Практична робота маркетинг у сфері послуг

*ТЕМА*

**ПЕРУКАРНЯ ЯК ПІДПРИЄМСТВО СФЕРИ ПОСЛУГ**

*Мета :* вивчення основних особливостей перукарського підприємства.

*Література*:

1. Основна 1. Балабанова Л. В. Комерційна діяльність: маркетинг і логістика: навч. посібн. / Л. В. Балабанова. – К. : Професіонал, 2004. – 287 с.

2. Балабанова Л. В. Цінова політика торговельного підприємства в умовах маркетингової оріентації : навч. посібн. / Л. В. Балабанова. – К. : – Професіонал, 2004. – 154 с.

3. Балаева О. Н. Управление организациями сферы услуг : учебн. пособ. / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева. – М. : Издательский дом Гос. университета Высшей школы экономики, 2010. – 154 с.

**ПОРЯДОК ВИКОНАННЯ РОБОТИ**

1.Розглянути перукарні, як підприємства

2.Записати в табличній формі типи перукарень та класифікацію перукарських послуг: за рівнем якості послуг, за рівнем цін, за специфічностю цільової аудиторії*,* за місцем розташування.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перукарні | Салони - перукарні | Салони - краси |
|  |  |  |

3.Зробити висновки по роботі

**КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ**

1.В чому полягає різниця між перукарнею та салоном-краси?

2.Хто являється потенційними клієнтами перукарень?

3. Хто є потенційними клієнтами салонів?

4. Яка різниця між студіями та салонами краси?

***Теоретичні відомості***

**Основні**[**поняття**](http://ua-referat.com/%D0%9F%D0%BE%D0%BD%D1%8F%D1%82%D1%82%D1%8F)**і види підприємств перукарських послуг**

[Сучасний](http://ua-referat.com/%D0%A1%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%B8%D0%BA) динамічно розвивається світ відкриває нові перспективи для зростання деяких сфер економічної діяльності. Однією з таких сфер є [сфера послуг](http://ua-referat.com/%D0%A1%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B0_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3). [Розвиток](http://ua-referat.com/%D0%A0%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%BE%D0%BA) даної галузі зумовлена ​​великою кількістю різних чинників. Це і поліпшення загального рівня [життя](http://ua-referat.com/%D0%96%D0%B8%D1%82%D1%82%D1%8F) населення і, як наслідок, появи коштів на оплату різних послуг; і збільшення темпів життя населення, [брак](http://ua-referat.com/%D0%91%D1%80%D0%B0%D0%BA) часу на самообслуговування; і звичайно ж зростання потреби в кваліфікованій професійної послуги.

  Найяскравішим представником сфери послуг є [побутове обслуговування](http://ua-referat.com/%D0%9F%D0%BE%D0%B1%D1%83%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F). Перше місце у виробництві та наданні побутових послуг займають підприємства, що надають [перукарські послуги](http://ua-referat.com/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D1%83%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%8C%D0%BA%D1%96_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8).

В даний час [ринок](http://ua-referat.com/%D0%A0%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D0%BA) перукарських послуг представлений перукарнями, салонами краси, студіями краси та іншими недержавними [підприємствами](http://ua-referat.com/%D0%9F%D1%96%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%94%D0%BC%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE.).   
Висока привабливість сфери перукарських послуг в порівнянні з іншими видами [підприємницької](http://ua-referat.com/%D0%9F%D1%96%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%94%D0%BC%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%82%D0%B2%D0%BE) діяльності. Підприємці досить охоче відкривають перукарські навіть в самих віддалених мікрорайонах міста. Це обумовлено тим, що перукарські та косметичні послуги - одні з найбільш рентабельних у сфері побутового обслуговування.

