

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту

В. о. зав. кафедри експертизи товарів та послуг

Доц. Т.А. Кунділовська _____

«_____» _____ 2015 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

на здобуття ступеня магістра
зі спеціальності 8.03051003 Експертиза товарів та послуг за програмою
«Експертиза товарів та послуг: організація експертизи якості товарів та захисту
прав споживачів»
з теми:

**«ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ
ПЕРУКАРСЬКИХ ПОСЛУГ»**

Виконала: студентка 69 групи
спеціальності

8.03051003 «Експертиза товарів та послуг»
(шифр і назва спеціальності)

Байоринас Д.О.

(прізвище та ініціали)

Керівник канд. екон. наук, доцент

Траченко Л.А.

(прізвище та ініціали)

Рецензент _____

(прізвище та ініціали)

Одеса 2016 року

ЗМІСТ

| | |
|---|-----|
| ВСТУП | 3 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЩОДО ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПЕРУКАРСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇН | 6 |
| 1.1. Аналіз сучасного ринку перукарських послуг | 6 |
| 1.2. Державне регулювання у сфері перукарських послуг | 13 |
| 1.3. Характеристика видів перукарських послуг | 19 |
| 1.4. Забезпечення якості надання перукарських послуг | 29 |
| Висновки до Розділу 1 | 38 |
| РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРТНЕ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПЕРУКАРСЬКИХ ПОСЛУГ САЛОНУ КРАСИ «ШЕНОНСО» | 40 |
| 2.1. Характеристика діяльності салону краси «Шенонсо» | 40 |
| 2.2. Вибір методів оцінювання якості перукарських послуг | 51 |
| 2.3. Розробка системи критеріїв оцінки якості при наданні перукарських послуг..... | 64 |
| 2.4. Експертне оцінювання якості надання перукарських послуг | 70 |
| Висновки до Розділу 2 | 88 |
| РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ЩОДО ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПЕРУКАРСЬКИХ ПОСЛУГ | 89 |
| 3.1. Рекомендації щодо підвищення кваліфікації та компетентності персоналу..... | 89 |
| 3.2. Поліпшення умов обслуговування як засіб задоволеності споживачів перукарських послуг | 92 |
| 3.3. Етика персоналу як важливий критерій обслуговування споживачів перукарських послуг | 95 |
| Висновки до Розділу 3 | 99 |
| ВИСНОВКИ | 100 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИЙ ЛІТЕРАТУРИ | 103 |
| ДОДАТКИ | |

ВСТУП

Актуальність теми. Сьогодні перукарські послуги - одні з наймасовіших за рівнем споживання, які користуються постійним попитом клієнтів. Але, незважаючи на помітну конкуренцію, що склалася у цій сфері послуг, навіть відвідавши заклад з досить високими розцінками та вишуканим інтер'єром, далеко не завжди залишається позитивне враження від рівня обслуговування та якості отриманого результату. Це не забезпечує конкурентоспроможність підприємства, що надає перукарські послуги та задоволеність споживачів.

Складність контролю за наданням перукарських послуг полягає у тому, що процес надання й споживання послуг співпадає у часі, відсутня методологія експертного оцінювання їх якості та не визначені критерії.

Проблема поліпшення якості та конкурентоспроможності перукарських послуг потребують більш детального вивчення й все ще залишаються об'єктом та предметом наукових досліджень. Різні аспекти цієї проблеми досліджували такі вчені як: Дж. Бейтсон, Т. Гладишева, В. Зейтамль, В. Ковальова, А. Парашураман, А. Шеремета, Т.І. Парамонов тощо.

Незважаючи на суттєві досягнення науки та практики в цій галузі, багато питань залишаються не вирішеними.

Метою дипломної роботи є проведення експертного оцінювання якості обслуговування при наданні перукарських послуг та розробка рекомендацій щодо поліпшення діяльності салону краси.

Для досягнення мети необхідно вирішити наступні **завдання**:

- проаналізувати сучасний стан ринку перукарських послуг та державне регулювання у сфері перукарських послуг;
- надати класифікацію перукарських послуг та характеристику вимог щодо якості надання;
- дослідити діяльність салону краси «Шенонсо» щодо надання перукарських послуг;

- обґрунтувати вибір методів проведення оцінювання якості надання перукарських послуг;
- розробити систему критеріїв оцінки якості при наданні перукарських послуг;
- провести експертне оцінювання якості надання перукарських послуг;
- визначити шляхи поліпшення якості надання перукарських послуг.

