

УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ДПО УЦ

«Учебный Центр АЛЛА-БЕЛЛА»



В.Н. Бейник

01 ноября 2024 года

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

**ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ
ПО ПРОГРАММЕ**

**«ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО
ПЕРСОНАЛА САЛОНА ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ»**

**г. Краснодар
2024 год**

Содержание

1	Общая характеристика образовательной программы	3
2	Планируемые результаты обучения	4
3	Учебный план и календарный график программы	4
4	Формирование результатов освоения программы	5
5	Учебно-тематический план и содержание программы	6
6	Условия реализации программы	11
7	Информационное обеспечение обучения	12
8	Критерии оценивания знаний и умений	13
9	Контрольно-оценочные материалы	15

1. Общая характеристика образовательной программы

Программа повышения квалификации управленческого персонала парикмахерских услуг разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Программа рассчитана на управляющих, администраторов, менеджеров салонов парикмахерских услуг.

Цель изучения программы: повышение квалификации специалистов для ведения профессиональной деятельности в области сферы обслуживания, формирования концепции кадровой политики и стратегии развития салонов красоты.

Задачи обучения: обновление и расширение профессиональных знаний и умений по наиболее актуальным направлениям совершенствования и развития системы парикмахерских услуг, стимулирование творческого роста, профессиональной культуры:

Программа состоит из 6 разделов, рассчитана на 44 часа, из которых 32 часа лекционных и 8 часов практических занятий, 4 часа отводится на итоговую аттестацию в форме экзамена.

Форма обучения – очная.

Требования к результатам освоения программы сформированы на основе квалификационных требований, предъявляемых к управленческому персоналу. В требованиях к результатам освоения программы описываются требования к умениям, приобретаемым в ходе освоения рабочей программы, указываются усваиваемые знания, на базе которых формируются умения и приобретаются практические навыки профессиональной деятельности.

Структура и содержание программы представлены требованиями к специальной подготовке обучающихся по программе повышения квалификации управленческого персонала парикмахерских услуг, учебно-тематическим планом и программой, требованиями к минимальному материально-техническому обеспечению реализации программы, информационным обеспечением обучения, критериями оценивания знаний и умений обучающихся.

В учебно-тематическом плане содержится перечень учебных разделов и тем с указанием объемов времени, отводимых на освоение разделов и тем, включая объемы времени, отводимые на теоретические и практические занятия, а также раскрывается рекомендуемая последовательность изучения разделов и тем, указывается распределение учебных часов по темам.

В программе приводится содержание учебных разделов и тем с учетом требований к результатам освоения в целом программы повышения

Освоение программы повышения квалификации управленческого персонала парикмахерских услуг завершается обязательной итоговой аттестацией в форме экзамена.

Проведение итоговой аттестации обучающихся осуществляется специально создаваемой аттестационной комиссией, которая назначается приказом руководителя АНО ДПО УЦ «Учебный Центр АЛЛА-БЕЛЛА».

Обучающимся, успешно окончившим курс обучения, выдаются документы, действительные на всей территории Российской Федерации:

– Удостоверение о повышении квалификации (форма определяется АНО ДПО УЦ «Учебный Центр АЛЛА-БЕЛЛА» самостоятельно).

2. Планируемые результаты обучения

В результате изучения программы повышения квалификации управленческого персонала салона парикмахерских услуг обучающиеся **должны знать:**

- изменения законодательства Российской Федерации, регламентирующие деятельность в сфере бытовых услуг населения;
- основы экономики, управления предприятием, менеджмента и маркетинга;
- правила предоставления парикмахерских, косметических и других сопутствующих услуг в Российской Федерации;
- основы психологии и конфликтологии применительно к обслуживанию клиентов;
- виды оказываемых салоном услуг;
- правила и методы организации процесса обслуживания клиентов;
- показатели качества продукции (услуги);
- понятие конкуренции на рынке услуг и ее роль;
- пути повышения качества услуг и обслуживания;
- актуальные тенденции и современные технологии в парикмахерском искусстве;
- современные направления моды в парикмахерском искусстве;
- законодательство о труде, основы организации труда работников, методы подбора, управления и развития персонала;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

