**Введение**

В современном мире существует множество изобретений, назначение которых сделать жизнь человека более комфортной. Индустрия красоты и здоровья, так же как и другие сферы обеспечения жизни и деятельности человека, не отстает и шагает в этом направлении «семимильными» шагами.

Индустрия красоты развивается быстрыми темпами.Появляется все больше и больше новинок на рынке, как продукции*,* такиновых технологий и разработок, материалов, идейв индустрии красоты. Для современного человека, подчас, новости в мире красоты не менее важны, чем новости политические*.* На*«*beauty-рынке» тоже разворачиваются серьезные баталии.[[1]](#footnote-2) Все хотят шагать в ногу со временем, ведь потребности современных людей так высоки! Требования предъявляются теперь не только к внешнему облику продукта и его качеству, но и к актуальности товара, практичности и конечно, к затраченному на получение услуги времени, поскольку современный человек должен все успеть, везде побывать, и не забыть о себе. В настоящее время существуют всевозможные кремы и маски для коррекции фигуры, которые в сочетании с минимальной диетой и физической нагрузкой, способны значительно нивелировать существующие дефекты фигуры. Созданы современные разработки, которые при помощи электродов заставят ваши мышцы сокращаться, что дает возможность строить свое тело, не выполняя сложных упражнений. И, конечно, без ухоженных волос и эффектной прически никакие попытки выглядеть красиво не увенчаются успехом.

В производстве и оказании бытовых услуг, парикмахерские услуги являются достаточно популярными и востребованными. Предприниматели охотно открывают парикмахерские салоны не только в центре города, но даже в самых отдаленных микрорайонах. Это обусловлено тем, что парикмахерские и косметические услуги – одни из самых рентабельных в сфере бытового обслуживания.

Итак, актуальность изучения сервисной деятельности в сфере парикмахерских услуг обусловлена следующими причинами:

а) важной ролью культуры человеческого тела и ухода за ним, как  
одного из элементов общечеловеческой культуры, ее недооценкой в  
системе социальных ценностей;

б) бурным развитием индустрии красоты на современном этапе  
развития общества.

Цель курсовой работы - охарактеризовать организацию сервисной деятельности в индустрии красоты на примере салона красоты «Кокетка».

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить несколько исследовательских задач.

- рассмотреть индустрию красоты как вид сервисной деятельности;

- определить особенности оказания услуг в салонах красоты;

- воссоздать историю создания и деятельности салона красоты «Кокетка»;

- определить основные услуги, предлагаемые салоном красоты «Кокетка».

В курсовой работе для решения поставленных задач был использован ряд информационных материалов, которые можно сгруппировать по тематическому принципу.

В первую группу включены материалы об индустрии красоты.

Ценная информация содержится в энциклопедии «Индустрия Красоты»[[2]](#footnote-3), справочном издании для профессионалов-косметологов. В книге обширно предоставлена информация об индустрии красоты и здоровья.

В пособии «Материалы для процессов сервиса в индустрии моды и красоты»[[3]](#footnote-4)С. А.Вилковой рассмотрены ассортимент, свойства и области применения материалов в индустрии моды и красоты. Приведены основные методы испытаний для определения строения и свойств материалов. Каждая тема дополнена вопросами и заданиями для самоконтроля. Учебное пособие снабжено глоссарием.

Значительный интерес предоставляет сайт «Прованс». На этом электронном ресурсе представлены бизнес-тренинги и обучающие программы для мастеров ногтевого сервиса. А так же проходит обучение самым современным направлениям нейл-индустрии.

Ценная информация содержится в «Толковом словаре русского языка» В.В.Виноградова, Г.О. Винокура, Б.А.Ларина. В данном труде достаточно подробно даны понятия и значения различных слов русского языка, используемых в индустрии красоты[[4]](#footnote-5)

Немалый интерес предоставляет сервисная деятельность компании «SalonMarketing». На сайте компании «SalonMarketing» можно найти информацию о помощи владельцам предприятий индустрии красоты внедрить новые методики увеличения прибыли, повышения продаж, эффективные способы привлечения клиентов, систему мотивации персонала, инструменты снижения издержек и др.[[5]](#footnote-6)

Немалый интерес так же представляет сайт «LADSY.RU», на котором размещены множество интересных статей по уходу за собой и многое другое.[[6]](#footnote-7)

Во вторую группу информационных ресурсов входят материалы о парикмахерских услугах.

Работа Н.А Морщакиной. «Технология парикмахерских услуг: учебное пособие»[[7]](#footnote-8) освещает вопросы оборудования парикмахерских, техники безопасности, санитарно-технические требования, правила обслуживания посетителей. Рассмотрены виды и приемы технологического процесса парикмахерских работ: мытье и массаж головы, укладка волос холодным и горячим способом, стрижка волос, общие сведения о химической завивке и окраске волос.

Немалый интерес представляет труд «Санитария и гигиена парикмахерских услуг»[[8]](#footnote-9) Л. Чаровой и С. Галиевой. В книге рассмотрено строение кожи, волос и ногтей человека, изложены виды их заболеваний и их профилактика. Здесь же приведены санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к работе парикмахерских, описаны средства для дезинфекции и стерилизации используемых в них инструмента и принадлежностей. Рассмотрены способы безопасной работы с клиентами в парикмахерских.

Подробно характеризует особенности парикмахерских услуг журнал «Managefine»[[9]](#footnote-10). В данном периодическом издании предоставлены различные рубрики с множеством интересных статей, например, рубрики «Формы электронной коммерции», «Система управления качеством».

Особый интерес предоставляет журнал «Oh, mymaster!». В нем опубликовано множество статей, посвященных совершенствованию ногтей, волос, красоты тела. В этом журнале опубликована статья об истории развития индустрии красоты.[[10]](#footnote-11)

Так же немалый интерес предоставляет сайт салона парикмахерской «DIVA». Салон-парикмахерская «DIVA» приглашает воспользоваться услугами парикмахерского и ногтевого сервиса. Мастера данного салона - это профессионалы высокого уровня, готовые предоставить вам полный комплекс услуг по уходу за ногтями и волосами, начиная от их лечения и укрепления и заканчивая вечерними прическами, креативными стрижками и окрашиванием и самыми стильными вариантами маникюра и педикюра.[[11]](#footnote-12)

Отдельную группу информационных ресурсов составляют изобразительные материалы.

Ценность предоставляют изображения разнообразных причесок и макияжей. Фотографии размещены на сайте салона красоты «Кокетка»[[12]](#footnote-13). На базе салон «Кокетка» было создано уникальное в своем роде предприятие индустрии красоты. Уникальность салонов заключается в индивидуальном подходе к каждому клиенту, высочайшем уровне сервиса и мастерстве специалистов. Посетив салоны, вы окунетесь в атмосферу комфорта и уюта и насладитесь [косметическими процедурами](http://www.koketka-tver.ru/beauty_parlor/), выполненными профессионалами экстра-класса.

Информационные материалы позволяют решить задачи, поставленные в курсовой работе.

В курсовой работе был использован ряд методов научного исследования.

С помощью исторического метода были изучены наиболее важные события в истории индустрии красоты.

Благодаря логическому методу была определена и выстроена закономерность событий и их взаимосвязь.

Метод классификации и систематизации позволил разделить справочные материалы по главам и структурировать работу. А также был сгруппирован обзор используемой литературы.

Работа построена на нескольких методологически принципах, которые определили подход к использованному материалу.

Важный методологический принцип объективности предполагает равные возможности для всех тем и сюжетов непредвзятый, строго научный подход к ним.

Использован также принцип соотношения общего и особенного, который позволил рассматривать деятельность салона «Кокетка» с позиций определения общих и особенных черт подобных сервисных центров.

Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения, нескольких приложений и списка информационных материалов.

