

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«Фарм Порядок»**

**Утверждаю**

**Директор ООО «Фарм Порядок»**

**Губанов Б.Г.**



**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Администратор салона красоты»**

**Срок реализации программы – 156 часов**

**Составитель:  
Губанов Борис Геннадьевич**

**г. Красноярск 2024**

## Оглавление

### **Раздел 1. Основные характеристики программы:**

- 1.1. Пояснительная записка
- 1.2. Цель и задачи программы
- 1.3. Содержание программы (в соответствии с учебным планом)
  - 1.3.1. Учебный план
  - 1.3.2. Рабочие программы разделов учебного плана
- 1.4. Планируемые результаты

### **Раздел 2. Организационно - педагогические условия:**

- 2.1. Календарный учебный график
- 2.2. Условия реализации программы
  - 2.2.1. Материально-технические
  - 2.2.2. Кадровые условия
  - 2.2.3. Информационно - технические условия
- 2.3. Формы аттестации
- 2.4. Оценочные материалы
  - 2.4.1. Вопросы к промежуточной аттестации
  - 2.4.2. Вопросы к итоговой аттестации (тестирование)
- 2.5. Методические материалы
- 2.6. Список литературы

## Раздел 1. Основные характеристики программы

### 1.1. Пояснительная записка

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Администратор салона красоты» предназначена для повышения квалификации специалистов осуществляющих профессиональную деятельность в организациях, чья деятельность связана с индустрией красоты.

**Актуальность.** Каждый владелец салона мечтает иметь в своём штате талантливого и грамотного администратора. С появлением большого количества новых салонов и СПА - центров прос на квалифицированных администраторов только растёт. Администратор является визитной карточкой любой организации: он встречает гостей, знакомится с ними, и от того, какое впечатление администратор произведет на клиента, зависит общее мнение о компании. На должности администратора чаще всего работодатели хотят видеть женщин от 25 до 50 лет с приятной ухоженной внешностью. Кроме того, претенденту важно быть коммуникабельным, доброжелательным и стрессоустойчивым.

#### **Нормативно-правовые основания проектирования программы**

1.Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации».

2.Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2012-г. №1441 «Правила оказания платных образовательных услуг»

3.Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

4.Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования".

5.Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 г. № 1н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования".

**Условия набора обучающихся, требования к уровню образования поступающего на обучение.**

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

**Срок реализации программы – 156 часов.**

**Режим занятий:** Занятия проводятся с понедельника по пятницу. Продолжительность одного академического часа – 45 минут. Перерыв между учебными занятиями 10 минут. Период обучения определяется календарным учебным графиком.

**Форма обучения – очная.**

**Уровень программы:** базовый уровень.

**Форма реализации программы:** традиционная.

**Организационные формы обучения:** групповая.

## 1.2. Цель и задачи программы

**Цель программы:** Сформировать новые профессиональные компетенции для выполнения трудовых функций администраторов салонов красоты.

### Задачи программы:

1. Актуализировать знания в области трудового законодательства Российской Федерации, нормативно-правовых основ в индустрии красоты, кадровой политики организации, административно-хозяйственной деятельности.
2. Дать понятие управления, управления качеством услуг, знания в области основ психологии и психологией управления. Освоить методы принятия управленческих решений.
3. Дать знания в области деловой коммуникации и управлением конфликтами.
4. Научить документированию управленческой деятельности.
5. Научить технике продаж и мерчандайзингу в индустрии красоты маркетингу в сфере услуг.

**Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения**

№	Общие компетенции
1.	Понимание сущности и социальной значимости своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
2.	Умение организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
3.	Умение решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
4.	Умение осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
6.	Умение работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
7.	Умение ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения задания
8.	Умение самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

**Специалист должен обладать профессиональными компетенциями,**

**соответствующими основным видам профессиональной деятельности:**

№	Профессиональные компетенции
1.	Умение организовать встречу и консультирование клиента по услугам заведения
2.	Умение решать конфликтные ситуации с клиентами
3.	Умение вести базы данных о клиентах
4.	Умение осуществлять контроль за обеспечением средствами для работы специалистов салона, знать и осуществлять контроль за соблюдением санитарных норм и правил, знание правил встречи проверяющих органов
5.	Знание правил и видов продаж, применение их на практике
6.	Умение консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей лица и тела

