

УДК 687.5

МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ АВТОРСКОЙ МАНИКЮРНОЙ УСЛУГИ В БЬЮТИ-ИНДУСТРИИ

А.С. Зайченко

Казанский (Приволжский) федеральный университет, Казань, email: annazaycheg@yandex.ru

Аннотация. Целью исследования является разработка методики формирования авторской маникюрной услуги в бьюти-индустрии и раскрытие связи профессиональной техники, клиентского сервиса, эстетического результата и рыночной ценности услуги в отрасли персонального сервиса. Методы: применяются методы описания, анализа и синтеза, обобщения, систематизации, табличный и графический методы для раскрытия элементов авторской маникюрной услуги и групп параметров её рыночной ценности. Теоретическую основу составляют научные публикации по бьюти-индустрии, качеству услуг, клиентскому опыту, доверию клиента и персонализации сервисного предложения. Результаты: определены ключевые элементы авторской маникюрной услуги; систематизированы группы параметров её рыночной ценности; предложена модель формирования авторской маникюрной услуги в отрасли персонального сервиса; выделены методические критерии оценки качества услуги мастера. Выводы: методика формирования авторской маникюрной услуги повышает качество маникюрных услуг, усиливает индивидуальное предложение мастера, развивает доверие клиента и способствует повторному обращению в условиях конкуренции на рынке персонального сервиса.

Ключевые слова: авторская маникюрная услуга; бьюти-индустрия; отрасль персонального сервиса; клиентский сервис; дизайн ногтей; покрытие гель-лаком; доверие клиента; рыночная ценность услуги.

THE METHODOLOGY OF CREATING AN AUTHOR'S MANICURE SERVICE IN THE BEAUTY INDUSTRY

A.S. Zaichenko

Kazan (Volga Region) Federal University, Kazan, email: annazaycheg@yandex.ru

Abstract. The purpose of the study is to develop a methodology for creating an author's manicure service in the beauty industry and to reveal the relationship between professional technique, customer service, aesthetic result and the market value of the service in the personal service sector. Methods: the study applies the methods of description, analysis and synthesis, generalization, systematization, as well as tabular and graphical methods to identify the elements of an author's manicure service and the groups of parameters of its market value. The theoretical basis includes scholarly publications on the beauty industry, service quality, customer experience, customer trust and personalization of the service offering. Findings: the key elements of an author's manicure service are identified; the groups of parameters of its market value are systematized; a model for creating an author's manicure service in the personal service sector is proposed; methodological criteria for assessing the quality of the master's service are defined. Conclusions: the methodology for creating an author's manicure service improves the quality of manicure services, strengthens the master's individual service offering, develops customer trust and contributes to repeat visits in a competitive personal service market.

Keywords: author's manicure service; beauty industry; personal service sector; customer service; nail design; gel polish coating; customer trust; market value of the service.

Дата поступления статьи в редакцию: 07.07.2026

Дата принятия статьи в печать: 02.09.2026

Введение

В отрасли персонального сервиса клиент всё чаще оценивает маникюрную услугу как завершённый сервисный продукт, в котором важны техника выполнения процедуры, аккуратность покрытия гель-лаком, выразительность дизайна ногтей, санитарная безопасность, длительность обслуживания и качество общения с мастером [1]. Клиент ещё до записи видит в онлайн-пространстве десятки сопоставимых предложений мастеров и салонов, оценивает портфолио, отзывы, цену и перечень процедур [2]. В условиях высокой сопоставимости предложе-

ний мастеру необходима авторская маникюрная услуга, основанная на личной технике работы с запросом клиента, подборе покрытия, согласовании дизайна, эстетическом уходе и сервисном завершении процедуры. Доверие клиента и намерение повторного обращения формируются после совпадения обещанного результата, качества процедуры, персонализированного выбора и комфортного взаимодействия с мастером [3]. При этом получившие ожидаемый результат и эмоционально комфортный контакт клиенты чаще возвращаются к мастеру и рекомендуют его в личном окружении [4]. Актуальность формирования авторской маникюрной услуги таким образом определяется потребностью мастеров бьюти-индустрии в профессиональном инструменте повышения ценности услуги, укрепления доверия клиента и развития повторного обращения на конкурентном рынке персонального сервиса.

Материал и методы исследований.