Об'єктом дослідження є перукарські послуги.

Предметом дослідження є експертне оцінювання якості надання перукарських послуг.

Методи дослідження. У роботі використано методику SERVQUAL та метод соціологічного опитування для експертного оцінювання якості надання перукарських послуг, та прості статистичні методи управління якістю: діаграма Ісікави (причинно-наслідкова), контрольний листок, діаграма Парето.

Наукова новизна роботи. У роботі вперше:

- розроблено систему критеріїв оцінки якості надання перукарських послуг;
- проведено експертне оцінювання якості надання перукарських послуг з застосуванням методу SERVQUAL з метою поліпшення якості та забезпечення задоволеності споживачів.

Практична цінність роботи полягає у застосуванні розробленої системи критеріїв оцінки якості при наданні перукарських послуг в салоні краси «Шенонсо». Експертне оцінювання якості перукарських послуг за допомогою методики SERVQUAL доцільно використовувати підприємству з метою постійного поліпшення якості обслуговування.

Апробація результатів досліджень. Основні положення дипломної магістерської роботи опубліковані у збірнику наукових робіт Одеського національного економічного університету «Науковий вісник» №2, 2016 р.

Інформаційною базою досліджень є Закони України й нормативно-правові акти центральних виконавчих органів державної влади, довідкові та статистичні матеріали, вітчизняна та зарубіжна монографічна література.

Структура роботи: Магістерську роботу викладено на 108 сторінках, що

складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, додатків, а також 27 рисунків та 7 таблиць.

ВИСНОВКИ

У результаті написання дипломної роботи дійшли наступних висновків:

1. Аналіз сучасного ринку перукарських послуг дав змогу встановити проблеми, які стримують його розвиток, а саме: бідний асортимент, середня якість обслуговування, високі ціни, низький рівень підготовки кадрів, їх відставання від актуальних тенденцій моди, незнання сучасних технологій, а також відсутність гідного обладнання не дозволяє досягти бажаного результату.

2. Ознайомлення з державним регулюванням щодо надання перукарських послуг дозволило визначити, що надання перукарських послуг салону краси «Шенонсо» здійснюється шляхом виконання вимог законодавчих та нормативно-правових документів: ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги», Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження правил побутового обслуговування населення», Закон України «Про захист прав споживачів» тощо.

3. Встановлено, що салони краси класифікують за технологічною ознакою, місцем проведення робіт та за рівнем обслуговування клієнтів згідно ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги». До перукарських послуг відносять: послуги з догляду за волоссям, послуги з догляду за шкірою обличчя і тіла, послуги з догляду за нігтями і шкірою кистей рук і стоп ніг, деякі косметичні послуги та додаткові послуги.

4. Доведено, що факторами впливу на якість надання перукарських послуг салоном краси «Шенонсо» є: якість виконання послуги (якість обладнання, якість технології, якість інструмента, якість парфумерно-косметичних засобів і препаратів, кваліфікація персоналу) та якість обслуговування клієнта (ставлення до клієнта з боку персоналу, час обслуговування, застосування прогресивних форм обслуговування).

5. Діяльність салону краси «Шенонсо» здійснюється за організаційною структурою, що включає: директора, адміністратора, 4-х перукарів та майстра з манікюру та педикюру, та надає такі послуги: миття, стрижка, фарбування,

мелірування, тонування та укладка волосся, зачіска, манікюр, педикюр, нарощування та покриття нігтів гель-лаком.

6. На основі вимог законодавчих та нормативних документів розроблено систему критеріїв оцінки якості при наданні перукарських послуг, яка включає наступні: кваліфікація і компетентність персоналу, етичність співробітників, умови обслуговування, етика персоналу при наданні послуги та якість підприємства і його основні можливості з надання послуг.

7. Соціологічне опитування дозволило визначити проблеми, що впливають на якість надання перукарських послуг: якість устаткування, кваліфікація працівників, ставлення до клієнта з боку персоналу, терплячість працівників, претензії та заперечення до відвідувачів з боку майстрів при процесі обслуговування, дизайн приміщення, робочий одяг працівників та реклама.