**Глава I. Индустрия красоты как вид сервисной деятельности.**

§**1. Понятие индустрии красоты.**

Индустрия красоты и здоровья на сегодня является весьма прибыльной сферой деятельности, поскольку с каждым годом растёт количество людей, желающих выглядеть как можно лучше. Помимо этого, со временем состояние здоровья населения ухудшается, возникают различные неизученные и трудноизлечимые заболевания. В связи с этим, конечно, спрос на подобного рода услуги растёт.

Термин «индустрия красоты» пока не получил строго научного определения. Его смысл из значений, входящих в него выражений, остается неясным и противоречащим реальному словоупотреблению. Толковые словари русского языка связывают значения слова «индустрия» (от латинского «усердие», «деятельность») с использованием машинной техники в условиях фабрично-заводского производства. Так, словарь Д.Н.Ушакова определяет это слово как синоним слова «промышленность», с той оговоркой, что под индустрией понимается «преимущественно фабрично-заводская и применяющая машинную технику» [[13]](#footnote-14).

Индустрия красоты**—** отрасль, занимающаясякосметическим обслуживанием. Речь идёт о салонах красоты, к которым также относятся парикмахерские, спа-салоны и др. Кроме того, индустрия красоты включает промышленность, производящую косметические средства.

Индустрия красоты имеет длительную историю. Первые салоны красоты были созданы для мужчин. Появились они в период античности в Афинах и Спарте. Свободным гражданам предлагали здесь набор незамысловатых услуг: стрижка волос, бороды и массаж, причём фасоны стрижек и допустимая длина бороды были жестко определены законами

городов, а массаж считался исключительно мужской процедурой[[14]](#footnote-15).

Первый косметический кабинет для женщин и школа при нём были открыты гораздо  позже, в середине IХ века в Кордове – столице мусульманской Испании. Идея школы, в которой каждая женщина могла бы изучить пленительную науку красоты, пришла великому арабскому поэту, певцу и моднику по имени Зирьяб. Музыкантам он известен как «отец андалусской музыки»[[15]](#footnote-16).

В Средневековье считали, что человеческое тело – сосуд греха и пороков, а наводить красоту - значит «веселить дьявола».[[16]](#footnote-17) Женщинам снова запретили стричь и красить волосы, дьяволу стало скучно, в отличие от цирюльников: помимо своих прямых обязанностей, они стали рвать больные зубы и пускать дурную кровь, часто прямо на улице. Вот такая индустрия красоты и здоровья.

История Просвещения и Нового времени сохранила имена знаменитых владельцев парикмахерских салонов (месье Шампань, Леонард, Марсель Крету), титулы их клиенток и суммы гонораров.

Революция в индустрии красоты случилась в самом конце XIХ века.[[17]](#footnote-18) Стоила она 360 долларов. На эти деньги в 1888 году эмигрантка из Канады Марта-Матильда Харпер открыла в центре американского города Рочестер первый публичный салон красоты «TheHarper’sMethod».Именно Марта Харпер изобрела парикмахерское кресло с откидной спинкой для удобного мытья волос и придумала заканчивать стрижку массажем головы. Она ввела в своём заведении кодекс обслуживания клиентов, в котором подробно прописала технологии ухода за волосами и правила поведения персонала – под страхом увольнения парикмахерам запрещалось громко разговаривать и сплетничать. Через 30 лет по всему миру работали 500 филиалов «TheHarper’sMethod», клиентами которых были и домохозяйки, и кинозвёзды, и президенты.

Модель салона, созданная Мартой Харпер, стала основой всех империй красоты. Появлялись только новые услуги: массажи, маникюр, косметолог, диетолог, диагностика кармы. Услуг становилось всё больше, в итоге салоны красоты конца ХХ – начала XXI века стали напоминать заводы с десятками цехов, в которых продолжали придумывать всё новые и новые процедуры, способные удивить и удержать клиентов.[[18]](#footnote-19)

Так появились салоны для блондинок, где знают всё про уход за тонкими светлыми волосами, салоны для бородачей, мастера которых досконально изучили воски и укладки со всего мира, салоны для толстушек, весь персонал которых – люди в теле, чтобы дорогие пышки чувствовали себя уверенно. Новая философия красоты стара как мир: какими бы вы ни были – вы прекрасны! Мы только чуть-чуть поможем вам преобразиться.[[19]](#footnote-20)

Красота является понятием ускользающим и неуловимым. Мы легко замечаем в толпе красивых людей, но понятие красоты непременно теряется при попытках заключать его в рамки точного определения и параметра.

Существует два вида предприятий индустрии красоты:

- открытый,

- закрытый.

К открытому виду относится большинство существующих предприятий, их отличает доступность услуг.В закрытых предприятиях услуги предоставляются строго ограниченному кругу клиентов и на определенных условиях.

Классификация закрытых предприятий:

1.По методу формирования клиентской базы:

а) «Абсолютные» предприятия.

«Абсолютные» предприятия характеризуются ограниченной клиентской базой, возможностей ее расширения не существует, так как обычно такие предприятия принадлежат крупным корпорациям и входят в схему корпоративного сервиса. Количество ПИКов данного вида незначительно (не более 5% от общего числа).

б) «Пополняемые» предприятия.

«Пополняемые» предприятия - более распространенный вид, имеют четкую схему и правила привлечения новых клиентов. Наиболее популярная схема - внесение первичного вступительного взноса (достаточно крупная сумма) или рекомендация постоянного клиента, с дальнейшим одобрением кандидатуры другими членами клуба.

2.По финансовой системе работы:

а) Фактическая оплата услуг.

Фактическая оплата услуг (как в обычном салоне или центре) - крайне неудачная и неподходящая для закрытых предприятий схема работы. Количество клиентов в клубе невелико и их дневной поток не прогнозируем, при отсутствии записи клиентов сотрудники должны выходить на работу, чтобы гарантировать клиенту выполнение услуги в течение всего рабочего дня - это ведет к невозможности финансового планирования и выплат сотрудникам из фондов предприятия.

б) Система авансовых платежей.

Система авансовых платежей (предоплата) - наиболее правильная схема оплаты услуг в закрытом ПИКе, обеспечивает регулярное поступление финансовых средств и, как следствие, составленный вперед план выплат, обучения и повышения квалификации персонала. Оптимальна система ежемесячных авансовых платежей.

Существует 2 варианта предоплаты:

- «переходящий взнос» (остаток предварительного платежа переходит на следующий месяц). Недостатком такой системы оплаты является часто возникающая ситуация - клиент в межсезонье практически не появляется - сумма накапливается, и в сезон возникает необходимость выполнения огромного объема работы без поступления денежных ресурсов;

- «сгораемый взнос» (остаток внесенной суммы не переносится на следующий месяц), позволяет избежать потерь и стимулирует клиента к регулярности посещений специалистов.

Особенности закрытых предприятий:

* необходимость тщательного подбора персонала, сочетающего высокий профессионализм и психологическую устойчивость - клиентура элитная, а значит требующая особого подхода;
* соблюдение конфиденциальности, т.к. клиенты закрытых предприятий обычно не желают распространяться что, где и за какую цену они получают, вплоть до подписания всеми сотрудниками неразглашения данных о клиентах, с оговоренными санкциями в случае несоблюдения;
* обязательное систематическое повышение квалификации персонала;
* хорошо организованная работа администратора (клиенты не должны встречаться, перемещаясь по кабинетам);
* обеспечение системы безопасности (рекомендация: прежде чем приступить к созданию дизайн-проекта такого предприятия проконсультируйтесь со специалистами по охране);
* рискованность бизнеса (закрытое предприятие может находиться в «непроходном» месте, специфический ремонт и т.д., поэтому переделать закрытое предприятие в открытое практически невозможно). При продаже бизнеса целиком (ситуация для закрытых предприятий достаточно редкая) финансовые потери составляют в среднем от 30 до 60%.[[20]](#footnote-21)

Понятие индустрия красоты и здоровья, пока не получило строго научного определения. На эту отрасль работают не только производители косметических средств и косметологические клиники, но и учреждения здравоохранения. Почему-то считается, что ведущую роль в этой системе занимают именно те субъекты, деятельность которых направлена на создание привлекательного внешнего облика человека.

