Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчики**

Безбородова Александра Владимировна, ГБПОУ СО «Самарский многопрофильный колледж им. Бартенева В.В.»

Белякова Наталья Сергеевна, ГБУ ДПО Самарской области Центр профессионального образования

МДК.03.02 Основы маркетинга сферы услуг

Тема: Управленческие решения и коммуникации (Эффективное руководство)

Вы проходите практику в салоне красоты, куда хотели бы устроиться на работу после окончания колледжа. К вам обратились с просьбой подменить на день администратора салона. Вы согласились выполнить эту просьбу, но переживаете за то, насколько хорошо вы справитесь с обязанностями, а главное, как отнесутся опытные мастера к тому, что вам придется контролировать положение дел в салоне.

Прочитайте описание ситуации (источник 1). Изучите фрагмент должностной инструкции администратора (источник 2) и требования к уборке и дезинфекции помещений салона (источник 3).

**Спланируйте текущий контроль работы салона на 20 мая. Заполните таблицу: запишите, что именно и как вы будете контролировать.**

**Текущий контроль работы салона красоты**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Время | Предмет контроля | Способ контроля |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

*Источник 1*

***Описание ситуации***

Салон относится к сети салонов эконом-класса. Он расположен на первом этаже жилого дома (отдельный торцевой вход) в новом комплексе многоэтажных домов. Уборка всей придомовой территории осуществляется (не лучшим образом) управляющей компанией, обслуживающей многоквартирный дом в целом. Внутренние помещения салона в конце рабочего дня убирает внештатная уборщица. В течение дня мастера следят за порядком и проводят уборку самостоятельно.

Салон работает с 9:00 до 21:00. В свой рабочий день мастера обязаны находиться на рабочем месте с открытия и до закрытия салона, несмотря на наличие/отсутствие записи. Поскольку микрорайон новый, и инфраструктура в нем еще не очень развита, многие жители комплекса многоэтажных домов заходят в салон без записи, особенно в вечерние часы.

Оплата труда работников складывается из фиксированной ставки и премии за выполнение показателей (KPI). Закупка инструментов и расходных материалов ведется централизовано.

18 мая администратор салона почувствовала себя плохо, ушла в поликлинику и позвонила с информацией о том, что она на больничном. Следующий рабочий день у нее 20 мая, а второй администратор никак не может ее заменить. Менеджер сети салонов попросила вас отработать этот день в качестве администратора. Она вручила вам для ознакомления должностную инструкцию и предупредила, что нужно будет выполнять только текущие обязанности. Из периодически выполняемых обязанностей придется только принять средства для ухода за волосами, которые оплачены по безналичному расчету и будут доставлены представителем поставщика.

| Предварительная запись на 20.05.2020, среда | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **косметолог** | **ногтевой сервис** | **парикмахерский зал** | | | | **массажный кабинет** | **примечание** |
|  | Наталья | Анна | Юлия | Аркадий | Ирина | Дмитрий | |  |
| 9.00 |  |  | Сенчикова Юлия  (стрижка + укладка) | выходной |  |  | |  |
| 10.00 | Петрова Анна (п/к испанский массаж+ маска) |  |  |  | Никольская  Марина | |  |
| 11.00 |  | Карина  (безобрезной маникюр) |  |  |  | |  |
| 12.00 | Марина  (консультирование пиллинг) |  |  |  | Александр Павлович  п/к | |  |
| 13.00 |  | Светлана Ивановна  (покрытие гелем) | Регина п/к  (окрашивание + стрижка + укладка) |  |  | |  |
| 14.00 |  |  |  |  | Анна Николаевна  п/к | | доставка средств для волос |
| 15.00 | Регина п/к  (чистка + маска) | Стелла  (покрытие гелем) |  |  |  | |  |
| 16.00 | Отпросилась по семейным обстоятельствам |  |  |  |  | |  |
| 17.00 |  |  |  |  | |  |
| 18.00 |  | Жанна п/к  (окрашивание + стрижка + укладка) |  |  | |  |
| 19.00 |  |  |  | Петрова Ольга | |  |
| 20.00 |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |

*Источник 2*

## Должностная инструкция администратора салона красоты

### 1. Основные положения

1. Администратор салона красоты принимается на свою должность и освобождается от неё приказом директора фирмы, которой принадлежит салон.
2. Администратор салона красоты подчиняется управляющему сетью салонов.
3. В период отсутствия администратора салона красоты закреплённые за ним обязанности переходят к другому сотруднику, временно назначенному управляющему сетью салонов.

…

### 2. Функции

На администратора салона красоты возлагаются следующие функции:

1. Обеспечение для клиентов комфортной атмосферы и дружелюбного обслуживания, предотвращение и ликвидация конфликтных ситуаций.
2. Обеспечение оптимальной загрузки сотрудников салона.
3. Учет загрузки служащих и выполнения ими соответствующих KPI.
4. Участие в подборе необходимого персонала, а также в выработке мер по поощрению и наказанию работников салона.
5. Мониторинг ситуации с заказами клиентами услуг и их исполнением.
6. Оперативное разрешение возникающих в работе учреждения вопросов.
7. Консультирование клиентов по вопросам, касающимся оказываемых услуг.
8. Информирование посетителей о скидках, акциях, дополнительных услугах.
9. Обеспечение ведения необходимого документооборота. Ведение необходимой базы по клиентам.
10. Участие в разработке маркетинговых и рекламных мероприятий.
11. Мониторинг состояния салона и находящегося в нем оборудования на предмет соответствия требуемым параметрам, проверка наличия в доступном для клиентов месте книги жалоб и предложений.
12. Контроль за соответствующим оформлением витрин, рабочих мест, мест для ожидания клиентов, помещения предприятия в целом, за размещением, обновлением и состоянием рекламы.
13. Мониторинг состояния прилегающей территории.
14. Взаимодействие с посетителями по вопросам их удовлетворения качеством обслуживания, ценами, а также по ситуации с конкурирующими организациями.
15. Своевременное открытие предприятия и обеспечение своевременного доступа сотрудников во внутренние помещения.
16. Своевременное закрытие всех внутренних помещений предприятия и предприятия. Своевременная сдача помещения предприятия под охрану.
17. Участие в проведении положенных инвентаризационных мероприятий.
18. Обеспечение надлежащего состояния салона с точки зрения пожарной безопасности и соблюдения санитарно-гигиенических нормативов.
19. Отслеживание ситуации с текущими запасами и планируемыми закупками препаратов, инструментов, приспособлений; проверка их качества, сроков годности.
20. Проверка соответствия записей в журнале оказанных услуг и прохождения оплаты услуги через кассу.

### 3. Ответственность

Администратор салона красоты может нести ответственность в следующих ситуациях:

1. За ущерб, который был получен салоном из-за некомпетентных действий, - в соответствии с разделами профильного законодательства.
2. За нарушения законов, нормативов, правил - в соответствии с параметрами, заданными в уголовном, трудовом и административном праве.
3. За невыполнение обязанностей, закреплённых в трудовом договоре и данной инструкции, - в соответствии с положениями трудового законодательства.

### 4. Права

Администратор салона красоты наделен следующими правами:

1. Осуществлять координацию деятельности мастеров салона и других служащих.
2. Подписывать документы в зоне своей ответственности.
3. Представлять салон в ходе общения с посетителями и другими лицами в пределах своей ответственности.
4. Требовать от сотрудников принятия оперативных мер по устранению выявленных недостатков.

*Источник 3*

**Требования СанПиН 2.1.2.2631-10   
к уборке и дезинфекции помещений салонов красоты**

В салонах красоты, парикмахерских и косметических кабинетах осуществляется профилактическая дезинфекция. Обработке подвергаются полы, стены, а также мебель, оборудование, белье, инструменты;

Влажная ежедневная уборка проводится, минимум, 2 раза в день: один раз в течение дня и один - в конце рабочей смены. Для процесса применяются комбинированные средства, которые сочетают в себе и моющие, и дезинфицирующие свойства. Ежедневная уборка включает удаление пыли с подоконников, стеллажей, полок, столов; протирание мебели, оборудования; мытье зеркал; мытье пола.

Генеральная уборка проводится не реже 1 раза в неделю. В это время выполняется полная влажная обработка стен, полов, плинтусов, дверей, окон и оборудования. Выполнение генеральной уборки фиксируется в специальном журнале.

Инвентарь для проведения уборки должен быть раздельным: отдельно для основных помещений и кабинетов; отдельно для подсобных помещений; отдельно для санузла. Каждый инструмент - таз, ведро, швабра, должны быть промаркированы.

В парикмахерских залах остриженные волосы собираются в закрывающийся совок после чего пересыпаются в пластиковые или бумажные мешки. Выбрасываются волосы вместе с бытовыми отходами.

Во время обслуживания клиента используется только чистое белье, полотенца, салфетки. Можно поменять многоразовые изделия на одноразовые, которые после использования утилизируются; если используется многоразовое белье, то после каждого использования оно стирается.

Во время педикюра используется подушка под ногу с моющейся клеенчатой поверхностью - она обрабатывается после процедуры ветошью в дезрастворе. Вместо этого можно использовать одноразовые чехлы - они обработке не подвергаются и утилизируются после процедуры.

*Использованы материалы источников:*

[*https://assistentus.ru/forma/dolzhnostnaya-instrukciya-administratora-salona-krasoty/*](https://assistentus.ru/forma/dolzhnostnaya-instrukciya-administratora-salona-krasoty/)*;*

[*https://nails-mag.ru/biznes/uborka-salona/*](https://nails-mag.ru/biznes/uborka-salona/)

Инструмент проверки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Время | Предмет контроля | Способ контроля |
| Задано время не позднее 8:50 | Явка \ присутствие мастеров | Визуально |
| Задано время в диапазоне 8:30-10:00 | Состояние \ чистота прилегающей территории | Визуально |
| 14:00 | Соответствие количества и наименований доставленных средств заказу \ накладной.  Срок годности заказанных средств | Сверка с накладной \ заказом  Чтение информации на упаковке |
| Задано время в диапазоне 13:30-15:30 | Проведение ежедневной влажной уборки | Визуально |
| 16:00 | Соответствия записей в журнале оказанных косметологом услуг и прохождения оплаты услуги через кассу | Сверка документов |
| Задано время в диапазоне 20:30 - 20:50 | Соответствия записей в журнале оказанных услуг и прохождения оплаты услуги через кассу | Сверка документов |
| Задано время в диапазоне 20:45 - 21:15 | Проведение ежедневной влажной уборки \ состояние рабочих мест | Визуально |

|  |  |
| --- | --- |
| За каждый верно названный предмет контроля | 1 балл |
| *Максимально* | *7 баллов* |
| За каждый предмет контроля, снабженный указанием на верные время и способ контроля | 1 балл |
| *Максимально* | *7 баллов* |
| ***Максимальный балл*** | ***14 баллов*** |