ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«БЕЙС»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «БЕЙС»

_____ Базин В. Б.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ – ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИИ «АДМИНИСТРАТОР САЛОНА КРАСОТЫ»

Код профессии: 20062

Составитель:
Базин Валентин Борисович

г.Санкт-Петербург – 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

УТВЕРЖДАЮ 1
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 3
1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ 3
1.1 Нормативная основа разработки образовательной программы 3
1.2 Цели и задачи реализации программы 3
1.3 Общая характеристика Программы «Администратор салона красоты» 3
1.4 Профессиональные компетенции профессии «Администратор салона красоты» 5
1.5 Результаты освоения Программы 7
1.6 Общая характеристика программы 7
2 ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ 8
3. ДОКУМЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА 9
3.1 Учебный план 9
3.2 Календарный график 9
4. СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ 11
Практическое обучение 12
5. ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПО .. 14
5.1 Методические рекомендации по освоению реализации программы профессионального обучения «Администратор салона красоты» 14
5.2 Кадровое обеспечение реализации программы 14
5.3 Материально-технические база программы профессионального обучения 14
5.4 Требования к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги) 15
5.5 Методические материалы 15
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 17
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 19
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 26

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессии «Администратор салона красоты» определяет цели, задачи, планируемые результаты, содержание и организацию образовательной деятельности при получении профессиональной подготовки по профессии «Администратор».

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Нормативная основа разработки образовательной программы

Основная программа профессионального обучения – программа профессиональной подготовки по профессиям «Администратор салона красоты» - далее «Программа» - это комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты) и организационно-педагогических условий, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных курсов, оценочных и методических материалов, форм аттестации.

Программа «Администратор салона красоты» разработана на основе следующих нормативных правовых документов:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказ Минпросвещения России от 14.07.2023 N 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.08.2023 N 74776)
3. Приказ Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»;
5. Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

Программа профессионального обучения - программа профессиональной подготовки рабочих, служащих по профессии «Администратор салона красоты» направлена на получение трудовой функции, квалификации без изменения уровня образования.

1.2 Цели и задачи реализации программы

Цель реализации Программы – приобретение лицами различного возраста профессиональной компетенции, в том числе для работы с заявками от клиентов, регулирование тайм-менеджмента в салоне красоты, встречи гостей, обеспечение комфорта посетителей салона, получение указанными лицами квалификации по профессии «Администратор салона красоты» и присвоение им квалификационного разряда, по профессии рабочего или служащего без изменения уровня образования на базе ООО «БЕЙС».

Основными задачами программы являются:

- формирование у обучающихся совокупности знаний и умений, необходимых для осуществления трудовых действий и трудовых функций по профессии «Администратор салона красоты»;
- развитие у обучающихся мотивируемой потребности в получении востребованной профессии, в организации самозанятости на рынке труда;
- оказание обучающимся практико-ориентированной помощи в профессиональном самоопределении, в выборе пути продолжения профессионального образования.

Программа разработана с учетом реализации принципа ориентации на социально-экономическую ситуацию и требования регионального (муниципального) рынка труда.

1.3 Общая характеристика Программы «Администратор салона красоты»

Программа направлена на получение компетенций, необходимых для выполнения профессионального вида деятельности, приобретение новой квалификации по профессии «Администратор салона красоты» и регламентирует: цели, ожидаемые результаты, содержание,

условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки слушателей по данной профессии.

Наименование вида профессиональной деятельности: Организационное и документационное обеспечение управления организациями любых организационно-правовых форм

Основная цель вида профессиональной деятельности: Реализация обеспечивающих функций управления организацией; внедрение лучших технических разработок и новейших технологий в обеспечение управления организацией

Отнесение к видам экономической деятельности: Деятельность административно-хозяйственная комплексная по обеспечению работы организации

При разработке и реализации программы ООО «БЕЙС» ориентируется на конкретный вид профессиональной деятельности, к которому (которым) готовится слушатель, исходя из потребностей рынка труда и материально-технических ресурсов организации.

Нормативный срок освоения программы профессионального обучения и присваиваемая квалификация приведены в таблице:

Минимальный уровень образования, необходимый для приема на обучение	Наименование квалификации подготовки	Уровень квалификации	Срок освоения Программы
Нет	Программа профессионального обучения «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией»	3	36

Обучение по программе осуществляется на основе договора об оказании услуг, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение.