**§.2 Особенности современного обслуживания в салоне красоты.**

Во все времена услуги парикмахеров и косметологов пользовались большим спросом. А в наше время бурного развития научно-технического прогресса, передовые технологии проникают не только в сферу производства, но и в сферу оказания услуг. Особенно, за последнее десятилетие, очень бурно стала развиваться индустрия красоты.[[21]](#footnote-22)

Еще до недавнего времени салон красоты был просто парикмахерской, а сейчас этого уже недостаточно. Сейчас в салонах красоты, помимо парикмахерских услуг, можно получить огромный перечень дополнительных услуг (сделать маникюр, педикюр, посетить косметолога, побывать в солярии и т.д.)

Сейчас, практически в любом городе, можно встретить несколько салонов красоты, причем как "эконом", так и "премиум" категории.   
 Условно, все услуги, которые должны оказывать хорошие салоны красоты, можно разбить на три категории:  
- имиджевые( парикмахерские услуги, маникюр, педикюр, загар, пирсинг, тату и др.)  
- медицинские (антицеллюлитные, омоложение, коррекция недостатков фигуры и лица, пилинг и т.д.)  
- релаксация (талассотерапия, массаж, спа-процедуры, ароматерапия, светотерапия и т.д.)[[22]](#footnote-23)

Совмещать приятное с полезным – что может быть лучше. Благодаря таким процедурам, как: спа, массаж, аромотерапия, ручная чистка лица, сауна, светотерапия и т.д. можно не только расслабиться и отдохнуть, а так же оздоровиться и улучшить внешний вид. Тем более, что проводятся данные процедуры без какой-либо химии и облучения, что тоже очень важно.   
Имиджевые услуги.   
К таким процедурам можно отнести:   
- укладку и стрижку волос;   
- маникюр;

- педикюр;   
 - наращивание ресниц;   
 - а так же пирсинг и тату.   
Опытные консультанты, работающие в салонах, посоветуют, какую прическу лучше выбрать и какой маникюр украсит ноготки.

Очень популярными стали всевозможные биозавивки.[[23]](#footnote-24) Химическая завивка волос была очень популярна в 70-80 годы ХХ века. Однако уже к его концу этот способ завивки стал стремительно терять свою популярность, причём не столько из-за тенденций моды, сколько из-за того, что женщины поняли: для волос такая процедура является просто катастрофой, а если применять её достаточно часто, то волосы слабеют, пересыхают, ломаются и выпадают. Перспектива неприятная, однако, кудрявые волосы хочется иметь многим красавицам. И косметологи нашли решение: не химическая, а биологическая завивка.

Впервые биозавивка появилась в 1999 году, и интерес к ней сразу начал расти. Принцип действия такой завивки отличается от химической тем, что её основной компонент – цистин - не разрушает структуру волос, а напротив, укрепляет её.[[24]](#footnote-25)

Цистин – это биологический белок, имеющий аналогичную структуру с белком человеческого волоса. В результате процедуры биозавивки волосы наполняются белком, улучшается их структура, и они лучше выглядят. Биозавивка может применяться к любым волосам – окрашенным или повреждённым, однако лучший результат получается всё-таки на натуральных волосах.[[25]](#footnote-26)

Биозавивка стойко держится около шести месяцев. Волосы при этом сохраняют свою структуру, цвет и блеск, локоны остаются прочными и одновременно мягкими, а за счёт кондиционирующего эффекта выглядят свободными, естественными и привлекательными.[[26]](#footnote-27)

Биоламинирование заключается в том, что волосы покрывают специальным составом, который помогает лучше и дольше держаться краске на волосах, и в целом оздоровляет вид волос, такая процедура совершенно безопасна и имеет много плюсов: волосы не тускнеют, не поддаются воздействию солнечных лучей и пыли, а объем копны волос становится больше на 10-15%. [[27]](#footnote-28)

Причем, желательно, чтобы салон не специализировался на каком-то одном их этих направлений, а правильно сочетал в себе все эти три направления.

Все больше людей в нашем современном мире хотят не только красиво выглядеть, но, при этом и отлично себя чувствовать. Поэтому все большую популярность приобретают те салоны красоты, которые предоставляют и оздоровительные процедуры. Такие салоны красоты становятся замечательным подспорьем для ведения здорового образа жизни (ультразвуковая, аппаратная, ручная чистка лица, различные виды массажа, лифтинг, различные комплексы по омоложению организма и т.д.) Последние достижения ученых, косметологов, технологов, помогают получать необходимый эффект от этих процедур без использования в них химических реакций, а значит, и не нанося вред здоровью.[[28]](#footnote-29)

Историческое развитие причесок, их изменения обусловлены, с одной стороны, общим стилем эпохи, с другой - модой. Стиль в искусстве - это устойчивая общность образной системы, средств и приемов художественного выражения, обусловленная единством идейного содержания искусства. Основное направление стиля эпохи проявляется в единстве художественных признаков, присущих архитектуре, изобразительному и прикладному искусству. Прическа является видом прикладного искусства, поэтому ее стиль наряду с другими произведениями прикладного искусства выражает общую направленность стиля той или иной эпохи.[[29]](#footnote-30)

Как утверждают специалисты, парикмахерская начинается с хорошего оборудования, возможно, и не очень хорошего. Все зависит от возможностей и желания владельца.

Типичный набор оборудования для салона-парикмахерской таков:

- рабочие туалеты (все то, что стоит перед клиентом во время стрижки - полочка для расходных материалов и инструментов и, главное, зеркало)

- кресла (они должны соответствовать по стилю и типу всему остальному оборудованию и в первую очередь создавать комфорт для клиента и парикмахера);

- мойки, на них стоит обратить особое внимание, так как среди прочего оборудования именно они должны быть удобными и надежными в эксплуатации. Если они выходят из строя - работа салона-парикмахерской оказывается парализованной;

К электротехнике можно отнести сушуары для волос, климазоны, электроприборы, улучшающие и ускоряющие процессы химической завивки и окраски волос. Так же относятся фены, аппараты для наращивания волос, профессиональные машинки для стрижки волос, а также всевозможные щипцы, плойки и т.д.

Рабочие тележки для инструментов и материалов "Лабораторная система". Другими словами шкафы и тумбочки для препаратов, материалов, полотенец, пеньюаров, корзина для мусора и корзина для использованных полотенец и простыней и многое другое.

Объем мирового рынка профессиональных парикмахерских услуг составляет $150 млрд в год.[[30]](#footnote-31)В США и странах Европы, в отличие от Росcии, основную долю рынка контролируют сети салонов красоты. Доля доходов сетевых салонов (сетей салонов красоты) в США составляет более 80 % от всех парикмахерских и салонов красоты. В Великобритании и Франции, согласно исследованиям Euromonitor, доля сетей чуть ниже — порядка 70 %.[[31]](#footnote-32)

На сегодняшний день в салонах красоты список услуг достаточно велик. Вам предложат не только стрижку, но и такие услуги как: биозавивка, ламинирование волос, маникюр, педикюр, укрепление ногтей, оздоровительные маски, косметологические процедуры по уходу за кожей тела и лица, а также массаж и загар в солярии. Салон красоты – способен сделать каждую женщину более привлекательной и стильной. В профессиональном салоне красоты предлагается обслуживание с применением только профессиональной брэндовой косметики и в полном ее ассортименте.