У теперішньому часі світовий і український ринки поповнюються все більшими підприємствами, що надають [перукарські послуги](http://ua-referat.com/%D0%9F%D0%B5%D1%80%D1%83%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%8C%D0%BA%D1%96_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8).   
Для успішного функціонування підприємства необхідно точно знати, чим воно буде займатися, які [функції](http://ua-referat.com/%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%97) виконувати. Для перукарень підприємств такі [знання](http://ua-referat.com/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F) виражаються у визначенні основних понять і видів послуг, що надаються. Таким чином, необхідно переглянути визначення перукарні, як підприємства; види перукарських послуг; класифікацію підприємств та послуг.   
 **Перукарня** - це підприємство, яке займається наданням послуг для населення по догляду за волоссям (стрижка, завивка, створення зачіски, фарбування, мелірування та інші види робіт з барвниками, гоління і стрижка борід і вусів, та ін) в обладнаному спеціально для цього приміщенні.

 Як правило, в перукарнях додатково виявляються такі види послуг: [манікюр](http://ua-referat.com/%D0%9C%D0%90%D0%9D%D0%86%D0%9A%D0%AE%D0%A0), педикюр, послуги візажиста. У сучасний час в перукарні можна отримати послуги солярію та косметолога.

**Типии перукарень**

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

перукарня

Салон - перукарня

Салон-краси

За [функціональним](http://ua-referat.com/%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B7%D0%BC) призначенням послуги перукарень відносяться до соціально-культурних, так як задовольняють естетичні та [соціальні потреби](http://ua-referat.com/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%96_%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8) людини і сприяють підтриманню його нормальної життєдіяльності. Послуги перукарень носять суто [особистісний](http://ua-referat.com/%D0%9E%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C) [характер](http://ua-referat.com/%D0%A5%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B5%D1%80), [процес](http://ua-referat.com/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81) надання послуги практично збігається з [процесом](http://ua-referat.com/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81) її споживання, виконання послуги (за винятком пастижерних робіт) відбувається у присутності клієнта при тісній співпраці з ним; на відміну від [матеріальних](http://ua-referat.com/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D0%B8) послуг, результати послуги перукарень не можна відокремити від клієнта, що отримав її, не можна їх зберігати і транспортувати.

  Якщо розглядати перукарню з точки зору надання послуг, то доцільно говорити про ***класифікацію***[***саме***](http://ua-referat.com/%D0%A1%D0%B0%D0%BC%D0%B5) ***послуг***. [Відповідно](http://ua-referat.com/%D0%92%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C) до [стандарту](http://ua-referat.com/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82) виділяють класифікацію послуг перукарень за технологічною ознакою, місцем проведення робіт і рівня обслуговування клієнтів.

* *За технологічною ознакою послуги перукарень ділять на*:   
  Послуги з догляду за волоссям - фізичний і хімічний впливу на волосся або шкіру голови з метою задоволення потреб клієнта.
* Послуги з догляду за шкірою обличчя і тіла - фізичний і хімічний впливу на шкіру обличчя і тіла, брови й вії клієнта з метою їх омолодження, а також додання обличчю індивідуальної виразності з використанням засобів декоративної косметики для задоволення естетичних потреб клієнта у відповідності з модою. У класифікаторі послуг населенню це 5 категорій.
* Послуги з догляду за нігтями і шкірою кистей рук і стоп ніг (манікюр, педикюр) - фізична та хімічна впливу на нігті і шкіру кистей рук і стоп ніг для їх оздоровлення і захисту з метою задоволення гігієнічних і естетичних потреб клієнта. У класифікаторі - 5 пунктів; - [масаж](http://ua-referat.com/%D0%9C%D0%B0%D1%81%D0%B0%D0%B6) обличчя і шиї - фізичний вплив для омолодження обличчя та шиї клієнта. Окремий пункт п- писвячений пастижерними роботам- виготовлення і ремонт перук, накладних вусів, борід, бакенбард, полупаріков, накладок, кіс, шиньйонів і прикрас з волосся за індивідуальним замовленням клієнта.

