




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

Курс профессиональной подготовки:

Профи-Wellness

Семинар «Наше место под солнцем»

**Тема 2 «Функции администратора в системе управления
предприятием индустрии красоты»**

A woman with blonde hair, wearing glasses and holding them to her chin, is looking upwards and to the right with a thoughtful expression. She is surrounded by several blue thought bubbles of varying sizes. The largest bubble at the top contains the question 'КТО ТЫ, МОЙ СТЕКХОЛДЕР?' in red. Below it, three smaller bubbles contain the words 'ДОМ, СЕМЬЯ', 'РАБОТА', and 'ДРУЗЬЯ' in purple. The background is plain white.

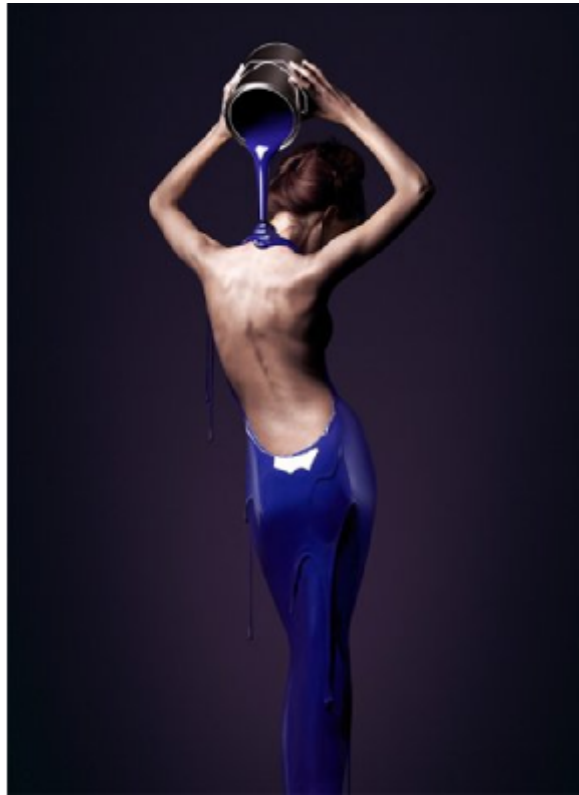
КТО ТЫ,
МОЙ СТЕКХОЛДЕР?