**Глава II. Салон красоты «Кокетка».**

**§1. Салон красоты «Кокетка»: создание и деятельность**

Настоящий салон красоты — предприятие уникальное. Каждый уважающий себя салон красоты стремится выделиться на фоне остальных предприятий этой области. В то же время не существует готовой схемы, слепо следуя которой можно достичь успеха в сфере организации и ведении салонного бизнеса. Современный профессиональный салон красоты — это очень сложная структура, которая включает в себя как сферу медицинских и косметологических услуг, так и творческий подход и продуманное управление.[[32]](#footnote-33)

На базе салона красоты «Кокетка» было создано уникальное в своем роде предприятие индустрии красоты. Уникальность салонов заключается в индивидуальном подходе к каждому клиенту, высочайшем уровне сервиса и мастерстве специалистов. Посетив салоны красоты «Кокетка», можно окунуться в атмосферу комфорта и уюта и насладиться [косметическими процедурами](http://www.koketka-tver.ru/beauty_parlor/), выполненными профессионалами экстра-класса.

Салон красоты  «Кокетка» был основан в Твери в 2002 г. Для Ириной Гусевой — профессионального парикмахера — создание собственной студии стало продолжением профессионального развития и новой ступенью самосовершенствования. Первоначально штат предприятия составлял 12 человек.[[33]](#footnote-34)

Креативные коллекции, разработанные командой салона под руководством Ирины Гусевой, неоднократно удостаивались Гран-При фестивалей и конкурсов парикмахерского искусства, проводимых в г.Твери.

Корпоративная культура – это совокупность господствующих в организации ценностных представлений, норм и образцов поведения, определяющих смысл и модель деятельности сотрудников независимо от их должностного положения и функциональных обязанностей.[[34]](#footnote-35)

Писаные и неписаные правила поведения складывались в профессиональных сообществах еще в средние века, причем нарушение их могло повлечь за собой исключение из сообщества. Сам термин “корпоративная культура” появился в XIX в. Он был сформулирован немецким фельдмаршалом Мольтке, который использовал его, характеризуя взаимоотношения в офицерской среде. Со временем это понятие распространилось и на другие сферы, и в настоящий момент ни у кого не возникает сомнений по поводу значимости корпоративной культуры для успешного функционирования и процветания любой организации.

Миссия салона «Кокетка», по мнению его работников, создавать исключительные по красоте образы, подчеркивающие индивидуальность клиентов, ведь именно с безупречного внешнего вида начинается обретение внутренней гармонии.

Салон красоты «Кокетка» ценит своих клиентов. Любой клиент, обратившийся в сеть салонов красоты «Кокетка», найдет заинтересованный отклик на его проблемы и пожелания. В салоне присутствует комфортная обстановка, атмосфера уюта.

В салоне красоты «Кокетка» прекрасно осознают, что основным активом являются сотрудники, их знания, умения, навыки, энергия и желание творить. Салон гордится своими специалистами и стремимтся сделать внутреннюю среду максимально дружественной и мотивирующей, чтобы сотрудники могли развить свои возможности.

Так же в салоне ценят профессионализм и компетентность, поэтому созданы условия для повышения квалификации, приобретения новых знаний и навыков.

Репутация для салона красоты «Кокетка» это гордость порядочных людей за то дело, которое они делают, в которое вкладывают душу. Репутацию нельзя купить.

В салоне красоты «Кокетка» работает 35 мастеров разной категории и сферы услуг.[[35]](#footnote-36)

С момента своего основания салон красоты «Кокетка» активно участвует в различных фестивалях и конкурсах. Креативные коллекции и высокий профессионализм мастеров студии — как и их бессменного руководителя — были заслуженно отмечены многочисленными наградами и дипломами. Эти награды еще раз подтверждают как высочайший уровень мастерства специалистов студии, так и лидирующие позиции предприятия в сфере парикмахерских и косметических услуг в Тверском регионе.

Авторская коллекция Ирины Гусевой и Ирины Коноваловой становится лауреатом I фестиваля парикмахерского искусства «Лики 2000».

Гран-при II фестиваля парикмахерского искусства «Лики 2001» получает коллекция в стиле military — «Наша миссия», созданная Ириной Гусевой и Ириной Коноваловой.

2000 год

На III городском фестивале «Лики 2002» салон краосты «Кокетка» становится дважды лауреатом. В номинации «Hommes» (мужская коллекция) конкурсная комиссия международного класса особо отметила показательную коллекцию Ирины Гусевой и Ирины Коноваловой.

2001 год

Основатель и руководитель салона красоты «Кокетка» Ирина Гусева получила благодарность от Департамента продовольствия, потребительского рынка и услуг по Тверской области «За активное участие в пропаганде передового опыта и внедрения новых технологий в парикмахерском искусстве».2002 год

Руководитель салона красоты Ирина Гусева была награждена почетной грамотой Департамента продовольствия, потребительского рынка и услуг по Тверской области — «За активное участие в подготовке и проведении праздничного мероприятия». В этом же году Ирина Гусева получает благодарственное письмо от главы города Твери.

2003 год

На IV городском фестивале парикмахерского искусства «Лики 2005» коллектив салона красоты «Кокетка» был удостоен Гран-при.

Салон красоты «Кокетка» под руководством Ирины Гусевой становится победителем конкурса «Народный стандарт» 2006-2007 годов в номинации «Парикмахерская и косметический салон».

За активное участие в общественно-культурной жизни Тверского региона коллектив салона красоты «Кокетка» был награжден дипломом второй степени по итогам городского смотра-конкурса «Лучшее новогоднее оформление предприятия потребительского рынка».

В этом же году салон красоты «Кокетка» стала победителем городского смотра-конкурса на лучшее декоративно-художественное и световое оформление предприятия потребительского рынка к новому году и рождеству. Жюри конкурса вручила коллективу студии диплом второй степени  - «За оригинальность и индивидуальность новогодней композиции».

На VI городском фестивале парикмахерского искусства «Лики 2007» салон красоты «Кокетка» завоевывает Гран-при, а также дипломы в номинациях «Лучшая авангардная коллекция» и «Лучшая вечерняя коллекция».

Салон красоты «Кокетка» — ведущее предприятие индустрии красоты в Тверском регионе. На сегодняшний день салон красоты предлагает полный ассортимент косметических и парикмахерских услуг. Какую бы услугу вы не выбрали: маникюр, педикюр, наращивание волос, наращивание ресниц, химическая завивка, макияж, стрижка, депиляция, лифтинг лица, окрашивание волос, SPA-педикюр и т.д. — вам всегда гарантирован не только превосходный результат, но и удовольствие от самой процедуры.

**§.2. Услуги салона красоты «Кокетка».**

**Парикмахерские услуги.**

Гармоничная, безукоризненная стрижка — основа индивидуального имиджа человека. Безупречная стрижка и укладка волос, идеально подходящие именно вам, — это своего рода маленький шедевр парикмахерского искусства, для создания которого требуется немалый опыт, знания и владение современными технологиями.[[36]](#footnote-37)

При создании качественной стрижки настоящий мастер-парикмахер учитывает несколько важных факторов: тип, длину и естественный цвет волос, состояние волос и характер предыдущей стрижки, форму лица, оттенок кожи, ваш макияж, в том числе стиль жизни, характер и привычки. Без внимания к этим деталям невозможно создать совершенный образ.[[37]](#footnote-38)

Креативная стрижка и укладка волос способны максимально ярко подчеркнуть вашу индивидуальность и ваш стиль. Их создание следует доверять только профессиональным мастерам — стилистам, модельерам и парикмахерам.

[Салон красоты «Кокетка»](http://www.koketka-tver.ru/about/)  — одни из лучших салонов, оказывающих полный спектр парикмахерских услуг в г.Твери. В  салоне работают [профессиональные специалисты](http://www.koketka-tver.ru/wizard/), прошедшие обучение и стажировку в лучших российских (Академия «Долорес») и зарубежных школах (Академия Toni&Gay, Vidal Sassoon, Davines и т.д.). Их опыт и блестящее владение передовыми технологиями помогут вам создать свой собственный элегантный стиль.

Профессиональные парикмахеры салона красоты «Кокетка» выполняют окрашивание волос, стрижки, прически, укладки, наращивание натуральных волос (полное, а также частичное) в салонном классическом стиле, а также предложат современные и креативные решения.

