

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Журавльова Альона Вікторівна, бакалавр

Сумський державний університет, м. Суми.

Ефективне управління підприємством є важливим фактором успіху його діяльності та досягнення поставлених цілей. Тому система менеджменту потребує постійного удосконалення. Особливо це важливо та актуально в сучасних умовах нестабільного соціально-економічного середовища в державі, де діє військовий стан. Особливо у цей складний час труднощі відчують підприємства малого бізнесу, зокрема і салони краси.

Винятком на став і салон краси «НТ Studio». На сучасному етапі даний салон краси досить ефективно працює і планує розширювати свої послуги. Але водночас підприємство потребує удосконалення системи менеджменту та вирішення наявних проблем: неефективності рекламної кампанії та планування, конфліктні ситуації між працівниками, зменшення кількості постійних клієнтів, у зв'язку з безпековою ситуацією в місті.

Головною метою удосконалення системи менеджменту є створення конкурентоздатного бізнесу, забезпечення прибутковості підприємства, розвиток його матеріально-технічного забезпечення, оптимальне використання робочої сили, власних та запозичених коштів [1, 14]. Отож завдання менеджменту салону краси полягає в організації процесу послуг, враховуючи потреби споживачів та використовуючи доступні матеріальні та людські ресурси. А також забезпечення прибутковості діяльності салону краси та його стабільного положення на ринку.

Салон краси, як і кожне підприємство, здійснюючи свою діяльність, повинно максимізувати прибуток, скоротити витрати, збільшити клієнтську базу та вийти на нові ринки збуту. Щоб це здійснити, потрібно опанувати навички, які сприятимуть створенню ефективної системи менеджменту на малому підприємстві. Діяльність такого підприємства має бути затребуваною серед громадян, тому споживач обиратиме саме їх послугу, оскільки є конкурентна перевага. Крім того, і репутація салону краси залежить від якості обслуговування клієнтів. Якісне обслуговування може бути ключем до успіху підприємства малого бізнесу, оскільки клієнти можуть рекомендувати його своїм друзям, родичам та знайомим [2, с. 243].

Основні завдання менеджменту салонів краси включають:

1. Організація роботи персоналу: створення команди, організація навчання та підвищення кваліфікації персоналу, налагодження мотиваційної системи та сприятливого мікроклімату на підприємстві.

2. Фінансове управління: бюджетування, облік доходів, контроль за витратами, управління ціноутворенням та планування прибутку.

3. Маркетинг та просування: проведення ефективних рекламних кампаній, створення різнопланових програм лояльності, робота з наявною та потенційною клієнтською базою, активність у популярних серед населення соціальних мережах, орієнтованих на різновікові групи населення.

4. Контроль якості послуг: розробка стандартів обслуговування, контроль за виконанням процедур, дотримання санітарно-гігієнічних норм.

5. Управління запасами та обладнанням: забезпечення безперебійної роботи салону через своєчасне постачання матеріалів та обслуговування техніки.

6. Планування і розвиток бізнесу: аналіз ринку, розробка стратегії розвитку, відкриття нових напрямів послуг [3, 27].

У багатьох салонах краси спостерігаються типові проблеми в управлінні, серед яких:

- відсутність чіткої структури управління;
- недостатня кваліфікація менеджерів;
- слабка мотивація персоналу;
- неефективна система обліку та контролю;
- недостатнє використання сучасних технологій.

Стратегія удосконалення системи управління зосереджується на:

- цілях розвитку і порядку удосконалення комплексної системи управління салоном і його складовими частинами для забезпечення ефективних рішень і взаємного погодження інформаційних потоків і процесів прийняття рішень, а також організаційних, кадрових і технічних рішень;

- впровадження сучасних засобів і методів керування;

- покращення інформаційної системи для керування підприємством з метою покращення якості інформаційного масиву і розширення можливостей його швидкого використання;

- використання засобів автоматизації для вдосконалення техніко-економічного рівня і якості надання послуг;

- використання світового досвіду, а також співпраця всередині країни з компаніями-постачальниками матеріалів для надання послуг. [4, 40]

Виходячи з наведеної стратегії та загальноприйнятих напрямків удосконалення системи управління менеджментом підприємства можна розробити напрямки вдосконалення системи менеджменту в салоні краси. (рис.3.1)

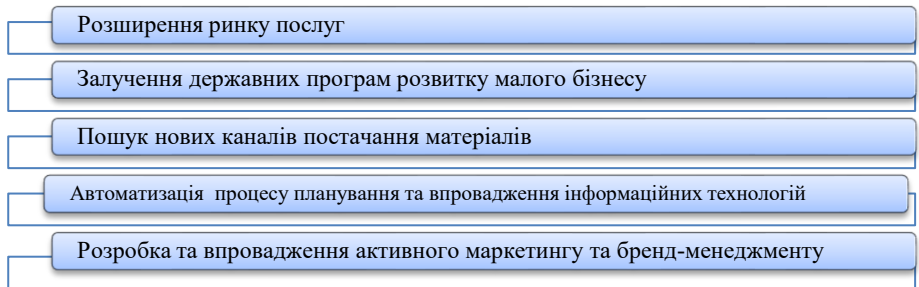


Рисунок 3.1 Напрямки вдосконалення системи менеджменту в салоні краси «HT Studio». Джерело: розроблено авторкою на основі виявлених проблем в організації управління салоном

