

## **ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТОРА САЛОНА КРАСОТЫ**

***Фахрутдинова Р.В.***

*renata.will.02@gmail.com*

Научный руководитель: Н.В. Андреев, старший преподаватель  
(*Казанский национальный исследовательский технический университет имени  
А. Н. Туполева - КАИ, Казань*)

В данной статье описаны цели и задачи создания информационной системы организации работы администратора салона красоты. Также представлен сравнительный анализ существующих систем, выявлены некоторые недостатки, которые в проектируемой системе устранены. Разработан список информационных потоков и дерево целей.

В современном мире сфера услуг имеет важное значение, особенно когда речь идет о салонах красоты. Они становятся не только местом для ухода за внешностью, но и центрами самоутверждения и релаксации для клиентов. В этой динамичной индустрии, где каждый клиент ценит индивидуальный подход и качественное обслуживание, организация эффективной работы администратора становится ключевым фактором успеха.

Администратор играет решающую роль, который поддерживает всю структуру и работу салона красоты. Он - лицо, которое встречает клиентов с улыбкой и готовностью помочь, создавая атмосферу доверия и комфорта. Однако его задачи не ограничиваются приветствием гостей. Администратор записывает клиентов на услуги, координирует работу мастеров, следит за заполнением расписания, учитывает пожелания клиентов и оперативно реагирует на изменения. Без его участия невозможно представить успешное функционирование салона красоты, ведь именно его работа ложится в основу всех процессов и взаимодействий в этой динамичной индустрии.

Разрабатываемая информационная система (ИС) предназначена для администраторов салонов красоты и предоставляет различные функциональности и возможности в области красоты и ухода за собой. Описываемая информационная система позволит администратору управлять расписанием, бронированиями и отменами записей клиентов, а также вести учет и обработку персональных данных клиентов. Кроме того, информационная система обеспечит ему возможность собирать и анализировать статистические данные о клиентах, услугах, продажах и других параметрах. Это позволит администратору проводить аналитику с целью оптимизации бизнес-процессов, принимать обоснованные решения относительно улучшения качества обслуживания, развития новых услуг и оптимизации затрат.

В современном мире существует множество программных решений, предназначенных для автоматизации работы администратора салона красоты, разработанных как в России, так и зарубежом [1]. Рассмотрим наиболее популярные среди них в таблице 1.

Таблица 1 – Сравнительный анализ существующих систем

| ИС для салона красоты | Функции программы   | Недостатки  | Цена, руб. в мес. | Платформы                    |
|-----------------------|---|---|-------------------|------------------------------|
| Арника                | Работа с клиентами, онлайн-запись, смс-рассылка, контроль финансов, телефония                             | Сбои в программе, некоторые функции за дополнительную оплату  | 805-4800          | Облачная версия              |
| Beauty CRM            | Онлайн-запись, учет, продажи, работа с клиентами  | Сбои в программе, намного меньше функций чем у конкурентов, платная программа, однако цену можно узнать только после регистрации на сайте, устаревший интерфейс | Не указана        | Облачная и коробочная версии |
| Beauty Pro            | Работа с клиентами, удобный журнал записи, онлайн запись, отчеты и статистика                             | Нет рассылки, отсутствует возможность интеграции с социальными сетями   | 1000-5000         | Облачная и коробочная версии |
| 1С:Салон красоты      | Работа с клиентами, онлайн запись, автоматическая рассылка в смс и на электронную почту, различные отчеты | Сложный интерфейс, требуется обучение для работы в программе, нет бесплатного пробного периода, некоторые функции за дополнительную оплату                      | 1540-1890         | Облачная и коробочная версии |
| Universe-Красота      | Работа с клиентами, оценка эффективности рекламы, оценка посещаемости, расчет закупки материалов          | Отдельные сервисы за дополнительную оплату и дороже, чем у конкурентов, сложный интерфейс   | 1900-2500         | Коробочная версия            |

Проведя сравнительный анализ существующих информационных систем для организации работы администратора салона красоты, можно прийти к выводу о целесообразности разработки собственной системы. В ходе исследования выявлены некоторые недостатки текущих решений на рынке, такие как частые сбои в программном обеспечении, сложный интерфейс, высокие цены [2]. Кроме того, важно отметить, что существующие системы не всегда полностью соответствуют индивидуальным требованиям каждого конкретного салона красоты. Такие системы предлагают шаблонные решения, которые могут не учитывать специфику и особенности работы определенного заведения. Также стоит отметить вопросы безопасности данных и импортозамещение [3], важно иметь полный контроль над информацией, хранимой и обрабатываемой в рамках бизнеса. Создание собственной информационной системы позволит обеспечить не только безопасность и конфиденциальность данных клиентов, но и адаптировать функционал под специфику конкретного салона красоты, что обеспечит оптимальную эффективность работы администратора и улучшит качество обслуживания для клиентов.

