

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Санкт-Петербургский государственный университет
аэрокосмического приборостроения**

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор ГУАП
д.т.н., профессор А.А. Оводенко

«___»_____ 20__г.

**Программа профессиональной подготовки руководителей индустрии
здоровья и эстетических услуг (велнесс-индустрии),
менеджеров в сфере оказания медицинских услуг
и эстетических услуг, подлежащих медицинскому лицензированию**

**Разработчики программы,
составители учебно-тематического
плана**

к.т.н., доцент Яковлев А.В.
к. псих. н. Виноградова Е.А.
ассистент Бойцов А.А.

Управление предприятием индустрии здоровья и эстетических услуг (вэлнесс-индустрии), менеджмент медицинских услуг и эстетических услуг, подлежащих медицинскому лицензированию.

I. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Категория слушателей:

руководители и работники индустрии здоровья и эстетических услуг (вэлнесс-индустрии), предприятий сферы услуг специализирующихся в области оказания медицинских услуг и эстетических услуг, подлежащих медицинскому лицензированию, а так же лица желающие получить профессиональную подготовку в данной области, имеющие образование не ниже среднего специального.

Сфера применения:

- руководство предприятием индустрии здоровья и эстетических услуг (вэлнесс-индустрии);
- руководство предприятием, оказывающим эстетические услуги (парикмахерские, салоны красоты), косметологические услуги, услуги СПА, банного комплекса, фитнеса, курортно-санаторные и оздоровительные услуги, в т.ч. подлежащие медицинскому лицензированию,
- менеджмент услуг медицинских учреждений, предприятий и организаций всех форм собственности;

II. ХАРАКТЕРИСТИКА ПОДГОТОВКИ ПО ПРОГРАММЕ

Нормативный срок освоения программы: 150 часов.

Режим обучения: 6-12 часов в неделю

Форма обучения: без отрыва от работы

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

В программе затронуты все основные вопросы организации и ведения бизнеса в сфере услуг (индустрии сервиса): теория организации и практические навыки контроля за осуществлением деятельности предприятия в профессиональной сфере, узкоспециализированные знания и приемы в области бизнес-технологий правовой и сервисной деятельности, методики планирования и развития деятельности предприятия, кейсы предприятий разного уровня и локации, организационно-правовые аспекты оказания населению эстетических услуг, медицинских услуг, персональных услуг, подлежащих медицинскому лицензированию.

В результате обучения слушатель должен:

- понимать сущность процесса управления, как определяющего фактора эффективности и конкурентоспособности предприятия в современных условиях;
- знать о современных методах организации и управления деятельностью предпри-

- ятия;
- обладать навыками мониторинга и анализа конкретных управленческих ситуаций;
- владеть методами выработки и принятия управленческих решений;
- знать основные принципы работы руководителя, необходимые для планирования и ведения деятельности предприятия малого и среднего бизнеса;
- владеть организационными и правовыми основами менеджмента медицинских услуг и услуг, подлежащих медицинскому лицензированию;
- знать профессиональную специфику: индустрии здоровья и эстетических услуг (вэлнесс-индустрии), оказания эстетических услуг (парикмахерские, салоны красоты), косметологических услуг, услуг СПА, банного комплекса, фитнеса, курортно-санаторных и оздоровительных услуг, в т.ч. подлежащих медицинскому лицензированию.

Основная компетенция: руководство предприятием сферы услуг (индустрии сервиса), менеджмент медицинских услуг и услуг, подлежащих медицинскому лицензированию.