Статья подготовлена с использованием научных публикаций по отрасли персонального сервиса, бьюти-индустрии, качеству услуг, клиентскому опыту, доверию клиента и персонализации сервисного предложения, и материалов, характеризующих развитие предприятий ногтевого сервиса в цифровой среде. К основным методам исследования относятся описание, сравнение, анализ и синтез, обобщение, систематизация, табличный метод и графический метод.

Результаты исследования

Маникюрная услуга в отрасли персонального сервиса рассматривается как профессиональный сервисный продукт, ценность которого определяется аккуратностью обработки, качеством покрытия гель-лаком, эстетикой дизайна ногтей, безопасностью процедуры, длительностью обслуживания и ясностью общения с мастером [1]. Эстетическая ценность результата связана с цветовым решением, стилем дизайна ногтей и соответствием визуального образа самоощущению клиента [5]. Развитие авторской маникюрной услуги предполагает индивидуализацию клиентского опыта, в рамках которой мастер соотносит запрос клиента с техникой выполнения процедуры, покрытием, уровнем сложности дизайна и форматом сервисного сопровождения [6]. Доверие клиента и повторное обращение формируются после совпадения ожидаемого результата, профессиональной безопасности и качества взаимодействия с мастером [3]. Профессиональная природа маникюрной услуги раскрывается при выделении элементов, из которых складывается авторское предложение мастера (табл. 1).

Таблица 1

Ключевые элементы авторской маникюрной услуги

Ключевой элемент	Профессиональное содержание	Ценность для клиента
Диагностика запроса клиента	Уточнение желаемого результата, образа, длины, формы, цвета, дизайна ногтей	Понятность будущего результата
Оценка состояния ногтевой пластины	Визуальная оценка длины, формы, плотности, чувствительности, состояния кутикулы	Комфорт и уверенность в мастере
Технология выполнения процедуры	Комбинированный маникюр, аккуратная обработка, подготовка ногтевой пластины	Аккуратность и чистота результата
Покрытие гель-лаком	Подбор материала, цветового решения, плотности покрытия, финишного эффекта	Завершённый эстетический образ
Дизайн ногтей	Салонные дизайны, декоративные элементы, сезонные решения, индивидуальная стилистика	Индивидуальность визуального результата
Эстетический педикюр	Обработка стопы и ногтей, подбор покрытия, уходовой компонент процедуры	Комплексность бьюти-обслуживания
Сервисное сопровождение клиента	Вежливая коммуникация, пояснение этапов, рекомендации по уходу, обратная связь	Эмоциональный комфорт обслуживания
Цифровая презентация услуги	Портфолио работ, отзывы, онлайн-запись, визуальные примеры дизайна	Удобство выбора и записи
Оценка результата услуги	Аккуратность обработки, стойкость покрытия, соответствие дизайна запросу, удовлетворённость клиента	Готовность к повторному обращению

Источник: составлено на основе авторской методики и материалов [2-6].

Методическая проблема формирования авторской услуги в условиях конкуренции на рынке маникюрных услуг заключается в согласовании авторской манеры мастера с понятной для клиента структурой сервисного продукта. Рынок ногтевого сервиса представлен множеством сопоставимых предложений, и клиент заранее оценивает портфолио, отзывы, цену, состав процедуры и визуальный уровень работ [2]. Экономический смысл индивидуальности предложения мастера раскрывается за счёт ясного состава услуги, стабильного качества результата, контроля времени обслуживания и поддержания профессиональных стандартов [7]. Задача методики состоит в том, чтобы личная техника мастера стала воспроизводимой профессиональной последовательностью с понятным результатом для клиента.

Нельзя не отметить и отраслевую специфику персонального сервиса в сфере маникюрных услуг, которая связана с высокой ролью профессионального доверия, которое складывается в личном контакте мастера и клиента. Квалификация мастера определяет точность обработки, безопасность процедуры, качество покрытия и предсказуемость визуального результата [1]. Ценность услуги усиливается при персонализированном выборе процедуры, дизайна ногтей и формата общения, поскольку доверие клиента связано с качеством сервиса и намерением повторного обращения [3]. Стабильность клиентского контакта поддерживается эмоционально комфортным взаимодействием, понятным сервисным маршрутом и положительными рекомендациями после процедуры [8].