1.4 Профессиональные компетенции профессии «Администратор салона красоты»

Обучающийся освоивший Программу должен обладать общими и профессиональными компетенциями, соответствующими виду деятельности, включающими в себя способность:

Организационное обеспечение деятельности организации

Трудовые функции	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
Прием и распределение телефонных звонков организации	Перенаправление телефонных звонков руководству и сотрудникам организации Регистрация поступающих телефонных звонков Получение необходимой информации и передача санкционированной информации по телефону	Использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи 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	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
Организация работы с посетителями организации	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками Ведение журнала записи посетителей Учет посетителей и оформление пропусков Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей Прием и передача документов посетителей руководству и сотрудникам организации Организация и бронирование переговорных комнат Сервировка чайного (кофейного) стола в офисе Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)	Общаться с посетителями Использовать установленные правила и процедуры коммуникации 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	Правила организации приема посетителей Правила делового общения Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами 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
Выполнение координирующих и обеспечивающих функций	Ведение журнала разъездов работников организации Координация работы курьеров и водителей организации Ведение журнала разъездов курьеров организации и маршрутов водителей Составление справки о разъездах работников, курьеров и маршрутах	Составлять и вести учетные документы Применять средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации Применять современные средства сбора, обработки и передачи информации Оценивать результаты в рамках поставленных задач	Правила речевого этикета Этика делового общения Требования охраны труда Правила защиты конфиденциальной служебной информации Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами

	водителей организации	Осуществлять контроль исполнения поручений руководителя сотрудниками	

1.5 Результаты освоения Программы

Результатом освоения Программы является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Администратор салона красоты».

уметь:

- регистрировать поступающие телефонные звонки;
- получать и передавать санкционированную информацию по телефону;
- использовать технические и программные средства для проведения голосовой или видео-конференц-связи;
- использовать средства коммуникационной оргтехники для получения и передачи информации;

вести учетные регистрационные формы, использовать их для информационной работы;

- сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия;
- устанавливать контакт с собеседником, поддерживать и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров;
- соблюдать служебный этикет;
- знать правила взаимодействия с партнерами, клиентами, средствами массовой информации;

знать:

-правила этикета;
-регламент работы администратора;
-основные тонкости работы с персоналом в изучаемой сфере;
-основные направления развития салона красоты
-основные рычаги общения с клиентами
-тайм-менеджмент

1.6 Общая характеристика программы

К освоению Программы допускаются лица без предъявления требований к образованию. «Администратор салона красоты» с присвоением квалификационного разряда.

Формы освоения программы: заочная, с применением исключительно дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, посредством сети Интернет, с использованием программного обеспечения.

Дистанционная форма обучения проводится средствами платформы on-line конференций в формате вебинаров, прямых эфиров. Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет:

Личный кабинет: https://base.zenclass.ru/courses/cde502f3-71b6-42db-9b88-fe09d5166368/edit/construct/lessons/97eecfa1-06fe-4df5-9b43-286bc14e2224/edit

Программа предназначена для подготовки лиц, различного возраста, в том числе не имеющих основного общего или среднего общего образования.

Форма организации образовательной деятельности – индивидуальная или групповая. Профессиональное обучение также может быть в соответствии с индивидуальным ускоренным учебным планом.

Режим занятий: занятия проводятся по учебному расписанию и предусматривается возможность обучения по индивидуальному учебному плану (графику обучения) в пределах осваиваемой программы профессионального обучения. Начало обучения по мере комплектование учебных групп, набор на обучение в течение всего календарного года.

Язык обучения – русский

Количество обучающихся в группе – не ограничено

Трудоемкость обучения по данной программе –36 часов обучения:

Общий срок обучения – 6 недель

Занятия с использованием компьютерной техники организуются в соответствии с гигиеническими требованиями к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, занятия сокращаются на 15 минут.

Продолжительность академического часа составляет 30 минут.
Число занятий в неделю: 2
В конце обучения предусматривается учебно-производственная практика в течении 8 часов. Производственная практика проходит в режиме онлайн, после окончания учебно – производственной практики – итоговая аттестация, в виде квалификационного экзамена.
Итоговый документ - выдается свидетельство по профессии (рабочего, служащего) «Администратор салона красоты» и присваивается 3 квалификационный разряд.

2 ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

Результативность освоения программы систематически отслеживается в течение обучения. С этой целью используются разнообразные виды контроля: входной и текущий контроль, итоговая аттестация.