**1.3. Содержание программы**

**1.3.1. Учебный план**

№ п/п	Название разделов	Количество часов			Формы промежуточной, и итоговой аттестации
		Всего	Теория	Практика	
1	Раздел 1. Введение в профессию.	8	8	-	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
2	Раздел 2. Основы менеджмента	12	10	2	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
3	Раздел 3. Классификация услуг в салонах красоты	12	10	2	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
4	Раздел 4. Техника продаж	12	6	6	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
5	Раздел 5. Конфликтология	16	10	6	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
6	Раздел 6. Делопроизводство	10	6	4	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
7	Раздел 7. Санитарные правила	14	11	3	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
8	Раздел 8. Адаптация персонала в компании	14	9	5	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
9	Раздел 9. Корпоративная культура	12	10	2	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
10	Раздел 10. Основы рекламы.	16	12	4	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
11	Раздел 11. PR технологии в бизнесе.	16	12	4	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
12	Раздел 12. Правила осуществление закупок для салона красоты.	12	10	2	-
	Промежуточная аттестация				Зачет
13	Итоговая аттестация	2		2	Экзамен
	<b>ИТОГО</b>	<b>156</b>	<b>114</b>	<b>42</b>	

**1.3.2. Рабочие программы разделов учебного плана**

**Рабочая программа раздела 1. Введение в профессию.**

**Количество часов – 8**

**Содержание раздела:**

- История зарождения салонов
- Виды салонов, структура, состав салонов красоты.
- Функциональные обязанности администратора салона.
- Должностная инструкция администратора.
- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание: Создать проект: Идеальный салон в котором, вы хотели бы работать.

Ответ на вопрос.

**Рабочая программа раздела 2. Основы менеджмента.**

**Количество часов – 12**

**Содержание раздела:**

- Основы управления персоналом.
- Нематериальная мотивация команды.
- Правила проведения собеседований кандидатов на замещение вакантных должностей в салоне.
- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание: Подготовиться к собеседованию: 1 вариант: Вы в качестве администратора, 2 вариант: Вы в качестве кандидата на должность (составить резюме).

Ответ на вопрос.

**Рабочая программа раздела 3. Классификация услуг в салонах красоты.**

**Количество часов – 12**

**Содержание раздела:**

- Парикмахерские услуги – понятие, виды.
- Услуги маникюра и педикюра – понятие, виды.
- Услуги косметолога, массажиста – понятия, виды.
- Визаж, солярий – понятия, виды.
- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание. Исследовать салоны в округе, где вы живете. Составить классификацию по видам.

Ответ на вопрос.

**Рабочая программа раздела 4. Техника продаж.**

**Количество часов – 12**

**Содержание раздела:**

- Воронка продаж
- Виды, способы продаж.
- Основы мерчандайзинга.
- Виды рекламы, оформление витрин, стоек.
- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание. Составить диалог с клиентом на продажу услуги и средства в домашний уход.

Ответ на вопрос.

**Рабочая программа раздела 5. Конфликтология.**

**Количество часов – 16**

**Содержание раздела:**

- Психология делового общения.
- Ведение переговоров.
- Правила ведения телефонных переговоров.
- Права клиентов.
- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание. Составить телефонный разговор с клиентом, который хочет записаться на процедуру к специалисту, но у специалиста расписано все время. Запись только через месяц.

Ответ на вопрос.

**Рабочая программа раздела 6. Делопроизводство.**

**Количество часов – 10**

**Содержание раздела:**

- Документооборот в салоне.
- Закон о защите прав потребителей, (практические ситуации)
- Правила бытового обслуживания.
- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание. Придумать конфликтную ситуацию, которая может быть в салоне. Ее решение с учетом Закона о защите прав потребителей.

Ответ на вопрос.

**Рабочая программа раздела 7. Санитарные правила.**

**Количество часов – 14**

**Содержание раздела:**

- Новые СанПин
- Дезинфекция, стерилизация.
- Правила внутреннего трудового распорядка.
- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание. Составить ситуацию: Вы владелец салона, какие обязательные правила, вы бы ввели в свой салон. Обосновать.

Ответ на вопрос.

