

**Міністерство освіти і науки України**  
Мукачівський державний університет  
Кафедра менеджменту та управління економічними процесами

**ДИПЛОМНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**  
на тему:  
**УПРАВЛІННЯ БІЗНЕСОМ В ІНДУСТРІЇ КРАСИ**

**Виконала**

студентка II курсу,

групи МОА – 2м

освітнього ступеня «Магістр»

спеціальності 073 «Менеджмент» \_\_\_\_\_ Олексин Дарія Василівна

**Науковий керівник**

\_\_\_\_\_ Феєр Оксана Валеріївна

*Робота допускається до захисту:*

*Завідувач кафедри менеджменту та*

*Управління економічними процесами*

*д .е. н., професор*

\_\_\_\_\_ **Проскура В.Ф**

## ЗМІСТ

<b>Вступ</b>	4
<b>Розділ 1. Теоретико - методичні засади управління бізнесом</b>	7
1.1. Бізнес: загальна характеристика та економічна сутність	7
1.2. Теоретичні аспекти управління бізнесом	17
1.3. Методичні підходи оцінювання ефективності управління бізнесом	
Висновки до розділу 1	31
<b>Розділ 2. Аналіз управлінської діяльності на підприємствах індустрії краси</b>	33
2.1. Сучасні тенденції розвитку індустрії краси в Україні	33
2.2. Аналіз та оцінка системи управління бізнесом на прикладі салону краси PROPAGANDA HAIR STUDIO	39
Висновки до розділу 2	52
<b>Розділ 3. Впровадження нових підходів в управління підприємств індустрії краси</b>	54
3.1. Формування концепції бізнесу підприємствами індустрії краси	54
3.2. Антикризовий менеджмент у системі управління підприємств індустрії краси	65
Висновки до розділу 3	78
<b>Висновки та пропозиції</b>	80
<b>Список використаних джерел</b>	83
<b>Додатки</b>	89

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Ведення бізнесу у нинішніх умовах – це прерогатива компетентних, стратегічно орієнтованих підприємців. Часи, коли ринок сприймав будь-які рішення, запропоновані бізнесменами-початківцями, давно минули. Роль і значення управління, управлінської культури, методології управління в умовах сучасного бізнесу особливо вагома, оскільки посилення позицій будь-якої фірми в конкурентній боротьбі сьогодні залежить від якості управління, від здатності передбачати кожен крок заздалегідь. Тому удосконалення управління бізнесом необхідно розглядати як один із головних чинників підвищення його ефективності. У сучасних умовах особливо актуальними є проблеми нововведень загалом і нове управлінське мислення зокрема, вміння вибудовувати причинно-наслідкові зв'язки, ідентифікувати довгострокові можливості конкретної підприємницької структури (фірми) і розробляти нові бізнес-моделі.

Управління бізнесом є складним системним процесом, що передбачає застосування виваженого та раціонального підходу до його організації. Водночас складні та динамічні умови зовнішнього середовища роблять особливий наголос на необхідності удосконалення наявних підходів до управління бізнесом.

З кожним роком прибутковість б'юті-індустрії зростає, навіть у період пандемії коронавірусу, коли все населення України перебувало на карантині, цей бізнес не занепав. і через два місяці повністю відновив свою роботу. У маленькі перукарні, салони краси утворилася черга на отримання послуг перукаря, манікюрниці тощо. Всі ці процеси вимагають формування і функціонування ефективної системи ведення бізнесу, а саме його управлінської складової. Все це разом і визначає актуальність нашого дослідження.

**Мета дослідження.** Метою магістерської роботи є дослідження процесу управління бізнесом на підприємствах індустрії краси. Для досягнення мети необхідно вирішити наступні завдання:

- розкрити теоретичні та методичні засади управління бізнесом;
- проаналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії краси в Україні;
- оцінити системи управління бізнесом на прикладі салону краси PROPAGANDA HAIR STUDIO;
- сформулювати нові можливості з метою ефективного здійснення процесу управління на підприємствах індустрії краси.

**Об'єктом дослідження** є бізнес – структури в індустрії краси.

**Предметом дослідження** є процес управління бізнесом підприємств індустрії краси.

Методичну основу дослідження складуть наукові положення сучасної економічної теорії, праці вітчизняних та зарубіжних вчених з питань розвитку та управління, зокрема і в індустрії краси. Для оцінювання управління бізнесом в індустрії краси передбачається використовувати емпіричні, загальноекономічні, статистичні, математичні та інші методи дослідження.

**Наукова новизна.** Окремі результати дослідження були апробовані на II Міжнародній науково-практичній конференції «Управлінні соціально-економічними трансформаціями господарських процесів: реалії і виклики», (6-7 квітня 2020 р., м. Мукачево).

**Практична значущість.** Окремі результати, отримані за результатами дослідження можуть бути використані і іншими суб'єктами б'юті-індустрії.

Робота складається з вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

У першому розділі «Теоретико - методичні засади управління бізнесом» розкрито зміст категорії «бізнес», розглянуто теоретичні аспекти управління бізнесом, узагальнено методичні підходи оцінювання ефективності управління бізнесу.

У розділі 2 «Аналіз управлінської діяльності на підприємствах індустрії краси» проаналізовано основні тенденції розвитку індустрії краси та досліджено системи управління бізнесом на прикладі салону краси PROPAGANDA HAIR STUDIO.