В результате изучения программы повышения квалификации управленческого персонала салона парикмахерских услуг обучающиеся **должны уметь:**

- актуализировать свою профессиональную деятельность в соответствии с изменениями законодательства Российской Федерации в области бытовых услуг;
- анализировать рынок аналогичных услуг и прогнозировать спрос на услуги;
- в соответствии с запланированными показателями ставить задачи подчиненным и контролировать их выполнение;
- планировать бюджет салона парикмахерских услуг;
- организовать работу с поставщиками;
- организовать процессы подбора кадров, обучения, развития и управления персоналом;
- самостоятельно анализировать и изучать новые виды парикмахерских услуг и тенденций моды, используя различные источники профессиональной информации;
- применять новые виды услуг в парикмахерском искусстве;
- осуществлять контроль качества выполняемых видов парикмахерских услуг.

3. Учебный план и календарный график программы повышения квалификации управленческого персонала парикмахерских услуг

№п/п	Наименование разделов	Всего часов	В том числе	
			лекции	практические занятия
1.	Законодательная база в сфере бытовых услуг населения	4	4	-
2.	Управление персоналом	8	6	2
3.	Психология управления	10	6	4
4.	Продажи услуг и товаров	6	4	2
5.	Внедрение новых технологий	4	4	-

	и тенденции моды			
6.	Порядок учета на предприятиях индустрии красоты	4	4	-
7.	Охрана труда	4	4	-
8.	Итоговая аттестация	4	4	-
	ИТОГО:	44	36	8

Календарный учебный график

№	Наименование дисциплин	Часов по плану	Учебные дни										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Законодательная база в сфере бытовых услуг населения	4	4										
2.	Управление персоналом	8		4	4								
3.	Психология управления	10				4	4	2					
4.	Продажи услуг и товаров	6						2	4				
5.	Внедрение новых технологий и тенденции моды	4								4			
6.	Порядок учета на предприятиях индустрии красоты	4									4		
7.	Охрана труда	4										4	
	Экзамен	4											4
	Всего	44											

4. Формирование результатов освоения программы

Обучающийся, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

ПК 1. Способность проводить отбор кадров и адаптацию персонала салона парикмахерских услуг

ПК 2. Способность разрабатывать и внедрять программы мотивации, стимулирования и обучения персонала салона парикмахерских услуг

ПК 3. Способность разрабатывать и внедрять стратегию развития салона парикмахерских услуг

ПК 4. Способность проводить диагностику существующей системы продаж и конструировать новые рабочие инструменты для отдела продаж

5. Учебно-тематический план и содержание программы повышения квалификации управленческого персонала салона парикмахерских услуг

№п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	В том числе	
			теоретические	практические
1.	Законодательная база в сфере бытовых услуг населения	4	4	-
1.1.	Изменения в законодательной базе в сфере бытовых услуг населения	2	2	-
1.2.	Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц салона парикмахерских услуг	2	2	-
2.	Управление персоналом	8	6	2
2.1.	Стратегии развития организации и корпоративная культура	2	2	-
2.2.	Отбор кадров и адаптация персонала организации	2	1	1
2.3.	Мотивация, стимулирование и обучение персонала	2	1	1
2.4.	Аудит системы управления персоналом организации	2	2	-
3.	Психология управления	10	6	4
3.1.	Этическая и эстетическая культура	2	2	-
3.2.	Психологические аспекты взаимоотношения с работниками салона и клиентами	4	2	2
3.3.	Гармонизации социально-психологического климата	4	2	2
4.	Продажи услуг и товаров	6	4	2
4.1.	Тенденции и перспективы развития парикмахерского и косметического бизнеса	2	2	-
4.2.	Диагностика существующей системы продаж и конструирование новых рабочих инструментов для отдела продаж	4	2	2
5.	Внедрение новых технологий и тенденции моды	4	4	-
5.1.	Современные тенденции моды в парикмахерском искусстве	2	2	-
5.2.	Современные	2	2	-

