



Производственный этикет как средство управления персоналом парикмахерской, и фактор повышения устойчивости организации в конкурентной среде

Выполнила:

ФИО

Научный руководитель проекта:

ФИО



АКТУАЛЬНОСТЬ

Актуальность дипломной работы определяется явной востребованностью совершенствования производственного этикета как элемента корпоративной культуры в процессе рыночной активности парикмахерской, а также обусловлена необходимостью повышения конкурентоспособности данной организации, совершенствования форм и методов управления персоналом данной организации.



ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ

Цель – рассмотрение производственного этикета как средства управления персоналом парикмахерской, так же разработать методики работы с персоналом для улучшения конкурентоспособности предприятия.

Задачи:

1. Рассмотреть подходы к определению содержания и восприятия деловой этики;
2. Проанализировать этику деловых отношений в работе менеджера по персоналу в парикмахерской;
3. Проведение обзора теоретических основ конкурентоспособности парикмахерской;
4. Изучить этикет как средство позитивного регулирования парикмахерской деятельности в конкурентной среде;
5. Разработать методику для работы с персоналом по улучшению конкурентоспособности предприятия.



Управление персоналом парикмахерской в современной индустрии моды и красоты

Подходы к определению содержания деловой этики:

Деловая этика – это происходящий либо до, либо после принятия решений процесс оценки решений на основе соотнесения их с моральными стандартами, присущими культуре данного общества.

Деловая этика должна основываться на трёх важнейших положениях:

- 1.Создание материальных ценностей во всем многообразии форм рассматривается как изначально важный процесс;
- 2.Прибыль и другие доходы рассматриваются как результат достижения общественно значимых целей;
- 3.Приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции.



Управление персоналом парикмахерской в современной индустрии моды и красоты

Этика деловых отношений в работе менеджера по персоналу в парикмахерской:

1. Комплекс мер по развитию парикмахерской в долгосрочной и в среднесрочной перспективе нуждается в обеспечении квалифицированным персоналом.

2. Подбор персонала представляет собой совокупность правил и норм, приводящих человеческий ресурс в соответствие с потребностями производства.

3. Руководство персоналом на внутриорганизационном уровне парикмахерской означает разработку кадровых программ, постоянный обзор ситуации, связанной с персоналом, корректировку кадровой работы в соответствии с изменениями работников внешней среды.

4. Руководство персоналом ориентировано на определение потребностей и развитие потенциала работника.



Производственный этикет как фактор повышения устойчивости парикмахерской в конкурентной среде

Теоретические основы конкурентоспособности

**Продвижение услуг парикмахерской преследует
следующие цели:**

Увеличить число
клиентов

Добиться
максимального
постоянства клиентов

Добиться
максимального
постоянства клиентов

Добиться продажи
комплекса услуг

Повысить интерес
клиентов к
парикмахерской

Увеличить обороты до
максимальной
загруженности мест



Производственный этикет как фактор повышения устойчивости парикмахерской в конкурентной среде

Этикет как средство позитивного регулирования
парикмахерской деятельности в конкурентной среде :

Качество услуги – это совокупность потребительских характеристик услуги, придающих ей способность удовлетворить конкретную потребность.

Культура сервиса – это система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей.



Производственный этикет как фактор повышения устойчивости парикмахерской в конкурентной среде

Принятие в мире стандартов сервиса общества:

Маркетинг услуг:

- 1.пунктуальность: уважение к своему времени, соблюдение точного времени начала оказания услуги;
- 2.благодарность за то, что клиент выбрал именно этот парикмахерскую;
- 3.искренняя радость при появлении клиента;
- 4.ухаженный внешний вид;
- 5.запах чистоты, а не духов, тела, лекарств или табака;
- 6.обращение к клиенту по имени;
- 7.внимательное выслушивание, без перебивания;
- 8.во время оказания услуги разговор о самом клиенте и его потребностях, а не о себе;
- 9.оказание услуги, максимально учитывающей потребности клиента, а не навязывание того, что специалист умеет делать или стоит дороже.



