

УДК 331

DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863/63-2-15>**Олена ХАРЧУК,***orcid.org/0000-0001-5344-4121*

кандидат економічних наук,

доцент кафедри менеджменту, публічного управління та адміністрування  
Державного університету інфраструктури та технологій  
(Київ, Україна) *Kharchuk1965@gmail.com***Світлана БОНЯР,***orcid.org/0000-0001-8910-7100*

доктор економічних наук, професор,

професор кафедри бізнес-логістики та транспортних технологій  
Державного університету інфраструктури та технологій  
(Київ, Україна) *sveta\_bonyar@ukr.net*

## ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ЯК СПОСІБ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ТА ВАЖЛИВИЙ ЕЛЕМЕНТ ЯКОСТІ ПОСЛУГ САЛОНУ КРАСИ

У статті розглянута мотивація як процес спонукання кожного працівника та членів колективу до активної співпраці для задоволення потреб та досягнення успіху організації. Розглянуті потреби працівників салону за різними характеристиками, такими як: потреби в грошах та вигоді, потреба виконувати роботу гарно й принести клієнтам радість, працювати в комфортних умовах, відчувати себе потрібним та вагомим, конкурувати з співробітниками салону, бажання мати професійний розвиток та самореалізацію, вплив харизматичних якостей керівника на якість роботи, мати соціальну приналежність компанії, роботу в команді та інші. Розкриті різні способи мотивації персоналу салону краси, використання яких в конкретних ситуаціях призведуть до успіху, до задоволення клієнтів та посилення іміджу салону.

Розкриті причини важливості професійного розвитку персоналу салону, а саме: необхідність забезпечення якісної підготовки фахівців, які зможуть виконувати роботу на високому рівні та відповідати вимогам клієнтів, обмежений бюджет на професійний розвиток персоналу та відсутність часу для оновлення знань та навичок фахівців, технології та методи виконання послуг, що постійно розвиваються, відмінна якість послуг, що є ключовим фактором для забезпечення задоволення та лояльності клієнтів, безпека та гігієна під час виконання процедур.

Розглянуті поради для професійного розвитку персоналу салону, використання яких на практиці дадуть суттєві переваги перед конкурентами, сприятимуть залученню та збереженню клієнтів. Це такі поради як: забезпечення достатнього рівня навчання для персоналу, професійні курси для поліпшення їхніх навичок, регулярні проведення оглядів професійної діяльності персоналу, забезпечення можливості для зростання та розвитку кар'єри персоналу, надання персоналу можливості брати участь у конференціях, виставках та інших професійних заходах, забезпечення достатнього рівня оплати персоналу та інші бонуси, зберігання доброї комунікації між персоналом та керівництвом.

**Ключові слова:** професійний розвиток, мотивація, персонал, спосіб, якість послуг, салон краси.

**Olena KHARCHUK,***orcid.org/0000-0001-5344-4121*

PhD in Economics,

Associate Professor at the Department of Management,  
Public Administration and Administration  
State University of Infrastructure and Technologies  
(Kyiv, Ukraine) *Kharchuk1965@gmail.com***Svitlana BONIAR,***orcid.org/0000-0001-8910-7100*

Doctor of Economic Sciences, Professor,

Professor at the Department of Business Logistics and Transport Technologies  
State University of Infrastructure and Technologies  
(Kyiv, Ukraine) *sveta\_bonyar@ukr.net*

## PROFESSIONAL DEVELOPMENT AS A WAY OF STAFF MOTIVATION AND AN IMPORTANT ELEMENT OF THE QUALITY OF BEAUTY SALON SERVICES

*The article discusses motivation as a process of encouraging each employee and team member to actively cooperate in order to satisfy the needs and achieve the success of the organization. Considered the needs of salon employees according to various characteristics, such as: needs for money and benefits, the need to do a good job and bring joy to customers, work in comfortable conditions, feel needed and important, compete with salon employees, the desire to have professional development and self-realization, influence the charismatic qualities of the leader on the quality of work, having a social affiliation with the company, working in a team, etc. Different methods of motivating the staff of the beauty salon are revealed, the use of which in specific situations will lead to success, customer satisfaction and strengthening the image of the salon.*