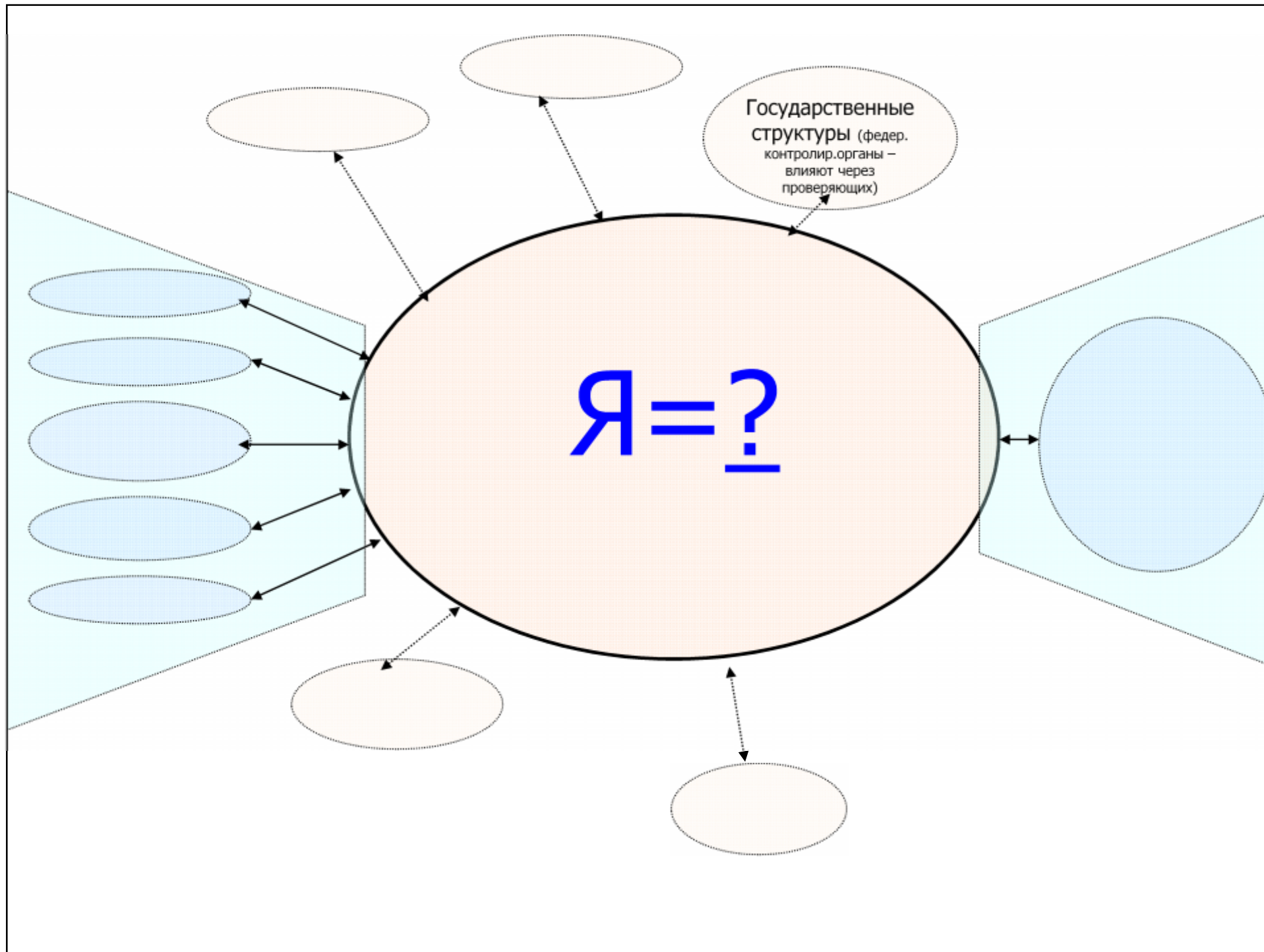
ДОМ, СЕМЬЯ

РАБОТА

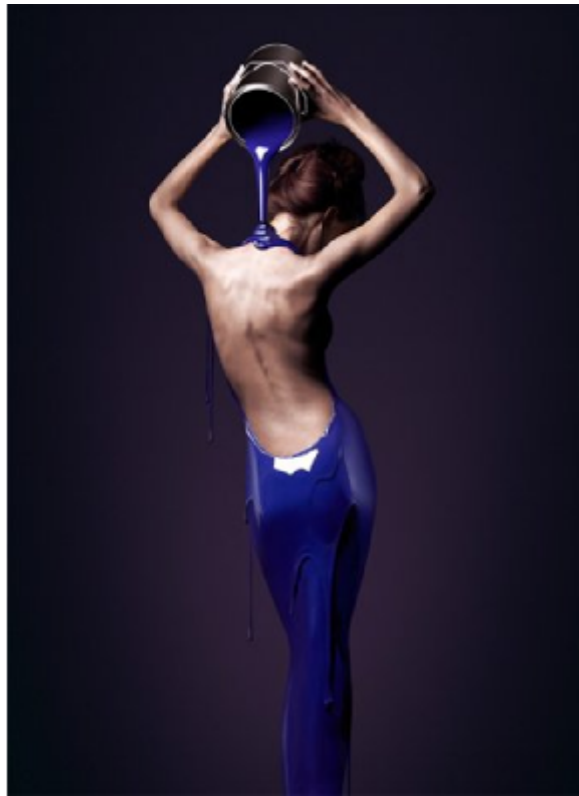
ДРУЗЬЯ

Заполняем рабочую тетрадь 1