Производственный этикет как фактор повышения устойчивости парикмахерской в конкурентной среде

Принятие в мире стандартов сервиса общества:

Международные стандарты сервиса общества включают в себя:

1. Быстрота обслуживания.
2. Точность исполнения заказа.
3. Предвосхищение желаний клиентов.
4. Дружелюбие и вежливость.
5. Внимательность.
6. Стандарты внешнего вида предъявляются к форме одежды, причёске и гигиене сотрудников парикмахерской.
7. Конфиденциальность информации.
8. Знание работы.
9. Терпение.
10. Ответственность.
11. Численность сотрудников должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание клиентов.



Производственный этикет как фактор повышения устойчивости парикмахерской в конкурентной среде

Конфликт в трудовом коллективе: пути и способы его
предотвращения и разрешения:

Стратегии поведения в конфликтных ситуациях :

Уклонение

Сглаживание

Принуждение

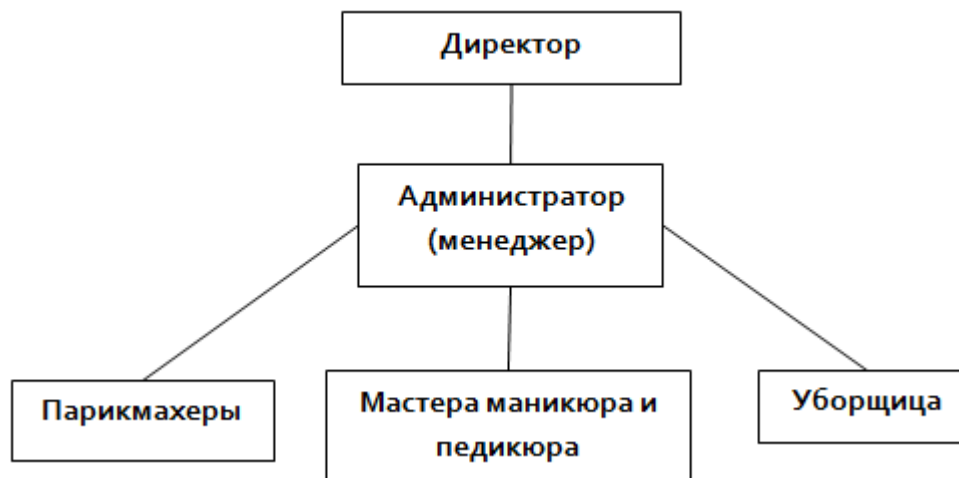
Компромисс

Сотрудничество

Анализ предприятия сервиса

Организационная характеристика салона красоты «Изюм»:

Организационная структура салона красоты «Изюм»





Анализ предприятия сервиса

Организационная характеристика салона красоты «Изюм»:

Основные технико-экономические показатели салона красоты

Показатель	2012 г.	2013 г.	2014 г.	Темпы прироста	
				10/09	11/10
Выручка от реализации услуг, руб.	2399160	2554000	2698000	125,1	121,6
Себестоимость реализованных услуг, руб.	1812034	1820408	183537	123,1	125,5
Прибыль от реализации услуг, руб.	587126	590168	637159	121,7	124,5
Рентабельность реализованных услуг, %	30,2	32,3	40,5	-	-
Налог на прибыль, руб.	1545	1696	1986	112,40	130,01
Чистая прибыль, руб.	231558	247869	251388	112,40	130,01
Среднесписочная численность	9	9	9	-	-



Анализ предприятия сервиса

Система управления персоналом:

Недостатки системы управления персоналом в салоне красоты

Область	Характеристика недостатка
1.Подбор персонала	Большая трудоемкость при оценке кандидатов из-за длительной системы собеседований; недостаточное внимание уделяется личностным характеристикам (таким, как способности к выполнению тех или иных функций, черты характера), во многом определяющим успешность выполнения должностных обязанностей и взаимодействия с окружающими
2.Система обучения и развития персонала	Деятельность по созданию резерва "на выдвижение" не эффективна. Не используется возможность качественного (личностного) роста работников, который предполагает создание возможностей для проявления инициативы и развития способностей каждого отдельного сотрудника, зачисленного в резерв. Другими словами, отсутствуют разработки программ карьерного роста сотрудников
3.Мотивация труда	Сдельная система оплаты выполняет уравнительную функцию. Данная система оплаты труда ориентирует работников на «внешний карьерный рост», выражающийся в получении вышестоящей должности и, собственно, более высокой зарплаты. В действительности, не происходит развитие внутренних способностей, очень значимых для руководящего работника, – умение принять на себя ответственность, проявить инициативу, координировать деятельность подчиненных, завоевывать доверие коллег
4 наличие внутренних конфликтов (низкая сплоченность)	В женском коллективе присутствуют скрытые и явные конфликты, которые влияют на производительность труда и желание мастеров работать в салоне.