*The reasons for the importance of the professional development of salon staff have been revealed, namely: the need to ensure high-quality training of specialists who will be able to perform work at a high level and meet customer requirements, a limited budget for professional development of staff and the lack of time to update the knowledge and skills of specialists, technologies and methods of service performance, which are constantly developing, excellent service quality, which is a key factor in ensuring customer satisfaction and loyalty, safety and hygiene during procedures.*

*The considered tips for the professional development of salon staff, the use of which in practice will give significant advantages over competitors, will contribute to the attraction and retention of customers. These are tips such as: ensuring a sufficient level of training for staff, professional courses to improve their skills, regular reviews of staff's professional activities, providing opportunities for staff growth and career development, giving staff the opportunity to participate in conferences, exhibitions and other professional events, ensuring a sufficient level of staff pay and other bonuses, maintaining good communication between staff and management.*

**Key words:** professional development, motivation, staff, method, quality of services, beauty salon.

**Постановка проблеми.** Власники будь-якого салону краси зацікавлені в тому, щоб колектив був постійним та спланиваним, щоб працівники були широкого профілю спеціалістами, високої кваліфікації та працювали як одна команда для досягнення успіху підприємства.

При цьому в салоні повинна бути гарно продумана система комунікації як між співробітниками, так і з клієнтами. А це може бути тільки тоді, коли працівники задоволені своєю роботою, мотивовані в ній та можуть творчо підходити до її виконання.

**Аналіз досліджень.** Питаннями мотивації праці за її різними спрямуваннями займалися багато вчених – науковців. Наприклад, щодо формування системи мотивації, то цими питаннями займалися такі вчені як Віханський О., Наумов А. та інші.

Питання мотивації в управлінні кар'єрою менеджера розглядалися Івановим Ю.В., а мотивацію як сукупність факторів, що визначають активність особистості, розглядав Занюк С. Вчені Мостецька Т., Новак В., Луцький М. та Міненко М. розкривають провідну роль мотивації через творчу працю, яка спрямована на підвищення задоволеності працею, зростання творчої активності та покращення професійного й кваліфікаційного рівня. Однак розгляду професійного розвитку як способу мотивації персоналу приділялося недостатньо часу і це питання потребує подальшого вивчення.

**Мета статті** – провести аналіз ринку салонів краси та розглянути професійний розвиток

як спосіб мотивації персоналу салону краси, від якого залежить якість послуг, творчий підхід працівників до своєї діяльності та задоволення й лояльність його клієнтів.

**Виклад основного матеріалу.** Вивчаючи ринок салону краси можна відмітити той факт, що в Україні, як і в інших країнах СНД відвідувачами в основному являються жінки (до 80%) віком 25–35 років.

Починаючи розгляд ринку послуг салонами краси до 2014 року, до початку кризи в Україні, дослідження показали, що жінки могли витратити біля 14% свого доходу саме на ці послуги – для покращення зовнішнього вигляду. А вже через два роки почали відвідувати салони в два рази менше. З 2014 року ринок послуг салонів краси став далеко нестабільним та неприбутковим відповідно політичній нестабільності та падінні економіки в країні. Скорочення робочих місць та зменшення зарплат призвело до майже занепаду послуг салонів краси: ринок зменшився на 25%, а попит на послуги – на 30%.

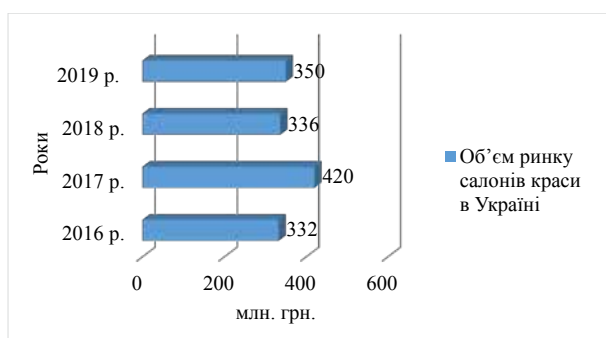
З 2015 року ситуація почала змінюватися на краще (обсяг ринку зріс на 3,4%), і в 2016 році почалося стабільне зростання.