*2. За місцем проведення робіт послуги перукарень ділять на*:

* послуги, що надаються в організації (стаціонарно);
* послуги, що надаються на базі клієнта (виїзні послуги).   
  *3. За рівнем якості послуги перукарень поділяють на:*
* послуги салонів краси (салонів-перукарень "Люкс")

|  |
| --- |
| (Забезпечує на високому художньому рівні виконання послуг перукарень будь-якої складності і підвищеної якості, включаючи виконання оригінальних, унікальних стрижок і зачісок, а також надає інші види послуг перукарень, [відповідають](http://ua-referat.com/%D0%92%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C) сучасному і перспективному напрямку моди та індивідуальним запитам клієнтів). |

* послуги салонів-перукарень

|  |
| --- |
| (Забезпечує виконання художніх зачісок, стрижок та інших видів послуг перукарень, [відповідних](http://ua-referat.com/%D0%92%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C) напрямкам моди та індивідуальним запитам клієнтів). |

* послуги перукарень

(Надає послуги перукарень будь-яких видів).

|  |
| --- |
|  |

У сучасних умовах насиченості ринку послуг для створення та успішного функціонування будь-якого підприємства необхідно зайняти вільну ринкову нішу. Для цього треба точно класифікувати підприємства, представлені на ринку послуг.

***При розгляді перукарень з точки зору підприємства*** виділяють такі класифікаційні ознаки:

* за рівнем цін,
* за специфічностю цільової аудиторії,
* за рівнем послуг, що надаються (категоріювання),
* за типом власності, з організаційно-правовій формі,
* за місцем розташування і за розміром підприємства.

*Класифікація за рівнем цін:*

[Бюджетні](http://ua-referat.com/%D0%91%D1%8E%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D1%82) перукарні, перукарні середнього класу, перукарні класу «Люкс»;

VIP - перукарні.

Ціни в підприємствах перукарських послуг складаються з декількох показників: місце розташування перукарні, орендна плата, косметика і [парфумерія](http://ua-referat.com/%D0%9F%D0%B0%D1%80%D1%84%D1%83%D0%BC%D0%B5%D1%80), використовувана у виробництві, ексклюзивність послуг, якість обслуговування. Таким чином, чим престижніше місце розташування перукарні, чим вища орендна плата, чим дорожча косметика і парфумерія, вища якість обслуговування і ексклюзивніші послуги, що надаються в перукарні, тим вищі будуть ціни.

*Класифікація за специфікою цільової аудиторії:*

* Універсальна перукарня - обслуговування чоловіків, жінок і дітей

(В даний час є найбільш поширеними, так як вони дозволяють охопити найбільше коло цільової аудиторії. У таких підприємствах може бути окремі чоловічий і жіночий зали, а може бути один – спільний).

* Дитяча перукарня обслуговування лише дітей

(представлені на сучасному ринку послуг в досить малій кількості, оскільки більшість батьків воліють стригти своїх дітей там же, де обслуговуються самі, а не йти у спеціалізований салон).

* Чоловіча перукарня - обслуговування лише чоловіків.

( практично відсутні. Але ті які відкрилися, потроху починають користуватися успіхом, тому що все більша кількість чоловіків починає замислюватися про свою зовнішність і доглядати за собою в спеціалізованих місцях, а не в домашніх умовах).

* Перукарні для тварин - обслуговування тварин.