Для создания собственной информационной системы описание информационной технологии представим в виде поведенческой модели (диаграммы IDEF3). В ней отражаются такие категории как действия (работы), события (соединения, перекрестки) и связи между действиями (временные, объектные), отражающие возможный порядок выполнения действий [4].

Описание сценария информационного процесса: процесс начинается с того, что администратор принимает заявку от клиента на запись в салон. Это может происходить по телефону, через электронную почту, мессенджеры или другим удобным способом. Администратор тщательно уточняет детали и предпочтения клиента, включая дату, время, услугу и предпочтительного мастера. После определения предпочтений и желания клиента, администратор ищет клиента в базе данных, если клиент новый, регистрирует его в системе, указывая данные клиента. Далее он записывает в систему время и дату записи, выбранную услугу и мастера, учитывая его график работы. После успешной записи администратор уведомляет клиента о подтверждении записи и предоставляет необходимую информацию. Также у мастера обновляется график работы мастера с новой записью. В день назначенной записи клиент приходит в салон красоты и сообщает администратору о своем прибытии. Администратор проверяет его данные, подтверждает запись и направляет клиента к соответствующему специалисту. По окончании услуги клиент покидает салон красоты, а администратор обновляет базу данных, отмечая выполненную услугу, время и стоимость услуги, а также использованные расходные материалы для последующего составления отчета по деятельности салона.

На рисунке 1 показана диаграмма IDEF3, описывающая сценарий информационного процесса.