IV. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ ПРОГРАММЫ

Структура программы

| № п/п | Наименование модулей | Всего часов | В том числе: | | |
|-------|--|-------------|--------------|---------------------------------|------------------|
| | | | лекции | практические занятия (семинары) | выездные занятия |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Введение: истоки и развитие культуры заботы о себе | 5 | 5 | - | - |
| 2 | Правовые основы и безопасность деятельности предприятия | 10 | 6 | 4 | - |
| 4 | Нормативные основы хозяйственной деятельности предприятия | 10 | 6 | 4 | - |
| 5 | Развитие предприятия и профессиональный рост руководителя | 10 | 4 | 6 | - |
| 6 | Реклама и маркетинговые коммуникации в сфере услуг (индустрии сервиса). | 10 | 4 | 4 | 2 |
| 7 | Кадровая политика в сфере услуг (индустрии сервиса) | 10 | 4 | 6 | - |
| 8 | Нормативные основы ведения медицинской деятельности и деятельности подлежащей медицинскому лицензированию. | 10 | 8 | 2 | - |
| 9 | Технологии взаимодействия с клиентами. | 10 | 4 | 4 | 2 |
| 10 | Профессиональный кодекс работников сферы услуг (индустрии сервиса) | 5 | 1 | 4 | - |
| 11 | Организация, контроль и оценка предоставления профессиональных услуг в индустрии здоровья и эстетических услуг (вэлнесс-индустрии), курортно-санаторных и оздоровительных услуг. | 10 | 2 | 2 | 6 |
| 12 | Организация, контроль и оценка оказания эстетических услуг (парикмахерские, сало- | 10 | 2 | 2 | 6 |

| | | | | | |
|----|---|----|----|---|---|
| | ны красоты), косметологических услуг, услуг СПА, банного комплекса, фитнеса. | | | | |
| 13 | Автоматизированные системы управления предприятиям сферы услуг (индустрии сервиса) | 6 | 2 | 4 | - |
| 14 | Управленческий учет и особенности бухгалтерского учета | 10 | 8 | 2 | - |
| 15 | Особенности проектного менеджмента и управления проектами в индустрии здоровья и эстетических услуг (велнесс-индустрии) | 24 | 20 | 4 | - |

Важной особенностью программы является использование активных методов обучения: кейсов (обсуждение конкретных ситуаций), видеофильмов, практических творческих заданий, деловых игр и т.д.

Учебное пособие: конспект лекций по дисциплине «Менеджмент организации» - "Курс молодого бойца современного Российского бизнеса (Краткое описание методологии "9 ключей бизнеса")" /А.А. Бойцов, А.В. Яковлев, С.Б.Сафронов Изд. 2-е. //СПб.: ГУАП, 2010.

Формой итогового контроля является выполнение и защита курсовой работы.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К АТТЕСТАЦИОННОЙ РАБОТЕ

Цель работы – анализ системы управления конкретной организации, функционирующей в рыночной среде

По **структуре** курсовая работа должна содержать введение, основную часть (7 разделов), заключение, список литературы.

Организация выполнения курсовой работы. Курсовая работа предоставляется слушателем в указанные преподавателем сроки для проверки и последующей защиты ее в форме индивидуального собеседования или публичного выступления перед аудиторией.

В целях промежуточного контроля и консультирования на семинарских занятиях проводится обсуждение выполнения основных разделов курсовой работы. При невыполнении сроков подготовки курсовой работы слушатель может быть не допущен к ее защите.

Оформление работы. Работа предоставляется на бумажном и электронном носителе, с указанием страниц, нумерацией разделов, с активным использованием графического материала – схем, таблиц, графиков.

Изложение материала должно быть аналитическим, логичным на основе самостоятельных собственных наблюдений, выводов, оценок.

Содержание работы

В содержании аттестационной работы выделяются типовые разделы:

Введение.

Раздел 1. Характеристика объекта анализа – предприятия индустрии здоровья и эстетических услуг (велнесс-индустрии), медицинского центра.

Раздел 2. Анализ внешней среды компании.

Раздел 3. Анализ локации предприятия.

Раздел 4. Определение миссии предприятия.

Раздел 5. Построение карты стекхолдеров предприятия.

Раздел 6. Проектирование структуры управления предприятия по контурам управления.

Раздел 7. Разработка концепции организационной культуры.

Раздел 8. Мотивация труда.

Заключение.

Список литературы.

Во **введении** раскрываются особенности развития российского менеджмента, а также современные тенденции и проблемы бизнеса, где функционирует деловая организация, избранная в качестве объекта анализа курсовой работы.

Обосновывается выбор компании, которая может быть как гипотетической, так и реальной, различной отраслевой принадлежности и формы собственности.