Входной контроль проводится в начале курса для определения уровня знаний, слушателей на начало обучения по программе ПО «Администратор салона красоты». Проводится на платформе https://base.zenclass.ru/courses/cde502f3-71b6-42db-9b88-fe09d5166368/edit/construct/lessons/97eecfa1-06fe-4df5-9b43-286bc14e2224/edit , в форме теста.

Тестирование проходит с использованием компьютерных средств. Слушатель получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Правильные ответы определяются автоматически. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.

«Зачтено»	тестирование с положительным результатом (не менее 75 % правильных ответов
«Не зачтено»	тестирование с положительным результатом (менее 75 % правильных ответов)

Текущий контроль успеваемости слушателей представляет систематическую проверку учебных достижений слушателей, проводимую педагогом по окончанию изученной темы, в начале следующего урока, в форме устного опроса или ответа на вопросы (письменно), тестирование в целях получения информации:

- о выполнении требуемых действий в процессе учебной деятельности;
- о правильности выполнения требуемых действий;
- о соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала;
- о формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (автоматизированности, быстроты выполнения и др.) и т.д.

Проведение текущего контроля успеваемости направлено на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения программы. Данная информация используется педагогом только для мониторинга результатов обучения и не сообщается слушателям. Домашние задания после каждого урока проверяются педагогом.

Слушатели, успешно выполнившие обучение, допускаются к итоговой аттестации. Итоговая аттестация проходит в виде квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя теоретическую и практическую проверку знаний (тестирование + выполнение практической части).

Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и навыков программе профессионального обучения и установления на этой основе лицам, прошедшим профессиональное обучение, квалификационных разрядов, классов, категорий по соответствующей профессии.

Квалификационный экзамен проводится квалификационной комиссией, которая формируется приказом руководителя образовательной организации. К проведению квалификационного экзамена привлекаются представители работодателей, их объединений по согласованию. Результаты квалификационного экзамена оформляются протоколом.

По результатам квалификационного экзамена слушателю выдается свидетельство по профессии «Администратор салона красоты» и присваивается квалификационный разряд. Лицам, не прошедшим аттестацию или получившим на квалификационном экзамене неудовлетворительные результаты, выдается справка установленного образца.

3. ДОКУМЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

3.1 Учебный план

Наименование тем	Общая трудоемкость, час.	В том числе:		Форма контроля
		ТЗ	ПЗ	
Теоретическое обучение	15	6	9	
Входной контроль	1	-	1	Анкетирование
Урок №1 Введение в профессию администратор	2	1 31:57	1	Текущий контроль/Устный опрос
Урок №2 Должностная инструкция администратора	2	1 39:57	1	Текущий контроль/Устный опрос
Урок №3 СанПиН для салонов красоты	2	1 26:43	1	Текущий контроль/Устный опрос
Урок №4 Рабочее место и внешний вид администратора салона красоты. Телефонный этикет.	2	1 17:23	1	Текущий контроль/Устный опрос
Урок №5 Психология общения	2	1 45:07	1	Текущий контроль/Устный опрос
Урок №6 Общение как способ взаимодействия	2	1 42:57	1	Текущий контроль/Устный опрос
Урок №7 Конфликт и возможности его урегулирования	2	1 30:34	1	Текущий контроль/Устный опрос
Практическое обучение	8	-	8	Практические задания
Видео консультация	5	-	5	
Квалификационный экзамен	8	-	8	Практические задания
Итого	36	6	30	

3.2 Календарный график

Место проведения	Количество учебных недель/дней	Темы	Общая трудоемкость, час	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя
Онлайн платформа	6/9	Теоретическое обучение	15	5	5	5	-	-	-
Онлайн платформа		Практическое обучение	8	-	-	-	8	-	-
Онлайн платформа		Видео консультация	5	-	-	-	-	5	-
Онлайн платформа		Квалификационный экзамен	8	-	-	-	-	-	8
		Итого	**36**	**5**	**5**	**5**	**8**	**5**	**8**

4. СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Программа вариативна. Педагог может вносить изменения в содержания тем, дополнять практические занятия новыми приемами практического исполнения. Образовательная организация ежегодно обновляет дополнительную общеобразовательную программу с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Тема 1.1 Входной контроль.
Входной контроль. Анкетирование
Практическое занятие: Анкетирование на платформе (Приложение 1)

