
ТРАДИЦИИ И ИННОВАЦИИ В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ

УДК 332.122

Т.И. Зворыкина¹

T.I. Zvorykina

НАЦИОНАЛЬНЫЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ КАК ИНСТРУМЕНТЫ ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ УСЛУГ КРАСОТЫ

NATIONAL, PROFESSIONAL AND EDUCATIONAL STANDARDS AS INSTRUMENTS OF BEAUTY SERVICES INNOVATIVE DEVELOPMENT

В настоящей статье рассмотрены направления работ по формированию национальных, профессиональных и образовательных стандартов для сферы услуг красоты. Отражена инновационная роль стандартов и их значение для обеспечения качества и безопасности предоставляемых услуг, а также оценки профессиональной квалификации специалистов в области красивого сервиса.

In the present article the directions of works on formation of national, professional and educational standards for a beauty services sector are considered. The innovative role of standards and their value for ensuring quality and safety of the provided services, and also an assessment of professional qualification of experts in the field of beauty service is reflected.

Ключевые слова: услуги красоты, национальные стандарты, профессиональные стандарты, образовательные стандарты, качество, безопасность, регулирование, развитие.

Keywords: beauty services, national standards, professional standards, educational standards, quality, safety, regulation, development.

ВЕСТНИК 2015

В настоящее время широкую популярность для всех категорий граждан приобретают услуги красоты. Это связано, прежде всего, с повышением уровня жизни населения, расширением географических рамок отдыха и работы жителей России, появлением профессий, в которых высока имиджевая составляющая. Одновременно с этим на российский рынок поступает огромное количество профессиональной парфюмерно-косметической продукции как отечественного, так и зарубежного производства, внедряются новые инновационные технологии ухода и об-

служивания, осваивается зарубежный опыт и т.д. Всё это дает возможность красивому сервису становиться быстроразвивающимся, подстраивающимся под мировые стандарты как по качеству, так и по ассортименту услуг [1].

Как ни в одной другой сфере услуг, в этом сегменте рынка активно развивается конкуренция. Сегодня российский рынок насчитывает более 30 тыс. салонов красоты и парикмахерских, из которых около 13% приходится на столичный регион. По данным статистического учета за 2013 год, около 30% средств, поступающих в региональные бюджеты от бытовых услуг, приходится на услуги красоты. В Москве при населении в 12,1 млн чел. количество предприятий, оказывающих услуги красоты (по данным Де-

¹ Доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры управления и инновационных технологий в туризме и гостиничном бизнесе НОУ ВПО «Российский новый университет».

партамента торговли и услуг города Москвы – по состоянию на 01.04.2014), составляет 4,8 тыс. предприятий с численностью работающих более 35 тыс. человек. Предприятия красивого сервиса в основном – это представители малого и среднего бизнеса. В ряде регионов им предоставляются преференции в части аренды земли, использования помещений, получения льготных кредитов и др. В то же время они работают в жестких условиях рыночной экономики, и на них распространяются законы спроса и предложения, защиты конкуренции и др. [2].

В соответствии с действующей классификацией предприятий, учитывающей квалификацию исполнителей, все хозяйствующие субъекты данного бизнеса подразделяются на: салоны высшего класса; салоны первого класса; салоны (парикмахерские) второго класса [1].

В целях выявления доступности услуг для населения столичного мегаполиса Институтом региональных экономических исследований (ИРЭИ) при поддержке Департамента торговли и услуг города Москвы был проведен опрос населения и руководства предприятий в 123 управах города. Результаты опроса населения показали, что основную массу респондентов устраивают цены на услуги парикмахерских, в то же время более 70% опрошенных считают доступными цены только на такие услуги, как стрижка, маникюр. Опрос, проводившийся на предприятиях, выявил ряд проблем экономического и организационного характера. Рыночные условия побудили предпринимателей создавать как высококлассные предприятия, так и сеть предприятий экономкласса. Однако основным критерием в выборе клиентами предприятия, оказывающего услуги красоты, является уровень качества выполнения услуг.