В **первом разделе** «Характеристика объекта анализа» дается описание следующих характеристик:

- 1) полное название компании;
- 2) направления деятельности, виды и состав услуг;
- 3) характер собственности;
- 4) правовое положение;
- 5) история образования и особенности развития предприятия;
- 6) жизненный цикл предприятия;
- 7) размер предприятия;
- 8) локация предприятия;
- 9) характеристика типа управления;
- 10) сильные и слабые стороны менеджмента.

Во **втором разделе** анализируется влияние факторов прямого и косвенного воздействия внешней среды на предприятие (табл. 1), и построение на его основе карты стекхолдеров.

Таблица 1

Анализ внешней среды

| Наименование фактора | Степень значимости | Характеристика воздействия |
|--------------------------------|--------------------|----------------------------|
| Факторы прямого воздействия | | |
| Факторы косвенного воздействия | | |

В **третьем разделе** следует проанализировать контуры управления предприятием и их роль в бизнес-процессе (табл. 2).

Таблица 2

Анализ внутренней среды

| Контур управления | Роль в бизнес-процессе | Характеристика функций |
|-------------------|------------------------|------------------------|
|-------------------|------------------------|------------------------|

В **четвертом разделе** формулируется идеология предприятия.

Пятый раздел посвящен проектированию структуры услуг. В этом разделе следует представить вариант схемы структуры услуг и ее письменное обоснование.

В *шестом разделе* разрабатывается концепция корпоративной культуры предприятия, включающая характеристику типа культуры и ее основных элементов: ценностей, норм поведения, ритуалов, имиджа.

В заключительном *седьмом разделе «Мотивация персонала»* рассматриваются мероприятия мотивационной политики предприятия, направленные на материальное и моральное стимулирование трудовой деятельности коллектива.

В *заключении* формулируются основные выводы по анализу предприятия и предложения по совершенствованию его системы управления.

ЛИТЕРАТУРА

- Андреева А.Н. Дизайнерские бренды в фэшн-бизнесе. – СПб. ИД СПбГУ. 2006.
- Аникин Б.А. Высший менеджмент для руководителя. – М., 2001.
- Байбурин А.К., Топорков А.Л. У истоков этикета. – Ленинград, Наука 1990.
- Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянская Е.В. Психология управления. – Харьков Фортуна-пресс, 1998.
- Бешелев С.Д., Гурвич Ф.Г. Экспертные оценки. – М.: Наука, 1973
- Бешелев С.Д., Гурвич Ф.Г. Математико-статистические методы экспертных оценок. – М.: Статистика, 1980
- Бодуан Ж.-П. Управление имиджем компании. – М., 2001.
- Вереденский С.Ю. Финансовое управление интегрированными организациями бизнеса. // СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2006.
- Веснин В.Р. Основы менеджмента. – М., 1999.
- Виханский О.С. Менеджмент: Учебник. – М., 2003.
- Воронцова Л. Руководство для косметологов СПА. – М. 2008.
- Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Доннели Д.Х. Организации: поведение, структура, процессы. – М.: ИНФРА-М., 1999.
- Гончаров В.В. В поисках совершенства управления: Руководство для высшего управленческого персонала. – М., 1996.
- Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. – М., 1980.
- ГОСТ Р 51814.2-2001 "Системы менеджмента качества в автомобилестроении. Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов". Введен с 01.01.2002 года. ОКС 03.120.30 ОКСТУ 0011
- Горский В.Г., Гриценко А.А., Орлов А.И., Метод согласования кластеризованных ранжировок // Автоматика и телемеханика. 2000
- Гринберг Д. Управление стрессом. – 7-е изд. – СПб.: ПИТЕР, 2004.
- Делопроизводство: Образцы, документы, организация и технология работы. – 2-е изд. – М.: Проспект, 2006.
- Делопроизводство (организация и технология документационного обеспечения управления): Учебник для вузов / Под ред. Т.В. Кузнецовой. – М.: МЦФЭР, 2006.
- Деревицкий А. Школа продаж. – Питер. 2006.
- Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. – М., 2000.
- Друкер П.Ф. Эффективное управление. – М., 2002.
- Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. – М.: Экономика, 2000.
- Иванова С. Мотивация на 100%. – М., 2005.
- Иванченко Г.В. Забота о себе: история и современность. – М. Смысл. 2009.