Тема №1. Введение в профессию администратор
Теоретические занятия:
Основы понятия «Администратора». Как тесно связана психология с работой администратором. Роль администратора в структуре салона красоты. Обязанности и ответственность администратора салона красоты. Общие положения должностной инструкции администратора салона красоты. Работа с входящими и исходящими звонками. Работа с посетителями салона красоты. Обеспечение деятельности салона красоты. Портрет современного успешного администратора салона красоты. Ошибки администратора салона красоты. Правильное обустройство рабочего места администратора салона красоты. Типы темперамента для общения с клиентами. Основные требования к внешнему виду администратора.
Практические занятия: Заполнение конспекта
Текущий контроль:
Приложение 2. Задание 1.

Тема №2. Должностная инструкция администратора
Теоретические занятия: Организация работы администратора. Профессия и обязанности администратора. Рациональная организация работы администратора. Администратор - первый помощник руководителя. Планирование графика. Телефонное обслуживание и организация приема посетителей. Основные требования для работы администратором. Обязанности администратора, которые прописаны в должностной инструкции, расскажут подробно о каждом пункте.
Практические занятия: Прописать регламент работы администратора салона красоты
Текущий контроль:
Приложение 2. Задание 2.

Тема №3. СанПиН для салонов красоты
Теоретические занятия: Подробно о норме температуры в помещении, место для дезинфекции. Требования к оборудованию и содержанию соляриев. Требования к устройству и оборудованию помещений. Требования к внутренней отделке помещений. Требования к водоснабжению и канализации. Требования к микроклимату помещений. Требования к искусственному и естественному освещению. Требования к содержанию помещений и организации санитарно-гигиенического и противоэпидемического режима работы. Требования к обращению с отходами производства и потребления.
Практические занятия:
Конспектирование основных требований СанПин
Текущий контроль:
Приложение 2. Задание 3.

Тема №4. Рабочее место и внешний вид администратора салона красоты. Телефонный этикет.
Теоретические занятия:
Как часто клиенты звонят в салон красоты и «сгорают» из-за непрофессионализма, плохого настроения или абсолютного равнодушия администратора. Какие моменты должен контролировать администратор, чтобы разговор звонящего был максимально

приятным? Основные принципы общения с клиентом. Внешний вид администратора- деловой стиль. Правила общения с клиентом на ресепшене, по телефону.

Практические занятия:

Проработка стиля администратора от внешнего вида до манеры общения

Текущий контроль:

Приложение 2. Задание 4.

Тема №5. Психология общения

Теоретические занятия: Правила общения администраторов салонов красоты с клиентами. Этика приветствия. Характеристики процесса общения. Межличностное взаимодействие. Три составляющие личности человека, которые обусловливают характер общения между людьми. Импульсивность и социальность. Перцепция и казуальная атрибуция. Стереотипы и аттракция. Средства общения. Подробное описание видов общения. Вербальная коммуникация и в каких ситуациях ее применяют. Что включает в себя невербальная коммуникация.

Практические занятия: Работа с возражениями

Текущий контроль:

Приложение 2. Задание 5.

Тема №6. Общение как способ взаимодействия

Теоретические занятия: Понятие общения. Место взаимодействия в структуре общения. Понятие общения в психологии. Разновидности восприятия и взаимодействия объектов общения. Общение, как процесс обмена информацией. Виды общения. Общение как социально-психологический механизм межличностного взаимодействия. Взаимодействие в структуре общения. Методические приемы и принципы организации социально-психологического тренинга. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

Практические занятия:

Проработка межличностного взаимодействия с клиентами

Текущий контроль:

Приложение 2. Задание 6.

Тема №7. Конфликт и возможности его урегулирования

Теоретические занятия: Природа возникновения конфликта. Понятие конфликта, его сущность. Основные типы конфликтов. Причины конфликта. Управление конфликтом. Структурные методы разрешения конфликта. Межличностные стили разрешения конфликтов. Виды конфликтов. Стратегии урегулирования конфликтов. Тактические методы урегулирования конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Противодействие возникновению конфликта. Структурные методы разрешения конфликта. Межличностные стили разрешения конфликтов

Практические занятия:

Работа с конфликтами

Текущий контроль:

Приложение 2. Задание 7

Практическое обучение

Практическая подготовка проводится с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Слушатели получают практические задания согласно темам практических работ.