В  салоне вам предложат широкий спектр парикмахерских услуг — от простой коррекции стрижки и укладки волос до полной смены имиджа. По вашему желанию вы также можете сделать макияж, который дополнит ваш новой образ.

-окрашивание волос современными техниками в соответствии с последними - тенденциями моды:

- мелирование волос;

- тонирование волос;

- фристайл;

- ламинирование;

- Cristal Gloss.

- Стрижки волос.

- Химическая завивка волос.

- Укладка волос (фен, утюг, щипцы).

- Свадебные прически.

- Укладка волос для торжественных случаев.

- Плетения различной степени сложности.

- Наращивание волос.

[Лечебная стрижка горячими ножницами](http://www.koketka-tver.ru/articles/lechebnaja_strizhka_gorjachimi_nozhnitsami/) — обновляет кончики волос, но оставляет открытым срез волоса. Стрижка же горячими ножницами «запаивает» срез, в результате волос не подвергается вредному воздействию окружающей среды, при мытье внутрь него не проникают соли и хлор, содержащиеся в воде, а жизненно важные элементы, поступающие из крови, сохраняются. Температура ножниц подбирается в зависимости от типа волос: для тонких или светлых нагрев значительно ниже, чем для плотных и тёмных волос африканского типа.[[38]](#footnote-39)

Все парикмахерские услуги и [косметические процедуры](http://www.koketka-tver.ru/beauty_parlor/) выполняются с использованием [профессиональных косметических средств](http://www.koketka-tver.ru/brendy/), созданных для эксклюзивного использования в салонах красоты. Эти средства разрабатываются и производятся ведущими мировыми косметическими брендами, их качество соответствует строгим стандартам, а эффективность и безопасность подтверждена сертификатами.

[**Маникюрный кабинет**](http://www.koketka-tver.ru/manicure/)**.**

Никто доподлинно не знает, когда именно зародилось искусство маникюра. Известно, что уже в Древнем Египте у фараона Нусера были придворные «хранители и мастера ногтей».[[39]](#footnote-40)

В наше время красивые руки, ухоженные ногти — являются непременным условием законченного образа успешного человека, а совсем не роскошью! Да и что может быть прекраснее, чем безупречный маникюр, подчеркивающий ваш стиль и индивидуальность?

Салоны красоты «Кокетка» предлагают самый широкий спектр маникюрных услуг, в том числе и элитный SPA-маникюр:

- Классический маникюр (обрезной) включает в себя обработку ногтей, удаление ороговевшей кутикулы при помощи щипчиков или ножниц.

- Безобрезной маникюр (европейский) не предполагает использование щипчиков или ножниц, ороговевшая кутикула удаляется при помощи специальных средств.

- Горячий маникюр — рекомендован при ломких и сухих ногтях с травмированной кутикулой и при детском маникюре используется теплый питательный лосьон; по вашему желанию наши мастера украсят ногти потрясающим рисунком и стразами. Необыкновенную утонченность Вашим рукам придаст French-маникюр (французский маникюр) — восклицательный знак изысканного имиджа.

- SPA-маникюр — самая приятная и полезная процедура, которая позволяет сделать любые руки ухоженными. Дополнительные уходы, такие, как парафиновое обертывание.

Все маникюрные процедуры выполняются при помощи профессиональной продукции: [CNI](http://www.koketka-tver.ru/brendy/cni/), [Orly](http://www.koketka-tver.ru/brendy/orly/),[Alessandro](http://www.koketka-tver.ru/brendy/alessandro/), [Abalico](http://www.koketka-tver.ru/brendy/abalico)  — лидеров технологий и инновационных продуктов в области ногтевого сервиса. Эффективность и безопасность продукции CNI подтверждена немецкими и российскими сертификатами. Также, для маникюрных процедур мы используем только профессиональные инструменты.

[**Педикюрный кабинет**](http://www.koketka-tver.ru/pedicure/)**.**

Немного перефразируя классика, можно совершенно справедливо заметить, что в человеке все должно быть прекрасно: и лицо, и одежда, и душа, и мысли … и педикюр. И действительно, не стоит забывать о том, что современный косметический педикюр — это забота как о красоте и ухоженности ног, так и об их здоровье. Ведь, если ступни ног большую часть времени скрыты в порой неудобной обуви, то это не означает, что они не должны быть здоровыми и красивыми.[[40]](#footnote-41)

В  салонах красоты «Кокетка» вас ожидает профессиональный педикюр, соответствующий всем современным требованиям. Будь то одноразовая эстетическая процедура или комплексный уход за ногами — вам всегда гарантировано внимание и индивидуальный подход. После проведенных процедур вы почувствуете, как ваши ноги обретают ощущение комфорта, легкости и свежести.

Программа профессионального ухода за ногами [Gehwol](http://www.koketka-tver.ru/brendy/gehwol/) представляет собой серию средств для косметического и медицинского ухода за ногами. В зависимости от необходимости и желания клиента, в салоне делают классический, аппаратный и спа-педикюр.

**-** Классический педикюр (обрезной педикюр) — базовый вариант педикюра, который основан на обрезном способе обработки ногтей и стоп.

Когда-то классический педикюр был единственным способом ухода за ногами. Он и сейчас широко востребован, особенно если клиент давно не делал педикюр и на ногах образовался толстый слой ороговевшей кожи. Несмотря на кажущуюся простоту и доступность, классический педикюр требует от исполнителя немалого опыта, т.к. обработка стоп производится при помощи режущего инструмента.

Многие считают, что классический педикюр вполне можно сделать дома самостоятельно. Но, к сожалению, зачастую результат такого ухода — травмы и порезы. К тому же, обработка ног лезвием — одна из причин образования мозолей, гиперкератоза (натоптышей), трещин и многих других проблем с ногами. Поэтому даже такую, казалось бы, простую процедуру стоит доверить профессиональным мастерам педикюра, которые обработают ваши ноги по всем правилам и без травм.

**-** Аппаратный педикюр(медицинский) — абсолютно безопасная и очень комфортная для клиента процедура ухода за стопами и ногтями на ногах, которая включает в себя и лечение проблемных состояний.

Стопы и ногтевые пластинки обрабатываются с помощью фрез и боров, различной длины и диаметра. С их помощью мастер педикюра имеет возможность сделать не только эстетическую обработку стопы, но и избавить клиента от многих проблем с ногами. Цель аппаратного и классического педикюра — это, прежде всего, эстетическая обработка стопы с решением некоторых медицинских проблем. SPA-педикюр — новейшая и самая эффективная разновидность педикюра, которая сочетает в себе обработку стопы масками и растворами и приятного массажа.

**-** Спа-педикюр предполагает полный комплексный уход за ногами и оптимальный комфорт клиента. Массаж ног, рефлекторный массаж по точкам стопы, использование спа-серии для ухода за ногами, современное педикюрное кресло, позволяющее занять самое удобное положение, превращает спа-педикюр в релаксирующую процедуру.

Скраб, массажные крема, маска для ног — все эти средства из специальной спа-серии освежают и заряжают энергией не только стопы ваших ног, но и весь организм. Если завершить спа-педикюр парафиновой ванночкой для ног, результат будет просто великолепным.

Все профилактические, лечебные и косметические процедуры проводятся с использованием профессиональной продукции для педикюра немецкой марки Gehwol. Высококачественные средства для ног Gehwol основаны на натуральных травах и гипоаллергенных ингредиентах, их эффективность и качество признано во всем мире. Уникальная косметика Gehwol осуществляют как косметический, так и медицинский уход за кожей ног.