Система исходных параметров формирования авторской маникюрной услуги начинается с определения вида процедуры, техники выполнения и уровня сложности дизайна (табл. 2).

Вид процедуры задаёт технологическую нагрузку услуги, техника выполнения определяет аккуратность обработки и качество подготовки ногтевой пластины, сложность дизайна влияет на длительность обслуживания, объём материалов и цену результата.

Эстетическая часть услуги формируется посредством цветового решения, формы, декоративных элементов и визуальной выразительности дизайна ногтей [5]. Цифровые решения, включая искусственный интеллект, виртуальный подбор и предварительную визуализацию, могут усиливать персональный характер дизайна и снижать неопределённость клиентского выбора [9].

Таблица 2

Группы параметров авторской маникюрной услуги и её рыночной ценности

Группа параметров	Содержание услуги	Профессиональный показатель	Проявление рыночной ценности
Технологические	Вид процедуры, техника обработки, подготовка ногтевой пластины	Аккуратность, безопасность, предсказуемость результата	Профессиональное отличие мастера
Эстетические	Форма, цвет, дизайн ногтей, декоративные элементы	Целостность визуального образа	Индивидуальность результата
Материальные	База, гель-лак, финишное покрытие, уходовые средства	Стойкость покрытия, комфорт процедуры	Обоснованность цены услуги
Сервисные	Запись, приветствие, пояснение этапов, завершение контакта	Ясность общения, удобство обслуживания	Положительное впечатление клиента
Персональные	Запрос клиента, стиль, образ жизни, предпочтения по дизайну	Соответствие услуги индивидуальному ожиданию	Рост доверия к мастеру
Временные	Длительность процедуры, сложность дизайна, плотность записи	Рациональная организация обслуживания	Прозрачность стоимости и времени
Постсервисные	Рекомендации по уходу, обратная связь, повторная запись	Поддержание качества результата после процедуры	Повторное обращение клиента
Цифровые	Портфолио, отзывы, визуальные примеры, онлайн-коммуникация	Узнаваемость авторской услуги	Привлечение новых клиентов

Источник: составлено на основе авторской методики и материалов [1-3], [6-8].

Вторая группа исходных параметров охватывает материалы, рекомендации по уходу и формат взаимодействия с клиентом. Качество материалов связано со стойкостью покрытия, комфортом процедуры и восприятием профессионального уровня мастера, тогда как рекомендации по уходу продлевают ценность результата в домашнем режиме клиента. Формат взаимодействия включает в себя предварительное уточнение запроса, согласование дизайна, пояснение этапов процедуры, сервисное завершение и обратную связь. Цифровое сопровождение, визуальный контент и коммуникация в социальных сетях повышают узнаваемость авторской маникюрной услуги и помогают клиенту соотнести ожидание с будущим результатом [10-12].

Методика формирования авторской маникюрной услуги в отрасли персонального сервиса выстраивается как последовательность профессиональных действий мастера от выявления запроса клиента до оценки результата процедуры. Начальный этап связан с диагностикой запроса клиента, состояния ногтевой пластины, желаемой длины, формы, цветового решения, сложности дизайна и ожиданий по сроку носки покрытия. Далее мастер соотносит выбранный вид процедуры с техникой выполнения, материалами, уровнем декоративной нагрузки и временем обслуживания. В авторской методике данный этап необходим для согласования профессионально выполнимого результата с эстетическим ожиданием клиента, что позволяет сохранить безопасность процедуры, аккуратность обработки и понятность будущей услуги. Практическая часть методики включает в себя выполнение процедуры по согласованной последовательности: подготовка ногтевой пластины, обработка зоны кутикулы, нанесение покрытия гель-лаком, реализация дизайна ногтей, проверка аккуратности результата и сервисное завершение контакта.

Финальный этап связан с рекомендациями по уходу, пояснением возможного срока носки покрытия, уточнением степени удовлетворённости клиента и предложением дальнейшего сервисного взаимодействия.

В рамках данной методики авторская маникюрная услуга приобретает чёткую профессиональную последовательность, в которой профессиональная техника, дизайн ногтей, эстетический уход и клиентский сервис объединяются в единый воспроизводимый порядок работы мастера.