Експертне оцінювання якості надання перукарських послуг салоном краси «Шенонсо» з використанням методу SERVQUAL дозволило визначити проблеми: кваліфікація і компетентність персоналу, етика персоналу при наданні послуг та умови обслуговування.

Діаграми Ісікави і Парето дозволили визначили найважливішу першопричину, що впливає на якість процесу фарбування волосся - технологія і методи та другорядні фактори – нерівномірність нанесення фарби, неякісна фарба, професійність працівників, недотримання часу витримки фарби, дотримання встановлених вимог, наявність засобів праці, професіоналізм обслуговуючого персоналу. За допомогою ABC- аналізу визначили зону А – технологія і методи та персонал (72,5%), зону В – технічний стан обладнання та інструментів і сировина (20,0%), зону С – середовище та матеріали (7,5%). Це є суттєвою інформацією керівництву підприємства для прийняття управлінських рішень щодо поліпшення якості надання перукарських послуг.

8. Розроблено рекомендації щодо поліпшення якості надання перукарських послуг: підвищення компетенції та кваліфікації працівників, створення комфортних умов обслуговування для працездатності робітників та етики

персоналу при наданні перукарських послуг для забезпечення споживачів якісними послугами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Про розвиток освіти та сфери перукарського мистецтва і декоративної косметології та її державну підтримку: Закон України від 28.02.2003 №3178// Відомості Верховної Ради України.- 2003. - №3178. – ст.32. – (Редакція від 10.04.2003р.).
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05. 1991 р. № 1023-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 30. – Ст. 379. – (Редакція від 13.01.2006 р.).
3. Про підтвердження відповідності: Закон України " від 17.05.2001р. № 2406-111 // Відомості Верховної Ради України – 2001 - №32 – Ст.169 – (Редакція від 02.02.2012р).
4. Інструкція щодо надання перукарських, манікюрних та педикюрних послуг: Наказ Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення 27 серпня 2000 р. N 20. - Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 13 листопада 2000 р. за N 813/5034.
5. Послуги перукарень. Загальні вимоги: ДСТУ 4094-2002. – К.: Держстандарт України, 2002. – 9 с. - [Національний стандарт України].
6. Державні санітарні правила та норми для перукарень різних типів: ДСПІН 2.2.2.022-99.- Міністерство охорони здоров'я України. - 1999. – 10 с.
7. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.1994 № 313-94-п // Кабінет Міністрів України.- 1994. - №313. – (Редакція від 17.01.2014р.)
8. Услуги бытовые. Услуги парикмахерские. Общие технические условия: ГОСТ Р 51142-98. – М.: - Госстандарт РФ, 1995. – 8 с.- [Государственный стандарт РФ].
9. Правила охорони праці для перукарень: ДНАОП 9.0.30-1.07-97. - Державний комітет України по нагляду за охороною праці від 21.05.1997 №143. – (Редакція від 19.08.2002)."

10. Парикмахерские. Санитарно эпидемиологические требования к устройству, оборудованию и содержанию: СанПиН 2.1.2.1199-03 от 12.03.2003 р. №15 Постановва Главного государственного санитарного врача РФ. – 2003. - №15 . – (Редакция 25.04.2007).
11. Антонюк, Я.С. Сфера побутових послуг для населення: стан розвитку і засади державного регулювання на місцевому рівні / Я.С. Антонюк // Регіональна економіка. – 2001. – № 4. – С. 115 – 122.
12. Басовский Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА–М, 2008. – 212 с.
13. Бойко В.В. Социально-психологический климат коллектива и личность / В.В. Бойко [и др.]. - М.: Мысль, 2000. - С. 86-87..
14. Варакута С.А. Управління якістю. / С.А. Варакута - М.: Инфра, 2008.
15. Ветошкина Т. Влияние корпоративной культуры на мотивацию персонала / Т. Ветошкина // Кадровик. Кадровый менеджмент. - 2008. - №9. - С.12.
16. Голобородько, А.Ю. Дослідження стану та тенденції формування попиту на побутові послуги в Україні / А.Ю. Голобородько // Бюлетень Міжнародного Нобелівського економічного форуму. – 2012. – Т. 2. – №1(5). – С. 68–75.
17. Гутиря Л.Г. Сучасна перукарська справа. / Л.Г. Гутиря — Харків: Фоліо, 2011.
18. Збшнев М.В. Парикмахерское дело: учеб. пособие / М.В. Збшнев — Минск: Высшая школа, 2012
19. Данилюк, Т.І. Теоретико-методологічні засади задоволення попиту населення підприємствами побутового обслуговування: дис. канд. екон. наук: 08. 00. 04 – економіка та управління підприємствами / Т.І. Данилюк. – Луцьк, 2009. – 172 с.
20. Жильцов Е.Н Экономика социальных отраслей сферы услуг: учеб. пособие. / Е.Н. Жильцов, В.Н. Казаков – М.: Экономический факультет МГУ; ТЕИС, 2007. – 288 с.

21. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учеб. для вузов / С.Д. Ильенкова – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2003. – 334 с.
22. Ерохина Л.И. Основа организации обслуживания населения на предприятиях сферы сервиса: Учеб. пособие. / Л.И. Ерохина, Е.В. Башмачникова – Тольятти: Изд-во ПТИС МГУС, 2001. – 144 с.
23. Коломинский, Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах: учеб, пособие / Я.Л. Коломинский. - М.: Тетра Системе, 2000. - С. 102-103.
24. Константинов А.В. Парикмахерское дело: учеб пособие / А.В. Константинов. - М.: Высшая школа, 2010.
25. Кулешкова О.Н. Технология и оборудование парикмахерских работ: учеб.пособие / О.Н. Кулешкова. — М.: Академия, 2014.
26. Куликов Ю.А. Экономические аспекты систем качества // Методы менеджмента качества / Ю.А. Куликов, А.Е. Хачатуров – М.- 2001. – № 5. – С. 20.
27. Курочкин Н.Е. Система сертификации персонала: Учебник для Экон. Вузов / Н.Е. Курочкин. - Ростов-на-Дону, 1999. - 358 с.
28. Ляпич А.Д. Парикмахерское мастерство: учеб. пособие / А.Д. Ляпич — К.: Будівельник, 2014.
29. Луканова О.В. Технология парикмахерских услуг: учеб. пособие / О.В. Луканова, Л.В. Федорова — Ростов-на-Дону: Март, 2002.
30. Малахов Віктор. Етика спілкування: Навч. посібник. / В. Малахов – К.: Либідь, 2006. –400с.
31. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навч. посіб. /О. Б. Моргулець – К.: КНУТД, 2009. – 335 с.
32. Мухаровський М. Персонал – новий об'єкт підтвердження відповідності // Стандартизація, сертифікація, якість. / М. Мухаровський, О.Глухова, Н. Рудовська – К.: Київ. -2002. - № 2. - С. 35-38.
33. Мухаровський М. Сертифікація персоналу: огляд сучасних тенденцій // Стандартизація, сертифікація, якість. / М. Мухаровський, О. Глухова, О. Карандєєва, Г. Хімічева - К.: Київ. -2006. - № 3. - С.42-45.
34. Мухаровський М. Сертифікація персоналу - гарантований захист від

некомпетентних та недобросовісних фахівців // Стандартизація, сертифікація, якість. / М. Мухаровський, О. Глухова - К.: Київ. 2003. - № 2. - С.28 - 33.

35. Новоселов А.С. Региональный рынок: учеб. пособие / А.С. Новоселов – М.: ИНФРА–М, 1999. – 479 с.

36. Панков С.А. Современная классификация салонов красоты: учеб. пособие / С.А. Панков. - СПб.: Питер – 2007.– 102 с.

37. Протасова, Л. Г. Управление качеством в сфере услуг / Л. Г. Протасова, О. В. Плиски, - М-во образования и науки РФ, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2010. – 176 с. Библиогр.: с. 148–154.

38. Розова Н.К. Управление качеством: учеб. пособие / Н.К. Розова – СПб.: Питер, 2002. – 224 с

39. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. Посіб / Н.Л. Тимошенко.– К.: Знання, 2013. – 391с.

40. Хаксевер К.О. Управление и организация в сфере услуг: учеб. пособие / К.О. Хаксевер пер. с англ. под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2002. – 752 с.

41. Ильенкова С.Д. Управление качеством: учеб. для вузов / С.Д. Ильенкова – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2003. – 334 с.