[**Косметический кабинет**](http://www.koketka-tver.ru/beauty_parlor/)**.**

Косметический кабинет предлагает целый перечень эффективных косметических процедур, а также индивидуальных программ по уходу за кожей лица и тела. Косметические процедурыпредназначены как для ухода за кожей, так и для лечения различных кожных заболеваний.[[41]](#footnote-42) Все косметические процедуры в  салонах красоты «Кокетка» выполняются  
профессиональными косметологами с медицинским образованием. Услуги предоставляющие в косметическом кабините:

- омоложение;

- угревая болезнь;

- осветление пигментных пятен;

- борьба с мимическими морщинами;

- лифтинг лица для торжественных мероприятий;

- решение проблем отечности и сниженного тонуса.

[**Макияж**](http://www.koketka-tver.ru/makeup/)**.**

Макияж — самый доступный способ подчеркнуть индивидуальную красоту лица. В то же время грамотный макияж помогает скрыть и недостатки.[[42]](#footnote-43) С помощью профессионального макияжа можно увеличить или уменьшить губы, визуально изменить форму глаз и бровей, ликвидировать асимметрию, а также подкорректировать форму лица. Словом, сегодня  макияж — это целое искусство, которое предполагает безупречный вкус и опыт мастера.

Возможности макияжа — безграничны. Однако только  правильно выполненный макияж способен сделать лицо более очаровательным и выразительным. Идеальный макияж должен гармонировать с вашим   
внутренним миром и настроением. В наших салонах вам предложат все виды макияжа с использованием профессиональной косметики:

* Свадебный макияж.
* Вечерний макияж.
* Дневной макияж.
* Возрастной омолаживающий макияж.
* Подиумный макияж.

В  салонах красоты «Кокетка» макияж выполняется с использованием косметики мировых брендов и профессиональных инструментов и принадлежностей. Профессиональная косметика не только обеспечивает превосходный результат, но и обладает повешенной стойкостью и лечебным эффектом.

**Депиляция** — поверхностное удаление волос, практически не затрагивающее волосяную луковицу (фолликул). Оговорка «практически» означает, что депиляционные средства все же оказывают негативное влияние на всю систему волоса, постепенно разрушая ее, замедляя рост и меняя структуру волоса — он становится хрупким и тонким, иногда теряет цвет.[[43]](#footnote-44)

Депиляция с применением натуральных восков — технология давно известная своей практичностью и эффективностью. Это гипоаллергенные составы на основе элементов растительного происхождения, в которые включены ингредиенты, призванные ухаживать за кожей зоны обработки во время процедуры: снимать раздражение, увлажнять, смягчать. Используются препараты по уходу за кожей до и после депиляции, средства для замедления роста волос в дальнейшем.

Биодепиляция — это в первую очередь салонная процедура, недорогая, быстрая, эффективная и всегда востребованная: один-два сеанса в месяц позволяют практически постоянно поддерживать состояние «чистой» кожи.

Главной особенностью салонов красоты является полный охват предоставления услуг в индустрии красоты.

Некоторые парикмахерские города Твери также предлагают косметические услуги, например, салон парикмахерская «DIVA» предлагает вам услуги по уходу за ногтями и волосами, начиная от их лечения и укрепления и заканчивая вечерними прическами, креативными стрижками и окрашиванием. Салон парикмахерская «Шадэ» — одна из парикмахерских в Твери, работает с 2008 года. На текущий момент салон предоставляет  услуги парикмахеров, услуги мастера по маникюру и педикюру, наращивание ногтей, депиляция. При этом спектр услуг в салонах парикмахерских ограничен, чего нельзя сказать о салонах красоты.

Спектр услуг в салоне красоты «Кокетка» очень велик, начиная с парикмахерских услуг и заканчивая депиляцией. Все косметические процедуры и  [парикмахерские услуги](http://www.koketka-tver.ru/beauty_parlor/)  выполняются с использованием [профессиональных косметических средств](http://www.koketka-tver.ru/brendy/), созданных для эксклюзивного использования в салонах красоты. Эти средства разрабатываются и производятся ведущими мировыми косметическими брендами, их качество соответствует строгим стандартам, а эффективность и безопасность подтверждена сертификатами.

**Заключение**

Данная тема действительно актуальна, так как индустрия красоты развивается довольно быстрыми темпами.Появляется все больше и больше новинок на рынке, как продукции*,* так иновых технологий и разработок, материалов, идейв индустрии красоты. Так же изучение сервисной деятельности в индустрии красоты играет важную роль в культуре человеческого тела и ухода за ним, как  
одного из элементов общечеловеческой культуры, ее недооценкой в  
системе социальных ценностей.

Цель и задачи, поставленные в курсовой работе, были достигнуты. Понятие индустрия красоты и здоровья, пока не получило строго научного определения. На эту отрасль работают не только производители косметических средств и косметологические клиники, но и учреждения здравоохранения.

На сегодняшний день в салонах красоты список услуг достаточно велик. Вам предложат не только стрижку, но и такие услуги как: биозавивка, ламинирование волос, маникюр, педикюр, укрепление ногтей, оздоровительные маски, косметологические процедуры по уходу за кожей тела и лица, а также массаж и загар в солярии. Салон красоты – способен сделать каждую женщину более привлекательной и стильной.

Салон красоты  «Кокетка» был основан в Твери в 2002 г. И существует до сих пор. Салон красоты «Кокетка» — ведущее предприятие индустрии красоты в Тверском регионе. На сегодняшний день салон красоты предлагает полный ассортимент косметических и парикмахерских услуг. В котором предлагается обслуживание с применением только профессиональной брэндовой косметики и в полном ее ассортименте. Все парикмахерские услуги и [косметические процедуры](http://www.koketka-tver.ru/beauty_parlor/) выполняются с использованием [профессиональных косметических средств](http://www.koketka-tver.ru/brendy/), созданных для эксклюзивного использования в салонах красоты. Эти средства разрабатываются и производятся ведущими мировыми косметическими брендами, их качество соответствует строгим стандартам, а эффективность и безопасность подтверждена сертификатами.

В салоне красоты «Кокетка» так же предоставляют такие услуги как маникюр, педикюр, наращивание волос, наращивание ресниц, химическая завивка, макияж, стрижка, депиляция, лифтинг лица, окрашивание волос, SPA-педикюр.

Главной особенностью салонов красоты является полный охват предоставления услуг в индустрии красоты.

**Список информационных материалов**

1. Вилкова С. А. Материалы для процессов сервиса в индустрии моды и красоты. М.: 2014. 39-56 с.
2. Галиева С., Чарова Л. Санитария и гигиена парикмахерских услуг. М.: 2009. 135-149 с.
3. Долгий путь к свободе Б.м., б.г. // Oh, mymaster: [Электронный ресурс] URL: <http://www.ohmymaster.com/Articles/Dolgij-put-k-svobode> (дата обращения: 27.03.2016).

Индустрия красоты // Толковый словарь русского языка. М: 1994. Т. I. С. 1205.

1. Индустрия красоты. Б. м., б. г. // Энциклопедия «Индустрия красоты»: [Электронный ресурс] URL: <http://www.litres.ru/static/trials/05/01/93/05019363.a4.pdf> (дата обращения: 23.03.2016).
2. История салонов красоты Б. м., б. г. // Прованс. Школа красоты и бизнеса: [Электронный ресурс]. URL: <http://krasivie-ruchki.ru/industriya-krasoti/> (дата обращения: 23.03.2016).
3. Красота Б. м., б. г. // SalonMarketing: [Электронный ресурс]URL: . <http://salonmarketing.ru/about> (дата обращения: 23.03.2016).
4. Кокетка Б.м., б.г [Электронный ресурс] URL: <http://www.koketka-tver.ru/index1/> (дата обращения: 27.03.2016).
5. Морщакина Н.А. . Технология парикмахерских услуг: учебное пособие. Минск.: 2013. 23-51с.
6. Особенности парикмахерских услуг Б.м., б.г. // Managefine: [Электронный ресурс] URL: <http://www.managfine.ru/mfines-609-1.html> (дата обращения: 23.03.2016).
7. [Услуги, которые предоставляют салоны красоты](http://ladsy.ru/krasota_zhenschinyi/uslugi_kotoryie_predostavlyayut_salonyi_krasotyi.html) Б.м., б.г. // LADSY.RU: [Электронный ресурс] URL: http://ladsy.ru/krasota\_zhenschinyi/uslugi\_kotoryie\_predostavlyayut\_salonyi\_krasotyi.html (дата обращения: 23.03.2016).
8. Что такое биозавивка? Б. м., б. г. // Салон-парикмахерская «DIVA»: [Электронный ресурс] URL: <http://www.inmoment.ru/beauty/beautiful-body/biowave> (дата обращения: 1.04.2016).