	направления развития технологий в парикмахерском искусстве			
6.	Порядок учета на предприятиях индустрии красоты	4	4	-
6.1.	Различные виды учета и учетные формы	2	2	-
6.2.	Правила учета услуг, товаров и продаж	2	2	-
7.	Охрана труда	4	4	-
7.1.	Организация технологии безопасности рабочего места со стороны работодателя	2	2	-
7.2.	Организация технологии безопасности рабочего места со стороны работника	2	2	-
8.	Экзамен	4	4	-
	ИТОГО:	44	36	8

Раздел 1. Законодательная база в сфере бытовых услуг населения

Тема 1.1. Изменения в законодательной базе бытовых услуг населения

Гражданский и Трудовой кодекс РФ. Законодательные акты о защите прав потребителей. Порядок лицензирования и сертификация услуг салона. Стандартизация в сфере бытовых услуг и показатели качества услуг. Сертификация бытовых услуг. Требования СанПиНа, Роспотребнадзора и Пожнадзора. Взаимодействие с органами контроля. Современные требования государственной инспекции труда к кадровым документам. Проблемы трудовых отношений. Разрешение индивидуальных трудовых споров. Анализ судебной практики по трудовым спорам.

Тема 1.2. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц салона парикмахерских услуг

Устав, штатное расписание, локальные акты, должностные инструкции, договоры, регламенты, их назначение и основные виды. Порядок составления, принятия, изменения.

Раздел 2. Управление персоналом

Тема 2.1. Стратегии развития организации и корпоративная культура

Выбор стратегии развития салона. Соотношение долгосрочного планирования, стратегического планирования и стратегического управления. Психологический климат и моральный дух организации. Понятие организационной культуры. Структура организационной культуры. Содержание уровней организационной культуры. Стандартизация и регламентация деятельности. Воздействие факторов внешней среды. Внутренние переменные организации (цели, структура, задачи, технология, люди) в контексте выбранной корпоративной культуры. Организация как динамичная развивающаяся система. Жизненные циклы и стадии развития организации. Приоритетные задачи менеджмента на каждой стадии развития организации. Потребности в проведении организационных изменений. Закономерности трансформации организационных культур. Роли и функции агентов перемен. Методы преодоления сопротивления персонала. Оценка эффективности результатов программы организационного развития.

Тема 2.2. Отбор кадров и адаптация персонала организации

Анализ кадровой ситуации на рынке труда в отрасли и в регионе. Стратегии подбора персонала. Современные технологии подбора персонала. Этапы кадрового аудита. Процедура конкурсного отбора. Отборочные собеседования: подходы, методы, постановка вопросов. Виды интервью. Принятие решения о найме/отказе кандидату. Введение в организацию. Управление адаптацией. Формы и виды адаптации, оценка результатов адаптации. Алгоритм обратной связи.

Практическое занятие: Оценочное интервью при приеме сотрудников на работу.

Тема 2.3. Мотивация, стимулирование и обучение персонала

Классические подходы к мотивации персонала и инновационные системы стимулирования труда. Психологический подход к развитию личности работника как мотивационный фактор. Основные понятия и теории мотивации. Модели мотивации. Разработка и внедрение системы мотивации. Диагностика существующей системы мотивации. Ключевые показатели эффективности, целесообразность их использования. Разработка структуры компенсационного пакета. Процедура мониторинга и оценки эффективности новой системы мотивации. Система оплаты труда в организации. Методы нематериальной мотивации труда. Система обучения персонала. Профессиональное обучение, его методы. Особенности обучения на рабочем месте. Типы планов развития работников и их характеристика. Роль и задачи кадровой службы в процессе организации обучения и повышения квалификации персонала. Планирование трудовой карьеры. Формирование кадрового резерва.

Практическое занятие: Материальные и нематериальные стимулы мотивации труда.

Тема 2.4. Аудит системы управления персоналом организации

Современные технологии оценки и развития персонала. Оценка соответствия кадрового потенциала организации ее целям и стратегии развития, степени готовности организации к изменениям. Узкие места кадрового и квалификационного потенциала организации. Аудит отбора и адаптации персонала. Аудит системы вознаграждения персонала организации. Аудит системы аттестации в организации. Аудит обучения в организации. Аудит высвобождения персонала.