В ряде регионов России приняты и выполняются целевые программы инновационного развития этой сферы, формируются программы поддержки кадрового потенциала отрасли [8]. Для достижения заданных региональными программами индикаторов и показателей развития сферы услуг красоты (объем реализации услуг, темп роста объема реализации услуг населению в сопоставимых ценах, обеспеченность населения объектами услуг в расчете на 1000 жителей) осуществляется целый комплекс мероприятий, таких, как:

- организация эффективного взаимодействия между работодателями, образовательными учреждениями и органами власти;
- проведение научных исследований, опросов населения для определения тенденций в раз-

витии сферы услуг красоты и профессиональных квалификаций;

- открытие и поддержка современных образовательных центров;

- совершенствование форм и методов обслуживания на предприятиях услуг красоты;

- развитие форм поддержки социально ориентированных предприятий и системы обслуживания малообеспеченных граждан с предоставлением скидок на услуги в рамках региональных мероприятий и дисконтных программ, подготовленных самими предприятиями;

- организация участия предприятий сферы услуг красоты в социальных и благотворительных акциях для ветеранов и инвалидов ВОВ, многодетных и малообеспеченных граждан;

- проведение конкурсов профессионального мастерства.

Так, в столице реализуется подпрограмма «Развитие оптовой и розничной торговли, общественного питания и бытовых услуг города Москвы на 2012–2016 гг.» государственной программы города Москвы «Стимулирование экономической активности на 2012–2016 гг.». В ней отмечается, что одним из важнейших показателей эффективности реализации программ развития отрасли является достижение установленных нормативов обеспеченности населения.

Базовым документом, определяющим требования к качеству и безопасности услуг красоты наряду с действующими санитарными нормами и другими документами является национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 51142-98 [1]. Стандарт устанавливает общие технические требования к качеству услуг, их классификацию, требования к исполнителям и формирует инновационные пути развития услуг. Стандарт отмечает, что обязательными условиями для качественного оказания услуг красоты являются: документально подтвержденный профессиональный уровень мастерства работника, его знание требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм. Стандарт является основополагающим при разработке нормативных документов на конкретные виды услуг красоты.

Учитывая, что предоставление качественных услуг красоты и высокая культура обслуживания являются одним из главных показателей, обеспечивающих комфорт граждан, технический комитет по стандартизации Росстандарта ТК-346 «Бытовое обслуживание населения» разрабатывает новые и актуализирует действующие стандарты в сфере услуг красоты [3; 4; 5]. Так, на услуги парикмахерских и салонов красоты (код ОКВЭД 93.02) разработаны:

ГОСТ Р 55317-2012 Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения – действует с 1 января 2014 г.

ГОСТ Р 55321-2012 Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования – действует с 1 января 2014 г.

ГОСТ Р 55700-2013 Услуги бытовые. Косметический татуаж. Общие требования – действует с 1 октября 2014 г.

ГОСТ Р 56396-2015 Услуги бытовые. Нарощивание ресниц. Общие требования – действует с 1 октября 2015 г.

Также внесено изменение в ОКУН относительно уточнения и расширения 10 кодов услуг (в области СПА, косметического татуажа, водных и косметических процедур).

Развивающиеся рыночные процессы в сфере красивого сервиса и влияние профессионального сообщества позволяют утверждать, что благодаря конкуренции качество предоставляемых услуг значительно повышается, причем ключевым критерием при его оценке служит квалификация исполнителей [6; 7]. Это объясняется тем, что от «рук мастера», его личного умения проводить процедуры зависит потребительская привлекательность салона. Сегодня исполнители услуг в регионах страны приходят в технически оснащенные предприятия, использующие как отечественное, так и зарубежное оборудование и средства по уходу за кожей лица и тела, информационные системы для диагностики состояния волос и кожи, а также системы, позволяющие применять маркетинговые методы.

Как показывают исследования, проведенные в ИРЭИ, одной из основных проблем, связанных с развитием этого сегмента экономики и которую необходимо решить, является формирование системы гармонизированных требований к исполнителям (требований, предъявляемых работодателями к специалистам, с требованиями, установленными согласно квалификации работников, которые предлагаются на современном рынке труда) [6].

Основными документами, регламентирующими требования к квалификационному уровню исполнителей, являются общероссийские классификаторы информации: ОКЗ; ОКВЕД; КСД; ЕТКС; ЕКСД.

Формирование квалификаций в сфере красивого сервиса проводится на трех уровнях: на уровне бакалавриата, уровне подготовки специалистов среднего звена и на уровне рабочих профессий.

Подготовка бакалавров осуществляется по ФГОС ВПО по направлению 100100 «Сервис»,

специализация: «Сервис в индустрии моды и красоты». На уровне среднего образования подготовка осуществляется по ФГОС СПО 100100 «Сервис» по специализациям: «Парикмахерское искусство», «Прикладная эстетика» и «Стилистика и искусство визажа».