Оценочные критерии показывают, насколько услуга мастера соответствует запросу клиента, нормам безопасности и заявленной рыночной ценности (табл. 3). Влияние авторской маникюрной услуги на развитие отрасли персонального сервиса проявляется в повышении качества маникюрных услуг за счёт согласования профессиональной техники, эстетического результата и сервисного контакта с клиентом.

Таблица 3

Методические критерии оценки авторской маникюрной услуги

Методический критерий	Содержание оценки	Показатель качества	Практическое значение
Профессиональная безопасность	Состояние ногтевой пластины, кутикулы, кожи	Отсутствие дискомфорта	Доверие к мастеру
Точность техники	Обработка, подготовка, покрытие	Аккуратность результата	Профессиональное отличие
Эстетическая целостность	Форма, цвет, дизайн ногтей	Соответствие образу клиента	Индивидуальность услуги
Стойкость покрытия	Материалы, база, финиш	Срок носки	Обоснованность цены
Понятность сервиса	Состав процедуры, время, рекомендации	Ясность выбора	Комфорт клиента
Клиентская удовлетворённость	Впечатление, обратная связь, повторная запись	Готовность вернуться	Рыночная ценность

Источник: составлено на основе авторской методики и материалов [1, 3, 4, 6, 8].

Индивидуальное предложение мастера усиливает различимость услуги на рынке ногтевого сервиса, в то время как понятная структура процедуры помогает клиенту заранее оценить состав работы, время обслуживания, визуальный результат и уровень профессиональной безопасности [1, 2, 6]. При этом рост лояльности клиента связан с доверием к мастеру, повтор-

ным обращением, положительными рекомендациями и восприятием услуги как персонального решения, соответствующего запросу клиента [3, 4, 8]. В отраслевом аспекте авторская услуга способствует развитию сервисной культуры, в которой качество процедуры, аккуратность общения, рекомендации по уходу и оценка удовлетворённости клиента становятся обязательными элементами профессиональной работы мастера.

Теоретическое значение методики формирования авторской маникюрной услуги состоит в установлении связи между профессиональной техникой, клиентским сервисом, ассортиментом процедур и рыночной ценностью услуги. Маникюрная услуга в данной методике рассматривается как профессионально выстроенное предложение мастера, включающее вид процедуры, технику выполнения, покрытие гель-лаком, дизайн ногтей, эстетический педикюр, цифровую презентацию и сопровождение клиента после процедуры [5, 9, 11]. В научном плане методика уточняет содержание авторской услуги в бьюти-индустрии — рыночная ценность создаётся за счёт согласованности технологии, материалов, времени обслуживания, визуального результата, доверия клиента и готовности к повторной записи.

Авторский деловой вклад раскрывается в том, что личная практика мастера кристаллизуется в понятный профессиональный порядок оказания маникюрной услуги. Практическая ценность предлагаемого порядка связана с тем, что мастер заранее определяет состав процедуры, границы сложности дизайна, длительность обслуживания, материалы и условия повторной записи, вследствие чего услуга становится ясной для клиента и удобной для профессионального применения. Значение авторской разработки для рынка ногтевого сервиса состоит в возможности отделить авторское предложение мастера от стандартного перечня процедур. Мастер описывает услугу посредством конкретных профессиональных признаков: техника обработки, качество покрытия, эстетический результат, рекомендации по уходу, формат общения и критерии оценки результата. Деловой вклад также выражается в создании практического инструмента для самопроверки качества работы мастера. По предложенным критериям можно оценить безопасность процедуры, точность техники, стойкость покрытия, понятность сервиса и удовлетворённость клиента, что важно для личной практики мастера, небольшой студии и дальнейшего расширения ассортимента маникюрных услуг.

Иными словами, авторская разработка помогает мастеру работать осмысленно: сначала понять запрос клиента, затем выбрать подходящую процедуру, аккуратно выполнить работу, объяснить уход и понять, доволен ли клиент — за счёт этого у мастера появляется понятный порядок действий, у клиента — предсказуемый результат и основание для повторной записи и повторной покупки услуги, тогда как для отрасли персонального сервиса — более высокий уровень качества, доверия и профессиональной конкуренции, что в экономическом измерении поддерживает развитие малого бизнеса, занятость мастеров и рост ценности бьюти-услуг.