- Кетс де Врис Манфред. Мистика лидерства. Развитие эмоционального интеллекта. – М., 2005.
- Кондрашов В.А., Чичина Е.А. Этика. Эстетика. Учеб. пособие. – Ростов-на-Дону, Феникс, 1999.
- Коротков Э.М., Гагаринская Г.П. Управление процессами организации трудовой деятельности на предприятии: Учеб. пособие. – М.: Академический проект, 2006.
- Кочеткова А.И. Введение в организационное поведение и организационное моделирование. – М.: Дело, 2003.
- Красовский Ю.Д. Организационное поведение: Учеб. для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
- Кусков А.С., Лысикова О.В. Курортология и оздоровительный туризм. Серия «Высшее образование» - М. Феникс, 2004.
- Кучуркина М.В. СПА индустрия сегодня (том 1). – М. 2008.
- Либин А.В. Дифференциальная психология. Психология для студента. – М. 2000.
- Маньшина Н.В. Курортология для всех. – М. Вече. 2007.
- Майерс Д. Социальная психология. – Питер, 1999.
- Мануйлов Г.М., Новиков В.В., Психологическое управление в кризисном обществе. – СПб, Алтейя, 1999.
- Махний Н. Фейсбилдинг, или кое-что о строительстве лица. – Чернигов, 1995.
- Междисциплинарный словарь по менеджменту / Под общей редакцией: С.П. Мясоедова// М., "Дело", 2005
- Мелия М. Бизнес – это психология. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.
- Моисеев Н.Н. Математические задачи системного анализа. // М.: Наука, 1981
- Мясоедов С.П. Управление бизнесом в различных деловых культурах: Учеб. пособие. – М.: Вершина, 2009.
- Организационное поведение: Учеб. для вузов / Под ред. Г.Р.Латфуллина, О.Н. Громовой. – СПб.: Питер, 2004.
- Орлов А.И. Устойчивость в социально-экономических моделях./ М.: Наука, 1979.
- Орлов А.И. Устойчивость в социально-экономических моделях./ М.: Наука, 1979
- Орлова А., Мавилло В. Женщина в красивом бизнесе. – Альпина Бизнес Букс. 2009.
- Пужаев А.В. Построение современной системы менеджмента предприятия по программе "Девять ключей бизнеса".
- Пужаев, А.В. Бойцов А.А., Артемчук Ю.В, Степанов А.Г. Современный прикладной менеджмент: инструментарий и методы: сб. науч. тр.
- Резник С.Д. Организационное поведение: Учеб. – М.: ИНФРА-М, 2006.
- Рутман Э.М. Как преодолеть стресс. – М.: ТП, 1998.
- Семиков В.Л. Организационное поведение руководителя. – М. Академический проект, 2004.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. – М.: ОСЬ-89, 2003.
- Томпсон А., Стрикленд А. Стратегический менеджмент. – М., 2001.
- Туркенич Н.Н. Кодекс стиля. Справочник делового дресс-кода. – Этерна. 2010
- Управление организацией: Энциклопедический словарь. – М., 2001.
- Фатхутдинов Р.А. Управленческие решения. – М., 2002.

- Фостер Тимоти. Как повысить эффективность работы с клиентами. – М.: АСТ: Астрель, 2004.
- Хасан Б.И., Сергоманов П.А. Психология конфликта и переговоры. – М.: АКАДЕМИЯ, 2004.
- Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – М.: РИЦ Хлебович Д.И. Маркетинг. Сфера услуг. – М., Кнорус, 2009.
- Красноярского госуниверситета, 1996
- Чалдини Роберт. Психология влияния. – СПб, Питер, 1999.
- Шарков Ф.И. Пособие по управлению без слов. Невербальные средства менеджера. – Чебоксары: Чувашское книжное изд-во, 1998.
- Шепель В.М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния. – М., 1994.
- Шрейдер Ю.А. Равенство, сходство, порядок. // М.: Наука, 1971
- Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М., 2002.