З 2016 року до 2019 рік він суттєво змінився: спочатку проводився комплексний догляд клієнта, де різні процедури здійснювалися в одному салоні, на сьогодні – переважають монопослуги, тобто різні процедури – стрижка чи манікюр – виконуються в різних місцях.

Динаміка зміни об'ємів ринку салонів краси в Україні за 2016–2019 роки наведено на рис. 1, де видно, що темп приросту в 2017 році склав 26,4% по відношенню до 2016 року, а в 2019 році він був 4,3% по відношенню до 2018 року (Ринок салонів краси в Україні – аналітичний огляд, 2020).

Так як майже 50% витрат салону припадає на заробітну платню працівникам (Ринок салонів краси в Україні – аналітичний огляд, 2020), а середнє значення за іншими витратами складає біля 33%, перед управлінням салону стоїть важливе завдання – розумно мотивувати та стимулювати персонал та дати можливість йому професійно розвиватися та йти в ногу з сучасністю.

Процес спонукання кожного працівника та членів колективу до активної співпраці для задоволеності своїх потреб та досягнення успіху організації називають мотивацією. Кожне підприємство саме обирає найбільш прийнятне мотивування працівників для досягнення як їх цілей, так і цілей підприємства (рис. 1).



**Рис. 1.** Динаміка зміни об'ємів ринку салонів краси в Україні за 2016–2019 рр.

Але все починається з потреб як працівників, які можуть мати свою мотивацію при виконанні діяльності, так і клієнтів, які прийшли за задоволенням своїх різних потреб. Тому важливо створювати такі умови діяльності на підприємстві, де інтереси як працівників, так і клієнтів будуть задоволені якомога більше, що призведе до загального успіху та подальшого розвитку салону.

Дослідження (12 ідей для мотивації персоналу, 2022) показали, що потреби працівників салону можна розподілити за такими характеристиками, як:

- потреби в грошах та вигоді складають 25%;
- потреба виконувати роботу гарно й приносити клієнтам радість становить 17%;
- працювати в комфортних умовах – 15%;
- відчувати себе потрібним та вагомим – 13%;
- конкурувати з співробітниками салону (майстрами) – 10%;
- бажання мати професійний розвиток та самореалізацію – 8%;

– вплив харизматичних якостей керівника на якість роботи – 5%;

– мати соціальну приналежність компанії, роботу в команді – 4%;

– інше – 3%.

Є різні способи мотивації персоналу салону краси, використання яких в конкретних ситуаціях можуть привести до успіху салону, а використання їх в комплексі – до задоволення клієнтів та посилення іміджу підприємства. Можливо, всі одразу способи не можуть бути реалізовані за різних причин на підприємстві, але намагатися їх впроваджувати якомога більше – це задача керівництва салону. Вони приведені на рис. 1.

Професійний розвиток персоналу в салоні краси є одним із найважливіших факторів забезпечення якісної та безпечної послуги для клієнтів. Причини важливості професійного розвитку персоналу салону наведено на рис. 2.

Проблемою професійного розвитку персоналу в салоні є необхідність забезпечення якісної підготовки фахівців, які зможуть виконувати роботу на високому рівні та відповідати вимогам клієнтів. Тому дуже важливо забезпечити постійне професійне зростання персоналу для підтримки конкурентоспроможності салону на ринку послуг. Це можливо зробити через створення програм навчання та тренінгів, що спрямовані на поліпшення техніки роботи та комунікаційних навичок, що призведе до збільшення рівня задоволеності клієнтів, залучення нових клієнтів та збільшення прибутку салону (рис. 2).

1. Технології та методи проведення, наприклад, перманентного макіяжу в салоні постійно розвиваються, тому працівники салону повинні постійно вдосконалювати свої навички та вміння. Це дозволить їм надавати клієнтам найсучасніші та найефективніші послуги.

