

Министерство образования Новосибирской области

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Новосибирской области «Новосибирский колледж парикмахерского искусства»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ НСО
«Новосибирский колледж
парикмахерского искусства»

И.В. Рязанцева

2024 г.



**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации**

«Администратор салона красоты»

Форма обучения: очная

16 часов

г. Новосибирск, 2024 год

Программа повышения квалификации

«Администратор салона красоты»

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Формирование и совершенствование профессиональных компетенций слушателей по организации работы салона красоты, в соответствии с требованиями профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

Профессиональный стандарт	Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333 н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 № 58957)
Развитие трудовых функций, трудовых действий	
Структурный компонент профессионального стандарта	Наименование
Обобщённая трудовая функция	Организационное обеспечение деятельности организации Документационное обеспечение деятельности организации Информационно-аналитическая и организационно- административная поддержка деятельности руководителя организации
Трудовая функция	1. Прием и распределение телефонных звонков организации 2. Организация работы с посетителями организации 3. Выполнение координирующих и обеспечивающих функций 4. Организация работы с документами 5. Анализ информации и подготовка информационно- аналитических материалов
Трудовые действия	1.Регистрация поступающих телефонных звонков 2. Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону 3. Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками 4. Ведение журнала записи посетителей 5. Ведение информационно-справочной работы

1.2. Планируемые результаты обучения

Трудовые действия	Знания и умения
<p>1. Трудовое действие Регистрация поступающих телефонных звонков</p>	<p><i>Знать</i> Функции, задачи, структура организации, ее связи Этика делового общения Правила речевого этикета Требования охраны труда Правила защиты конфиденциальной служебной информации Способы общение по телефону (скрипты и знание норм времени на оказание услуг в вашем салоне)</p> <p><i>Уметь</i> Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия Соблюдать служебный этикет Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации Вести электронный журнал записи клиентов Отправлять СМС уведомления клиентам</p>
<p>2. Трудовое действие Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону</p>	<p><i>Знать</i> Функции, задачи, структура организации, ее связи Правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации Этика делового общения Правила речевого этикета Требования охраны труда Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p> <p><i>Уметь</i> Использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации Вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы Устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров Сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия Соблюдать служебный этикет</p>
<p>3. Трудовое действие Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками</p>	<p><i>Знать</i> Правила организации приема посетителей Правила делового общения Правила организации приемов в офисе Правила сервировки чайного (кофейного) стола Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним Этика делового общения Правила речевого этикета Требования охраны труда Правила защиты конфиденциальной служебной информации</p> <p><i>Уметь</i> Общаться с посетителями Использовать установленные правила и процедуры коммуникации</p>

	<p>внутри организации Вести учетные формы, использовать их для работы Создавать положительный имидж организации Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций Применять информационно-коммуникационные технологии Обеспечивать конфиденциальность информации Продавать услуги Делать предложение о следующей записи Проводить презентацию товара/услуги, чтобы клиент захотел купить Правильно завершить презентацию и перейти к продаже Презентовать салон красоты новому клиенту</p>
4. Трудовое действие Ведение журнала записи посетителей	<p><i>Знать</i> Нормативные правовые акты и нормативно-методические документы, определяющие порядок документационного обеспечения управления Порядок работы с документами Виды документов, их назначение Требования, предъявляемые к документам в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными стандартами Требования охраны труда Как назвать цены на услуги Как делать дополнительные продажи Как продавать услуги Как сделать предложение о следующей записи Особенности презентации салона красоты новому клиенту</p> <p><i>Уметь</i> Работать со всей совокупностью информационно-документационных ресурсов организации Пользоваться базами данных, в том числе удаленно Пользоваться справочно-правовыми системами Пользоваться автоматизированными системами учета, регистрации, контроля и информационно-справочными системами при работе с документами организации Применять современные информационно-коммуникационные технологии для работы с документами, в том числе для ее оптимизации и повышения эффективности Применять правила русского языка Вести электронный журнал записи клиентов</p>
5. Трудовое действие Ведение информационно- справочной работы	<p><i>Знать</i> Современные средства сбора, обработки, систематизации информации Источники информации: каталоги библиотек, журналов, поисковые системы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", электронные базы данных Способы работы с отзывами на «Флампе» Особенности продвижения внутренней рекламы, формирование базы клиентов. Способы проведения промо-акций, увеличения среднего чека, системы абонемента</p>

	<i>Уметь</i> Пользоваться информационными ресурсами и систематизировать информацию по заданным критериям Интерпретировать полученные данные и представлять их в систематизированном виде Осуществлять автоматизацию процессов сбора, хранения и выдачи информации Работать с отзывами на «Флампе»
--	---

1.3. Категория обучающихся:

рабочие, служащие, незанятое население.

1.4. Форма обучения:

Очная.