Заполняем рабочую тетрадь 2





Предприятие

Штатная
единица

Штатная
единица

Штатная
единица

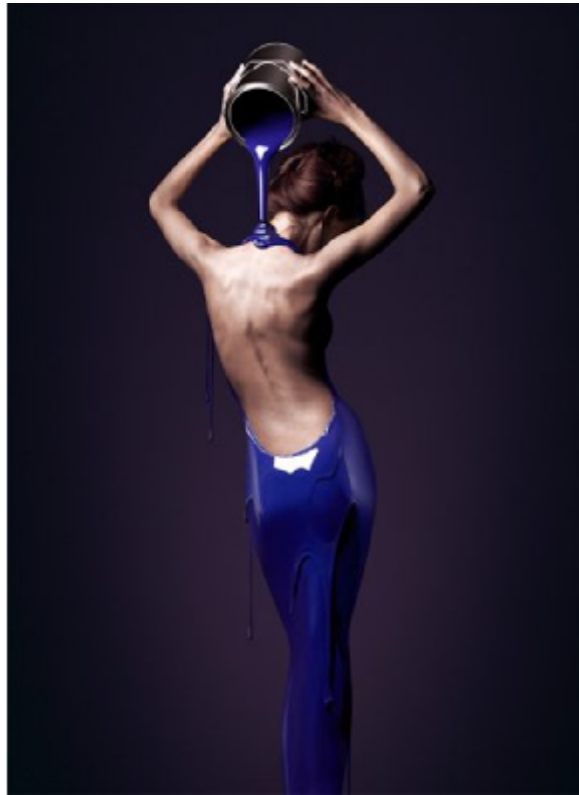