**Рабочая программа раздела 8. Адаптация персонала в компании.**

**Количество часов – 14**

**Содержание раздела:**

- Обучение.
- Адаптация новичков.
- Подбор кадров.
- Мотивация всей команды.
- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание. Составить ситуацию: Вы владелец салона, какую

мотивацию, вы введете, для своих работников, для повышения результата. Обосновать.

Ответ на вопрос.

### **Рабочая программа раздела 9. Корпоративная культура:**

**Количество часов – 12**

**Содержание раздела:**

- Правила и методы взаимодействия с сотрудниками.
- Решение конфликтных ситуаций в коллективе
- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание. Решите ситуацию: Вы администратор в салоне, все работники

находятся в конфликтной ситуации, нет команды. Ваши действия.

Ответ на вопрос.

### **Рабочая программа раздела 10. Основы рекламы.**

**Количество часов – 16**

**Содержание раздела:**

- Цели, задачи рекламы.
- Функции рекламы.
- Классификация видов и средств рекламы.
- Виды рекламы для салонов красоты.
- Правила оформления стоек, витрин, зоны ресепшен.
- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание. Исследовать любые 3 салона: оформление витрин, стоек, ресепшен. Выявить + и -. Какие допущены ошибки.

Ответ на вопрос.

### **Рабочая программа раздела 11. PR технологии в бизнесе**

**Количество часов – 16**

**Содержание раздела:**

- Понятие PR технологий в бизнесе (салонов красоты).
- Роль и значение PR технологий в бизнесе (салонов красоты).
- Разновидности PR технологий.
- 6 PR ошибок, которые мешают продвижению салонов.
- 8 рецептов для продвижения салонов красоты.
- **Промежуточная аттестация**

Практическое задание. Изучить сайты 3 салонов. Выявить + и -. Какие допущены ошибки. Что мешает продвижению салона. Проанализировать как потребитель.

Ответ на вопрос.

**Рабочая программа раздела 12. Правила осуществление закупок для салона красоты.**

**Количество часов – 12**

**Содержание раздела:**

- Работа с юридическими лицами (договоры, виды расчетов, закупки, продажи).
- Учет услуг, продаж, товара, (правила проведения инвентаризации).



- **Промежуточная аттестация.**

Практическое задание. Найти любых 3 источника закупки расходных материалов для салона: (наименование, цены, условия оплаты).

Ответ на вопрос.

#### **1.4. Планируемые результаты**

**Слушатель, должен знать:**

Психологию общения и профессиональную этику.

Правила и современные методы обслуживания клиентов.

Устройство, правила эксплуатации и хранения применяемого оборудования и инструментов.

Состав и свойства косметических средств и используемых брендов в салоне.

Нормы расхода косметических средств и используемых материалов.

Общие признаки кожных заболеваний, особенности аллергических реакций.

Возрастные особенности кожи.

Правила оказания первой помощи.

Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы салона, коммунально-бытового назначения, оказывающих косметические услуги.

Проведение кассовых операций. Правила расчета с клиентами (наличный, безналичный расчет).

Финансовую отчетность.

Основы маркетинга.

Основы управления, организации трудовой деятельности и экономики.

Принципы планировки и оформления помещений и витрин салона красоты.

**Слушатель, должен уметь:**

Рационально организовывать рабочее место, соблюдать правила санитарии и гигиены, требования безопасности.

Производить дезинфекцию и стерилизацию инструментов и расходных материалов.

Производить санитарно-гигиеническую и бактерицидную обработку рабочего места.

Использовать оборудование, приспособление, инструменты в соответствии с правилами эксплуатации.

Определять вид необходимой косметической услуги в соответствии с состоянием кожи, возрастными особенностями и пожеланиями клиента.

Объяснять клиенту целесообразность рекомендуемой косметической услуги.

Производить расчет стоимости оказанной услуги.

Работать с документами, обеспечение документооборота.

Работать с базой клиентов.

Вести журнал записи клиентов.

Вести журнал учета рабочего времени сотрудников;

Проводить инвентаризацию.

Вести контроль наличия расходных материалов;

Оформлять торговые витрины, стойки, зону ресепшен.

Контролировать порядок и чистоту в помещениях салона.

