



**Специальность: 080507.00 «МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ»
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ**

Курс профессиональной подготовки:

Профи-Wellness

Семинар «Наше место под солнцем»

**Тема 1 «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ
РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА- АДМИНИСТРАТОРА»**

АДМИНИСТРАТОР

от латинского
administrator —
управитель



МЕНЕДЖЕР

от английского
manage —
управлять



ОСНОВЫ ЛЮБОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ

2. ПРАВОВЫЕ

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ

4. ЭТИЧЕСКИЕ



ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ

2. ПРАВОВЫЕ

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ

4. ЭТИЧЕСКИЕ



**Наличие знаний необходимых для
осуществления деятельности**

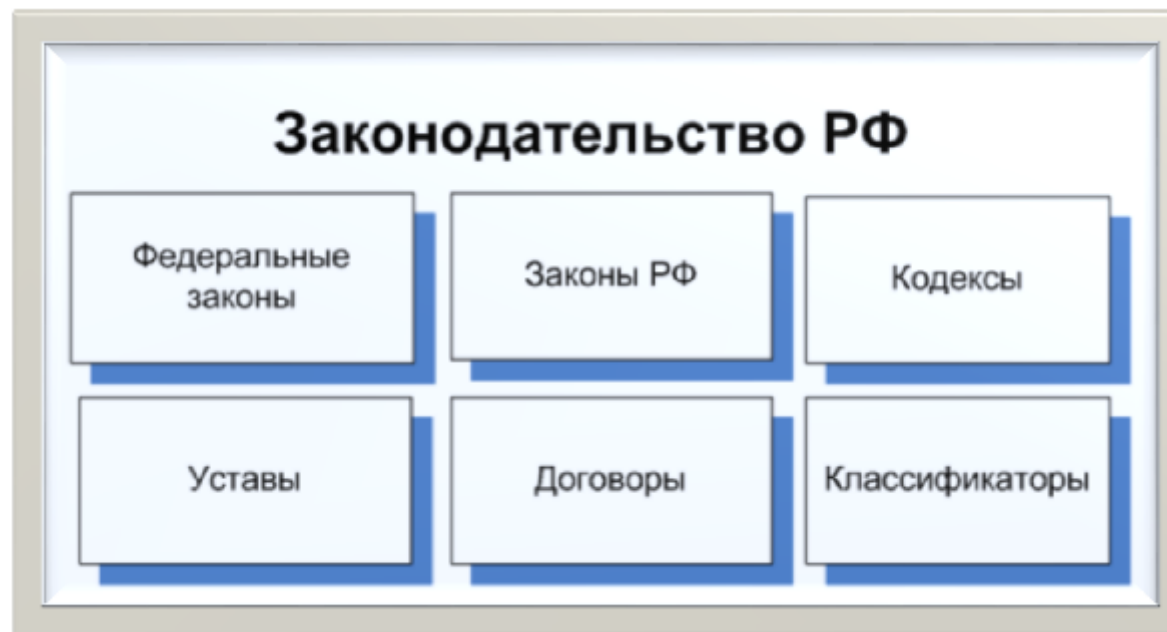
ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ

2. ПРАВОВЫЕ

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ

4. ЭТИЧЕСКИЕ



**Правомерность осуществления
деятельности**

ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ

2. ПРАВОВЫЕ

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ

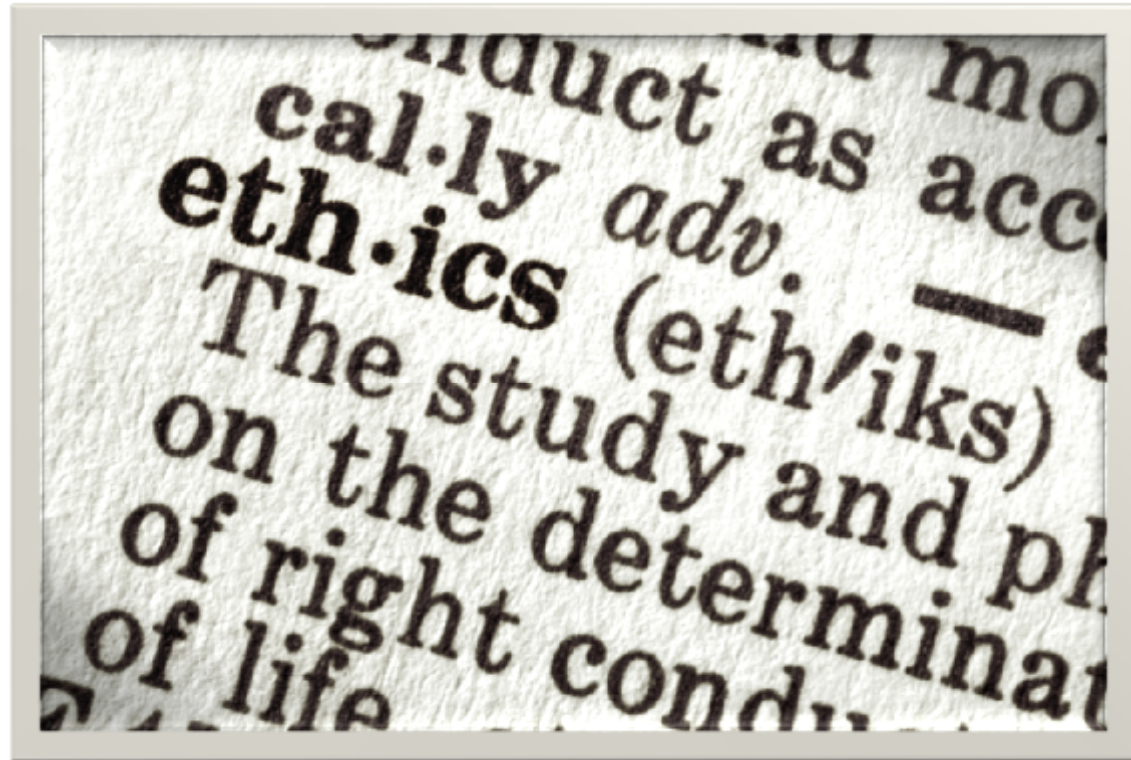
4. ЭТИЧЕСКИЕ

**Порядок
осуществления
деятельности**



ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ
2. ПРАВОВЫЕ
3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ
4. ЭТИЧЕСКИЕ



**моральные нормы характерные
для ведения определенных видов
деятельности**

Персональный сервис организации

Межгосударственный стандарт УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ Service for people. Terms and definitions

ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94

услуга: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Примечание - По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные

материальная услуга: Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.

Примечание - Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т.д.

социально-культурная услуга: Услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя.

Примечание - Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуга, услуги культуры, туризма, образования и т.д.

обслуживание: Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

исполнитель: Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.

потребитель: Гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

предоставление услуги: Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

Примечание - Предоставление услуги можно подразделить на отдельные этапы (обеспечения необходимыми ресурсами, технологический процесс исполнения, контроль, испытание, приемка, оценка, процесс обслуживания)

СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ
В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ

**Получение услуги
связано с затратой
клиентом своего
личного времени**



СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ
В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ

Услуга подразумевает контакт с телом клиента

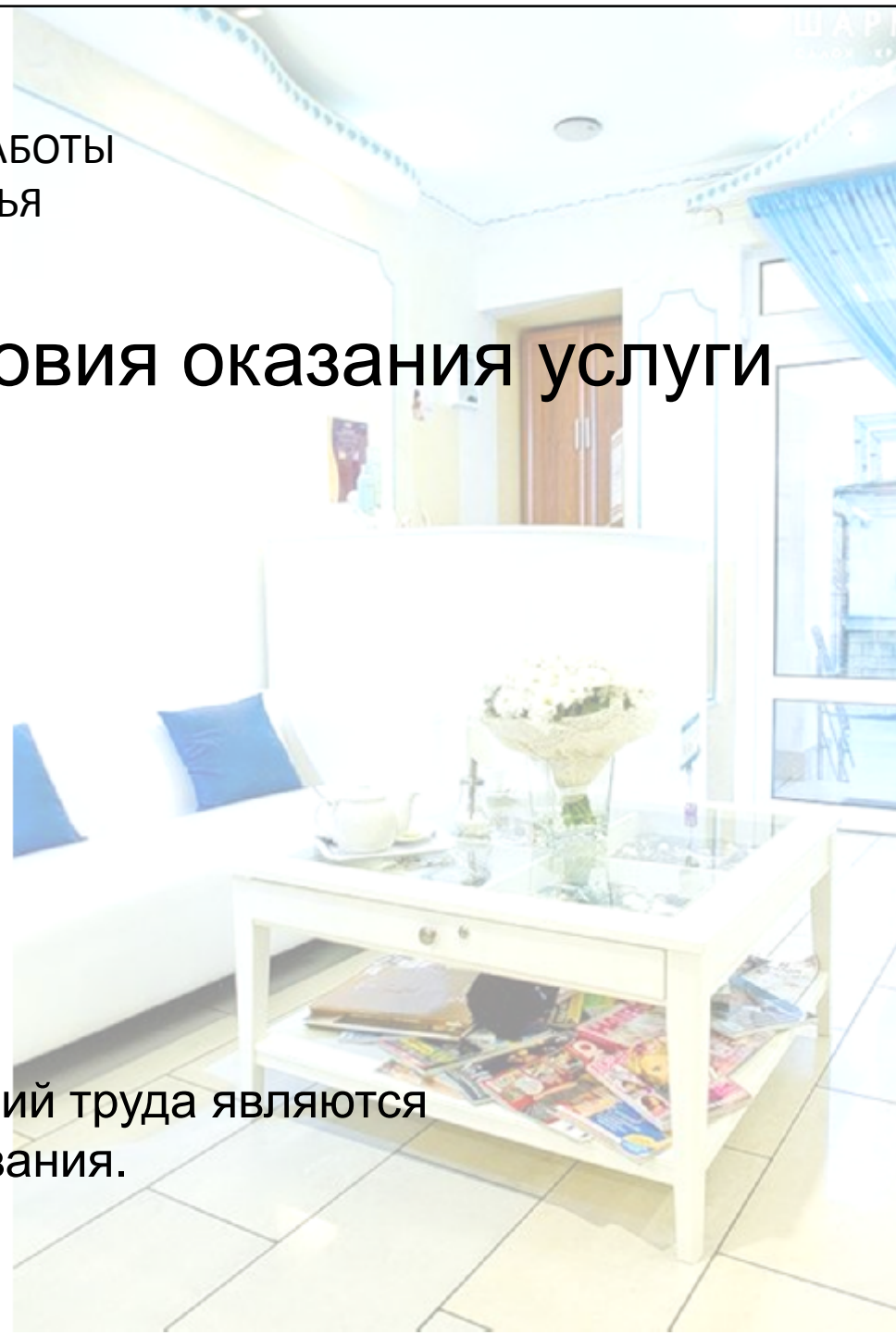


СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ
В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ

Условия труда = условия оказания услуги

- санитарно-гигиенические;
- физиологические и психофизиологические;
- социально-психологические;
- организационные;
- временные;
- юридические;
- эстетические;

Таким образом, показатели условий труда являются и показателями уровня обслуживания.



СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ
В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ

область одновременного
действия этических
норм и требований
разных профессий



Нормы управленческой (административной) этики - требование безусловного уважения к человеку, его личности и его законным правам.

Нормы врачебной этики - традиционные представления о гуманном назначении труда медика, который должен руководствоваться достижением телесного и духовного здоровья человека, не считаясь при этом с трудностями и опасностями, в т.ч. и угрожающими лично ему.

Нормы этики работников сферы сервиса (обслуживания) - культура общения, обеспечение запросов и потребностей человека, его личностного комфорта.

Профессиональная этика эстетиста - требует уважительного отношения к личной эстетике человека, творческого подъема, мастерства и вкуса, разумного следования модным тенденциям.

СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ
В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ

Вся клиентская зона предприятия является «контактной зоной»

Раньше только человека работавшего за стойкой определяли как «работника контактной зоны» это и сейчас справедливо для гостиничного бизнеса, транспортных услуг (аэропорты и проч.) и т.д. В индустрии красоты и здоровья «контактная зона» - это вся территория предприятия на которой может оказаться клиент.



СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ

Требует специализированной профессиональной подготовки, интегрирует профессиональные знания разных отраслей

Продуцент услуги (менеджер-администратор сферы сервиса) – это человек, который эту услугу непосредственно оказывает представляя предприятие.

Должен иметь представление:

- об основных аспектах развития отрасли, организации (предприятия) как хозяйствующих субъектов рыночной экономики;
- о производственной структуре компании (предприятия), видах услуг, и предлагаемой продукции;
- о принципах и функциях маркетинга;
- о принципах удовлетворения потребностей человека (персональный сервис);
- о принципах психологии коммуникации, конфликтологии, психологической саморегуляции.

Должен знать:

- общие положения экономической теории;
- формы и нормы делового и управленческого общения в коллективе;
- маркетинговую стратегию компании;
- маркетинговую классификацию товаров и услуг;
- характеристики товаров и услуг, их свойства и показатели;
- специализированные методы и технологии продаж ;
- правила этикета и приемы сервисного обслуживания;

Должен уметь:

- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- работать с компьютерной техникой в режиме пользователя;
- проводить презентации услуг и товаров;
- оформлять договоры , заполнять необходимую документацию, в т.ч. медицинскую;

В области правового обеспечения профессиональной деятельности:

- иметь представление о правовом положении субъектов правоотношений в сфере профессиональной деятельности (включая предпринимательскую деятельность);
- знать права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ И СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РАБОТЫ В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ И ЗДОРОВЬЯ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ

- Требует специализированной профессиональной подготовки, интегрирует профессиональные знания разных отраслей

2. ПРАВОВЫЕ

- Персональный сервис организации
- Услуга подразумевает контакт с телом клиента

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ

- Условия труда = условия оказания услуги
- Вся клиентская зона предприятия является «контактной зоной»
- Получение услуги связано с затратой клиентом своего личного времени

4. ЭТИЧЕСКИЕ

- Область одновременного действия этических норм и требований разных профессий

НЕБОЛЬШОЙ ПЕРЕРЫВ

www.ismss.ru

