**РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА І РІВНЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ЙОГО БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ**

**1.1. Опис підприємства і його основних видів діяльності**

"BarbMan" - це мережа сучасних барбершопів, що спеціалізується на наданні високоякісних послуг у сфері чоловічої краси та догляду. Компанія пропонує широкий спектр послуг, включаючи стрижки, моделювання бороди, гоління та додаткові косметичні процедури для чоловіків.

Основна мета "BarbMan" - забезпечення клієнтів якісними перукарськими послугами з використанням сучасних технологій та інструментів. Підприємство здійснює контроль якості обслуговування на всіх етапах, починаючи з бронювання до фінальної оцінки задоволеності клієнта.

"BarbMan" має мережу салонів, розташованих по всій території України, переважно у великих містах. Кожен салон обладнаний сучасними технологіями і використовує інноваційні методи роботи для досягнення найкращих результатів.

Крім надання основних перукарських послуг, "BarbMan" займається продажем професійних засобів для догляду за волоссям та бородою, інструментів для домашнього використання та аксесуарів. Компанія також проводить майстер-класи та тренінги для клієнтів та професіоналів у сфері перукарського мистецтва.

"BarbMan" відіграє важливу роль у розвитку культури догляду за собою серед чоловіків в Україні. Підприємство дотримується суворих стандартів безпеки, гігієни та якості обслуговування. "BarbMan" активно співпрацює зі спеціалізованими організаціями та урядовими установами для забезпечення відповідності своєї діяльності законодавчим нормам і регуляторним вимогам.

Підприємство також приділяє велику увагу соціальній відповідальності, забезпечуючи належні умови праці для своїх співробітників та впроваджуючи програми соціальної підтримки. "BarbMan" дбає про стале використання ресурсів та енергоефективність своїх салонів, спрямовуючи зусилля на зменшення впливу на довкілля.

Загалом, "BarbMan" є визнаним лідером в галузі чоловічого перукарського мистецтва в Україні. Висока якість послуг, сучасні технології та відповідальний підхід до бізнесу роблять його надійним вибором для чоловіків, які цінують якісний догляд за собою.

Основні завдання мережі барбершопів "BarbMan" включають наступні напрямки:

Надання перукарських послуг: "BarbMan" пропонує різноманітні стрижки, стайлінг волосся, гоління та формування бороди, використовуючи сучасні техніки та інструменти. Одним із головних завдань підприємства є забезпечення високої якості обслуговування та індивідуальний підхід до кожного клієнта.

Контроль якості обслуговування: "BarbMan" забезпечує регулярне підвищення кваліфікації співробітників, проводить атестації та контроль якості роботи барберів, щоб гарантувати високий рівень сервісу.

Розвиток мережі: "BarbMan" активно розширює свою присутність на ринку, відкриваючи нові салони та франшизи в різних містах України та за її межами.

Навчання фахівців: "BarbMan" проводить навчальні програми для підготовки нових барберів та підвищення кваліфікації працюючих спеціалістів. Компанія організовує майстер-класи, семінари та тренінги для передачі знань та навичок.

Дотримання законодавства: "BarbMan" зобов'язаний дотримуватися всіх відповідних законодавчих вимог та норм, що стосуються надання послуг, гігієни, безпеки праці та податкового законодавства.

Інноваційний розвиток: "BarbMan" постійно впроваджує нові послуги, технології та методи роботи. Компанія слідкує за світовими трендами в індустрії краси та адаптує їх до українського ринку.

Збереження навколишнього середовища: "BarbMan" прагне мінімізувати негативний вплив на довкілля, використовуючи екологічно безпечні засоби та матеріали, енергоефективне обладнання та раціонально використовуючи ресурси.

**1.2. Опис номенклатури продукції, що випускається, сировинних та енергетичних ресурсів**

Номенклатура послуг та продукції, що пропонується мережею "BarbMan", включає:

Перукарські послуги:

* Класичні та модельні чоловічі стрижки
* Стрижки машинкою різних рівнів складності
* Стрижки небезпечною бритвою
* Стайлінг та укладка волосся
* Камуфлювання сивини

Послуги з догляду за бородою:

* Моделювання бороди
* Королівське гоління
* Корекція бороди та вусів
* Догляд за бородою (миття, кондиціонування, олії)

Додаткові послуги:

* Пілінг обличчя
* Масаж обличчя
* Видалення волосся з вух та носа
* SPA-процедури для обличчя та голови
* Дитячі стрижки

Професійна продукція для домашнього використання:

* Шампуні та кондиціонери для волосся
* Помади та віск для укладання волосся
* Масла та бальзами для бороди
* Засоби для гоління
* Парфумерія та косметика для чоловіків

Інструменти та аксесуари:

* Машинки для стрижки
* Тримери для бороди
* Гребінці та щітки
* Ножиці
* Бритви та лезва