## Раздел 2. Организационно – педагогические условия

### 2.1. Календарный учебный график

№	Наименование разделов	Недели					
		1	2	3	4	5	6
1	Введение в профессию.	0					
	Промежуточная аттестация	8					
2	Основы менеджмента.	2					
	Промежуточная аттестация	10					
3	Классификация услуг в салонах красоты.	2					
	Промежуточная аттестация	8	2				
4	Техника продаж.		6				
	Промежуточная аттестация		6				
5	Конфликтология.		6				
	Промежуточная аттестация		10				
6	Делопроизводство. Документооборот			4			
	Промежуточная аттестация			6			
7	Санитарные правила и нормы.			3			
	Промежуточная аттестация			11			
8	Адаптация персонала в компании.			5			
	Промежуточная аттестация				9		
9	Корпоративная культура.				2		
	Промежуточная аттестация				10		
10	Основы рекламы				4		
	Промежуточная аттестация				5	7	
11	PR технологии в бизнесе					4	
	Промежуточная аттестация					12	
12	Правила осуществление закупок для салона. Промежуточная аттестация					2	
	<b>ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ</b>						10
	<b>Итого часов</b>	30	30	29	30	25	12

Календарный учебный график является примерным, составляется и утверждается для каждой группы.

### 2.2. Условия реализации программы

#### 2.2.1. Материально-технические условия.

Учебные помещения должны соответствовать обязательным требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

Для проведения занятий учебные помещения должны быть оборудованы: учебной мебелью (планшеты и стулья), ноутбук, персональным компьютером для преподавателя, видеопроектор, экран доской маркерная, МФУ.

Дополнительным оборудованием: кушеткой косметологической, стулом мастера, столиком косметологическим, лампой-лупой стерилизатором, бактерицидным облучателем воздуха, мисками для косметических средств, миской резиновой, шпателями, кисточками для нанесения масок), моманекен (голова).

Расходный материал (Косметические средства для разных типов кожи: тоники, лосьоны, крема, сыворотки, маски, гель(пенка) для умывания, средства для снятия макияжа с лица, средства для снятия макияжа с глаз, бумажные полотенца, мягкие салфетки одноразовые в рулоне, одноразовые простыни, санитайзер, ватные диски, ватные палочки). Раздаточный материал.

#### 2.2.2. Кадровые условия

Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам, если иное не установлено законодательством в области образования.

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности - Управление.

**Требования к квалификации по должности преподаватель.** 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 либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы. (ЕКС «Квалификационные характеристики должностей работников образования»).

### **2.2.3. Информационно - технические условия.**

Наличие доступа к системе Интернет.

<http://cosmetologinfo.ru/> - информационный ресурс для косметологов.

<http://www.krasota.ru> - Интернет-журнал о красоте, здоровье и моде - "Красота-онлайн"

## **2.3. Формы контроля, аттестации**

1. Освоение образовательной программы, в том числе отдельной части (раздела) сопровождается промежуточной аттестацией, проводимой в формах, определенных учебным планом, и в порядке, установленном организацией.

2. Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по одному или нескольким учебным разделам образовательной программы или непрохождение промежуточной аттестации при отсутствии уважительных причин признаются академической задолженностью.

3. Обучающиеся обязаны ликвидировать академическую задолженность.

4. Обучающиеся, имеющие академическую задолженность, вправе пройти промежуточную аттестацию по соответствующим учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) не более двух раз в сроки, определяемые организацией, осуществляющей образовательную деятельность, в пределах одного года с момента образования академической задолженности. В указанный период не включаются время болезни обучающегося, нахождение его в академическом отпуске или отпуске по беременности и родам.

**Промежуточная аттестация** - оценка качества усвоения обучающимися содержания учебных разделов непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме Зачета в соответствии с учебным планом, посредством,

выполнения практического задания и ответа на вопрос из перечня вопросов к промежуточной аттестации.

**Итоговая аттестация** - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы. Итоговая аттестация обучающихся осуществляется в форме **Экзамена** посредством **тестирования**.

Слушатель допускается к итоговой аттестации после изучения тем разделов образовательной программы в объеме, предусмотренном образовательной программой.

Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, **выдается удостоверение о повышении квалификации**.

