

Магістрант Сидоренко Г.Ю., д.е.н., професор Тараненко І.В.

Університет імені Альфреда Нобеля

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ І ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПЕРСОНАЛУ САЛОНІВ КРАСИ

Салони краси залишаються одним з сегментів індустрії краси, що розвиваються найбільш швидко: поява нових технологій, як косметичних, так і цифрових, зміна споживчої поведінки клієнтів, розробка нових продуктів і процедур - ось домінуючі фактори, які визначають просування салонного ринку. Каталізатором цього розвитку є підвищення доходів українців. Щоб залишатися конкурентоспроможними, операторам ринку необхідно працювати не тільки над вдосконаленням сервісу, але і над його унікальністю та над ефективністю власного персоналу.

На ринку краси України переважають заклади, що працюють в низькоціновому сегменті - близько 55%. Основними в цьому секторі виступають мережі, що працюють на умовах франчайзингу - «Просто перукарня» і «Експрес-стрижка».

Майже 25% ринку салонів краси належить сегменту «Середній» і «Середній +», причому з переважанням категорії «Середній +», до них відносять мережі салонів Ma Cherie або Status & Style.

До 20% ринку належить салонам краси преміум-класу, тут працюють мережі салонів G-Bar, Kika-Style, Dessange, «Арт-студія зачісок Vladimir Tarasyuk».

В Україні ринок салонів краси демонструє постійне зростання. У 2016-2019 роках кількість операторів збільшилася більш, ніж на 70%, що обумовлено постійно зростаючим попитом на послуги в сфері краси [1].

Головною проблемою будь-якого салону краси є найм та утримання кваліфікованого персоналу, що вміє надавати послуги споживачам на необхідному рівні.

Для найму професійних співробітників до салону краси проводиться аналіз ринку праці і розробляється процес підбору персоналу (фахівців), який включає в себе:

1. Бюджет на пошук персоналу.
2. Складання вимог до спеціалістів.
3. Порядок прийому і звільнення співробітників (документи, які зобов'язаний принести співробітник, умови оплати праці, умови роботи, графік, нефінансова мотивація, кар'єрний зріст, випробувальний термін, процедура оформлення нового співробітника і процедура звільнення).
4. Складання оголошень про вакансію.
5. Використання каналів пошуку, що включають:
 - сайти працевлаштування, наприклад www.salonmarketing.pro, www.work.ua, www.rabota.ua, www.jobs.ua, www.hh.ua;
 - соціальні мережі (групи, платна реклама, індивідуальний рекрутинг);
 - навчальні центри, школи, студії професійної підготовки майстрів, курси підвищення кваліфікації;
 - рекомендації співробітників та клієнтів.
6. Проведення співбесід та відбір [2].

Водночас ефективність персоналу салонів краси потрібно оцінювати, і для цього існують спеціальні інструменти.

Весь процес оцінки результативності персоналу, в тому числі і тих співробітників, хто прийшов, простіше розглядати в розрізі показників КРІ. Застосовуючи цю методику, можна легко розрахувати внесок кожного співробітника в загальну справу, визначити методику стимулювання персоналу для отримання певного результату. Оптимально застосовувати показники КРІ до тих співробітників, які приносять підприємству прибуток. Якщо брати салони краси, то весь персонал, включаючи майстрів і адміністративних працівників, відноситься до цієї групи співробітників, тому прорахувати необхідні кроки для отримання кращого результату буде простіше, ніж в колективі, що складається з різних груп співробітників.

Оцінити результати роботи співробітників салону краси можна за наступними критеріями: дотримання дисципліни; рівень лояльності; рівень якості виконуваних робіт; обсяг виконуваних робіт; рівень професіоналізму; навички управління; творчий підхід; контроль емоційного стану; уміння правильно ставити пріоритети; швидкість знаходження рішення в складній ситуації; уміння вислухати; коректність спілкування, рівень комунікабельності.

Одночасно в якості методів, що використовуються для оцінки ефективності роботи персоналу, застосовуються такі:

1. Проведення опитувань.
2. Порівняння співробітників між собою за якимось критерієм.
3. Тестування співробітників.
4. Спостереження.
5. «Таємний покупець».
6. Атестації [3].

У висновку слід зазначити, що у салонах краси зазвичай або не вистачає кадрів, або одночасно існує їх плінність. Для вирішення цих проблем потрібно налагодити постійний притік молодих фахівців з профільних курсів, а також запровадити програму мотивації тих співробітників, що вже працюють у салоні. Також потрібно виділити достатньо коштів та часу для оцінки ефективності та підвищення кваліфікації кадрів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Рынок салонов красоты в Украине и СНГ - [Электронный ресурс] Режим доступа: <https://pro-consulting.ua/pressroom/rynka-salonov-krasoty-v-ukraine-i-sng-analiticheskij-obzor>
2. Гончаренко Н. Мой салон красоты / - К: Семейная типография Huss, 2018. – 192 с.
3. Оценка результативности персонала как действенный метод управления бизнесом - [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.dirsalona.ru/article/1036-otsenka-effektivnosti-personala>