Пример практического задания

Ситуационна задача : Представьте ситуацию : клиент перепутал даты и требует принять его сейчас в салоне красоты, но все мастера заняты. Как можно урегулировать данный конфликт без негативного осадка и с довольным клиентом? Пропишите этапы беседы и решения вопроса.

Видеоконсультация:
Приглашаем вас на запланированную конференцию: Яндекс телемост
Подключиться к конференции:

https://us05web.zoom.us/j/4216655826?pwd=Z8CcrvxbWIZiIuueAWqoLeNmtytKz1.1

Итоговая аттестация. Квалификационный экзамен. Итоговый тест (Приложение 3)

5. ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ ПО

5.1 Методические рекомендации по освоению реализации программы профессионального обучения «Администратор салона красоты»

При проведении занятия с применением исключительно дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, в водной части следует обозначить правила работы и взаимодействия (объяснить обучающимся технические особенности работы и правила обмена информацией. В процессе занятия педагогу необходимо четко давать инструкции выполнения заданий.

Образовательный процесс предусматривает следующие виды и формы учебных занятий: видео-лекции, практические занятия, выполнение входного, текущего контроля, квалификационного экзамена, видео консультации.

Групповые и индивидуальные консультации проходят при непосредственном общении педагога и слушателя в ходе обучения, видеоконференций и организуются исключительно в дистанционном режиме.

Онлайн-обучение не исключает домашних заданий и общения с педагогами, всё это также выполняется в системе. Каждая тема включает в себя практические (домашние) задания.

При реализации Программы в учебном процессе используются глобальные и локальные компьютерные сети для обеспечения доступа к информационным образовательным ресурсам и для управления учебным процессом независимо от местонахождения человека.

Виды занятий при организации дистанционного обучения:

- Онлайн - занятие (видео занятие в записи, вебинары и задания). Занятия являются асинхронными – в этом случае у слушателя есть возможность найти удобное для себя время, чтобы отработать материал программы обучения. Программа включает в себя теоретические и практические занятия.

Видео уроки можно смотреть в любое время и выполнять задания.

Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

Также отличительной особенностью данной программы является подключение профессионалов при проведении занятий, которые могут более полно и доступно объяснить слушателям изучаемые темы, проводить практические занятия.

5.2 Кадровое обеспечение реализации программы

Реализация Программы «Администратор салона красоты» обеспечивается работниками организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора, имеют:

Педагоги. Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы.

Мастер производственного обучения должен иметь среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена или высшее образование, направленность которого соответствует области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися.

Уровень компетентности педагогических работников организации, реализующей образовательные программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, в вопросах использования новых информационно-коммуникационных технологий соответствует требованиям.

5.3 Материально-технические база программы профессионального обучения

ООО «БЕЙС» располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным правилам и нормам. Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

Личный кабинет: https://base.zenclass.ru/courses/cde502f3-71b6-42db-9b88-fe09d5166368/edit/construct/lessons/97eecfa1-06fe-4df5-9b43-286bc14e2224/edit

Услуга подключения к сети Интернет должна предоставляться в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Подключение к Интернет со скоростью не ниже 512 Кбит/с. Материально-техническая база для реализации программы включает следующие составляющие:

- Выделенный канал связи или отдельный Wi-Fi-канал;
- Для передачи звука рекомендовано использовать отдельные микрофоны с шумоподавлением (не рекомендуется использовать встроенные микрофоны камер);
- Систему дистанционного обучения, обеспечивающую формирование информационной образовательной среды (платформа GetCourse);
- В помещении, где проводится трансляция, должно быть соответствующее мероприятию освещение;
- Стол преподавателя - 1шт.;
- Стул преподавателя - 1 шт.;
- Ноутбук HP – 1 шт;
- Устройства воспроизведения звука (наушники, колонки)
- Устройства ввода звука (микрофон, веб камера)
- Программное обеспечение;
- Интернет, локальные компьютерные сети, интернет-браузеры Firefox 22 Google Chrome 27 Opera 15 Safari 5 Internet Explorer 8

5.4 Требования к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги)

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

- Разрешение экрана от 1280x1024;
- Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2;
- 512 Мб оперативной памяти;
- 200 Мб свободного дискового пространства;
- Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый);
- Плагин Adobe Flash Player.

Использование дистанционных образовательных технологий обеспечивается посредством доступа, обучающегося к информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Подключение обучающегося к информационно-телекоммуникационной сети Интернет обеспечивается им самостоятельно.