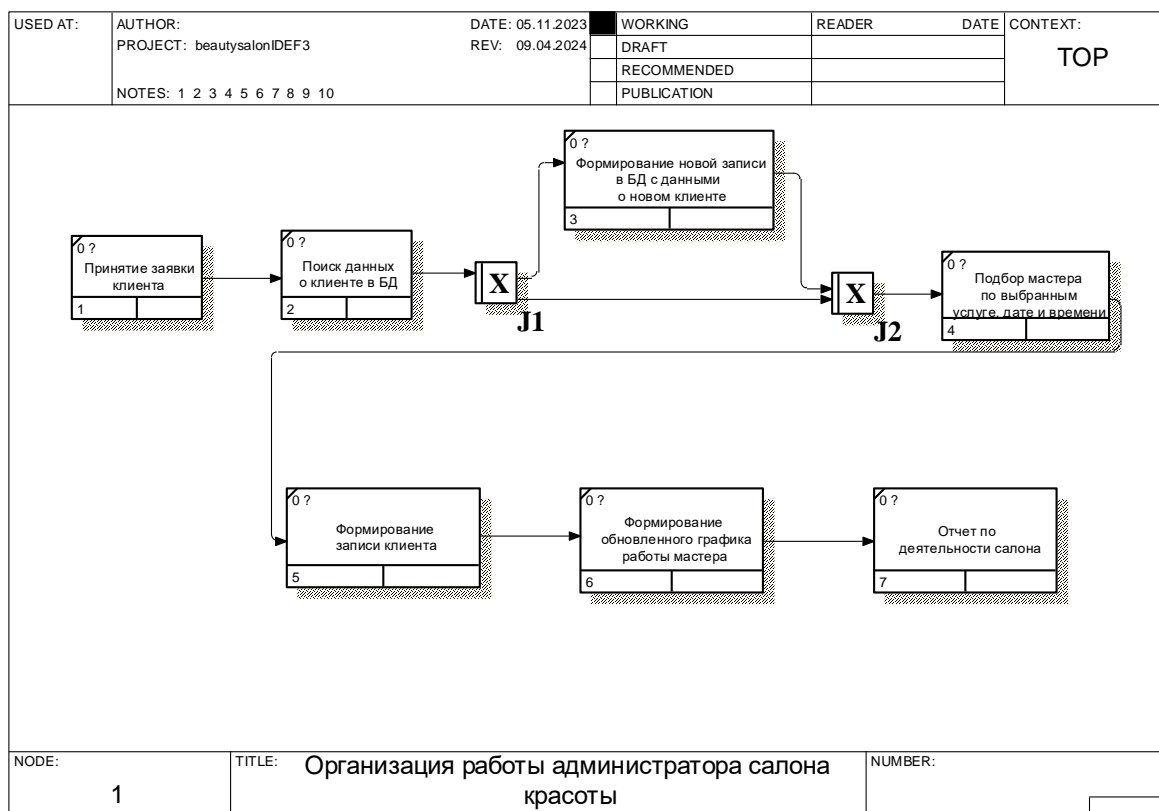


Рисунок 1 – Диаграмма IDEF3

Для записи клиентов на услугу с помощью информационной системы каждому салону красоты необходимо получить данные о клиентах, а также необходимо иметь перечень услуг, график работы мастеров, то есть необходимы документы, которые часто обновляются. В таблице 2 представлен список всех форм документов, которые необходимы для создания ИС и записи клиентов.

Таблица 2 – Список форм документов

| №  | Название документа           | Максимальное количество документов в год |
|----|------------------------------|--|
| 1  | Должностные обязанности      | 1  |
| 2  | Нормативные документы        | 1  |
| 3  | Лицензии                     | 1  |
| 4  | Заявка клиента               | 4000                                     |
| 5  | Перечень услуг               | 1  |
| 6  | График работы мастеров       | 52                                       |
| 7  | График записей               | 365                                      |
| 8  | Чек                          | 4000                                     |
| 9  | Договор об оказании услуг    | 1000                                     |
| 10 | Список расходов              | 52                                       |
| 11 | Отчет по деятельности салона | 12                                       |

Приведу пример формирования записей клиентов на услуги к мастерам согласно всем полученным документам и схеме документооборота на рисунке 2.