Раздел 3. Психология управления

Тема 3.1. Этическая и эстетическая культура

Этика. Мораль. Нравственность. Профессиональная этика. Культура речи; речевой этикет. Техника речи. Виды общения. Эстетика. Сферы эстетической культуры. Эстетические чувства. Эстетическая способность. Эстетическая потребность. Эстетические требования к внешнему облику человека. Роль искусства в формировании общей культуры человека. Правила обслуживания на предприятиях сферы услуг. Культура обслуживания. Организационная культура.

Тема 3.2. Психологические аспекты взаимоотношения с работниками салона и клиентами

Коллектив как группа. Влияние групповых процессов на производственную деятельность. Природа лидерства. Стили руководства. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров. Определение оптимального стиля руководства.

Корпоративная культура. Методы и приемы эффективного общения на индивидуальном уровне. Барьеры общения. Механизмы влияния на поведение людей. Разные формы передачи и восприятия информации. Поведение в конфликтной ситуации. Мотивы и ценности. Преграды и фрустрации. Интрапсихические и защитные механизмы. Эмоции и внутренние переживания. Поведенческие проявления и характерологические особенности. Устойчивые и рефлексивно-ситуативные черты личности. Самосознание, самоотношение, самооценка и самоконтроль. Типы клиентов. Правила общения с клиентами. Эффективные коммуникации с клиентом. Психология делового контакта. Первичная диагностика психологического типа клиента в разговоре (боец, аналитик, деятель, фантазер). Формирование контекста встречи или телефонного звонка. Установление положительного контакта. Подстройка и ведение. Ясная презентация того, что мы продаем. Осознание клиентом пользы от покупки и использования товара или услуги. Вход и удержание «ресурсного состояния» для решения поставленных задач. Логика переговоров с клиентом на встрече и по телефону. Стратегия переговоров: личные, деловые, позиционные, управленческие. Переговорные позиции. Отделение «пустого» от «полного». Выявление скрытых мотивов собеседника. Система последовательных вопросов. Как продать через вопрос. Как выявить потребности и опасения у клиента. Повышение точности формулировок в разговоре с клиентом. Вопрос-уточнение-пересказ. Работа с возражениями клиента. Истинные и ложные возражения. Как обойти отговорки.

Практическое занятие: Составление плана проведения совещания, плана общения на ресепшене и плана общения администратора салона с клиентами.

Тема 3.3. Гармонизации социально-психологического климата

Природа конфликтов. Система разрешения конфликтов. Управление конфликтами. Урегулирование «неразрешимых» конфликтов. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технических мероприятий. Решение конфликтных ситуаций – как специфика деятельности руководителя.

Практическое занятие: Решение ситуационных задач по предупреждению возникновения конфликтных ситуаций с клиентами. Работа с недовольным клиентом, работа с крупным клиентом, работа с неуверенным клиентом, работа с очередью.

Раздел 4. Продажи услуг и товаров

Тема 4.1. Тенденции и перспективы развития парикмахерского и косметического бизнеса

Тенденции и перспективы развития парикмахерского и косметического бизнеса в России. Мировой опыт развития салонов красоты. Позиционирование салона. Имидж салона. Ценообразование как элемент маркетинговой политики салонов. Техника ценообразования в салонах красоты. Продвижение услуг салонов красоты. Маркетинговый и конкурентный анализ. Оценка рентабельности инвестиций. Изучение спроса. Формирование спроса. Удовлетворение спроса. Акции как основной элемент работы с клиентами. Анализ рекламы салона. Формирование интерьера салона. Оснащение косметическими линиями и препаратами. Реклама товаров и услуг. Прогрессивные формы рекламы. Сайт организации. Конкуренты. Формирование клиентской базы. Техника продаж в салоне. Этапы. Приемы. Золотые правила успешных продаж. Выявление, освоение и закрепление знаний и возможностей администратора в области успешных продаж.

