of algorithms of an automated system for online appointment with a notary and preparation of document templates / D.S. Ovcharov, O.V. Sviridova. — Text: electronic // NovaInfo, 2017. — No. 58. — pp. 72-78. — URL: <https://novainfo.ru/article/10827> (date of application: 02/26/2023).

17. Pronin I.V. Automated enterprise management systems (ASUP) // Materialy X Mezhdunarodnoj studencheskoj nauchnoj konferencii «Studencheskij nauchnyj forum». – 2020. – URL: <https://scienceforum.ru/2020/article/2018018742> (date of application: 03/17/2023).

18. The Russian market of hairdressers and beauty salons: results of 2021, forecast to 2025 [Electronic resource] // Businessstat. – 2022. – URL: https://www.neoanalytics.ru/wp-content/uploads/2022/02/demo_neoanalytics_rossijskij-rynok-parikmaherskih-i-salonov-krasoty_2022.pdf (date of application: 15.01.2023).

19. Means and advantages of automation of a beautiful business: why salons refuse Excel [Electronic resource] // Direktor salona krasoty. – 2018. – URL: <https://www.dirsalona.ru/article/1201-sredstva-i-preimushchestva-avtomatizatsii-krasivogo-biznesa-pochemu-salony-otkazuyutsya-ot> (date of application: 08.02.2023).

20. What is the responsibility of the beauty salon administrator? [Electronic resource] // Salon Secret. – URL: <https://www.salonsecret.ru/for-hairdressers/obyazannosti-administratora-salona-krasoty> (date of application: 10.02.2023).

21. What a beauty salon administrator needs to know and be able to do [Electronic resource] // Nails Magazine. – 2022. – URL: <https://nails-mag.ru/biznes/administrator-salona-krasoty/> / (date of application: 03/15/2023).

Русякова Ксения Алексеевна, студент кафедры «Информатика и технология программирования»

Свиридова Ольга Викторовна, кандидат технических наук, доцент кафедры «Информатика и технология программирования»

Ruslyakova Ksenia Alekseevna, student of the Department of Informatics and Programming Technology

Sviridova Olga Viktorovna, Candidate of Technical Sciences, Associate Professor of the Department of Informatics and Programming Technology