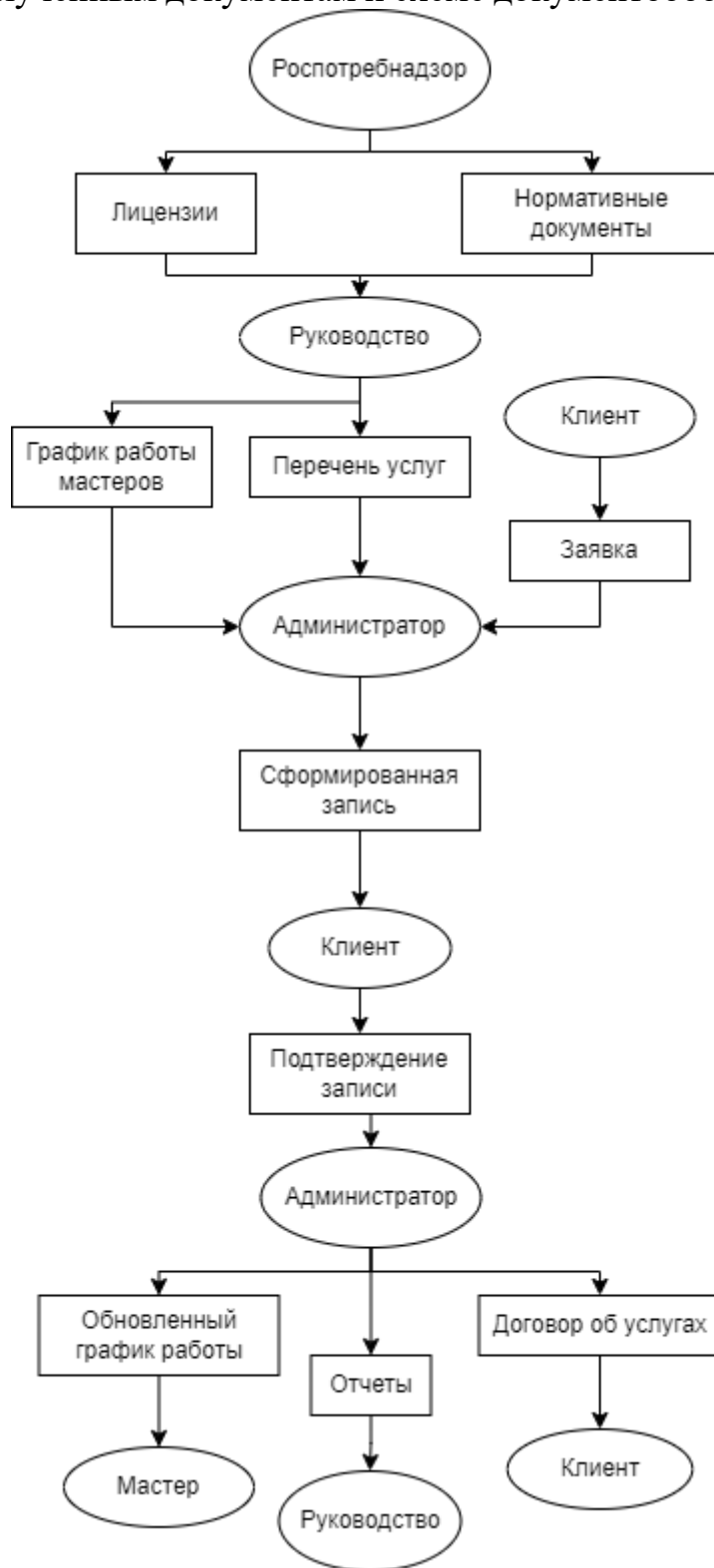


Рисунок 2 – Схема документооборота салона красоты

В рамках внедрения автоматизированной информационной системы (АИС) для организации работы администратора салона красоты решаются следующие задачи:

- запись клиента на услугу к подходящему мастеру;

- запись клиента на услугу к конкретному мастеру;
- анализ популярности услуг.

Внедрение АИС позволит администратору салона красоты уменьшить время записи клиента на услугу и предлагать клиенту лучшие услуги салона.

Проектирование информационных систем всегда начинается с определения цели проекта [5]. Первоначально цель разработки АИС формируется следующим образом «Увеличение прибыли салона красоты за счет повышения качества обслуживания». Данная формулировка цели адекватна, инвариантна и конструктивна.

В целях устранения потери данных о клиентах, а также ускоренного обслуживания клиентов и документооборота, администратору необходимо регулярно вести учет клиентов и сократить количество ошибок обработок входных данных, а также для устранения проблем неоптимальным использованием времени мастеров и избыточными затратами, информационная система должна решить следующие задачи:

- Увеличение количества клиентов;
- Сокращения времени простоя мастеров;
- Оптимизация расходов.

Результатом автоматизированного решения задачи является оптимальное назначение клиентов на услуги мастерам с учетом их загрузки в течение дня. Граф причинно-следственных связей (дерево целей) показан на рисунке 3