На уровне рабочих профессий в соответствии с ЕКТС в сфере красивого сервиса работают: парикмахеры, косметики, мастера по маникюру и мастера по педикюру, которые могут иметь квалификацию: парикмахер 4 разряда, парикмахер 5 разряда, парикмахер 6 разряда (парикмахер-модельер), косметик 4 разряда, косметик 5 разряда, мастер по маникюру 3 разряда, мастер по маникюру 4 разряда, мастер по маникюру 5 разряда, мастер по педикюру 3 разряда, мастер по педикюру 4 разряда, мастер по педикюру 5 разряда.

Разряды присваиваются после прохождения курса обучения в соответствии с типовыми программами, утвержденными в установленном порядке для низших уровней разрядов, по результатам участия в конкурсах (при условии самостоятельной разработки и освоения новых моделей работ) для высших уровней [7].

Данная тарификация (данные ИРЭИ) не отвечает требованиям современной рыночной ситуации, когда услуги выполняются предприятиями различного экономического класса и не соответствуют тому широкому ассортименту инновационных услуг красоты (в том числе парикмахерских), которые предоставляются молодежи, зрелому населению, спортсменам, артистам, творческим работникам. Например, неясно, к какой категории исполнителей можно отнести предоставление СПА-услуг, услуг по наращиванию волос и др.

Таким образом, можно сделать вывод, что хозяйствующие субъекты, создающие и реализующие услуги красивого сервиса, являются инициативным и инновационным производственным звеном малого бизнеса, удовлетворяющим индивидуальные потребности клиентов.

В начале текущего года по инициативе и при поддержке профессионального сообщества разработаны, утверждены и зарегистрированы четыре профессиональных стандарта, регламентирующих требования к квалификации исполнителей услуг красоты: «Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг», «Специалист по предоставлению визажных услуг», «Специалист по предоставлению маникюрных и педикюрных услуг», «Специалист по предоставлению парикмахерских услуг». Профессиональные стандарты учитывают реальную специфику индустрии красоты, отражают современные виды деятель-

ности специалиста в области красивого сервиса. Стандарты описывают трудовые функции и требования к специалистам, дают представление о комплекте нормативных документов, регулирующих эту деятельность. Можно надеяться, что профессиональные стандарты станут надежным инновационным инструментом как для работодателей, так и для образовательных организаций профессионального образования [9; 10] для:

– оценки уровня квалификации специалистов и качества подготовки профильных выпускников профессионального образования и обучения;

– формирования государственных образовательных стандартов и программ всех уровней профессионального образования, в том числе обучения персонала на предприятиях, а также для разработки учебно-методических материалов к этим программам;

– решения широкого круга задач в области управления персоналом (разработки стандартов организации, систем мотивации и стимулирования персонала, должностных инструкций; тарификации должностей; отбора, подбора и аттестации персонала, планирования карьеры);

– проведения процедур стандартизации и унификации в рамках вида (видов) экономической деятельности (установление и поддержание единых требований к содержанию и качеству профессиональной деятельности, согласование наименований должностей, упорядочение видов трудовой деятельности и пр.)

Литература

1. ГОСТ Р 51142-98 Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Технические требования.
2. Основы экономики крупного города / рук. авт. колл. П.И. Бурак; РАЕН, Междунар. ассамб-

лея столиц и крупных городов, Ин-т. регион. экон. исследований. – М. : ЗАО «Издательство “Экономика”», 2009.

3. Белобрагин В.Я., Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И. Основы стандартизации : учебное пособие. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2015.

4. Зворыкина Т.И. Метрология, стандартизация и сертификация : учебное пособие для студ. учреждений выс. образования в электронном формате. – М. : Издательский центр «Академия», 2014.

5. Зворыкина Т.И., Томохова И.Н., Сотникова Е.В., Коржнева Л.А. Региональные системы сертификации и категорирования в сфере услуг. – М., 2005.

6. Зворыкина Т.И. Особенности и современные тенденции развития сферы услуг // Вестник академии. – 2012. – № 4.

7. Зворыкина Т.И., Мухамеджанова О.Г. Методический подход к разработке профессиональных стандартов в сфере услуг // Стандарты и качество. – 2012. – № 10.

8. Морозова Н.С. Инновационное обеспечение конкурентоспособности российских дестинаций // Вестник Университета (Государственный университет управления). – 2011. – № 15. – С. 52–57.

9. Стельмашенко В.И., Сюткин Г.Н., Зворыкина Т.И., Ермаков А.С. Направления совершенствования профессиональных квалификаций работников в области сервиса // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2012. – № 2.

10. Зворыкина Т.И., Мухамеджанова О.Г., Ермаков А.С. Модель взаимодействия участников системы оценки и сертификации квалификации персонала в сфере сервиса // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2012. – № 2.