Матеріали, які використовуються в роботі барбершопів, включають:

* Професійні фарби та освітлювачі для волосся
* Одноразові рушники та комірці
* Засоби для дезінфекції інструментів
* Пінки, гелі та креми для гоління
* Миючі засоби для волосся та шкіри

Матеріали надходять до салонів з центрального складу підприємства при наявності супроводжуючих документів:

– сертифікат якості

– накладна на товар

Для якісного і кількісного контролю в салонах ведуться журнали:

* журнал обліку клієнтів
* журнал контролю якості послуг
* журнал обліку і контролю матеріалів, що надходять
* журнал обліку реалізації продукції
* журнал дезінфекції інструментів

Електропостачання всіх електроприймачів у салонах здійснюється змінною напругою частотою 50 Гц, 220 В. Кожен салон обладнаний розподільним щитом з автоматичними вимикачами для захисту електричних мереж.

Вентиляція і кондиціонування:

У всіх салонах встановлені системи кондиціонування повітря SPLIT-типу. Загальна кількість таких систем залежить від площі салону і становить від 2 до 5 штук на салон, встановлена потужність 1 кондиціонера становить 2,2 кВт.

Природна вентиляція здійснюється через вікна та двері, а також через витяжні канали в санітарних вузлах. У деяких салонах встановлена механічна припливно-витяжна вентиляція з рекуперацією тепла, потужністю 1,5 кВт.

Водопостачання та водовідведення:

Салони підключені до міських мереж водопостачання та каналізації. Для потреб барбершопу використовується гаряча та холодна вода. У кожному салоні встановлені бойлери для підігріву води потужністю 2 кВт.

Освітлення:

У салонах використовується комбіноване освітлення – загальне (стельові світильники) та місцеве (лампи біля робочих місць барберів). Для освітлення використовуються енергозберігаючі LED-лампи загальною потужністю від 1,5 до 3 кВт залежно від площі салону.

**1.3. Опис програмного забезпечення (ПЗ), що призначено для управління підприємством та підтримки його інформаційних потоків.**

Програмне забезпечення "Beauty Control" версії 2.0 призначене для автоматизації діяльності підприємств індустрії краси. Початково "Beauty Control" було розроблено для автоматизації обліку клієнтів та записів на послуги, включаючи управління персоналом та розрахунок зарплати. Однак сьогодні цей продукт знаходить застосування в різних сферах управління салонним бізнесом.

"Beauty Control" - це система програм, яка призначена для автоматизації управління та обліку в салонах краси, перукарнях, барбершопах та спа-центрах різних масштабів. Вона включає рішення для ведення клієнтської бази, онлайн-бронювання, управління запасами матеріалів, обліку продажів, бухгалтерського обліку, розрахунку зарплати і управління кадрами. Програмне забезпечення "Beauty Control" дозволяє автоматизувати роботу будь-якого салону краси.

Недоліки програми "Beauty Control":

Висока вартість і необхідність регулярних платежів: Система вимагає значних початкових інвестицій та регулярних платежів за підтримку та оновлення.

Обмежена гнучкість налаштувань: "Beauty Control" має обмежені можливості для адаптації під специфічні потреби конкретної мережі барбершопів, що ускладнює повне використання всіх можливостей системи.

Складний інтерфейс для нових користувачів: Программа має відносно складний інтерфейс, що вимагає додаткового навчання персоналу і може викликати труднощі при впровадженні.

Відсутність мобільного додатку: "Beauty Control" не має повноцінного мобільного додатку, що обмежує можливості використання системи в умовах сучасного бізнесу.

Проблеми з інтеграцією: Система має обмежені можливості для інтеграції з іншими програмними продуктами, що ускладнює створення єдиного інформаційного простору підприємства.

Загалом, "Beauty Control" є функціональним програмним забезпеченням для управління салонним бізнесом, але має свої обмеження та недоліки, які можуть ускладнювати його використання в мережі барбершопів "BarbMan".

**1.4. Виявлення і формалізація основних проблем життєдіяльності підприємства**

Детально познайомившись з підприємством та поспілкувавшись з його робітниками можна виділити ряд проблем. Проблеми пов'язані як з недоліками умов робочого місця, інколи техніки безпеки, так і з недоліками програмного забезпечення.

Організація робочої праці в мережі барбершопів "BarbMan" включає регулювання графіка роботи, тривалості зміни і інтенсивності праці. Барбери працюють у позмінному режимі, тривалість однієї зміни становить 10-12 годин, при цьому є короткі перерви між клієнтами. Інтенсивність роботи висока, особливо у вечірні години та вихідні дні, коли потік клієнтів збільшується. Це вимагає постійної концентрації та фізичної витривалості від барберів, що може призводити до втоми та професійного вигорання.

