



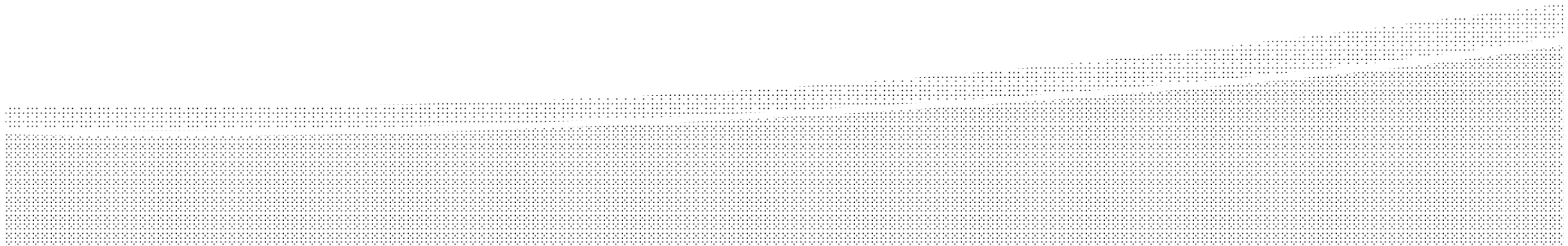
Производственный этикет как средство управления персоналом парикмахерской, и фактор повышения устойчивости организации в конкурентной среде

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 парикмахерской:

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. ухоженный 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, прическе 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



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

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