Методика и результаты тренинга на предприятии сервиса

Методика и результаты тренинга на предприятии сервиса:

Содержание тренинга «Решение конфликтных ситуаций в коллективе»

- 1.Игра «Ассоциации»
- 2.Игра «Я в конфликтной ситуации»
- 3.Игра «Сглаживание конфликтов»
- 4.Игра «Подарок»



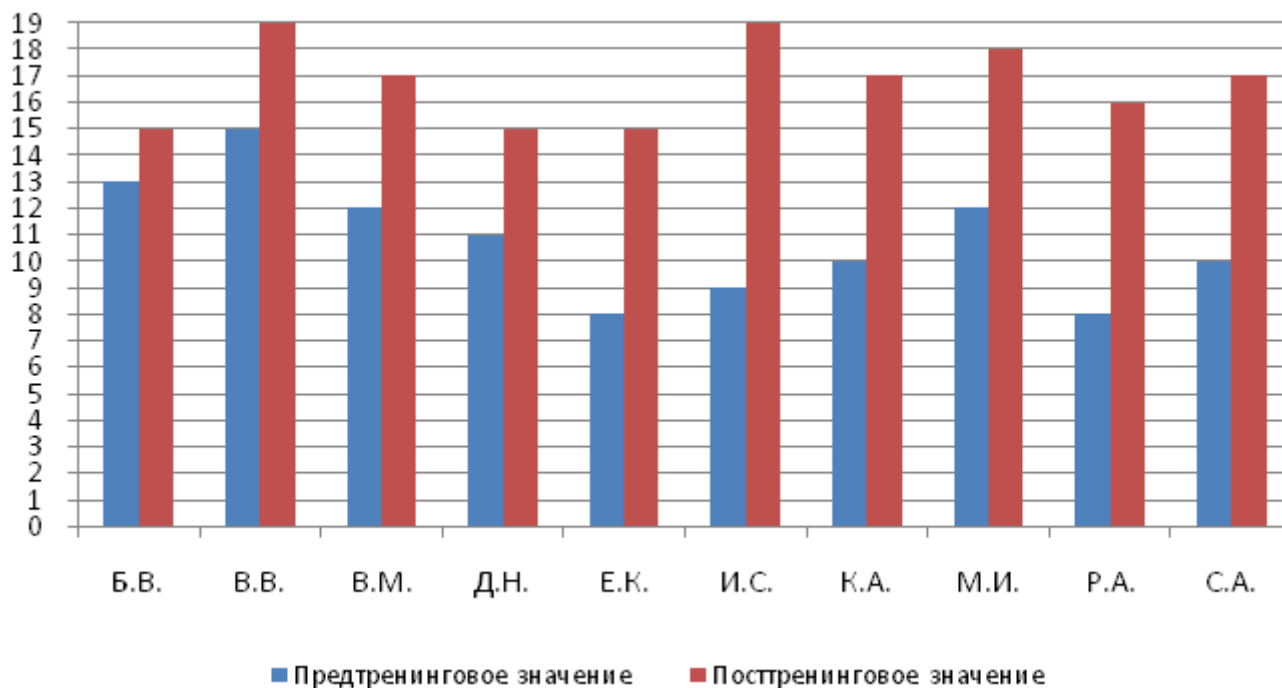
Методика и результаты тренинга на предприятии сервиса

Методика и результаты тренинга на предприятии сервиса:

Результаты диагностики показателя групповой сплочённости до и после проведения тренинга

«До»
Средний балл – 10,8

«После»
Средний балл – 16,8





Производственный этикет как
средство управления персоналом
парикмахерской, и фактор
повышения устойчивости
организации в конкурентной среде

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!