Тема 4.2. Диагностика существующей системы продаж и конструирование новых, рабочих инструментов для отдела продаж

Поиск возможностей и ограничений. Анализ существующей продуктовой линейки: выявление перспективных и бесперспективных направлений. Анализ конкурентов: сильные и слабые стороны конкурентов. Анализ системы привлечения новых клиентов: оценка существующих каналов привлечения и выявление новых. Анализ системы продаж: оценка существующей системы и выявление ограничений. Перевод выявленных проблем проблемы в задачи. Проектирование продуктовой линейки: улучшение существующих продуктов и услуг и формирование новых. Проектирование системы привлечения новых клиентов: определение целевых клиентов, каналов привлечения, формирование презентации и маркетинговых пакетов, проработка методов поиска клиентов. Проектирование системы продаж: улучшение «воронки продаж», улучшение навыков людей, совершенствование системы управления и отчетности.

Практическое занятие: Проектирование продуктовой линейки: улучшение существующих продуктов и услуг и формирование новых.

Раздел 5.1. Внедрение новых технологий и тенденции моды

Тема 5.1. Современные тенденции моды в парикмахерском искусстве

Актуальные тенденции и современные технологии в парикмахерском искусстве.

Зависимость развития моды и новых технологий в области парикмахерского искусства

Анализ тенденций моды за последние 5 лет. Понятие «Тренд вижн» и его значение в работе современного парикмахера. Направление моды (тенденции) в парикмахерском искусстве на текущий год.

Тема 5.2. Современные направления развития технологий в парикмахерском искусстве

Обзор технологий современных международных школ парикмахерского искусства.

Новые инструменты для парикмахерских работ. Виды парикмахерских работ: стрижки, укладки, окраски, новые технологии их выполнения с применением новых инструментов.

Раздел 6. Порядок учета на предприятиях индустрии красоты

Тема 6.1. Различные виды учета и учетные формы

Особенности бухгалтерского учёта в салонах красоты и парикмахерских. Особенности бухгалтерского учета и анализа в сфере услуг.

Информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

Компьютеризация салонов красоты - современные тенденции учета и контроля.

1С: Предприятие», конфигурация «Ваш салон».

Тема 6.2. Правила учета услуг, товаров и продаж

Порядок организации учета в салоне парикмахерских услуг.

Бланки строгой отчётности БО-11(01) и БО-11(02), утверждённые Минфином России. Форма БО-11(01) «Листок учета выработки» (код формы по ОКУД 0790030) - учет услуг парикмахерских по каждому исполнителю мужского и женского залов, косметических, маникюрных и педикюрных кабинетов. Форма БО-11(02) «Талон». Листок учета выработки каждого мастера. Использование кассового аппарата.

Акт о приёмке-передаче объекта основных средств форма № ОС-1.

Счет 10 «Материалы». Счет 90 «Продажи».

Списание израсходованных материалов. Отчет кассира.

Калькулирование себестоимости единицы услуг. Калькуляционные карты на отдельные виды услуг. Реквизиты калькуляционной карты.

Раздел 7. Охрана труда

Тема 7.1. Организация технологии безопасности рабочего места со стороны работодателя

Наличие локальных актов и обученных ответственных лиц по охране труда и противопожарной безопасности. Требования к устройству и оборудованию помещений. Требования к внутренней отделке помещений. Требования к водоснабжению и канализации. Требования к отоплению, вентиляции и обеспечению воздухообмена. Требования к искусственному и естественному освещению. Требования к условиям труда и отдыха персонала. Инструктажи по охране труда.

Тема 7.2. Организация технологии безопасности рабочего места со стороны работника

Соблюдение действующих в организации правила внутреннего трудового распорядка, графика работы, режима труда и отдыха. Опасные и вредные производственные факторы: подвижные части электроинструмента; повышенная температура воздуха вследствие работы тепловых приборов, фенов, сушуаров, компрессников и др.; повышенная подвижность воздуха; повышенное значение напряжения в электрической цепи; недостаточная освещенность рабочей зоны; острые кромки режущего инструмента; напряжение кистей и пальцев рук; длительные статические физические перегрузки (поза «стоя»); химические факторы (хлор, озон, пыль волос, синтетические моющие средства, тиогликолевая кислота, парафенилдиамин (урсол) и др.). Специальная одежда и другие средства индивидуальной защиты, предусмотренные типовыми отраслевыми нормами. Требования охраны труда перед началом работы. Требования охраны труда во время работы. Требования охраны труда в аварийных ситуациях. Требования охраны труда по окончании работы.