Штатная
единица

Штатная
единица

Штатная
единица

Штатная
единица

Заполняем рабочую тетрадь 3

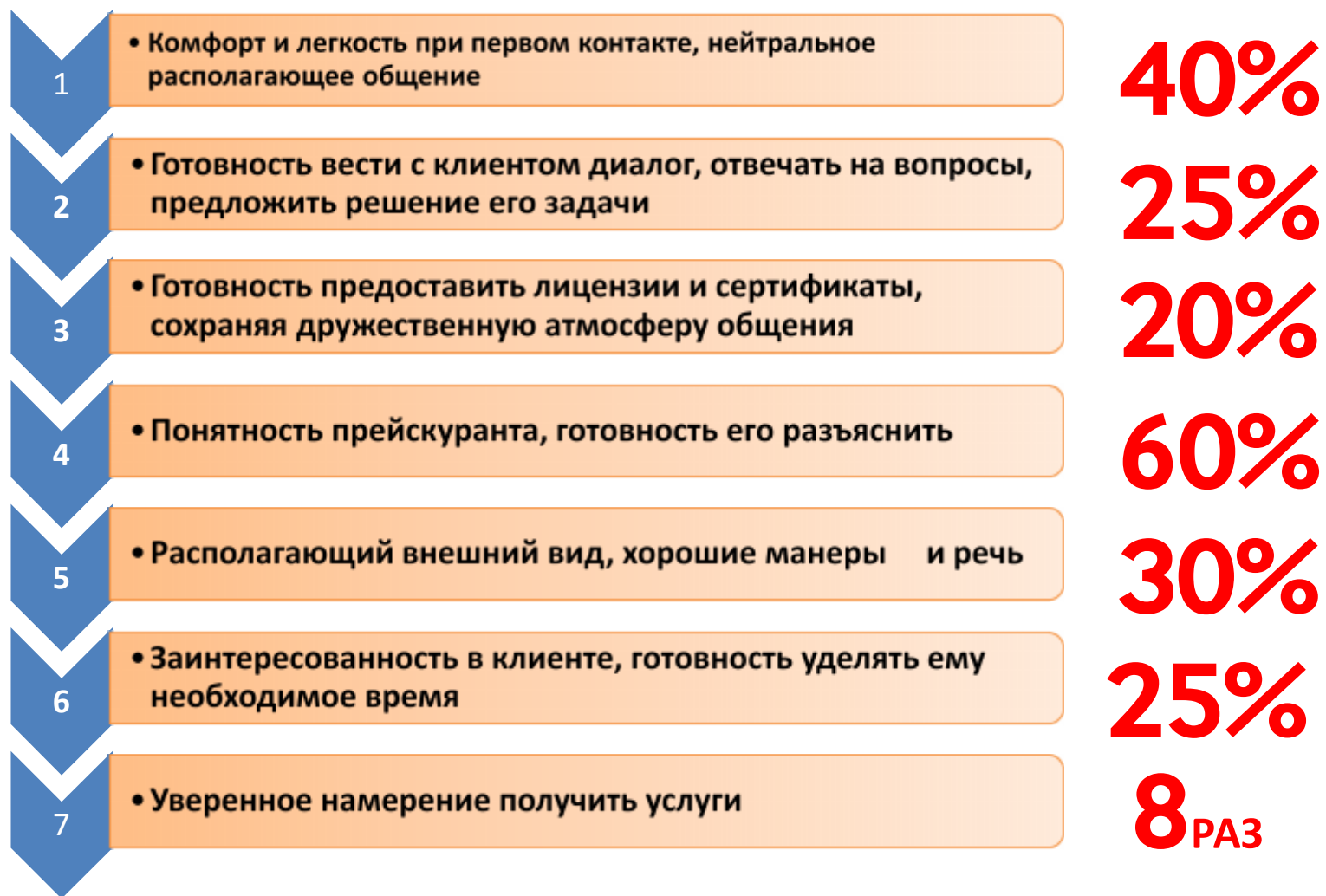




?