Адже ще декілька років тому, наприклад, пігменти мали гіршу якість і часто в результаті брови мали синій, зелений, червоний колір замість коричневого, та ж сама ситуація із стрілками. Техніки виконання змінюються, замість однорідного кольору брів тепер в тренді мати брови омбре з повільним переходом від темного до світлого. Майстри мають знати різні техніки і знати як їх застосувати на ділі.

2. Відмінна якість послуг є ключовим фактором для забезпечення задоволення та лояльності клієнтів. Якщо персонал салону має високий рівень професійної компетенції, то клієнти будуть довіряти їм та повертатися за послугами знову і знову. Адже з часом з'явилася багато шкіл, які пояснюють всі деталі, від ліків – які не можна при-



Рис. 1. Способи мотивації персоналу салону краси

ймати клієнту при роботі перманентного макіяжу, до – як повинен клієнт доглядатися в наступні декілька днів.

3. Професійні працівники повинні бути повністю ознайомлені з усіма правилами та стандартами, пов'язаними з гігієною та безпекою, щоб запобігти можливим проблемам зі здоров'ям клієнтів. У сфері перманентного макіяжу, наприклад, безпека та гігієна грають дуже важливу роль. Майстер ні в якому разі не може користуватися одним картриджем (спеціальна голка для тату машинки) для декількох клієнтів та іншими одноразовими матеріалами декілька разів.

Працівники, які мають можливість розвиватися та підвищувати свою кваліфікацію є більш мотивовані та сприяють стабільності й подальшому успіху бізнесу. Коли майстер бачить задоволення на очах клієнта від його роботи, він сам відчуває ейфорію, гордість за себе і тому працює творчо з повною віддачою (Зовнішній вигляд та кваліфікація співробітників, 2022).

Додатковою проблемою може стати обмежений бюджет на професійний розвиток персоналу та відсутність часу для оновлення знань та навичок фахівців (Щоб стати майстром перманентного макіяжу необхідне навчання, 2020).

Одним з головних елементів професійного розвитку персоналу в салоні краси є навчання та тренінги. Вони можуть бути проведені як зовнішніми тренерами, так і внутрішніми експертами, які володіють необхідними знаннями та досвідом. Такі тренінги можуть включати в себе вивчення нових технологій та методик, розвиток навичок спілкування з клієнтами, а також навичок роботи з інструментами та матеріалами (Що таке розвиток персоналу, 2021).

Також можна відвідувати майстер-класи, семінари, різноманітні курси з підвищення кваліфі-

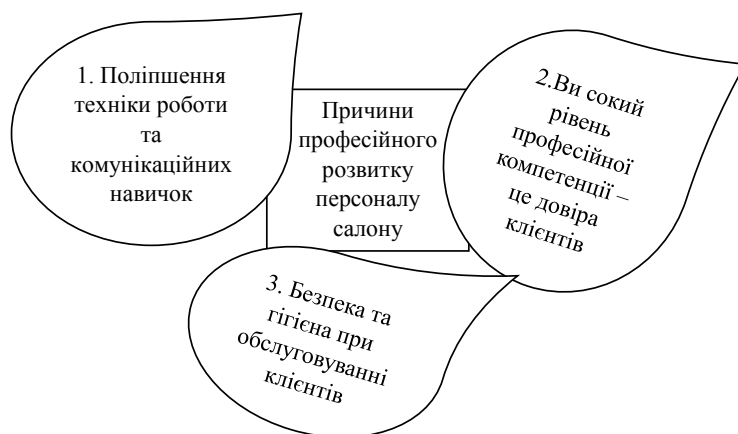


Рис. 2. Причини важливості професійного розвитку персоналу салону



**Рис. 3. Поради для професійного розвитку персоналу салону**

кації для отримання навичок, що ґрунтуються на знаннях найкращих майстрів країни чи світу.