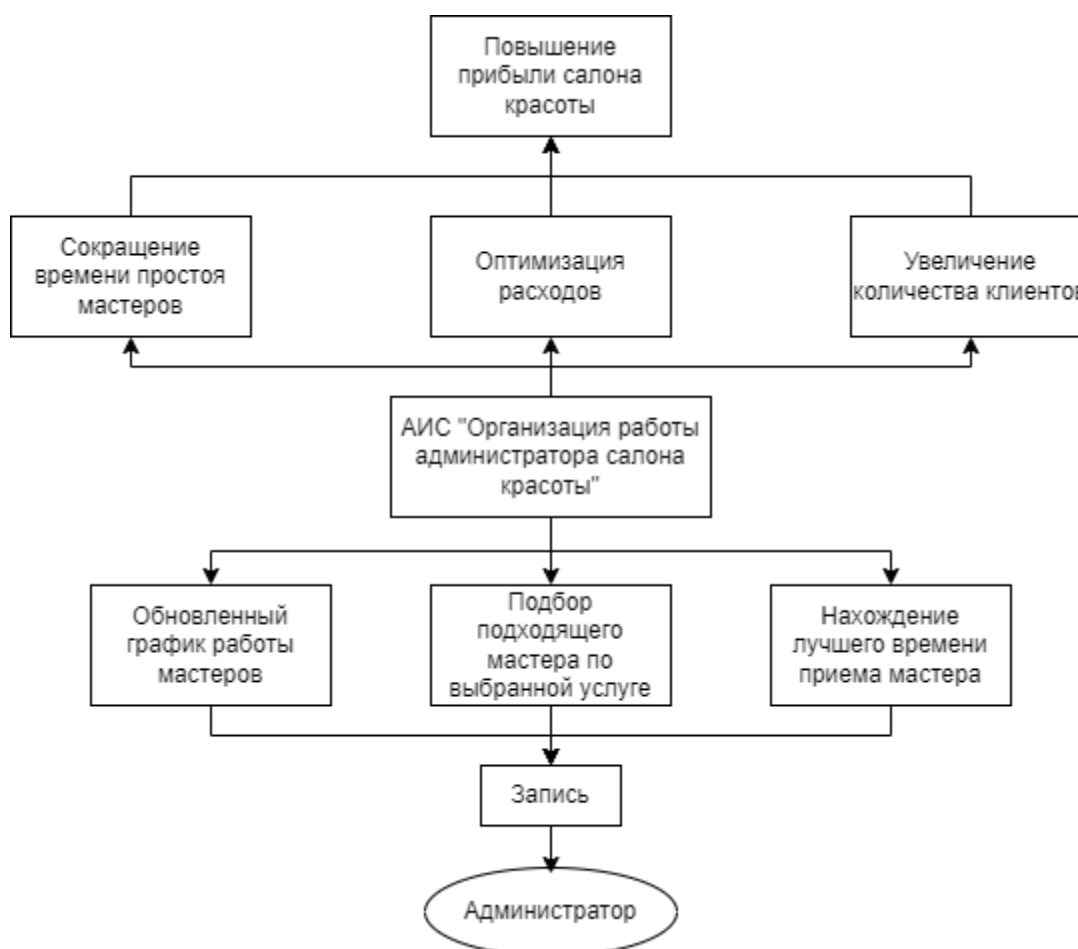


Рисунок 3 – Дерево целей

На данном этапе разработки информационной системы рассмотрены цели и задачи создания информационной системы, список информационных потоков, а также поведенческая модель ИС. Сейчас система находится в процессе дальнейшей разработки. Таким образом, система позволит администратору салона красоты управлять графиком работы мастеров, бронированиями и отменами записей клиентов, а также вести учет и обработку данных клиентов, услуг и мастеров. Кроме того, информационная система обеспечит возможность собирать и анализировать статистические данные о клиентах, услугах, работе мастеров и других параметрах. Это позволит администратору проводить аналитику с целью оптимизации бизнес-процессов, принимать обоснованные решения относительно улучшения качества обслуживания, развития новых услуг и оптимизации затрат.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. 10 лучших CRM-систем для салона красоты в 2024 году [Электронный ресурс]. – URL: <https://weeek.net/ru/blog/best-crm-beauty-salon> (дата обращения 02.04.2024).
2. 11 лучших CRM-систем для салона красоты в 2024 году [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.kp.ru/money/biznes/luchshie-crm-sistemy-dlya-salona-krasoty/> (дата обращения 04.04.2024).
3. Малявкина Л.И., Савина А.Г. Реализация национальной стратегии импортозамещения в ОТ-сфере как основа обеспечения технологической независимости России // Современная наука и инновации. - 2018. - №4 (24). - С. 78-87.
4. С.А. Зарайский, А.Л. Осипова, В.А. Суздальцев «Основы проектирования автоматизированных систем. Учебное пособие по курсовому проектированию». Казань: Изд.-во Казан. Гос. Техн. Ун-та, 2014 103 с.
5. Козленко Л. Проектирование информационных систем [Электронный ресурс] // COMPRESS.RU: Компьютер пресс. [К.п.], 230. URL: <https://compress.ru/article.aspx?id=11764> (дата обращения: 18.02.2024).

#### INFORMATION SYSTEM FOR ORGANIZING THE WORK OF THE BEAUTY SALON ADMINISTRATOR

*Fakhrutdinova R.V.*

*renata.will.02@gmail.com*

Supervisor: Andreyanov N.V., senior lecturer

*(Kazan National Research Technical University named after A. N. Tupolev -  
KAI, Kazan)*

**Abstract** This article describes the goals and objectives of creating an information system for organizing the work of a beauty salon administrator. A comparative analysis of existing systems is also presented, and some shortcomings that have been eliminated in the designed system are identified. A list of information flows and a tree of goals has been developed.