6. Условия реализации программы

6.1. Требования к организации учебного процесса

Учет посещаемости занятий, успеваемости и пройденных тем ведется преподавателями в соответствующей учетной документации.

Обучение включает лекционные и практические занятия.

Продолжительность учебного часа лекционных и практических занятий – 1 академический час (45 минут). Допускается спаривание занятий, но не более двух академических часов.

6.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета со следующим оборудованием:

- автоматизированное рабочее место преподавателя – 1 шт;
- учебный компьютер – 1 шт. с необходимым программным обеспечением (лицензионное программное обеспечение: Microsoft Windows 10 Professional; Microsoft Office 2010; Kaspersky Antivirus);
- принтер (МФУ) HP LaserJet Pro 400 M401 - 1 шт.
- проектор Acer X1328WH – 1 шт;
- проекционный экран -1 шт;
- стол ученический 10 шт;
- стул ученический – 10 шт;

- доска магнитно-маркерная – 1 шт;
- колонки для компьютера Defender SPK-22, 4 Вт , с питанием от USB – 2 шт;
- Wi-Fi роутер Xiaomi Mi Wi-Fi Router 4C CN – 1 шт

6.3. Требования к кадровому обеспечению образовательного процесса

Преподаватели должны иметь высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету.

Преподаватели должны проходить повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года.

7. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Базаров Т. Психология управления персоналом. Теория и практика. Учебник. Юрайт, М., 2024.
2. Гутыря Л. Г. Парикмахерское искусство. Ростов-на-Дону, Феникс, 2023.
3. Деловой Этикет: необходимый минимум для современного человека. Т.В. Белоусова. Москва, Издательство АСТ 2021.
4. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие. Т.В. Кугушева. Ростов н/Д. Феникс 2020.
5. Ивановская Л., Е. Митрофанова, В. Свистунов. Организация, нормирование и регламентация труда персонала. Учебно - практическое пособие. Проспект, М., 2023.
6. Колесникова О. Основы колористики. Блондирование и тонирование. М., АСТ, 2023.
7. Королева С.И. Моделирование причесок различного назначения с учетом актуальных тенденций моды. М., Академия, 2017.
8. Смирнова И.В. Парикмахерское искусство. Ростов-на-Дону, Феникс, 2024.
9. Тундалева И.С. Основы парикмахерского дела. Ростов-на-Дону, Феникс, 2022.
10. Туналева И.С. Санитария и гигиена парикмахерских услуг. М., Инфра-М, 2023.
11. Одиноква Ю.И., Черниченко Т.А. Технология парикмахерских работ. М., Академия, 2005.
12. Раков А.В.. Стандартизация и сертификация в сфере услуг, -М.: Академия, 2019.
13. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. — 4-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2023.

Периодические издания:

1. Профессиональные журналы:
2. Журнал «Долорес» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://iddolores.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
3. Журнал HAIRS[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hairs.su/>, свободный. – Загл. с экрана.
4. Журнал «Youprofessional»[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.youprof.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
5. Журнал «Coiffure» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.coiffuredeparis.ru/> , свободный. – Загл. с экрана. Журнал «Стильные прически» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prichesky.ru/index.php?start=5> , свободный. – Загл. с экрана.
6. Журнал «Салон красоты» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.salonkrasoty.com/> , свободный. – Загл. с экрана.

7. Журнал «Парикмахер, стилист, визажист» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://panor.ru/journals/psv/>, свободный. – Загл. с экрана.
8. Сборник журналов: «SALON International», «Парикмахер, стилист, визажист», «ABC MAGAZINE» и др., [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hair-club.ru/>, Загл. с экрана.