Адміністратори салонів постійно обробляють нові записи, які надходять через телефон, онлайн-платформи та соціальні мережі, координують роботу барберів, контролюють залишки матеріалів та ведуть облік продажів. Висока інтенсивність роботи та необхідність одночасно виконувати кілька завдань може призводити до помилок та стресу.

Ергономіка робочого місця. Робочі місця барберів не завжди відповідають ергономічним вимогам, що призводить до швидкої втоми та розвитку професійних захворювань опорно-рухового апарату. Зокрема, недостатньо регульовані крісла для клієнтів та барберів, неправильно розташовані дзеркала та полиці з інструментами змушують майстрів працювати в незручних позах.

Освітлення робочого місця. Недостатнє або неправильно організоване освітлення робочих місць барберів може призводити до підвищеної втоми очей, помилок у роботі та зниження якості послуг. Правильне освітлення є критично важливим для точної роботи з волоссям та бородою.

Недосконала система бронювання. Існуюча система онлайн-бронювання має обмежену функціональність та недостатню інтеграцію з іншими системами управління салоном. Це призводить до подвійних записів, накладок у графіку та незручностей для клієнтів.

Неефективний контроль якості послуг. Відсутність систематичного підходу до оцінки якості роботи барберів та задоволеності клієнтів ускладнює процес управління якістю послуг та розвиток персоналу.

Недосконала система управління запасами. Існуючі методи обліку та контролю запасів матеріалів та продукції для продажу не забезпечують оптимального управління запасами, що призводить до надлишків одних товарів та дефіциту інших.

Недостатня автоматизація бізнес-процесів. Багато операцій виконуються вручну, що збільшує ймовірність помилок та знижує ефективність роботи персоналу. Зокрема, складання графіків роботи, облік робочого часу, розрахунок заробітної плати та формування звітності вимагають значних часових витрат.

**1.5. Обґрунтування доцільності розробки або вдосконалення автоматизованої системи управління підприємством**

У мережі барбершопів "BarbMan" відсутнє єдине комплексне програмне рішення, яке б забезпечувало ефективне управління всіма аспектами діяльності. Автоматизація процесів взаємодії з клієнтами, управління персоналом, обліку матеріалів та аналізу ефективності роботи може звільнити керівників та адміністраторів від рутинних завдань і зробити бізнес-процеси більш ефективними.

Потрібно створити програмне забезпечення, яке об'єднає в собі функції онлайн-бронювання, управління клієнтською базою, контролю запасів матеріалів, аналізу ефективності роботи барберів та формування фінансової звітності. Система має забезпечувати можливість клієнтам самостійно обирати бажаний час, майстра та послугу через веб-сайт або мобільний додаток, а адміністраторам - ефективно розподіляти навантаження між барберами та контролювати запаси матеріалів.

Для контролю якості послуг та збору відгуків клієнтів можна використовувати автоматичні опитування після надання послуг, а також систему рейтингування барберів. Керівники можуть отримувати аналітичні звіти про ефективність роботи кожного салону та майстра, популярність різних послуг та продуктів.

Для просування послуг та продуктів підприємства необхідно інтегрувати систему з соціальними мережами та email-маркетингом, що дозволить автоматично відправляти персоналізовані пропозиції клієнтам та інформувати їх про акції та новинки. Це допоможе збільшити лояльність клієнтів та прибуток підприємства.

Використання спеціалізованого програмного забезпечення, створеного під потреби мережі барбершопів "BarbMan", дозволить виконувати завдання з врахуванням специфіки бізнесу та вимог персоналу. Воно спростить процес управління та створить зручний доступ до бази даних, що дозволить аналізувати інформацію, формувати необхідні документи і поліпшити організацію управління послугами та просуванням продукції.

Система має забезпечувати можливість масштабування в міру розширення мережі барбершопів та адаптації до змінних умов ринку. Також важливо передбачити інтеграцію з бухгалтерськими та фінансовими системами для автоматизації формування звітності та аналізу фінансових показників.

Впровадження такого програмного забезпечення покращить ефективність управління персоналом, запасами матеріалів, взаємодією з клієнтами і загалом конкурентоспроможність підприємства, що приваблює клієнтів своєю сучасністю та легкістю взаємодії.

Створюючи автоматизовану систему управління ми не тільки спрощуємо виконання процесів, але і створюємо єдину базу даних, до якої мають зручний доступ всі уповноважені співробітники. Це дозволяє оперативно отримувати необхідну інформацію, аналізувати показники роботи та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Впровадження ПЗ підвищить ефективність управління мережею барбершопів "BarbMan" як найважливішого елементу системи взаємодії підприємства і клієнтів, також впровадження ПЗ призведе до підвищення конкурентоспроможності підприємства, тому що клієнтів приваблює сучасність підприємств та легкість в отриманні бажаних послуг.