

18+ МАРИЯ ТАЛОВА



ОПОРА БИЗНЕСА Приложение

РОЛЬ УПРАВЛЯЮЩЕГО
В БЬЮТИ-СФЕРЕ

Мария Талова

**Опора бизнеса. Приложение.
Роль управляющего
в бьюти-сфере**

«Издательские решения»

Талова М.

Опора бизнеса. Приложение. Роль управляющего в бьюти-сфере /
М. Талова — «Издательские решения»,

Практическое руководство к книге «Опора бизнеса. Роль управляющего в бьюти-сфере». Это приложение, которое создано для оперативного внедрения управленческих методик, описанных в книге. Оно переводит теоретическую базу системного менеджмента в формат готовых решений для повседневной работы бьюти-салонов и клиник.

© Талова М.

© Издательские решения

Содержание

Приложение 1.	6
Приложение 2.	8
Конец ознакомительного фрагмента.	10

Опора бизнеса. Приложение Роль управляющего в быюти-сфере

Мария Талова

© Мария Талова, 2026

ISBN 978-5-0070-5195-8

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Приложение 1.

Роль и задачи управляющего

В зависимости от формата бизнеса объем полномочий может отличаться, но в большинстве случаев управляющий отвечает за следующие блоки.

1. Операционное управление

- организация ежедневной работы салона
- контроль открытия и закрытия смен
- соблюдение внутренних правил и стандартов
- контроль стабильности основных процессов
- быстрое реагирование на операционные сбои

2. Управление командой

- постановка текущих задач
- координация администраторов и сотрудников
- контроль дисциплины
- проведение регулярных встреч
- наблюдение за вовлеченностью и состоянием команды
- осуществление обратной связи
- участие в адаптации новых сотрудников

3. Контроль сервиса

- отслеживание качества клиентского опыта
- контроль соблюдения стандартов общения
- разбор жалоб и сложных ситуаций
- выявление слабых мест в сервисе
- принятие оперативных мер по улучшению клиентского пути

4. Контроль исполнения

- доведение задач до результата
- отслеживание сроков
- проверка выполнения договоренностей
- фиксация срывов и причин
- удержание команды в рабочем ритме

5. Работа с показателями

- сбор и анализ ключевых операционных цифр
- отслеживание динамики
- выявление отклонений
- обсуждение результатов с командой и собственником
- подготовка предложений по улучшениям

6. Связующее звено между собственником и командой

- перевод решений собственника в рабочие действия
- организация исполнения задач
- обратная связь собственнику по ситуации в бизнесе

- своевременное вынесение проблем на уровень владельца

За что управляющий не отвечает

Чтобы роль управляющего не размывалась, важно также зафиксировать ее границы. Как правило, управляющий не должен:

- быть личным ассистентом собственника;
- закрывать все сбои только своими руками;
- выполнять функции бухгалтера, маркетолога, HR и администратора одновременно;
- нести ответственность за задачи, на которые ему не дали полномочий;
- постоянно закрывать своими действиями «провалы» в системе.

Приложение 2.

Матрица зон ответственности

Матрица зон ответственности нужна для того, чтобы:

- зафиксировать управленческие границы;
- снизить количество двойных команд;
- сделать решения предсказуемыми;
- усилить роль управляющего;
- убрать лишние конфликты и недоразумения.

Ниже приведен базовый вариант матрицы, который можно адаптировать под конкретный бизнес.

Базовая матрица зон ответственности

Собственник отвечает за:

- стратегию бизнеса;
- финансовые цели;
- ключевые управленческие решения;
- утверждение бюджета;
- инвестиции и развитие;
- кадровые решения по ключевым ролям;
- финальное утверждение изменений высокого уровня.

Принимает решения по:

- открытию новых направлений;
- масштабированию;
- крупным расходам;
- найму и увольнению управляющего;
- изменению системы мотивации на уровне бизнеса;
- принципиальным организационным изменениям.

Не должен регулярно брать на себя:

- оперативное управление сменой;
- прямое руководство администраторами и мастерами;
- ежедневный контроль мелких задач;
- разбор текущих рабочих мелочей в обход управляющего.

Управляющий отвечает за:

- ежедневную операционную работу;
- координацию команды;
- контроль дисциплины;
- выполнение стандартов;
- организацию планерок и рабочих встреч;
- контроль текущих задач;
- первичный разбор сбоев;
- отслеживание ключевых показателей;

- информирование собственника о рисках и проблемах.

Может самостоятельно принимать решения по:

- текущей организации работы смены;
- распределению задач;
- корректировке операционных действий;
- контролю дисциплины;
- запуску внутренних рабочих улучшений в рамках своей зоны;
- урегулированию большинства стандартных ситуаций с командой.

Согласовывает с собственником:

- существенные кадровые решения;
- изменения в мотивации;
- нестандартные конфликтные кейсы;
- решения с финансовыми последствиями;
- важные изменения в структуре работы.

Администратор отвечает за:

- запись клиентов;
- коммуникацию с клиентами;
- подтверждение визитов;
- кассовую дисциплину в рамках своей функции;
- базовую организацию клиентского потока;
- оперативную передачу информации управляющего;
- выполнение стандартов сервиса во фронт-зоне.

Не должен самостоятельно решать:

- вопросы кадровой дисциплины команды;

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.