

АДМИНИСТРАТОР СФЕРЫ УСЛУГ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Целью данной дополнительной профессиональной образовательной программы является:

подготовка выпускников к профессиональной деятельности в сфере бытового обслуживания, сервиса, туризма и общественного питания.

Общая характеристика профессиональной деятельности

Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий. Осуществляет контроль за сохранностью материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг. Принимает меры к предотвращению конфликтных ситуаций. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия.

Следит за состоянием и обновлением рекламы в помещениях и на здании. Обеспечивает чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории. Контролирует соблюдение работниками организации трудовой дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены. Информировывает руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах к их ликвидации. Обеспечивает исполнение работниками указаний руководства организации.

Требования к уровню подготовки лиц, успешно освоивших дополнительную образовательную программу «Администратор сферы услуг»:

должен знать

постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы предприятия, учреждения, организации; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы; правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; основы экономики, организации труда и управления; основы маркетинга и организации рекламы; планировку и порядок оформления полок и витрин; основы эстетики и социальной психологии; законодательство о труде; правила внутреннего трудового распорядка, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

Профессионально важные качества

- хорошая память;
- развитые коммуникативные и организаторские способности;
- хорошая дикция, внятная и выразительная речь;
- решительность, обязательность, самокритичность;
- долгосрочная образная и логическая память, объем памяти, особая зрительная память на внешность и поведение человека;
- общительность, умение легко вступать в контакт с людьми, располагать их к

себе;

- быстрая переключаемость внимания, гибкое распределение внимания;
- высокая эмоциональная устойчивость, самообладание.

Медицинские противопоказания

- сердечно-сосудистой и нервной систем (гипертоническая болезнь, стенокардия, проявления невротических и истерических реакций);
- имеющим дефекты речи и физические недостатки;
- глухота;
- эпилепсия;
- заболевания кожи.

Требуемый уровень образования

Минимальный уровень образования - среднее профессиональное.

Требования к производственной практике

При реализации программы предусматривается производственная практика. Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки слушателей.

Требования к государственной итоговой аттестации

Требования к содержанию, объему и структуре выпускной квалификационной работы определяются образовательным учреждением.

Итоговая государственная аттестация включает защиту выпускной квалификационной работы, которая предназначена для определения теоретической и практической подготовленности специалиста к выполнению профессиональных задач.

Родственные профессии (специальности)

Менеджер по персоналу, сотрудник отдела кадров, секретарь-референт.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Профессия (специальность)

Администратор сферы услуг

Форма обучения

очная

Длительность обучения

2 мес./288 ч.

Недельная нагрузка

36 часов

Минимальный уровень образования, принимаемых на обучение

среднее профессиональное

№ п/п	Название дисциплин	Всего часов	Из них на практические занятия	РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО МЕСЯЦАМ	
				1	2
1.	Цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин				
1.1.	Эффективное вхождение в процесс обучения	4	4	4	
1.2.	Социально-профессиональная адаптация к рыночным условиям	4	4	-	4
1.5.	Основы законодательства и права в сфере бытового обслуживания	8	4	8	-
1.4.	Правовые основы предпринимательской деятельности	8	4	8	
1.5.	Охрана и безопасность труда	4	-	4	
	ИТОГО	28	16	24	4
	Цикл общепрофильных дисциплин				
2.1.	Деловые переговоры, работа с клиентами. Конфликтология	12	4	12	-
2.2.	Основы менеджмента	8	4	8	-
2.3.	Основы маркетинга и рекламы	16	8	16	-
2.4.	Основы деловой презентации	8	4	8	
2.5.	Имидж и стиль. Визаж	12	10	12	
2.6.	Корпоративная культура и деловой этикет	8	4	8	-
	ИТОГО	64	34	64	-
3.	Цикл специальных дисциплин				
3.1.	Организация и контроль жизнедеятельности предприятия бытового обслуживания	48	24	36	12
3.2.	Основы хозяйственной деятельности. ККМ	20	16	-	20
3.3.	Административное делопроизводство	4	2	4	-
3.4.	Основы управления персоналом. Кадровый менеджмент	16	12	-	16
3.5.	1С: Управление торговлей	12	12	-	
3.6.	Тренинг коммуникативной компетентности	8	8	8	-
3.7.	Тренинг продаж	8	8	8	-
	ИТОГО	116	82	56	60
4.	Производственная практика (стажировка)	60	60	-	60
	Резерв учебного времени	10	-	-	10
	Консультации	4	-	-	4
	Итоговая квалификационная аттестация	6		-	6
	ИТОГО	288	192	144	144

ТРЕНИНГ «ЭФФЕКТИВНОЕ ВХОЖДЕНИЕ В ПРОЦЕСС ОБУЧЕНИЯ»