## 2.4. Оценочные материалы

### 2.4.1. Вопросы к промежуточной аттестации

1. Что такое структура салона красоты?
2. Что входит в полномочия администратора?
3. В салоне конфликт между 2 мастерами. Ваши действия.
4. Какие инструменты тайм-менеджмента использует администратор в работе?
5. Классификация салонов по видам?
6. Какие вопросы корректно задавать клиенту при записи его на процедуру.
7. Если клиент опоздал, и мастер уже занят. Ваши действия?
8. Что входит, а что не входит в должностную инструкцию администратора?
9. Какими качествами должен обладать администратор?
10. Найти ошибки в резюме на вакансию администратора.
11. Воронка продаж?
12. Как стимулировать клиента на дополнительные продажи?
13. Акции в салоне, как проводить?
14. Какие методы оформления витрин, больше всего стимулируют клиента на покупки?
15. Правила оформления ресепшен?
16. Структура расчета клиентов?
17. Схема ведения телефонных переговоров?
18. Что такое дезинфекция?
19. Что такое дератизация?
20. Схемы PR технологий для продвижения салонов красоты?

Оценка	Требования к оценке
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, продемонстрировавшему твердое и всестороннее знание материала, умение применять полученные в рамках занятий практические навыки и умения, ответив на вопрос и выполнивший практическое задание

«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется слушателю, который в недостаточной мере овладел теоретическим материалом по дисциплине, допустил ряд грубых ошибок при выполнении практических заданий, а также не выполнил требований, предъявляемых к промежуточной аттестации. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали неудовлетворительный уровень знаний и умений слушателя при ответе на вопрос и выполнении практического задания.
--------------	--

#### 2.4.2. Вопросы к итоговой аттестации (тестирование)

*\* При выборе ответа укажите, пожалуйста, все правильные, на Ваш взгляд, варианты. Верных вариантов может быть несколько.*

##### 1. Оптимальная дистанция при общении с клиентом:

- А. 0,5–1 м
- Б. 0,2–0,5 м
- В. 1,2–2,5 м

##### 2. При общении с клиентом, какое положение тела по отношению к нему является правильным?

- А. Примерно под углом 90 градусов, чтобы клиент мог видеть вас боковым зрением
- Б. Прямо перед ним
- В. Ждать, пока клиент обратится за помощью сам.

##### 3. Пожалуйста, изучите примеры, приведенные ниже, и ответьте, каким типом вопроса мы определяем потребности клиента?

Открытый тип вопроса: «Могу я спросить вас, каким количеством времени вы располагаете сегодня для визита к нам?»

Закрытый тип вопроса: «Ольга Ивановна, мы хотим предложить вам сегодня сделать не только педикюр, но и маникюр. Это дополнительные 30–40 минут. Скажите, вы располагаете таким временем?»

Альтернативный тип вопроса: «Ольга Ивановна, я могу предложить вам для выполнения стрижки парикмахера-универсала или парикмахера-модельера. Стоимость стрижки у обычного мастера – 500 рублей, а у модельера – 800 рублей. Какого мастера вы выберете, универсала или модельера?»

Наводящий тип вопроса: «Ольга Ивановна, я знаю, что вы выбираете для себя самые эффективные процедуры и покупаете самые лучшие продукты в нашем салоне и для вас важно, чтобы кожа выглядела идеально. Определенно, уход «Суперлифтинг», который стоит 5000 рублей, – это то, что вам нужно. Вы со мной согласны?»

- А. Открытый тип вопроса
- Б. Закрытый тип вопроса
- С. Наводящий тип вопроса
- Д. Альтернативный тип вопроса

##### 4. Журнал кассира-операциониста на текущий день нужно заполнять:

- А. Вечером
- Б. Утром
- С. Днем
- Д. Утром и вечером

##### 5. Основная задача администратора в работе с клиентом по телефону:

А. Дать информацию о предприятии и специалистах

Б. Сделать продажу услуг: записать клиента в салон

С. Просто ответить на все вопросы клиентов

**6. При телефонном контакте на клиента сильнее всего влияет:**

А. Темп речи

Б. Улыбка, уверенный голос

С. Непосредственно смысл слов, произносимых администратором

**7. Определите правильную последовательность приемов, используемых при общении с клиентом по телефону, которые позволяют познакомиться с клиентом и установить с ним максимальный контакт:**

А. Присоединение  
Вариант ответа в этом случае: «Да, действительно, мы оказываем такую услугу».