Для того, щоб реалізувати перший напрямок варто перш за все провести досконалий аналіз закладів, що надають аналогічні послуги в сфері обслуговування: їх цінову політику, варіанти послуг, кваліфікацію персоналу, відгуки клієнтів тощо. На основі зібраної інформації виявити орієнтованість клієнтів на ту чи іншу послугу. Крім того, потрібно постійно вдосконалювати якість перукарських та манікюрних послуг, слідкуючи за напрявленнями у моді та сучасними тенденціями у сфері індустрії краси.

Однією з ключових проблем для розвитку бізнесу є пошук фінансування. Адміністрації підприємства можна скористатися кількома можливостями для отримання коштів за державними та міжнародними програмами. Наприклад, урядовий проект «єРобота» передбачає надання гранту для розвитку підприємництва і спрямований на активізацію підприємницької діяльності і розширення вже існуючих потужностей та створення нових робочих місць. Ще одним із шляхів отримання додаткових коштів може стати державна програма «5-7-9». ФОП можуть отримати позику до 50млн.гривень на термін від 3 до 5 років. Ці кошти можна використати на ремонт приміщень, придбання засобів, автоматизацію підприємства тощо. Крім того цілу низку грантів пропонує Європейський банк реконструкцій та розвитку. [5]

Діяльність салону краси та його репутація в великій мірі залежить не лише від персоналу та його майстерності, а й від якості матеріалів, які використовуються під час надання послуг. Дешеві матеріали можуть виявитися неякісними, а якісні – занадто дорогими, що може призвести до здорожчання послуг і частковий відтік клієнтів. Тому слід обирати постачальників, у яких поняття «якість-ціна» співвідносні і мають більш вигідні пропозиції за ціною, якістю та умовами поставок. Крім того, варто розглянути можливість налагодження прямих поставок з виробниками фарб для волосся, лаків, полімерів для нарощування нігтів тощо.

Також для подолання вище перелічених проблем і реалізації четвертого напрямку удосконалення системи менеджменту було запропоновано

автоматизувати процес планування в салоні краси, який може здійснюватись наступними методами:

- Застосування хмарних технологій, які дають можливість накопичувати інформацію та зберігати документацію.

- Використання інструментарію Big Data чи подібних за стосунків, які дозволять структурувати великі обсяги інформації на всіх етапах діяльності.

- Впровадження технологій real-time - тобто інформаційна обробка в умовах реального часу і моментальне програмування нового плану дій у змінній ситуації.

- Атоматизація системи маркетингового планування (впровадження CRM, BI-system і т. д.) .

Покращення системи менеджменту також передбачає розвиток маркетингової стратегії: створення унікальної торгової пропозиції, активність у соціальних мережах, використання програм лояльності для клієнтів. Бренд салону повинен бути впізнаваним, що забезпечить стабільний потік нових клієнтів.

Отже, реалізація запропонованих напрямків та шляхів дозволить салону краси «HT Studio», розширити свою присутність на ринку побутових послуг у м. Суми. дасть можливість скористатися державними програмами для розвитку бізнесу, оптимізує витрати на розхідні матеріали та сприятиме підвищенню ефективності діяльності закладу.

Список використаних джерел

1. Батракова Т. І. (2015). Управління ефективністю діяльності підприємства – запорука його успішного функціонування. Економічний аналіз, Т. 19, 2, 13–19. URL: [http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LIN&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILE=&2_S21STR=ecan_2015_19\(2\)_4](http://www.irbisnbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LIN&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILE=&2_S21STR=ecan_2015_19(2)_4)
2. Єщенко М.Г., Флоркевич П.А. (2024). Удосконалення системи менеджменту сучасного малого підприємства. Успіхи і досягнення у науці, 3(3), 240-249.
3. Ковальчук І. В. (2022). Сучасні аспекти управління салоном краси. Економіка та менеджмент, 4, 25-28.
4. Кабаков Ю. (2009). Напрямки удосконалювання систем управління: стандарти, методи або цілі підприємства. Стандартизація. Сертифікація. Якість, 2, 39-42.
5. Гранти від держави. Державний сайт міністерства економіки України. URL: <https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=94321ef8-1418-479c-a69f-f3d0fdb8b977&title=Robota-GrantiVidDerzhaviNaVidkrittiaChiRozvitokBiznesu>