42. Шестопал, Ю.Т.,. Управление качеством: Учеб. пособие. / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, Э.А. Андреева – М.: ИНФРА–М, 2008. – 331 с

43. Хоффман Л, Диалоги в салоне красоты: Искусство общения с клиентом - путь к успеху / Л. Хоффман; Пер. с английского И.А. Литвиновой. - М.: РИПОЛ 6. ГОСТ 50691-94 - Государственный стандарт РФ Модель обеспечения качества услуг.

44. Заяц Е.Ю. Оценка качества услуг с использованием экономико-практической конференции «Процессы модернизации в экономике и управлении: методы, модели, инструменты». – Новосибирск: СибУПК, 2012. – С. 179 – 181

45. Валюженич Н.Е. Организационная культура и трудовая мотивация как факторы лояльного отношения персонала к организации / Н.Е. Валюженич //

Управление персоналом. - 2007. - №16. - С. 12

46. Н.І. Хромець Особливості роботи працівників перукарень та салонів краси / Хромець Н.І. – Національний університет «Львівська політехніка», 2014

47. Тахумова И. В. Особенности формирования и развития регионального потребительского рынка // Вестник ХАИ. – 2013. – № 4 (8). – С. 134–139.

48. Байоринас Д.О. Експертне оцінювання якості надання перукарських послуг / Д.О. Байоринас, Л.А. Траченко // Вісник соціально-економічних досліджень: Збірник наукових праць. – Одеса: [ОНЕУ], 2015.

49. В.Вдовиченко Конкурентоспособность парикмахерских / Вдовиченко В. – Женский журнал «ТопМагия», 2010.

50. Гасанов М. Сфера услуг как фактор развития экономики / М. Гасанов, Д. Гаджиев // Экономист. – 2014. – № 11. – С. 73–78

51. Р.Р. Іськович Професійний імідж перукаря / Іськович Р.Р. – Рівне, 2013р. – 19 стор.

52. Н.Ткаченко Добровільна сертифікація перукарських та косметичних послуг гарантоване підтвердження їхньої високої якості / Ткаченко Н. // Вісник: якість продукції та послуг. – Полтава – 2014.

53. Викторов А.Д. Современные проблемы подготовки специалистов для сферы услуг / А.Д. Викторов // Инновации. – 2010. – № 4. – С.56–60.

54. Жильцов Е.Н. Развитие сферы услуг в условиях рыночной экономики / Е.Н. Жильцов // Вестник МГУ серия «Экономика». – № 5, 2014. – С. 53–61.

55. Захир М.Б. Конкурентоспособность и производственное превосходство в малом предпринимательстве / М.Б. Захир – Новосибирск: Наука, 2011. – 132 с.

56. Молчанова Е.Ю. Оценка качества бытового обслуживания с применением модели SERVQUAL / Е.Ю. Молчанова // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – № 3 (39). – 2011, С. 343–356.

57. Молчанова Е.Ю. Проблемы повышения уровня обслуживания и качества в сфере бытовых услуг // Экономическое развитие страны: различные аспекты вопроса. – М.: Перо, 2010. – С. 7–10.

58. Бізнес-план салону краси, SPA-салону, велнес-центру [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://webarticles.org.ua>
59. Лише висококласні майстри гарантують успіх салонів краси [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vlasnasprava.info>.
60. Сертифікація персоналу - інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємств [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.sertificat-personal.ru
61. Тайный покупатель – инструмент повышения продаж [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.articles/Tajnyj_pokupatel
62. Техническая и гуманитарная литература [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.telenir.net>
63. Официальный сайт Международной организации по стандартизации [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.iso.org>
64. Права потребителей парикмахерских услуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://jurspravki.ru/prava-potrebitelej-parikmaherskikh-uslug.html>
65. Перукарські послуги - права клієнтів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://opr.crimea.ru/uk/content/get/id/94>
66. Умови обслуговування в перукарні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bibliotekar.ru>
67. Конкуренция на рынке парикмахерских услуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.osnovy_upravlenija_v_sfere_parikmaherskih_uslug.
68. Обзор украинского рынка салонов красоты [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://saloon.odessa.ua/content/9>
69. Організація робочого місця перукаря [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.constantamed.ru/article/workplace_hairdresser.php
70. Професійна етика перукаря [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://allref.com.ua/uk/skachaty/Profesiiyna_etika_perukarya?page=3