.

Приложение 1. «Салон красоты Кокетка»[[44]](#footnote-45)







Приложение 2. «Персонал салона красоты Кокетка»[[45]](#footnote-46)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1275522014.jpg[Гусева Ирина](http://www.koketka-tver.ru/wizard/guseva_irina_evgenevna)  генеральный директор салона красоты "Кокетка".  Основатель салона красоты «Кокетка». | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1275002345.jpg[Порунова Екатерина](http://www.koketka-tver.ru/wizard/porunova_ekaterina)  исполнительный директор  С 1999 г. ведёт непрерывную трудовую деятельность по профессии. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1286194605.jpg[Коновалова Ирина](http://www.koketka-tver.ru/wizard/konovalova_irina)  креативный директор и топ-стилист  В салоне красоты «Кокетка» работает со дня основания. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1425281848.jpg[Боброва Маргарита](http://www.koketka-tver.ru/wizard/bobrova_margarita)  Администратор  Работает в салоне красоты «Кокетка». |
| Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1317968399.jpg[Егорова Алла](http://www.koketka-tver.ru/wizard/egorova_lilija)  администратор  Работает салоне красоты  «Кокетка» с 2011 г. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1274978269.jpg[Буляева Анастасия](http://www.koketka-tver.ru/wizard/makarova_anastasija_sergeevna)  администратор салона красоты  Работает в салоне красоты  «Кокетка» 2008 г. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1275001110.jpg[Вабищевич Анна](http://www.koketka-tver.ru/wizard/vabishhevich_anna_aleksandrovna)  администратор  Работает в салоне красоты  «Кокетка» с 2008 г. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1275309967.jpg[Соловьёва Юлия](http://www.koketka-tver.ru/wizard/dunaeva_julija_viktorovna)  администратор салона красоты  Работает салоне красоты  «Кокетка» с 2004 г. |
| Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1275311129.jpg[Багеева Светлана](http://www.koketka-tver.ru/wizard/bageeva_svetlana_gennadevna)  парикмахер-модельер  Работает в салоне красоты  «Кокетка». | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1274982679.jpg[Базылева Наталья](http://www.koketka-tver.ru/wizard/bazyleva_natalja_viktorovna)  парикмахер-модельер  Работает в салоне красоты  «Кокетка» с 2002 г | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1274987274.jpg[Васильева (Дикун) Наталья](http://www.koketka-tver.ru/wizard/dikun_natalja)  парикмахер-модельер  Работает в салоне красоты  «Кокетка» со дня основания. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1274986999.jpg[Гусакова Елена](http://www.koketka-tver.ru/wizard/gusakova_elena)  парикмахер-модельер  Работает в салоне красоты  «Кокетка» с 2002г. |
| Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1415915043.jpg[Еремина Валерия](http://www.koketka-tver.ru/wizard/eremina_valerija)  Парикмахер универсал  Парикмахер-модельер салона красоты «Кокетка» с 2013 года. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1317967742.jpg[Иванова Светлана](http://www.koketka-tver.ru/wizard/ivanova_svetlana)  Парикмахер-универсал  Работает в салоне красоты  «Кокетка» с 2011 г. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1274977321.jpg[Колесникова Светлана](http://www.koketka-tver.ru/wizard/kolesnikova_svetlana_alekseevna)  парикмахер-модельер  Работает в салоне красоты  «Кокетка» с 2002 г. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1274985604.jpg[Колобушкина Ирина](http://www.koketka-tver.ru/wizard/kolobushkina_irina)  парикмахер-модельер  Работает в салоне красоты  «Кокетка». |
| Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1377147442.jpg[Коновалова Екатерина](http://www.koketka-tver.ru/wizard/konovalova_ekaterina)  парикмахер 1-го класса  Работает в салоне красоты  «Кокетка».  Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1317967510.jpg[Петрова Екатерина](http://www.koketka-tver.ru/wizard/petrova_ekaterina)  Работает в салоне красоты   «Кокетка» с 2011 г. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1317967923.jpg[Силаева Анастасия](http://www.koketka-tver.ru/wizard/silaeva_anastasija)  парикмахер-модельер  Работает салоне красоты  «Кокетка» с 2011 г.  Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1274998990.jpg[Ремезова Ольга](http://www.koketka-tver.ru/wizard/remezova_olga)  мастер по маникюру и моделированию ногтей гелем  Работает в салоне красоты   «Кокетка» с 2008 г. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1274983943.jpg[Титова Светлана](http://www.koketka-tver.ru/wizard/titova_svetlana)  парикмахер-модельер  Работает в салоне красоты  «Кокетка» со дня основания.  Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1275313797.jpg[Ухова Светлана](http://www.koketka-tver.ru/wizard/ukhova_svetlana_vitalevna_basalaeva)  мастер по маникюру и моделированию ногтей гелем  Работает в салоне красоты   «Кокетка» с 2005 г. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1274999784.jpg[Гришина Ирина](http://www.koketka-tver.ru/wizard/grishina_irina)  парикмахер-модельер  Работает в салоне красоты  «Кокетка» с 2010 г.  Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1275314065.jpg[Фомина Надежда](http://www.koketka-tver.ru/wizard/fomina_nadezhda_aleksandrovna)  мастер по маникюру и моделированию ногтей гелем  Работает салоне красоты  «Кокетка» с 2008 г. |
| Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1312357632.jpg[Матвеева Татьяна](http://www.koketka-tver.ru/wizard/matveeva_kulikova_tatjana)  мастер по педикюру  Работает в салоне красоты «Кокетка». | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1317966919.jpg[Наталья Соколовская](http://www.koketka-tver.ru/wizard/natalja_sokolovskaja)  мастер по педикюру  Работает в салоне красоты «Кокетка» с 2011 г. | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1459173225.jpg[Кирсанова Юлия](http://www.koketka-tver.ru/wizard/kirsanova_julija)  Косметолог – эстетист  Работает в салоне красоты  «Кокетка». | Описание: http://www.koketka-tver.ru/upload/information_items_1275313521.jpg[Баркова Анна](http://www.koketka-tver.ru/wizard/barkova_anna_viktorovna)  мастер по депиляции  Работает в салоне красоты  «Кокетка» с 2008 г. |