За словами Лінди Евангеліста, власниці салону краси та бізнес-тренеру – «Ключовим елементом успішного салону є персонал, який постійно розвивається і знає, як зробити своїх клієнтів щасливими. Інвестиції в професійний розвиток своїх працівників, за її словами – це інвестування в майбутнє вашого бізнесу» (Everything you need to know about Permanent Makeup, 2023). Тренінги необхідні для підвищення кваліфікації на яких буде добре видно свої помилки, а також, щоб уникнути внутрішнє «вигорання», після якого майстер може піти з професії.

Крім того, професійний розвиток персоналу в салоні краси передбачає вивчення правил та стандартів безпеки. Це включає знання процедур стерилізації та дезінфекції інструментів, використання одноразових матеріалів та заходів безпеки для запобігання інфекції та уникнення негативних наслідків для клієнтів.

Хоча медична та художня освіта майстру не обов'язкова для цієї діяльності, клієнт краще піде до того майстра, що має сертифікат майстерності та якості послуг. Використовуючи поради (рис. 3) для професійного розвитку персоналу салону краси, керівництво може досягти успіху та прибутковості підприємства (Щоб стати майстром перманентного макіяжу необхідне навчання, 2020), а саме:

1. Забезпечення достатнього рівня навчання для свого персоналу, тоді і працівник відчуває себе впевнено, і клієнт бачить перед собою фахівця свого діла.

2. Відправити співробітників на курси перманентного макіяжу при застосуванні новітніх

технологій та інші професійні курси для поліпшення їхніх навичок та досвіду, також заохочувати до самоосвіти, надаючи доступ до професійної літератури, семінарів та вебінарів (Декілька порад для професійного розвитку персоналу, 2023).

3. Регулярно проводити огляди професійної діяльності свого персоналу, тобто відслідковувати недоліки та досягнення, своєчасно реагувати на зміни та приймати своєчасно міри щодо зростання досягнень, підтримка взаємодії та зворотного зв'язку з наданням конструктивної критики та допомоги.

4. Забезпечення можливості для зростання та розвитку кар'єри персоналу.

Розглянути можливість створення системи кар'єрного розвитку, яка допоможе співробітникам отримати нові навички та розвиватися у своїй професії.

5. Надання своєму персоналу можливості брати участь у конференціях, виставках та інших професійних заходах. Це допоможе співробітникам ознайомитися з новими тенденціями та розширити свої професійні зв'язки для обміну досвідом.

6. Забезпечення своєму персоналу достатнього рівня оплати та інших бонусів, що допоможе зберегти талановитих співробітників та мотивувати їх на подальші успіхи.

7. Зберігати добру комунікацію зі своїм персоналом, тобто створити відкриту атмосферу, де співробітники можуть висловлюватися (Важливість ефективної комунікації на робочому місці, 2015). Для дружньої атмосфери можна влаштувати заходи поза роботою.

**Висновки.** Отже, для того, щоб підприємство досягло своєї мети, в ньому повинна бути гарно продумана система комунікації як між співробітниками, так і із клієнтами. Були розглянуті дослідження багатьох вчених щодо формування системи мотивації, мотивації в управлінні кар'єрою менеджера, мотивації, яка є сукупністю факторів, що визначають активність особистості та інші. Приведені різні способи мотивації персоналу салону краси, використання яких в конкретних ситуаціях можуть привести до успіху салону, а якщо розглядати їх комплексно – до задоволення клієнтів та зросту іміджу салону.

Приведені причини важливості професійного розвитку персоналу салону, а саме необхідність забезпечення якісної підготовки фахівців, які зможуть виконувати роботу на високому рівні та

відповідати вимогам клієнтів, обмежений бюджет на професійний розвиток персоналу та відсутність часу для оновлення знань та навичок фахівців, технології та методи виконання послуг, що постійно розвиваються, відмінна якість послуг, що є ключовим фактором для забезпечення задоволення та лояльності клієнтів, безпека та гігієна під час виконання процедур.

Розглянуті поради для професійного розвитку персоналу салону краси, використання яких на практиці дадуть суттєві переваги салону перед конкурентами, сприятимуть залученню та збереженню клієнтів.