5.5 Методические материалы

Образовательная организация ООО «БЕЙС» обеспечена учебно-методической литературой и материалами по всем учебным темам программы.

1. Учебный план
2. Календарный график

Использование интерактивных образовательных технологий способствует повышению интереса и мотивации обучающихся, активизации мыслительной деятельности и творческого потенциала, делает более эффективным усвоение материала, позволяет индивидуализировать обучение.

Литература:

1. Кузнецов, ИН. Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Авт.-сост. И.Н.Кузнецов. – 5-е изд. – М.: Дашков и К, 2013. – 528с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=431523
2. Соловьев, Б.А. Маркетинг: учебник / Б.А. Соловьев, А.А. Мешков, Б.В. Мусатов. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 336 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=432228
3. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного

ведения бизнеса: учеб. пособие / Ю.Д. Романова, Л.П. Дьяконова, Н.А. Женова [и др.]. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2022. – 257 с. [Электронный ресурс]. –

Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=395063

4. Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы: учеб. пособие / Ф.И. Шарков. – 2-е изд. – М.: Дашков и К: «Издательство Шаркова», 2012. – 272с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=358568

5.5 **Оценочные материалы**

Проведение мониторинга успеваемости слушателей, содержание учебных модулей и учебно-методических материалов представлено в учебно-методических ресурсах, размещенных в электронной информационно-образовательной среде ООО «БЕЙС», на онлайн платформе GetCourse. С примерами оценочных средств так же можно ознакомиться на платформе https://base.zenclass.ru/courses/cde502f3-71b6-42db-9b88-fe09d5166368/edit/construct/lessons/tasks/59e1619b-0032-4366-ab39-98f3ac2a3370/edit/content

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Оценочные средства

Анкета для проведения входного контроля

Целью «Входного контроля» является: изучение мотивации слушателя к занятиям данного курса, оценка уровня первичной теоретической и практической подготовки в выбранной области деятельности.

Входной контроль в данном случае осуществляется при помощи небольшого анкетирования.

Переход к обучению пройдет автоматически, после ответов на все вопросы.

Ваше ФИО

Ваш возраст

Какое у вас образование

Есть ли опыт работы в сфере услуг

Ваше последнее место работы

На каких должностях вы работали

В каком городе вы живете

Какая цель обучения на курсе

Откуда вы узнали о нашей школе

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Задание 1.

1. Кто является связующим звеном между клиентом и мастером?

a. Бухгалтер
b. Директор салона
c. Администратор

2. В обязанности администратора входит:

a. Мытье полов
b. Ведение бухгалтерской отчетности
c. Ведение кассовых расчетов

3. Рабочим местом администратора считается...

a. Отдельный кабинет
b. Ресепшен
c. Гардероб

4. Какую роль может выполнять администратор?

a. Психолога
b. Бухгалтера
c. Мастера

5. Кто в первую очередь принимает жалобы от клиентов?

a. Директор
b. Администратор
c. Мастер

Задание 2.

1. Администратор салона красоты находится в подчинении у:(один верный ответ)

a. мастера по маникюру
b. директора предприятия
c. секретаря

2. Администратор салона красоты обязан:(один верный ответ)

a. носить обувь на каблуках
b. контролировать сохранность материальных ценностей
c. делать маникюр

3. Администратор салона красоты обязан (несколько верных ответов):

a. Выполнять отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя.
b. Обеспечивать чистоту и порядок в помещениях салона красоты и на прилегающих к ним
c. Информировать руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании

Задание 3.

1. Какая должна быть температура в помещении салона в холодный период?

a. 19-20
b. 21-23
c. 24-25

2. Какая должна быть температура в помещении салона в теплый период?

a. 22-24
b. 25-26
c. 19-20

3. В помещении организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги, должно быть выделено помещение, либо...

a. специальное место для дезинфекции, предстерилизационной очистки и стерилизации инструментов, оборудованное раковиной с подводкой горячей и холодной воды.
b. специальное место для дезинфекции, предстерилизационной очистки и стерилизации инструментов, оборудованное раковиной с подводкой горячей и холодной воды.
c. специальное место для дезинфекции, стерилизации инструментов, оборудованное раковиной с подводкой горячей и холодной воды.