Б. Приветствие по стандарту Вашей компании

Вариант ответа в этом случае: «Салон красоты... (название), администратор... (имя), добрый день!»

С. Знакомство

Вариант ответа в этом случае: «Могу я уточнить, как я могу к вам обращаться?»

Д. Перехват инициативы

Варианты ответов в этом случае:

1.«Вы нам впервые звоните или уже бывали у нас?»

2.«Вы для себя выбираете услугу или для кого-то еще?»

3.«Вы уже что-то выбрали для себя конкретное, или я могу рассказать вам, какие варианты может предложить наш салон?»

**8. Клиент по телефону хочет записаться к мастеру, который уже уволился из салона. В этом случае администратор должен:**

А. Дать телефон ушедшего специалиста

Б. Рекомендовать клиенту другую услугу салона

С. Выразить сожаление, что данный специалист уже здесь не работает, и мотивировать клиента на запись к новому специалисту

**9. Всё предприятие можно условно разделить на смысловые зоны. Администратор несет ответственность за зоны, где происходит первичный контакт с клиентом, осуществляется сервисное сопровождение клиентов, происходит продажа продукции. От администратора в этих зонах требуется:**

А. Предложить клиенту рекламную информацию и прайс-лист на услуги

Б. Подготовить эмоциональный фон клиента для позитивного восприятия всей информации и формирования доверия к предложению

С. Дать клиенту возможность самостоятельно принимать решения

**10. Импульсные покупки происходят в зоне:**

А. Входа

Б. Отдыха и ожидания

С. Рабочего места администратора

**11. Если Вы забыли имя клиента, то лучше вообще не использовать его во время визита:**

А. Верно. Назвать неправильно имя клиента будет еще хуже

Б. Неверно. Лучше переспросить сразу, так я смогу обратиться к нему по

имени

С. Верно. Могу к клиенту обращаться на «вы», он не заметит разницы

**12. Задача презентации. Клиенту необходимо показать:**

А. Как именно этот продукт (услуга) помогает решить конкретную проблему клиента

Б. Какими свойствами обладает данный товар (услуга)

С. Какие хорошие товары и услуги предлагает Ваше предприятие, и подчеркнуть, что они лучше, чем у всех конкурентов

**13. Начинать предлагать товар нужно:**

А. С самого продаваемого товара

Б. С самого дорогого товара

С. С самого дешевого товара

**14. Когда приходит проверяющий, администратор в первую очередь должен:**

А. Сообщить об этом руководителю

Б. Предоставить все документы проверяющему

С. Проводить проверяющего в кабинет директора

**15. Проверяющий имеет право проводить осмотр помещения только в присутствии:**

А. Администратора

Б. Уполномоченного представителя юридического лица и двух понятых со стороны проверяемого

С. Администратора и охранника

**16. После закрытия смены (Z-отчета) администратор обнаружил, что в кассовом чеке была указана сумма, которая больше, чем стоимость покупки. Укажите лишнее действие при ошибке в кассовом чеке:**

А. Выдать новый чек с правильной суммой платежа

Б. Составить объяснительную записку

С. Сделать возврат через ККМ (контрольно-кассовую машину)

Д. Ошибочный чек приложить к объяснительной

Е. Ошибочную сумму указать в графе 15 журнала кассира-операциониста

**17. Какое наказание предусмотрено за нарушение порядка ведения кассовых операций для должностных лиц:**

А. Штраф от 4000 до 5000 рублей

Б. Штраф от 1000 до 1500 рублей

С. Штраф предусмотрен только для юридических лиц

**18. Положение о конфиденциальности включает в себя:**

А. Неразглашение информации о своей заработной плате

Б. Неразглашение информации о выручке и обороте салона

С. Неразглашение информации о численности, составе, об условиях труда работников и о наличии свободных рабочих мест

Д. Неразглашение информации о задолженности работодателей по выплате заработной платы и по другим выплатам социального характера

**Ключи к ответам:**

1. А

2. А

- 3. А
- 4. А
- 5. Б
- 6. Б
- 7. Б, А, D, С
- 8. С
- 9. Б
- 10. С
- 11. Б
- 12. А
- 13. А
- 14. А
- 15. Б
- 16. А, С
- 17. А
- 18. А, Б