Заключение

Таким образом, методика формирования авторской маникюрной услуги в рамках проведённого анализа рассматривается как инструмент развития отрасли персонального сервиса, который соединяет профессиональную технику мастера, дизайн ногтей, покрытие гель-лаком, эстетический уход и сопровождение клиента. Исследование показало, что согласование клиентского запроса, состояния ногтевой пластины, сложности дизайна, материалов и длительности обслуживания помогает мастеру создавать понятную структуру услуги и поддерживать качество результата. Полученные результаты свидетельствуют о том, что рыночная ценность авторской маникюрной услуги зависит от совокупности технологических, эстетических, сервисных, персональных, временных, постсервисных и цифровых параметров. Перспективы дальнейших исследований связаны с разработкой количественных критериев оценки качества маникюрных услуг и анализом влияния авторского сервисного предложения на клиентскую лояльность в бьюти-индустрии. Так, перспективным направлением дальнейшей разработки темы является проверка предложенной методики в практике мастеров маникюра и небольших студий бьюти-индустрии, что позволит соотнести параметры авторской маникюрной услуги с частотой повторной покупки, уровнем доверия клиента, динамикой среднего чека и расширением ассортимента процедур.

Литература

1. Bond M.C. A quantitative analysis of cosmeceuticals: business service quality and client satisfaction // Management Matters. 2024. Vol. 21. No 1. P. 54-77. DOI: 10.1108/manm-01-2024-0003 EDN: VELLTJ.



2. Кашеева Е.Е. Представленность в онлайн-пространстве предприятий ногтевого сервиса в крупных городах СФО: современное состояние // Вестник науки. 2025. Т. 1. № 9 (90). С. 7-19. EDN: EGSCPX.
3. Traiyarach S., Sawunyavisuth B., Palusuk N. Trust as a key driver of purchase intentions in beauty services // Cogent Business & Management. 2025. Vol. 12. No 1. DOI: 10.1080/23311975.2025.2465898 EDN: EQPJRN.
4. Ismail I.J. I trust friends before I trust companies: The mediation of WOM and brand love on psychological contract fulfilment and repurchase intention // Management Matters. 2022. Vol. 19. No 2. P. 167-186. DOI: 10.1108/manm-02-2022-0033 EDN: WNAZNE.
5. Власов М.В., Хабибрахманова Е.В. Повышение эффективности бизнеса в сфере бьюти-индустрии (индустрии красоты) // Вестник Академии знаний. 2022. № 53(6). С. 410-415. EDN: OAKXBC.
6. Головачева К.С. Индивидуальный подход к клиенту в онлайн-ритейле // Российский журнал менеджмента. 2022. Т. 20. № 2. С. 224-246. DOI: 10.21638/spbu18.2022.204 EDN: GTOMXS.
7. Захарова И.А. Управление совместимостью с клиентами как инструмент повышения клиентской лояльности и операционной эффективности сервисных компаний // Государственное управление. Электронный вестник. 2022. № 93. С. 7-21. DOI: 10.24412/2070-1381-2022-93-7-21 EDN: VHNLRU.
8. Кулаговская Т.А., Шакая А.Г. Доверие клиентов - ресурс современной компании и его роль в построении клиентоориентированной бизнес-модели // Экономическая наука современной России. 2025. Т. 28. № 4. С. 89-98. DOI: 10.33293/1609-1442-2025-28(4)-89-98 EDN: PTHYDQ.
9. Абдул В.Э. Роль искусственного интеллекта в разработке дизайна ногтей // Вестник науки. 2024. Т. 1. № 12 (81). С. 1110-1120. EDN: CUUXQJ.
10. Singh R., Telukdarie A., Mongwe R. Digital Social Media Influencers' Impact on Beauty and Personal Care Purchases in South Africa // Platforms. 2024. Vol. 2. No 4. P. 193-210. DOI: 10.3390/platforms2040013 EDN: EMWHWM.
11. Perret J.K., Schwientek J. Beauty Tech-Customer Experience and Loyalty of Augmented Reality- and Artificial Intelligence-Driven Cosmetics // Digital. 2025. Vol. 5. No 2. DOI: 10.3390/digital5020021 EDN: RQEMOP.
12. Бурый А.С. Анализ уровня освещенности поверхности на основе компьютерных методов обработки информации с использованием машинного обучения // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Естественные и технические науки. 2025. № 6. С. 77-82. DOI: 10.37882/2223-2966.2025.06.11 EDN: XYGQTF.