1. История салонов красоты. Б. м., б. г. // Прованс. Школа красоты и бизнеса [Электронный ресурс]. URL: <http://krasivie-ruchki.ru/industriya-krasoti/> (дата обращения: 23.03.2016). [↑](#footnote-ref-2)
2. Индустрия красоты Б. м., б. г. //. Индустрия красоты. [Электронный ресурс]. URL<http://www.litres.ru/static/trials/05/01/93/05019363.a4.pdf> (дата обращения: 23.03.2016). [↑](#footnote-ref-3)
3. Вилкова С. А. Материалы для процессов сервиса в индустрии моды и красоты. М.: 2014. 39-56с. [↑](#footnote-ref-4)
4. Виноградов В.В., Винокур Г.О., Ларин Б.А. [и др]. Толковый словарь русского языка. М. 1994. Т. I. С. 1205. [↑](#footnote-ref-5)
5. Красота. . Б. м., б. г. // SalonMarketing [Электронный ресурс]. <http://salonmarketing.ru/about> (дата обращения: 23.03.2016). [↑](#footnote-ref-6)
6. [Услуги, которые предоставляют салоны красоты](http://ladsy.ru/krasota_zhenschinyi/uslugi_kotoryie_predostavlyayut_salonyi_krasotyi.html). Б.м., б.г.// LADSY.RU: [Электронный ресурс].URL http://ladsy.ru/krasota\_zhenschinyi/uslugi\_kotoryie\_predostavlyayut\_salonyi\_krasotyi.html (дата обращения: 23.03.2016). [↑](#footnote-ref-7)
7. Морщакина Н.А. Технология парикмахерских услуг: учебное пособие. Минск. 2013. 23-51с. [↑](#footnote-ref-8)
8. Галиева С., Чарова Л. Санитария и гигиена парикмахерских услуг. М. 2009. 135 – 149с. [↑](#footnote-ref-9)
9. Особенности парикмахерских услуг Б.м., б.г.// Managefine: [Электронный ресурс] URL<http://www.managfine.ru/mfines-609-1.html> (дата обращения: 23.03.2016). [↑](#footnote-ref-10)
10. Долгий путь к свободе Б.м., б.г. // Oh, mymaster [Электронный ресурс] URL: <http://www.ohmymaster.com/Articles/Dolgij-put-k-svobode> (дата обращения: 27.03.2016). [↑](#footnote-ref-11)
11. Что такое биозавивка? . Б. м., б. г. // Салон-парикмахерская «DIVA» [Электронный ресурс] URL <http://www.inmoment.ru/beauty/beautiful-body/biowave> (дата обращения: 1.04.2016). [↑](#footnote-ref-12)
12. Кокетка Б.м., б.г [Электронный ресурс] URL: <http://www.koketka-tver.ru/index1/> (дата обращения: 27.03.2016). [↑](#footnote-ref-13)
13. Виноградов В.В., Винокур Г.О., Ларин Б.А. [и др]. Толковый словарь русского языка. М. 1994. Т. I. С. 1205. [↑](#footnote-ref-14)
14. Долгий путь к свободе Б.м., б.г. // Oh, mymaster [Электронный ресурс] URL: <http://www.ohmymaster.com/Articles/Dolgij-put-k-svobode> (дата обращения: 1.04.2016). [↑](#footnote-ref-15)
15. Там же [↑](#footnote-ref-16)
16. Там же [↑](#footnote-ref-17)
17. Там же [↑](#footnote-ref-18)
18. Долгий путь к свободе Б.м., б.г. // Oh, mymaster [Электронный ресурс] URL: <http://www.ohmymaster.com/Articles/Dolgij-put-k-svobode> (дата обращения: 1.04.2016). [↑](#footnote-ref-19)
19. Там же. [↑](#footnote-ref-20)
20. Красота Б. м., б. г. //.SalonMarketing: [Электронный ресурс] URL <http://salonmarketing.ru/about> (дата обращения: 1.04.2016). [↑](#footnote-ref-21)
21. [Услуги, которые предоставляют салоны красоты](http://ladsy.ru/krasota_zhenschinyi/uslugi_kotoryie_predostavlyayut_salonyi_krasotyi.html) . Б м., б.г. // LADSY.RU [Электронный ресурс].URL http://ladsy.ru/krasota\_zhenschinyi/uslugi\_kotoryie\_predostavlyayut\_salonyi\_krasotyi.html (дата обращения: 5.04.2016). [↑](#footnote-ref-22)
22. [Услуги, которые предоставляют салоны красоты](http://ladsy.ru/krasota_zhenschinyi/uslugi_kotoryie_predostavlyayut_salonyi_krasotyi.html) . Б м., б.г. // LADSY.RU [Электронный ресурс].URL http://ladsy.ru/krasota\_zhenschinyi/uslugi\_kotoryie\_predostavlyayut\_salonyi\_krasotyi.html (дата обращения: 5.04.2016). [↑](#footnote-ref-23)
23. Что такое биозавивка? Б. м., б. г. // Салон-парикмахерская DIVA. [Электронный ресурс] URL http://www.inmoment.ru/beauty/beautiful-body/biowave (дата обращения: 1.04.2016). [↑](#footnote-ref-24)
24. Что такое биозавивка? Б. м., б. г. // Салон-парикмахерская DIVA. [Электронный ресурс] URL http://www.inmoment.ru/beauty/beautiful-body/biowave (дата обращения: 1.04.2016). [↑](#footnote-ref-25)
25. Там же [↑](#footnote-ref-26)
26. Там же [↑](#footnote-ref-27)
27. Моделирование и художественное оформление причесок. Б. м., б. г. //Моделирование модных причесок [Электронный ресурс] URL: http: //www. my-hairs. Ru (дата обращения: 5.04.2016). [↑](#footnote-ref-28)
28. Что такое биозавивка? Б. м., б. г. // Салон-парикмахерская DIVA. [Электронный ресурс] URL http://www.inmoment.ru/beauty/beautiful-body/biowave (дата обращения: 1.04.2016). [↑](#footnote-ref-29)
29. Моделирование и художественное оформление причесок. Б. м., б. г. //Моделирование модных причесок [Электронный ресурс] URL: http: //www. my-hairs. Ru (дата обращения: 5.04.2016). [↑](#footnote-ref-30)
30. По данным маркетингового агентства Webbolt Б. м., б. г. // SmartMoney [Электронный ресурс]URL:http://www.jur-jur.ru/journals/jur180/ [↑](#footnote-ref-31)
31. Там же [↑](#footnote-ref-32)
32. Кокетка Б.м., б.г [Электронный ресурс] URL: <http://www.koketka-tver.ru/index1/> (дата обращения: 27.03.2016). [↑](#footnote-ref-33)
33. Там же [↑](#footnote-ref-34)
34. Корпоративная культура как инструмент управления. Б.м., б.г [Электронный ресурс] URL: http://www.treninginsk.ru/9-stati/72-korporativnaya-kultura-kak-instrument-upravleniya.html [↑](#footnote-ref-35)
35. Кокетка Б.м., б.г [Электронный ресурс] URL: <http://www.koketka-tver.ru/index1/> (дата обращения: 27.03.2016). [↑](#footnote-ref-36)
36. Кокетка Б.м., б.г [Электронный ресурс] URL: <http://www.koketka-tver.ru/index1/> (дата обращения: 27.03.2016). [↑](#footnote-ref-37)
37. Парикмахерские услуги Б.м., б.г // Кокетка [Электронный ресурс] URL: <http://www.koketka-tver.ru/index1/> (дата обращения: 7.04.2016). [↑](#footnote-ref-38)
38. Парикмахерские услуги Б.м., б.г // Кокетка [Электронный ресурс] URL: <http://www.koketka-tver.ru/index1/> (дата обращения: 7.04.2016). [↑](#footnote-ref-39)
39. Маникюр Б.м., б.г // Кокетка [Электронный ресурс] URL: <http://www.koketka-tver.ru/index1/> (дата обращения: 7.04.2016). [↑](#footnote-ref-40)
40. Педикюр Б.м., б.г // Кокетка [Электронный ресурс] URL: http://www.koketka-tver.ru/pedicure/ [↑](#footnote-ref-41)
41. Косметический кабинет Б.м., б.г // Кокетка [Электронный ресурс] URL: http://www.koketka-tver.ru/makeup/ [↑](#footnote-ref-42)
42. Макияж Б.м., б.г // Кокетка [Электронный ресурс] URL: http://www.koketka-tver.ru/makeup/ [↑](#footnote-ref-43)
43. Депиляция Б.м., б.г //Кокетка [Электронный ресурс] URL: http://www.koketka-tver.ru/depilation/ [↑](#footnote-ref-44)
44. Кокетка Б.м., б.г [Электронный ресурс] URL: <http://www.koketka-tver.ru/index1/> (дата обращения: 27.03.2016). [↑](#footnote-ref-45)
45. Кокетка Б.м., б.г [Электронный ресурс] URL: <http://www.koketka-tver.ru/index1/> (дата обращения: 27.03.2016). [↑](#footnote-ref-46)