=

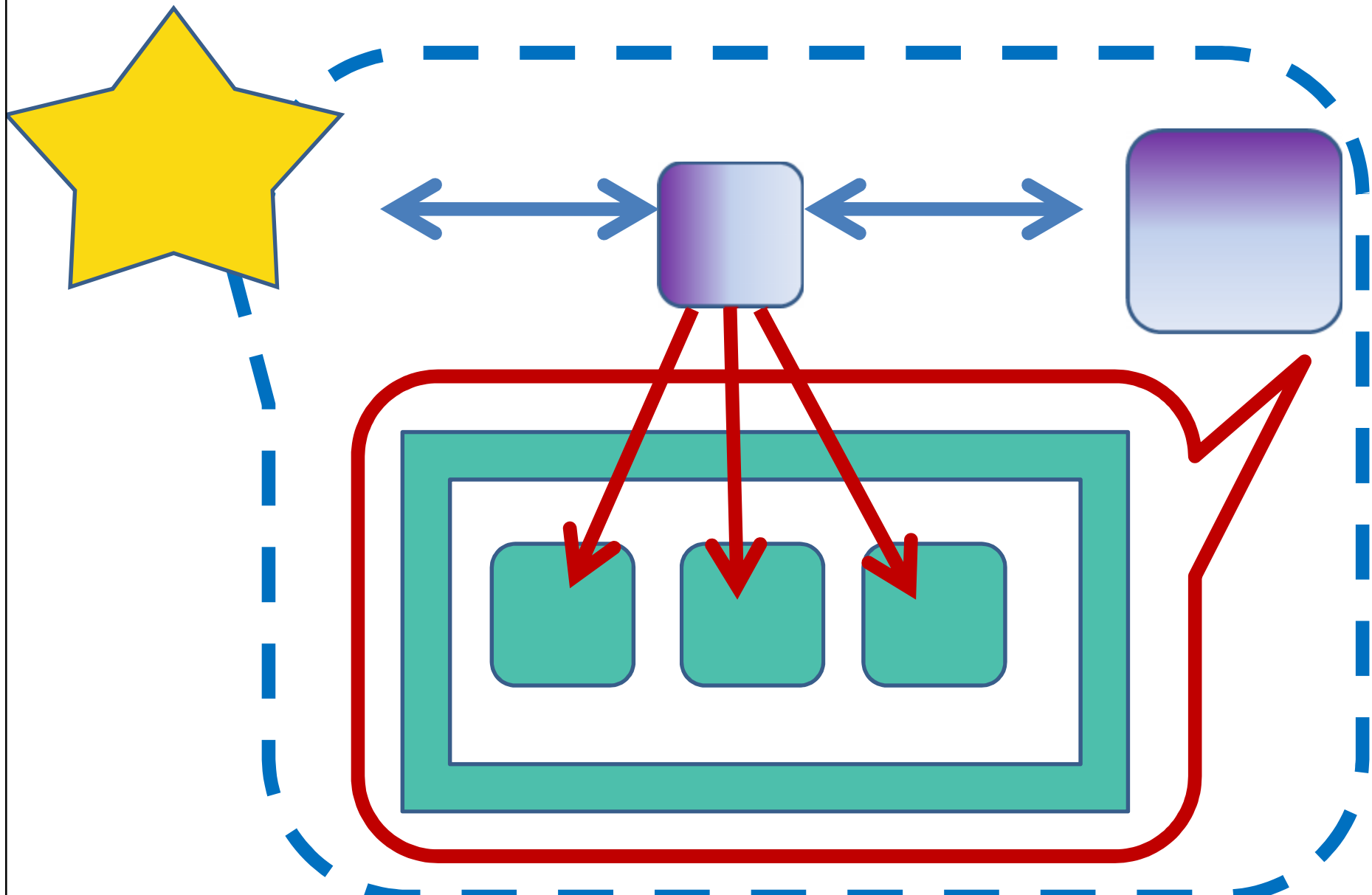




ISMC

Международное сообщество менеджеров и руководителей
социально ответственного бизнеса

Организация взаимодействия в процессе оказания услуги



Заполняем рабочую тетрадь 4



Функциональные обязанности администратора

- Проходить в установленном порядке периодические медицинские осмотры (наличие действующей санитарной книжки обязательно)
- Предоставлять клиентам достоверную и полную информацию о предоставляемых услугах всех подразделений компании.
- Принимать и оформлять оплату клиентов за услуги.
- Принимать звонки от потенциальных корпоративных и частных клиентов, информировать об услугах и ценах, бронировать заявки в компьютерной программе и на бумажных носителях.
- Отправлять электронные письма с коммерческими предложениями корпоративным клиентам с последующим телефонным звонком в фирму и отчетом о результатах отправленного предложения.

Функциональные обязанности администратора

- Вести базу постоянных клиентов, своевременно оповещать их о проводимых акциях, новинках, скидках по SMS или электронной почте (форму оповещения согласовывать с клиентом).
- Вести отчет по эффективности рекламы.
- Обеспечивать сотрудников оперативной информацией о заявках клиентов, об изменении или аннуляции в их графиках записи клиентов.
- Вести документы внутреннего учета и отчетности.
- Обеспечивать учет и контроль за товарно-материальными ценностями, над использованием расходных материалов и своевременно их заказывать.
- Строго соблюдать «Правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением финансово-кассовую дисциплину».
- Посещать производственные семинары, тренинги, мастер-классы по направлению руководителя компании

Функциональные обязанности администратора

- Повышать профессиональное мастерство на специальных курсах, тренингах, семинарах в свободное от работы время.
- Консультировать и обучать администраторов-стажеров, вводить на должность новых сотрудников.
- Выполнять отдельные служебные поручения руководителей с обязательным информированием об их исполнении.
- Принимать документы и заявления, кроме заказных писем и финансовых документов, передавать их на подпись руководителю.
- Незамедлительно сообщать о поступивших на имя руководителя документах.
- Информировать руководство в письменном виде о любых нетипичных случаях, возникших при работе с клиентами (недовольство, жалобы, несогласие с чем-либо и т.д.).

Функциональные обязанности администратора

- Незамедлительно ставить в известность ответственных лиц о любом нарушении на производстве.
- Незамедлительно сообщать руководству о визите представителей проверяющих инстанций и действовать согласно «Инструкции для сотрудников при проведении проверок государственного контроля».
- Соблюдать и контролировать сотрудников подразделения выполнению требований инструкций по охране труда, пожарной безопасности, эксплуатационной и другой нормативно-технической документации.
- Незамедлительно сообщать о неисправности противопожарных средств, электрооборудования, водопроводных сетей, отопления и канализации, состояния помещений, оборудования и инвентаря руководителю подразделения.
- Проверять качество уборки помещений, вносить соответствующие записи в Журнал качества уборки.