Цель тренинга: повышение мотивации к обучению и дальнейшему трудоустройству

СОЦИАЛЬНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ АДАПТАЦИЯ К РЫНОЧНЫМ УСЛОВИЯМ

Профессиональные склонности и планирование карьеры

Формы поиска работы

ОСНОВЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА И ПРАВА В СФЕРЕ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Понятие и сущность права/Правоотношения и правонарушения

Конституционно-правовой статус человека и гражданина в РФ

Право собственности и другие вещные права

Юридические лица: понятие, виды:

Трудовые отношения и трудовой договор

Режим труда. Рабочее время и время отдыха

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Предпринимательское правоотношение

Объекты предпринимательских правоотношений (правовой режим предпринимателя);

Предпринимательские сделки

Правовое регулирование несостоятельности (банкротства) предприятия

Юридическая ответственность за правонарушение в сфере экономики

Защита имущественных прав и интересов предпринимателей (хозяйствующих субъектов)

Правовое обеспечение качества продукции, работ, услуг

Правовое регулирование ценообразования

Правовое регулирование расчетов и кредитования

Основные разделы бизнес - плана

ОХРАНА И БЕЗОПАСНОСТЬ ТРУДА

Понятие, цели, содержание и принципы обеспечения охраны труда на производстве.

Обязанности и ответственность работодателей и работников по обеспечению требований охраны труда.

ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Психология общения

Деловое общение. Особенности взаимодействия в профессиональной деятельности

Психология конфликта

ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Базовые понятия. Содержание управленческого труда

Внутренняя и внешняя среда организации

Основы стратегического управления

Организационные структуры

Управление развитием организации

Основы лидерства

Лидерство через мотивацию

ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА И РЕКЛАМЫ

Понятие маркетинга

Исходные понятия маркетинга

Среда маркетинга

Маркетинговая информация

Основные направления маркетинговых исследований

Сегментация рынка

Выбор целевого сегмента

Позиционирование товара

Товар в системе маркетинга

Новый товар

Товарный ассортимент

Рыночная атрибутика товара

Формирование цены продажи

Стратегии ценообразования

Каналы распределения и товародвижения

Реклама

Стимулирование сбыта и продаж

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ

Основные понятия деловой презентации

Планирование деловой презентации

Структура деловой презентации

Способы установления контакта с аудиторией

Как с легкостью выходить из затруднительных положений

ИМИДЖ И СТИЛЬ. ВИЗАЖ

Имидж делового человека

Внешний облик

Основы макияжа

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Организационная (корпоративная) культура. Персонал, как носитель организационной культуры. Основные роли, выполняемые администратором. Профессиональные и личностные качества администратора. Внутренняя среда организации. Правила внутреннего распорядка. Структура подчиненности. Психология взаимоотношений администратора и персонала. Функции и структура управления персоналом. Стили руководства. Этические принципы в деловом общении.

ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Работа администратора ресторана.

Работа администратора торгового зала.

Работа администратора в гостиничном хозяйстве.

Работа администратора в салоне красоты.

ОСНОВЫ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. КОНТРОЛЬНО-КАССОВЫЕ МАШИНЫ

Виды учета на предприятии. Учетные формы. Учет услуг, продаж, товаров. Организация учета на предприятии. Кассовая дисциплина. Порядок использования кассового оборудования. Законодательство по кассовой дисциплины. Отчетно-кассовые документы. Кассовый отчет за день. Инструкция по охране труда для работающего с контрольно-кассовым аппаратом.

АДМИНИСТРАТИВНОЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

Документооборот организации. Виды документов. Унифицированная система документации. Требования к оформлению организационно-распорядительной документации. Документация по личному составу.

ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ. КАДРОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Концепции управления персоналом

Кадровая политика организации. Принципы, направления и методы реализации

Кадровый мониторинг

Принципы оценки результативности труда

Высвобождение, увольнение и текучесть кадров

Теории мотивации и их значение в управлении персоналом

Стимулирование труда персонала

Руководитель в системе управления персоналом

Направления совершенствования системы управления персоналом

1 С: УПРАВЛЕНИЕ ТОРГОВЛЕЙ

Назначение и основные функциональные особенности прикладного решения
"1С:Управление торговлей"

Начальные навыки работы с конфигурацией

Подготовительный этап

Правила и документооборот закупок

Правила и документооборот продаж

Розничная торговля

Комиссионная торговля

Финансовый результат

ТРЕНИНГ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

ТРЕНИНГ ПРОДАЖ

Успешное и неуспешное поведение в продажах

Контакт

Сбор информации о потребностях клиента и выводы о возможных способах их разрешения

Презентация

Работа с возражениями

Закрытие сделки