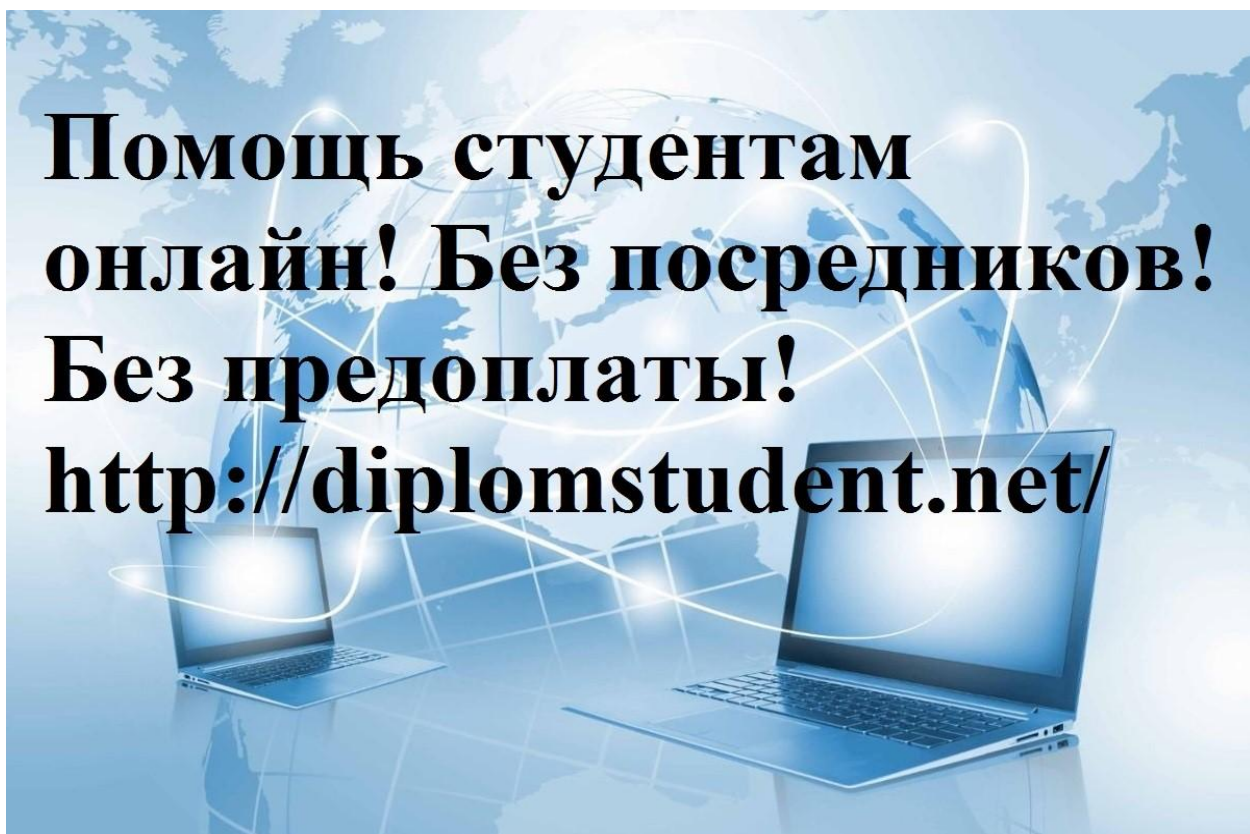


**Помощь студентам
онлайн! Без посредников!
Без предоплаты!
<http://diplomstudent.net/>**



СТАТЬЯ: БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО В БЬЮТИ ИНДУСТРИИ – КАК НЕОБХОДИМОСТЬ В ПОВЫШЕНИИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

Аннотация. Бережливое производство представляет собой концепцию, направленную на оптимизацию бизнес-процессов. Без внедрения инновационных технологий, роботизации, искусственного интеллекта, роботизации, не просто осуществлять эффективное управление и развивать бережливое производство. В статье анализируются проблемы бьюти-организаций на основании отзывов представленных в 2ГИС, а также определены основные предложения по формированию бережливого производства.

Ключевые слова: бьюти-индустрия, искусственный интеллект, бережливое производство, нейросети

Бьюти-индустрия - это сфера, охватывающая все аспекты ухода за внешностью и здоровьем человека. Она включает парикмахерские, салоны красоты, СПА-центры, магазины косметики и парфюмерии[4]. Многие процедуры, предоставляемые в салонах красоты и СПА-центрах, приносят эмоциональное удовлетворение. Казалось бы данная сфера может оказывать только положительное влияние, если бы не одно но: потребители могут сталкиваться с низким качеством обслуживания и уходят из организации бьюти-индустрии в плохом настроении.

Бережливое производство (Lean Production) может применяться в бьюти-отрасли для оптимизации процессов, устранения потерь и повышения качества услуг[2].

Основными принципами бережливого производства, которые могут использоваться в бьюти-индустрии являются: а) определение ценности для клиента: нужно изучить запросы потребителей и усовершенствовать производство под них; б) устранение ненужных действий: необходимо детально

изучить каждое действие на всех этапах создания продукта и оптимизировать его; в) создание непрерывного потока: все производственные процессы нужно выстроить по принципу конвейера, чтобы сотрудники работали быстро и слаженно, не было простоев из-за задержки сырья или других сбоев; г) производство на основе реального спроса.

В связи с этим, были изучены 15 отзывов о качестве работы организаций бьюти-сферы, которые позволили выявить следующие проблемы бьюти-сферы с точки зрения бережливого производства: недостаточная эффективность процессов, низкий уровень удовлетворённости клиентов.