4. Допускается совмещение комнаты приема пищи с гардеробной для персонала при численности работников в смене менее

a. 5 человек
b. 10 человек
c. 15 человек

5. Влажная уборка помещений (протирка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) должна осуществляться не менее

a. 1 раз в день
b. 2 раза в день
c. 3 раза в день

Задание 4.

1. Какое приветствие наиболее уместно с 12.00 до 18.00

a. Доброе утро
b. Добрый день
c. Добрый вечер

2. Какие документы должен заполнить клиент при первом визите в салон?

a. Анкету по здоровью, договор с салоном на оказание услуг
b. Карточку клиента, согласие на обработку персональных данных, согласие на процедуру
c. Абонемент на процедуры, согласие на обработку персональных данных

3. Администратор – это

a. "внешний вид" салона
b. "лицо" и "голос" салона
c. "душа" салона

4. От чего больше всего зависит восприятие информации клиентом по телефону?

a. Тембр голоса администратора
b. Интонация голоса администратора
c. Громкость голоса администратора

5. В каком порядке нужно отвечать по телефону?

a. Поздороваться, произнести название салона, затем должность и имя
b. Произнести свое имя, название салона и должность
c. Поздороваться, произнести должность, имя и название салона

Задание 5.

1. Что такое коммуникативная сторона общения?

a. совместная деятельность общающихся
b. процесс восприятия и познания друг друга партнерами
c. обмен информацией между общающимися индивидами

2. Что отражают цели общения?

a. потребность в речевых навыках
b. потребности совместной деятельности людей
c. потребность в уважении

3. Э.Берн выделяет следующие три составляющие личности человека:

a. Родительское, взрослое, детское
b. Темперамент, характер, общение
c. Эмоции, Познание, Эго

4. Что такое аттракция?

a. это упрощенное устойчивое представление о чем-либо или о ком-либо
b. это процесс формирования привлекательности одного человека для другого
c. это первое впечатление

Задание 6

1. Какие три вида слушания вы знаете?

a. пассивное, активное, эмпатическое
b. заинтересованное, внимательное, безразличное
c. доброе, злое, равнодушное

2. Что выступает на первый план при активном слушании?

a. Переспрашивание
b. Уточнение информации
c. Постоянное повторение

3. Какие барьеры непонимания вы знаете?

a. Фонетический, семантический, стилистический, логический
b. Фонетический, семантический, стилистический
c. Фонетический, семантический

Задание 7

1. Что такое конфликт в психологии?

a. неправильное распределение средств
b. это столкновение противоположных мнений
c. столкновение культурных ценностей

2. По составу конфликтующих сторон конфликты делятся на...

a. Социальные, психологические
b. Межличностные, внутригрупповые, межгрупповые
c. Конструктивные, деструктивные

3. Какой конфликт не рассматривается в социальной психологии?

a. Межличностный
b. Межгрупповой
c. Внутриличностный

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Итоговая аттестация

1. В обязанности администратора входит:
a. Мытье полов
b. Ведение бухгалтерской отчетности
c. Ведение кассовых расчетов

2. Рабочим местом администратора считается...
a. Отдельный кабинет
b. Стойка рецепции
c. Гардероб

3. Кто в первую очередь принимает жалобы от клиентов?
a. Директор
b. Администратор
c. Мастер

4. Какое приветствие наиболее уместно с 12.00 до 18.00
a. Доброе утро
b. Добрый день
c. Добрый вечер

5. Какие документы должен заполнить клиент при первом визите в салон?
a. Анкету по здоровью, договор с салоном на оказание услуг
b. Карточку клиента, согласие на обработку персональных данных, согласие на процедуру
c. Абонемент на процедуры, согласие на обработку персональных данных

6. От чего больше всего зависит восприятие информации клиентом по телефону?
a. Тембр голоса администратора
b. Интонация голоса администратора
c. Громкость голоса администратора

7. В каком порядке нужно отвечать по телефону?
a. Поздороваться, произнести название салона, затем должность и имя
b. Произнести свое имя, название салона и должность
c. Поздороваться, произнести должность, имя и название салона

8. Какая должна быть температура в помещении салона в холодный период?
a. 19-20
b. 21-23
c. 24-25

9. Допускается совмещение комнаты приема пищи с гардеробной для персонала при численности работников в смене менее
a. 5 человек
b. 10 человек
c. 15 человек

10. Влажная уборка помещений (протирка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) должна осуществляться не менее

a. 1 раз в день

b. 2 раза в день

c. 3 раза в день