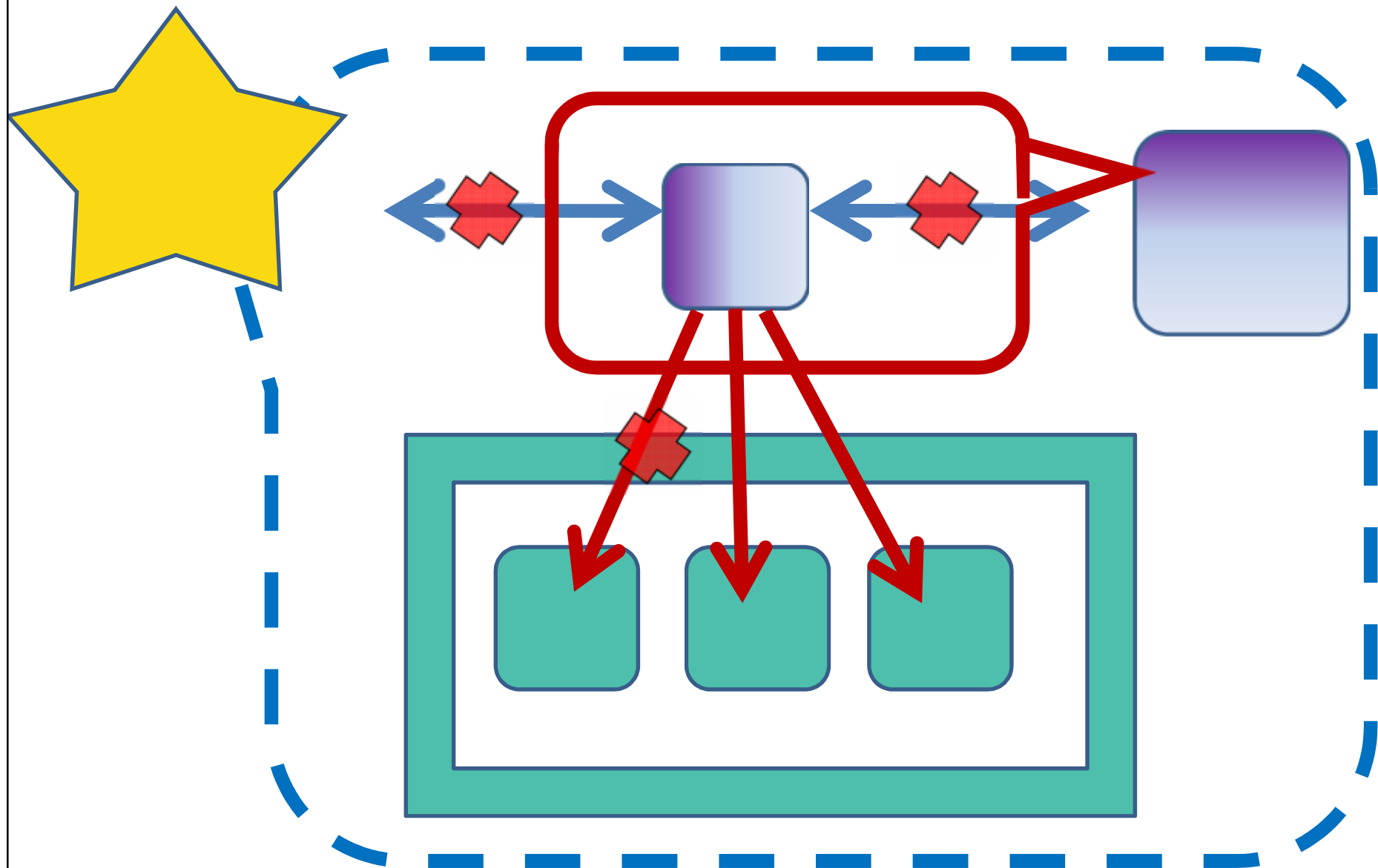
Функциональные обязанности администратора