Основная проблема бьюти-сферы с точки зрения бережливого производства - низкий уровень удовлетворённости клиентов, таблица 1[3].

Таблица 1-Основная проблема бьюти-организаций: низкий уровень удовлетворенности клиентов

№ п/п	Причины	Кол-во отзывов, ед.	Доля отзывов, %	Потери «Дао Toyota»
1	Непрофессионализм сотрудников, низкое качество выполненной работы	6	40,0	Нереализованный творческий потенциал сотрудников .
2	Несоответствие заявленной стоимости и реальной	2	13,33	Дефекты. Потери доходов, финансов из-за оттока клиентов
3	Долгая продолжительность процедуры	3	20,0	Ожидание (потери времени) – клиенты теряют время
4	Небрежное обращение с клиентом	4	26,66	Дефекты .Потери здоровья
5	Итого	15	100	-//-

При этом, основными причинами низкого уровня удовлетворённости клиентов в бьюти-сфере являются: непрофессионализм сотрудников: клиенты отмечают, что мастера не учитывают их предпочтения, не предлагают персонализированные услуги; несоответствие заявленной стоимости и реальной: клиенты уходят из салона, если стоимость процедур не соответствует ожиданиям. Также причинами низкого уровня удовлетворённости клиентов

являются: долгая продолжительность процедуры; плохое отношение к клиенту, низкое качество выполненной работы.

При этом, существует 8 основных видов потерь по «Дао Toyota: пере-производство, ожидание (потери времени), лишняя транспортировка или перемещение, излишняя обработка, избыток запасов, лишние движения, дефекты, нереализованный творческий потенциал сотрудников. Эти потери (муда) — действия или затраты, которые не добавляют ценности при осуществлении бизнес-процессов. Представленный анализ отзывов показал, что больше всего потребителей жалуются на непрофессионализм сотрудников и низкое качество выполненной работы, их доля составила 40,0%, 26,66% жалуются на небрежное обращение с клиентом; 20,0% отметили долгую продолжительность процедуры и несоответствие заявленной стоимости и реальной — таких клиентов оказалось среди опрошенных в количестве 2 человек, это занимает 13,33% доли от общего числа отзывов. При этом, данные причины вызывают следующие потери по «Дао Toyota»: нереализованный творческий потенциал сотрудников, ожидание (потери времени), дефекты.

Нереализованный творческий потенциал сотрудников, потеря времени, идей, навыков, возможностей усовершенствования и приобретения опыта возникает из-за невнимательного отношения руководства компании. Стоит отметить, что и другие причины, которые вызывают потерю времени возникновению дефектов также зависят от эффективности руководства организацией.

Поэтому, для улучшения и повышения качества услуг бьюти- сферы целесообразно внедрение бережливого производства. Эта концепция позволяет оптимизировать процессы обслуживания, сократить срок ожидания, повысить скорость и точность выполнения заказов, уменьшить количество жалоб и повторных обращений и другое. Концепция бережливого производства направлена на сокращение потерь и повышение эффективности процессов, ориентирована на спрос потребителя. Особую роль в повышении профессионализма и качества работы бьюти организации играет искусственный интел-

лект. Основными функциями ИИ в обеспечении бережливого производства в бьюти бизнесе являются следующие: а) персонализированные рекомендации: искусственный интеллект анализирует предпочтения клиентов, их историю посещений и текущие тренды, чтобы предлагать персонализированные услуги; б) виртуальные примерочные причёсок: технологии дополненной реальности в сочетании с нейросетями позволяют клиентам «примерять» причёски и цвета волос, не трогая ножницы; в) оптимизация расписания и управления мастерами: ИИ может предсказывать пиковые часы посещаемости и оптимизировать расписание, чтобы минимизировать простои и улучшить качество обслуживания; г) анализ отзывов и управление репутацией: нейросети анализируют отзывы клиентов на различных платформах, выявляя ключевые проблемы и пожелания; д) автоматизация административных процессов: ИИ может автоматизировать рутинные задачи, такие как управление запасами, выставление счетов и ведение отчётности; ж) обучение персонала: нейросети могут использоваться для создания обучающих программ для сотрудников, помогая им быстрее осваивать новые технологии и методы работы; з) визуальный поиск и распознавание: технологии компьютерного зрения позволяют автоматизировать процесс подбора причёсок и стилей, анализируя фотографии клиентов; и) оптимизация ценообразования: алгоритмы машинного обучения анализируют множество факторов, включая сезонность, спрос и действия конкурентов, чтобы предлагать оптимальные цены на услуги; к) анализ конкурентов: ИИ может мониторить цены, ассортимент и акции конкурентов, помогая оперативно корректировать собственную стратегию[1].

Таким образом, внедрение ИИ позволит бьюти-бизнесу сформировать бережливое производство, которое будет направлено на снижение расходов, рост доходов, увеличения прибыльности, рентабельности и повышения конкурентоспособности.

Список литературы

1.Лучшие AI-инструменты для HR [Электронная версия][Ресурс:
<https://media.future-hub.io/stati/luchshie-ai-instrumenty-dlya-hr>]

2.Основы Бережливого производства: путь к эффективности[Электронная версия][Ресурс: <https://study.tenderguru.ru/blog/osnovy-berezhlivogo-proizvodstva-put-k-effektivnosti>]

3.Результаты опроса бьюти сферы. 2 ГИС. Отзывы [Электронная версия][Ресурс:<https://2gis.ru/moscow/firm/4504127912651411/tab/reviews>]

4.Что такое бьюти сфера и как построить в ней карьеру или бизнес [Электронная версия][Ресурс: https://www.equipnet.ru/org-biz/uslugi/uslugi_555.html]