Отже, завдяки високоякісним послугам та професійному персоналу, салон краси зможе досягти успіху та зберегти свої позиції на ринку.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ринок салонів краси в Україні – аналітичний огляд. URL: <https://pro-consulting.ua/ua/pressroom/rynka-salonov-krasoty-v-ukraine-i-sng-analiticheskij-obzor>
2. 12 ідей для мотивації персоналу. URL: <https://easyweek.com.ua/12-idej-dlya-motivaciyi-personalu-salonu-krasi.html>
3. Зовнішній вигляд та кваліфікація співробітників. URL: <https://blog.integraca.com.ua/2022/07/07/5-sposobov-povyshenya-rentabelnosti-salona-krasoty-2/>
4. Щоб стати майстром перманентного макіяжу необхідне навчання. URL: <https://lbar.com.ua/ua/kak-stat-masterom-tatuazha>
5. Що таке розвиток персоналу. URL: <https://bigenergy.com.ua/fnansi/>
6. [bznes-dlya-pdpri/963-rozvitok-personalu--ce-5-etapiv-rotacii-kadriv.html](https://bigenergy.com.ua/fnansi/bznes-dlya-pdpri/963-rozvitok-personalu--ce-5-etapiv-rotacii-kadriv.html)
7. Everything you need to know about Permanent Makeup. URL: <https://www.lashlovers.com/blog/everything-you-need-to-know-about-permanent-makeup>
8. Декілька порад для професійного розвитку персоналу. URL: <https://bigenergy.com.ua/fnansi/bznes-dlya-pdpri/975-navchannya-personalu--7-krokov-organizacii-rozvitku-personalu.html>
9. Важливість ефективної комунікації на робочому місці. URL: <https://uk.bld-net.com/importance-effective-communication-workplace>

#### REFERENCES

1. Rynok saloniv krasy v Ukrayini – analychnyy ohlyad. [The market of beauty salons in Ukraine – an analytical review.]. URL: <https://pro-consulting.ua/ua/pressroom/rynka-salonov-krasoty-v-ukraine-i-sng-analiticheskij-obzor> [in Ukrainian].
2. 12 idey dlya motyvatsiyi personalu. [12 Ideen zur Mitarbeitermotivation]. URL: <https://easyweek.com.ua/12-idej-dlya-motivaciyi-personalu-salonu-krasi.html> [in Ukrainian].
3. Zovnishniy vyhlyad ta kvalifikatsiya spivrobitnykiv. [Aussehen und Qualifikation der Mitarbeiter]. URL: <https://blog.integraca.com.ua/2022/07/07/5-sposobov-povyshenya-rentabelnosti-salona-krasoty-2/> [in Ukrainian].
4. Shchob staty maystrom permanentnoho makiyazhu neobkhdne navchannya. [Um ein Meister des Permanent Make-up zu werden, ist eine Ausbildung erforderlich]. URL: <https://lbar.com.ua/ua/kak-stat-masterom-tatuazha> [in Ukrainian].
5. Shcho take rozvytok personalu. [Was ist Personalentwicklung]. URL: <https://bigenergy.com.ua/fnansi/bznes-dlya-pdpri/963-rozvitok-personalu--ce-5-etapiv-rotacii-kadriv.html> [in Ukrainian].
6. Everything you need to know about Permanent Makeup. URL: <https://www.lashlovers.com/blog/everything-you-need-to-know-about-permanent-makeup>.
7. Dekil'ka porad dlya profesiynoho rozvytku personalu. [ Einige Tipps zur beruflichen Weiterentwicklung von Mitarbeitern]. URL: <https://bigenergy.com.ua/fnansi/bznes-dlya-pdpri/975-navchannya-personalu--7-krokov-organizacii-rozvitku-personalu.html> [in Ukrainian].
8. Vazhlyvist' efektyvnoyi komunikatsiyi na robochomu mistsi. [Die Bedeutung effektiver Kommunikation am Arbeitsplatz]. URL: <https://uk.bld-net.com/importance-effective-communication-workplace>. [in Ukrainian].