1.5. Срок освоения программы, режим занятий

объем программы 16 часов, режим занятий 2 дня, 8 часов в день.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего, час.	Аудиторные учебные занятия. Учебные работы		Внеаудиторная работа
			Лекции	Практические и др. формы занятий	С/р
1	Модуль 1. Подбор и мотивация администраторов	1	0,80	0	0,20
1.1	Основные обязанности администратора 01 в салоне красоты	0,5	0,5	0	0
1.2	На какие моменты следует обращать внимание при выборе администратора	0,25	0,25	0	0
1.3	Основные виды мотивации для администратора салона красоты, способствующие повышению доходности бизнеса	0,25	0,05	0	0,20
2	Модуль 2. Управление персоналом в салоне красоты	1	1	0	0
2.1	Взаимодействие администратора с управляющим	0,25	0,25	0	0
2.2	Психология делового общения. Конфликтология	0,25	0,25	0	0
2.3	Мотивация всех сотрудников и ее влияние на спектр услуг в салоне красоты	0,25	0,25	0	0
2.4	Учёт дня, отчёты по выручкам и продажам	0,25	0,25	0	0
3	Модуль 3. Работа в кризисных ситуациях, предотвращение кризиса салона	0,5	0,5	0	0
4	Модуль 4. Запись клиентов	1	0,75	0	0,25
4.1	Общение и запись клиента после процедуры	0,25	0,25	0	0
4.2	Общение по телефону (скрипты и знание норм времени на оказание услуг в вашем салоне)	0,25	0,25	0	0
4.3	Электронный журнал записи клиентов	0,25	0,25	0	0
4.4	СМС уведомление клиентов	0,25	0	0	0,25
5	Модуль 5. Виды услуг салона красоты	0,5	0,25	0	0,25
5.1	Услуги в салоне красоты	0,25	0,25	0	0

5.2	Виды косметики в салоне красоты	0,25	0	0	0,25
6	Модуль 6. Продажи	4	2	2	0
6.1	Как назвать цены на услуги	0,5	0	0,5	0
6.2	Как делать дополнительные продажи	0,5	0,25	0,25	0
6.3	Как продавать услуги	0,5	0,25	0,25	0
6.4	Как сделать предложение о следующей записи	0,5	0,5	0	0
6.5	Основные бренды-лидеры салонов разных классификаций Навыки презентации услуг Как правильно проводить презентацию товара/услуги, чтобы клиент захотел купить	1	0,5	0,5	0
6.6	Как правильно завершить презентацию и перейти к продаже	1	0,5	0,5	0
7	Модуль 7. Сервис	0,5	0,5	0	0
7.1	Презентация салона красоты новому клиенту	0,25	0,25	0	0
7.2	Встреча и проводы клиента. Чай/кофе, журналы, фишки в салоне	0,25	0,25	0	0
8	Модуль 8. Формирование и ведение базы клиентов	1	1	0	0
8.1	Продвижение внутренней рекламы, формирование 01 базы клиентов. Проведение промо-акций, увеличение среднего чека, система абонемента	0,5	0,5	0	0
8.2	Личная эффективность администратора	0,5	0,5	0	0
9	Модуль 9. Конфликтные ситуации	4	2	2	0
9.1	Основные причины конфликтов с клиентами салона	0,5	0	0,5	0
9.2	Задачи салона красоты в конфликтных ситуациях	0,5	0,25	0,25	0
9.3	Принимаем претензии	0,5	0,25	0,25	0
9.4	Учимся работать с требовательными и капризными клиентами	0,5	0,5	0	0
9.5	Как предотвратить конфликт. Разрешение конфликтной ситуации через ее предупреждение	1	0,5	0,5	0
9.6	Работа с отзывами на «Флампе»	1	0,5	0,5	0

10	Модуль 10. Коммуникация с персоналом	2	2	0	0
10.1	Структура рабочего времени мастеров	0,5	0,5	0	0
10.2	Основы эффективного взаимодействия между администратором, управляющим и мастерами салона	0,5	0,5	0	0
10.3	Типовые конфликты и методы их разрешения среди сотрудников	0,5	0,5	0	0
10.4	Поведенческие установки, способствующие эффективному сотрудничеству. Деловой этикет при общении с сотрудниками салона	0,5	0,5	0	0
Итоговая аттестация в форме теста и решения практической задачи		0,5	0	0,5	0
Итого:		16	10,8	4,5	0,7

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

1. Входной контроль — нет.
2. Текущий контроль – нет.
3. Итоговая аттестация: в форме теста и решения практической задачи.

Требования к аттестационной работе:

1. Выполнение теста не менее 70%.
2. Практическая задача решена верно.

Оценивание работы — зачет/не зачет.

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

1. Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» с последующими изменениями и дополнениями.

2. ФЗ от 30.05.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
3. СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг» – Утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020г. № 44 (рег. № 61953 от 30.12.2020).
4. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации от 15.08.1997 г. №1025.
5. ГОСТ Р 51142-2019 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия»

2. Материально-технические условия реализации программы:

- учебная аудитория, оборудованная учебной мебелью, интерактивной доской с мультимедийным оборудованием (проектор, экран, ноутбук).

3. Рекомендованная литература

1. Попова Т.А, Пузырева Л.О. Психология делового общения. Учебное пособие, Пермь, 2019 г.

2. Электронные издания (электронные ресурсы):

<https://www.yclients.com/>

<https://sonline.su/>

<https://base.garant.ru/74385595/>