У розділі 3 «Впровадження нових підходів в управління підприємств - індустрії краси» запропоновано формування концепції управління бізнесом та необхідність використання елементів антикризового управління підприємствами б'юті сфери.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

За результатами проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Розкрито теоретичні та методичні засади управління бізнесом.

Бізнес це організація економічної діяльності на основі індивідуальної приватної або акціонерної власності з метою одержання прибутку. Існує безліч підходів до трактування бізнесу, але всі вони в тій чи іншій мірі включають такі складові як економічна вигода, матеріальний інтерес, ризик, корисність, так і «мистецтва можливого», удачі, везіння, а також рівень економічного мислення та ініціативи, міра вкладення капіталу, значення нововведень, фактора часу та інше.

Встановлено, що успіх бізнесу залежить від ефективного здійснення бізнес – процесів. Кінцевою метою бізнес-процесів є формування споживчої цінності, яка задовольнятиме потреби клієнта за меншу вартість, ніж конкуренти, або більш якісно, ніж конкуренти.

Управління бізнесом розглядаємо як процес забезпечення цілеспрямованого впливу керуючих суб'єктів на діяльність та систему взаємозв'язків із компонентами зовнішнього середовища з метою досягнення цільових орієнтирів. Управління бізнесом є складним та комплексним процесом, який повинен охоплювати усі сфери діяльності, що ставить особливий наголос на необхідності дослідження ключових підвалин організації управлінської діяльності у визначеній сфері.

Основними компонентами будь-якої системи управління є керуюча та керована підсистеми. У системі управління бізнесом об'єктом управління (керованою підсистемою) виступає безпосередньо бізнес з урахуванням його визначеного економічного змісту, тоді як суб'єкти управління (керуюча підсистема) можуть бути представлені як власниками бізнесу, так і найманими спеціалістами (менеджерами) різних рівнів.

Виділяють якісний та кількісний аналіз бізнес-процесів. Застосування

методик якісного аналізу бізнес-процесів дає можливість структурувати процеси, усунути «вузькі місця», визначити черговість удосконалення процесів. Методики кількісного аналізу, на відміну від якісного, оперують фактами, числовими величинами, дозволяють уникнути суб'єктивних оцінок та помилкових інтерпретацій, отриманих через недостатню формалізованість висновків.

2. Проаналізовано сучасні тенденції розвитку індустрії краси в Україні.

В Україні за останні п'ять років спостерігається стрімке зростання відкриття салонів краси, але конкуренція між ними висока, а якість послуг в деяких випадках знаходиться на низькому рівні. Останнім часом структура салонного бізнесу значно змінилася. У них надається усе більше видів послуг, у тому числі медичних, які дозволяють не тільки упорядкувати зовнішній вигляд, але й радикально боротися з головними проблемами клієнтів – старінням шкіри, віковими змінами фігури, випадінням волосся, целюлітом і навіть із втомою й стресами.

Український ринок краси представлений салонами економ класу -43 %, бізнес класу – 36 %, преміум класу – 14 %, класу люкс -7 %. Також виділено основні тенденції, які впливають на розвиток салонів краси: активне зростання кількості споживачів; чіткий поділ закладів та їх клієнтів на сегменти; відкриття салонів краси на основі франчайзингу; мобільність салонів краси; моно формат б'юті-закладів, коли салон спеціалізується на наданні однієї послуги; розвиток чоловічого б'юті-сегменту – барбершопи.

3. Здійснено оцінку системи управління бізнесом на прикладі салону краси PROPAGANDA HAIR STUDIO.

Основними напрямки діяльності салону краси PROPAGANDA HAIR STUDIO є перукарська справа; манікюрний сервіс; б'ютизажна справа; масажні послуги. Загальне управління здійснює директорка салону, а поточне покладене на адміністратора (менеджера) салону, який організовує всю роботу всередині салону краси. З метою оцінки ефективності управлінської

діяльності проведено SWOT - аналіз. Встановлено, що салон має досить вузькі позиції з маркетингу. Сильними, досить важливими сторонами є висока якість обслуговування клієнтів і популярність і репутація в районі. До слабких сторін можна віднести, наприклад, відсутність програми стимулювання персоналу, також необхідно звернути увагу на активізацію рекламної діяльності. Її важливість пояснюється тим, що вона може вплинути на ступінь інформованості клієнтів і обсяг продажів послуг салону.

З метою покращення своїх позицій та шляхом прийняття ризикових, але ефективних управлінських рішень та з метою розширення та реалізації нових можливостей в бізнесі реалізується новий стратегічний напрям, а саме відкрито школу ODES – навчальний простір Дарії Олексин. що немає аналогів в Закарпатській області.

Також важливим управлінським рішенням стало реєстрація власного торгового знаку, що на локальному ринку м. є унікальним явищем.

4. Сформовано пропозиції з метою ефективного здійснення процесу управління на підприємствах індустрії краси.

Вважаємо доречним сформулювати (переглянути) концепцію управління бізнесом через концентрацію своєї уваги на розвиток найперспективніших напрямках господарської діяльності, а саме напрями, пов'язані з лікувальними і профілактичними маніпуляціями по обличчю і тілу, СПА процедури, розробити сайт, оскільки на даний момент використовуються тільки соціальні мережі, що є недостатньо, написати бізнес-план з визначенням перспективних напрямків і етапів їх реалізації, ефективно використовувати елементи антикризового менеджменту в кризових та передкризових ситуаціях.





# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>