*Класифікація за рівнем послуг, що надаються (категоріювання):*

Салон студія включає в себе різні *центри краси вищої категорії* - гідні підприємства, які надають широкий комплекс послуг, пов'язаних зі створенням образу і стилю, [робота](http://ua-referat.com/%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0) з волоссям, шкірою обличчя і тіла, манікюр, педикюр, оздоровчі та косметичні послуги, солярій. Клієнти салону-студії приходять в нього зовсім не за зачіскою, а за настроєм.  [Саме](http://ua-referat.com/%D0%A1%D0%B0%D0%BC%D0%B5) ексклюзивні послуги і є відмітною ознакою салонів вищого класу. Як правило, всі салони такого класу - авторські, тобто працюють під керівництвом і під маркою відомого перукаря-дизайнера, часто - призера світових конкурсів та чемпіонатів. Окрім високого класу обслуговування, в салонах люкс пропонується створення образу клієнта, а майстри повинні володіти новітніми модними [тенденціями](http://ua-referat.com/%D0%A2%D0%B5%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97), і працювати за авторськими методиками. Крім цього всі послуги салону люкс строго і абсолютно індивідуальні. Клієнтам не тільки рекомендують що-небудь, але й пропонують власний абсолютно унікальний дизайн. Крім створення модного образу салони такого класу пропонують своїм клієнтам широку гаму послуг з догляду за волоссям, шкірою обличчя і тіла. Також можуть пропонуватися послуги групи SPA, талассо-і аромотерапія. Ціни в таких закладах високі, а клієнтуру намагаються орієнтувати не на разові роботи в урочистих випадках, а на постійну процедуру з підтримання форми і тонусу.

Салон середнього рівня - *це салони краси* - де надають послуги, традиційні для перукарень: [догляд за волоссям](http://ua-referat.com/%D0%94%D0%BE%D0%B3%D0%BB%D1%8F%D0%B4_%D0%B7%D0%B0_%D0%B2%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D1%81%D1%81%D1%8F%D0%BC), шкірою обличчя і тіла, манікюр, педикюр на високому художньому рівні і з урахуванням вимог моди і індивідуальних запитів клієнтів. Як правило, в такому салоні є магазин супутніх товарів: засоби для догляду за волоссям, аксесуари - які купуються після консультації з майстром. Вирішальне значення для салону має рівень кваліфікації кадрів, а саме: наявність в адміністрації підприємства співробітників з вищою економічною освітою або освітою [менеджера](http://ua-referat.com/%D0%9C%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D1%80) в сфері сервісу, майстрів-фахівців високого класу.

Категорією нижче стоять *салони-перукарні*, що забезпечують виконання більш обмеженого набору послуг на хорошому художньому рівні.

Салон базового рівня включає в себе просто перукарні. Клієнтурою такого закладу стають жителі довколишнього району, або ті, хто по близькості [працює](http://ua-referat.com/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D1%86%D1%8E%D1%94). Його характеристика - надання класичних, мало витратних, необхідних послуг (стрижка, фарбування, завивка волосся, зачіска). Його головна характеристика - працює поруч, у зручний час. "Дешево і без претензій". Постійні клієнти в таких перукарень користуються, як правило, послугами знайомого майстра, який знає їх волосся, і їх звички.   
 При наданні послуг необхідно дотримуватися конфіденційності, відособленість клієнтів досягається наявністю індивідуальних кабінетів або [відповідної](http://ua-referat.com/%D0%92%D1%96%D0%B4%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%96%D0%B4%D1%8C) розстановкою меблів у загальному залі.

Класифікація за типом власності:

* Приватна перукарня
* [Державна](http://ua-referat.com/%D0%94%D0%B5%D1%80%D0%B6%D0%B0%D0%B2%D0%B0) перукарня.

Класифікація за місцем положення:

* Центр міста
* Кордон міської [межі](http://ua-referat.com/%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D1%96)
* Спальні райони.

Класифікація за розміром підприємства, відповідно до критерію чисельності зайнятого персоналу:

* [Малі підприємства](http://ua-referat.com/%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D1%96_%D0%BF%D1%96%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%94%D0%BC%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0), або [малий бізнес](http://ua-referat.com/%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B9_%D0%B1%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81) (до 100 осіб);
* Середні підприємства, або середній [бізнес](http://ua-referat.com/%D0%91%D1%96%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81) (до 500 осіб);
* Великі підприємства, або великий бізнес (понад 500 осіб).