Оценка	Требования к оценке
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, продемонстрировавшему твердое и всестороннее знания материалы, умение применять полученные в рамках занятий практические навыки и умения. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали отличный уровень знаний и умений слушателя. <b>Не менее 70% правильных ответов при решении тестов.</b>
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется слушателю, который в недостаточной мере овладел теоретическим материалом по дисциплине, допустил ряд грубых ошибок при выполнении практических заданий, а также не выполнил требований, предъявляемых к промежуточной аттестации. Достижения за период обучения и результаты текущей аттестации демонстрировали неудовлетворительный уровень знаний и умений слушателя. <b>Менее 70% правильных ответов при решении тестов.</b>

## 2.5. Методические материалы

### Методы обучения:

1. Пояснительно – иллюстративные (рассказ, лекция, беседа, демонстрация)
2. Проблемные (проблемные задачи, познавательные задачи)
3. Репродуктивные (решение задач)
4. Исследовательские

### Педагогические технологии

**1. Информационно-коммуникационная технология.** Цель информационно-коммуникационной технологии это-улучшение качества обучения, обеспечение гармоничного развития личности, ориентирующегося в информационном пространстве, приобщение к информационно-коммуникационным возможностям современных технологий, а также предоставление имеющегося опыта и выявление его результативности.

**2. Проектная технология.** Цель проектной технологии – стимулировать интерес обучающихся к определенным проблемам, предполагающим владение определенной суммой знаний и через проектную деятельность, предусматривающим решение этих проблем, умение практически применять полученные знания.

**3. Традиционные технологии (классно-урочная система) – это когда:**



- учащиеся приблизительно одного уровня подготовки составляют группу, которая сохраняет в основном постоянный состав на весь период обучения;
- группа работает по единому плану и программе согласно расписанию;
- основной единицей занятий является урок;
- урок посвящен одной теме, в силу чего учащиеся группы работают над одним и тем же материалом;
- работой учащихся на уроке руководит преподаватель, он оценивает результаты учебы по своему предмету, уровень обученности каждого ученика в отдельности.

**Урок** — это систематически применяемая для решения задач обучения, воспитания и развития учащихся форма организации деятельности постоянного состава учителей и учащихся в определенный отрезок времени. Выделяются элементы урока:

- 1) изучение нового материала,
- 2) закрепление пройденного,
- 3) контроль и оценка знаний учащихся,
- 4) домашнее задание,
- 5) обобщение и систематизация знаний.

**Лекция** - это систематическое, последовательное изложение учебного материала, какого-либо вопроса, темы, раздела, предмета, методов науки. Лекция состоит из трех частей: вступления (введения), изложения и заключения.;

**Семинар** - это вид учебных практических занятий, состоящий в обсуждении учащимися сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований под руководством преподавателей; самостоятельная форма тематических учебных занятий, не связанных с лекционными курсами.;

**Лабораторно–практические занятия** - это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно- теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения;

**Домашняя самостоятельная работа** - составная часть процесса обучения, способствующая формированию у обучающихся потребности к постоянному самообразованию, навыков самостоятельной познавательной деятельности. Домашнее задание призвано предупредить забывание нового материала, изученного на уроке, усвоение которого носит концентрированный характер. Домашнее задание - это задание, задаваемое учителем ученику для самостоятельного выполнения после уроков

**Зачет (тестирование)** это - одна из форм проверки и оценки усвоенных знаний учащихся, основанная на применении тестов. Включает в себя подготовку качественных тестов, собственно проведение тестирования и последующую обработку результатов, которая даёт оценку обученности тестируемых.

**Алгоритм учебного занятия:**

- 1.этап - организационный
- 2.этап - теоретическая часть
- 3.этап - практическая часть
- 4.окончание занятия (подведение итогов)

**Дидактический материал**

- Презентация.
- Карточки с заданиями.
- методички по темам.