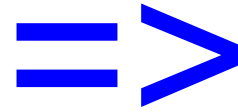
- Участвовать в генеральных уборках.
- Соблюдать и контролировать исполнение сотрудниками комплекса корпоративных правил, правил внутреннего трудового распорядка, трудовой и производственной дисциплины.
- Вести производственную деятельность согласно регламенту, принятому в компании
- Контролировать свой внешний вид и внешний вид сотрудников, соблюдать нормы личной гигиены согласно корпоративным правилам.
- Строить взаимоотношения с коллегами на доброжелательной основе, оказывать им необходимую поддержку и помощь.

Функциональные обязанности администратора

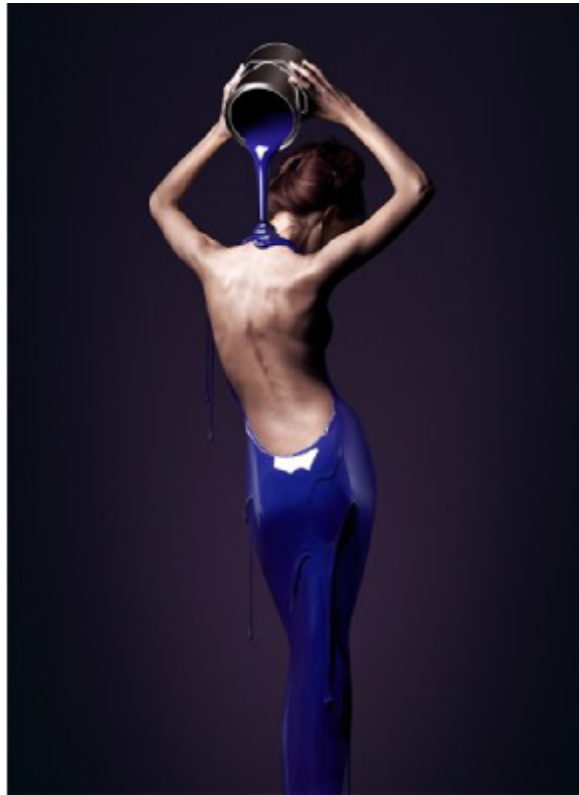
- Не разглашать сведения, составляющие коммерческую и служебную тайну.
- Не распространять сведения о частной жизни коллег по работе и других лиц, ставшие ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей.
- Не разглашать сведения о своей заработной плате и не обсуждать с коллегами вопросы оплаты труда.
- Не работать в аналогичной сфере деятельности на аналогичных должностях.
- Не обсуждать с клиентами вопросы и проблемы функционирования компании.
- Согласовывать с руководством любые изменения в своем рабочем графике и графике сотрудников подразделения.

Сбой в организация взаимодействия в процессе оказания услуги





Заполняем рабочую тетрадь 5



Ответственность администратора

- За не полное и не своевременное выполнение указаний и распоряжений руководства.
- За не выполнение возложенных задач и обязанностей и не должное использование, а также не использование прав предусмотренных настоящей должностной инструкцией.
- За некачественное оказание услуг и нанесение вреда здоровью.
- За нанесенный ущерб имиджу предприятия.
- За недостоверную информацию об ООО «ХХХ».
- За не обеспечение защиты информации, составляющей коммерческую или служебную тайну.
- За не соблюдение сохранности имущества, находящегося в пользовании.
- За неправильное использование предоставленных для работы материальных и технических средств.
- За не соблюдение техники безопасности, пожарной безопасности, правил производственной санитарии и гигиены.
- За не соблюдение трудовой дисциплины.
- За несоответствие оплаты за проведенную процедуру и времени выполнения процедуры.
- За неправильное оформление документов.
- За хранение неучтенных денежных средств.
- За не соблюдение «Правил эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением».

НЕБОЛЬШОЙ ПЕРЕРЫВ

www.ismss.ru