Каталоги:

1. Каталог парикмахерских инструментов. Фирма «Золингер» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.solinger.ru/index.html>, свободный. – Загл. с экрана.
2. Каталог парикмахерских инструментов. Фирма «Хитек», [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.hitekgroup.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
3. Каталог парикмахера [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.haircity.ru/>, [Электронный ресурс]. – Режим доступа:
4. Каталог парикмахера. Мастер-классы, [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://allnice.ru/readingroom/class/profy/hairstylist> - свободный. – Загл. с экрана.
5. Каталог парикмахера. Мастер-классы по окрашиванию волос, [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://devishnik.at.ua/publ/13> свободный. – Загл. с экрана.
6. Каталог фирмы препаратов для ухода за волосами «Эстель» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.karamel-shop.ru/category_47.html, свободный. – Загл. с экрана. <http://devishnik.at.ua/publ/13>
7. Каталог парикмахерских инструментов. Фирма «Галсер» [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.exroweb.ru/160772.html>, свободный. – Загл. с экрана.
8. Каталог парикмахера. Международные мастер-классы по окрашиванию и стрижкам волос, [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://www.hair.tv/>, свободный. – Загл. с экрана.

Интернет-ресурсы:

1. Социальная сеть для парикмахеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: parikmaherskaya.ru, свободный. – Загл. с экрана.
2. Ошибки при окрашивании волос [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://beauty.passion.ru/l.php/10-osnovnyh-oshibok-pri-okrashivanii-volos.htm>, свободный. – Загл. с экрана.
3. Современные тенденции в окрашивании волос [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.wella.com/ru-RU/home-pro.aspx>, свободный. – Загл. с экрана.
4. Инструменты парикмахера [Электронный ресурс]. – Режим доступа: haircut.nm.ru, свободный. – Загл. с экрана.
5. Форум парикмахеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: parikmaher.parikmag.ru, свободный. – Загл. с экрана.
6. Каталог профессиональной косметики Londa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.professional.londa.ru/products/color/index.php>, свободный. – Загл. с экрана.
7. Профессиональный клуб парикмахеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hair-club.ru/> свободный. – Загл. с экрана.

8. Критерии оценивания знаний и умений по программе

8.1. Критерии оценки полученных знаний и эффективности учебной программы по устным ответам на контрольные вопросы (текущая успеваемость)

Оценка 5 («отлично») выставляется при условии точного и полного ответа на вопрос и ответа на дополнительные вопросы. При этом учитывается не только объем ответа, но и умение обучающегося профессионально аргументировано излагать материал,

иллюстрировать теоретические выводы примерами на практике. При изложении материала также оценивается умение строить логическое умозаключение.

Оценка 4 («хорошо») выставляется при условии правильного ответа на вопрос, но при незначительных неточностях ответа, которые обучающийся восполняет, отвечая на дополнительные вопросы преподавателя, что позволяет восстановить целостную картину ответа.

Оценка 3 («удовлетворительно») выставляется при условии в основном правильного ответа на поставленные вопросы, но неспособности обучающегося ответить на дополнительные вопросы, нечеткости ответа.

Оценка 2 («неудовлетворительно») выставляется при условии неправильного ответа на поставленный вопрос, за несамостоятельную подготовку к ответу.

Оценка 1 («плохо») выставляется, за отказ от ответа по причине незнания вопроса.

8.2. Критерии оценки полученных знаний и эффективности учебной программы по ответам на контрольные вопросы в форме экзамена

Экзаменационный билет состоит из трех вопросов. Вопросы, включенные в зачетный билет, позволяют оценить знания обучающихся в области:

- изменений законодательства Российской Федерации, регламентирующих деятельность в сфере бытовых услуг населения;
- основ экономики, управления предприятием, менеджмента и маркетинга;
- правил предоставления парикмахерских, косметических и других сопутствующих услуг в Российской Федерации;
- основ психологии и конфликтологии применительно к обслуживанию клиентов;
- видов оказываемых салоном услуг;
- правил и методов организации процесса обслуживания клиентов;
- качества продукции (услуги);
- конкуренции на рынке услуг и ее роль;
- повышения качества услуг и обслуживания;
- актуальных тенденций и современных технологий в парикмахерском искусстве;
- современных направлений моды в парикмахерском искусстве;
- законодательства о труде, основы организации труда работников, методы подбора, управления и развития персонала;
- правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

За каждый ответ выставляется оценка. Итоговая оценка выводится как средняя арифметическая.