### Критерии оценки обучающихся

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)
----------------------------------	----------------------------	------------------------------------

Администрирование	<p>1. Обеспечение документооборота;  2. Работа с базой клиентов;  3. Ведение журнала записи клиентов;  4. Ведение журнала учета рабочего времени сотрудников;  5. Проведение инвентаризации;  6. Контроль наличия расходных материалов;  7. Контроль исправности и обеспечение стабильной работы оборудования;  8. Оформление торговых витрин;</p>	<p><b>Знания:</b>  - Знать Правила ведения всего документооборота в салоне.  - Знание мерчандайзинга.  - Знать Правила, формы и методы обслуживания потребителя</p> <p><b>Умения:</b>  - Использовать оборудование, инструменты в соответствии с правилами эксплуатации  - Контролировать порядок и чистоту в помещении.  - Рационально организовывать рабочее место.  - Обеспечивать салон расходными материалами.  - Проводить инвентаризацию.</p>
Общение с клиентами	<p>1. Предварительная запись;  2. Напоминание о предстоящем визите и подтверждение записи;  3. Встреча клиентов (поприветствовать, помочь снять верхнюю одежду в холодное время года, предложить чай, кофе, другие напитки и т.д.);  4. Прием входящих звонков;  Консультирование по услугам, которые предоставляет салон;  5. Продажа сопутствующих товаров (например, косметических продуктов) и услуг;  6. Презентация товаров и услуг салона;  7. Работа с постоянными клиентами;  8. Оформление (анкетирование) новых клиентов;</p>	<p><b>Умения:</b>  - Определять вид необходимой косметической услуги в соответствии с состоянием кожи, возраста и пожеланиями клиента.  - Обсуждать с клиентом качество выполненной услуги  - Объяснять клиенту, целесообразность рекомендуемой косметической услуги.</p> <p><b>Знания:</b>  - Знать Психологию общения и профессиональная этика.  - Знать возрастные особенности кожи.  - Знать Правила, формы и методы обслуживания потребителя</p>
Работа с персоналом	<p>1. Создание и поддержание комфортной психологической и рабочей атмосферы в салоне;  2. Нематериальная мотивация команды;  3. Участие в подборе и собеседовании кандидатов на замещение вакантных должностей в компании;  4. Организация обучения, стажировок сотрудников;  5. Инструктаж персонала;  6. Адаптация новичков;  7. Учет рабочего времени</p>	<p><b>Умения:</b>  - Производить санитарно-гигиеническую обработку рабочего места  - Мотивировать персонал на выполнение плана услуг, улучшение качества обслуживания клиентов.  - Стажировка, обучение, адаптация новых сотрудников.</p> <p><b>Знания:</b>  - Знать корпоративную этику.  - Знать СанПины, требования по Охране труда и Пожарной безопасности.  - Знать ведение табеля рабочего времени.  - Знать Правила оказания первой помощи</p>
Финансовые вопросы	<p>1. Проведение кассовых операций (наличный и безналичный расчет, выдача чеков, сдачи);  2. Учет движения денежных средств;  3. Финансовые отчеты;  4. Аналитика.</p>	<p><b>Умения:</b>  - Производить расчет стоимости оказанной услуги.  - Ведения кассовых операций  - Анализировать продажи.</p> <p><b>Знания:</b>  - Знать Первичную финансовую отчетность салона.  - Знать методы проведения аналитики услуг в салоне.  - Знать основы маркетинга.</p>

## 2.6. Список используемой литературы.

1. Андреева, Ю.И. Как открыть салон красоты или парикмахерскую / Ю.И. Андреева. - М.: АСТ, 2019. - 440 с.
2. Андрей, Вартиков Как открыть салон красоты / Вартиков Андрей. - М.: АСТ, 2019. - 958 с.

3. Петрова, Светлана Владимировна Как привлечь клиентов в салон красоты. Практическое руководство / Петрова Светлана Владимировна. - М.: ТрансЛит, 2019. - 758 с.

4. Петрова, Светлана Как привлечь клиентов в салон красоты. Практическое руководство / Светлана Петрова. - М.: ТрансЛит, 2020. - 128 с.

5. Петрова, Светлана Пособие для администратора салона красоты. Краткий словарь - справочник / Светлана Петрова. - М.: ТрансЛит, 2019. - 224 с.

6. Терентьева, О. А. Маникюр, педикюр, гламур. О чем не расскажут в салоне красоты /

О.А. Терентьева. - М.: Феникс, 2020. - 248 с.