8.3. Критерии оценки полученных умений и эффективности учебной программы по выполнению практических заданий

Практические задания позволяют оценить умения обучающихся в области:

- профессиональной деятельности в области бытовых услуг;
- рынка аналогичных услуг и прогноза спроса на услуги;
- постановки задач подчиненным и контроля их выполнения;
- бюджета салона парикмахерских услуг;
- работы с поставщиками;
- подбора кадров, обучения, развития и управления персоналом;
- контроля качества выполняемых видов парикмахерских услуг.

Оценивание выполнения практического задания производится преподавателем по пятибалльной системе.

9. Примерные вопросы для подготовки к экзамену

1. Коммуникация, ее особенности.
2. Этикет деловых отношений.
3. Организация деловых контактов.
4. Порядок работы руководителя парикмахерской.
5. Культура межличностных контактов.
6. Основные составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми.
7. Современные средства для ухода за волосами, их виды, назначение и правила применения.
8. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов.
9. Этикет в деловом диалоге по телефону.
10. Правила обслуживания на предприятиях сферы услуг.
11. Требования к оснащению и содержанию помещений парикмахерской.
12. Производственная санитария: инструменты, их обработка; физические и химические средства дезинфекции; парикмахерское белье, вазелин и крема, правила их использования.
13. Санитарно - технические устройства парикмахерских.
14. Профилактика профессиональных заболеваний и травматизма.
15. Понятие парфюмерии, косметики, парфюмерно-косметических средств.
16. Виды дезинфицирующих и кровоостанавливающих средств. Их состав, свойства и назначение.
17. Классификация духов, одеколона, туалетной воды. Их отличительные особенности, назначение, ассортимент. Требования к качеству.
18. Виды и классификация моющих средств. Мыло, шампуни, мыльные порошки, кремы, бальзамы, кондиционеры. Отличительные особенности, свойства, назначение. Требования к качеству.
19. Виды и классификация средств для ухода за волосами и для технологической обработки волос в парикмахерской. Состав, свойства, воздействие на кожу и волосы. Требования к качеству.
20. Сущность стандартизации. Основные понятия. Виды стандартов. Стандарты для предприятий парфюмерно-косметического производства.
21. Размещение парикмахерских. Типы парикмахерских. Группы помещений, их характеристика. Санитарно-технические нормы площади помещений.
22. Организация интерьера парикмахерской. Требования к оснащению парикмахерской. Санитарно-техническое оборудование парикмахерских. Рабочее место парикмахера.
23. Аппаратура; виды, назначения, устройство, правила, безопасность труда. Инструмент для парикмахерских работ; виды и приемы работы. Виды, назначение и правила применения приспособлений.
24. Нормы расхода препаратов.
25. Общая характеристика парикмахерской, ее структура (основные и вспомогательные помещения).
26. Система контроля качества услуг.
27. Экономические показатели работы парикмахерской.
28. Причины конфликтов в парикмахерской. Пути предупреждения и преодоления конфликтов.

29. Виды услуг, оказываемых парикмахерскими; основные и дополнительные услуги. Отличительные черты и специфика реализации парикмахерских услуг.

30. Ступени профессионального роста парикмахера. Значение повышения профессионального мастерства и культурного уровня работников сферы услуг.

31. Охраны труда. Условия труда. Законодательство РФ по вопросам охраны труда. Система стандартов безопасности труда (ССБТ).

32. Требования безопасности труда в помещениях парикмахерских и на рабочих местах. Требования безопасности к производственной среде, производственному процессу, оборудованию помещений.

33. Освещение парикмахерских, требования к освещению рабочих мест. Вентиляция, отопление, внутренняя среда парикмахерских, требования к ним. Допустимая бактериальная обсеменность воздуха.

34. Порядок приема посетителей парикмахерской.

35. Подготовительные и заключительные работы и их последовательность при различных видах обслуживания.

36. Внешний вид парикмахера, требования санитарии и гигиены.

37. Сущность профессионального поведения работника контактной зоны.

38. Профессиональные моральные нормы: вежливость, корректность, предусмотрительность, тактичность, трудолюбие.