

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
РАКОВА ВЮЛЕТТА АЛЕКСАНДРОВНА**

УТВЕЖДАЮ

Индивидуальный предприниматель



Ракова

Ракова В.А.

«02» февраля 2026 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ**

«АДМИНИСТРАТОР САЛОНА КРАСОТЫ»

Нормативный срок обучения – 12 ч.

г. Северодвинск - 2026 г.

Содержание программы

1.	ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
1.1.	Нормативно-правовая база программы	3
1.2.	Актуальность образовательной программы	3
1.3.	Цель образовательной программы	3
1.4.	Задачи образовательной программы	4
1.5.	Трудоемкость образовательной программы	4
1.6.	Форма обучения	4
1.7.	Категория обучающихся	5
1.8.	Форма организации учебного процесса	5
1.9.	Основные формы занятий	5
1.10.	Язык обучения	5
1.11.	Документ об обучении	5
2.	КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	6
3	УЧЕБНЫЙ ПЛАН	7
4	СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО (ТЕМАТИЧЕСКОГО) ПЛАНА	8
5	ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	13
6	ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	17
7	МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	19
	Приложение	20

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная общеобразовательная программа - дополнительная общеразвивающая программа социально-гуманитарной направленности «Администратор салона красоты» (далее – образовательная программа) направлена на получение обучающимися знания о ключевых аспектах управления салоном, методах эффективного взаимодействия с клиентами, основах сервиса, ведении документооборота и организации работы коллектива для обеспечения высокого уровня обслуживания

1.1. Нормативно-правовая база программы

Программа разработана в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства Просвещения РФ от 27.07.2022 № 629 Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам;
- Приказ Минтруда России от 22.09.2021 N 652н "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых";
- Постановление Правительства РФ от 11 октября 2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

Актуальность образовательной программы.

В современном обществе одной из актуальных задач развития является переход к новым образовательным ориентирам и технологиям, инновационной политике в образовании. Инновации связаны с информатизацией жизни общества и образовательного пространства, новыми подходами к процессу обучения, социальным партнерством, компетентностным и личностно-ориентированным подходами, государственно-общественным управлением в образовании.

Умение видеть возможности и оптимально использовать их, дух предприимчивости, честность и упорство нужны везде и не только в собственном бизнесе, но и при работе в большой корпорации или в политике, социальной некоммерческой организации. Как утверждал Дарвин: «Выживают не самые сильные виды и не самые умные, но те, которые лучше всего приспосабливаются к изменениям».

Постоянные изменения и устаревание знаний приводят к необходимости непрерывного образования в течение всей жизни, приобретения навыков самостоятельного обучения, развития предпринимательского мышления, которое предполагает способность к решению возникающих проблем, способность находить и реализовывать

новые возможности, используя имеющиеся ресурсы.

Цель образовательной программы: овладение обучающимися комплексом знаний, практических умений и навыков в умении правильно ставить цели и достигать их, развитие предпринимательского мышления.

Задачи образовательной программы:

- мотивация к самообучению;
- формирование знаний по разработке системы мотивации персонала;
- изучение методов по созданию комфортной атмосферы для клиентов и повышению эффективности работы персонала;
- формирование навыков коммуникации с клиентами;
- изучение методики эффективного введения базы данных клиентов;
- формирование навыков управления клиентской базой;
- формирование знаний по продвижению салона красоты в социальных сетях;
- формирование знаний по отслеживанию тенденций рынка красоты и внедрение новых услуг и продуктов;
- развитие предпринимательского мышления.

Планируемые результаты обучения:

Знать:

- понятие целеполагания;
- работающие каналы привлечения клиентов;
- методы постановки целей;
- методы принятия управленческих решений.

Уметь:

- отслеживать тенденцию на рынке красоты и внедрять новые услуги;
- взаимодействовать с персоналом;
- вести административно-хозяйственную деятельность;
- продвигать информацию о салоне красоты в социальных сетях.

Иметь практический опыт:

- технику продаж в индустрии красоты;
- деловое общение и управление конфликтами;
- рекламирование продукции и услуг салона

Общая трудоемкость образовательной программы составляет 12 часов.

Трудоёмкость настоящей образовательной программы включает все виды учебной работы обучающегося (лекции, домашнее задание, иные виды учебной работы), а также время, отводимое на текущий контроль успеваемости, промежуточный и итоговый контроль знаний.

Форма обучения – с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Обучение проходит онлайн, дистанционно на LMS-платформе с функцией адаптации обучения и контроля вовлеченности <https://rakova.xl.ru>.

Категория обучающихся: к освоению дополнительных общеобразовательных программ допускаются лица старше 18 лет без предъявления требований к уровню образования.

Форма организации учебного процесса: индивидуальные и групповые занятия.

Основные формы занятий: лекции, домашнее задание.

Язык обучения. Обучение по образовательной программе ведется на русском языке.

Документ об обучении. Сертификат установленного образца.

2. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование уроков учебной программы	Общая трудоемкость, час.	Период обучения
1	Урок 1. Кто такой администратор салона красоты?	1	1 неделя обучения
2	Урок 2. Имидж администратора	1	1 неделя обучения
3	Урок 3. Кто главнее: мастер или администратор?	1	1 неделя обучения
4	Урок 4. Что такое субординация?	1	2 неделя обучения
5	Урок 5. Роль администратора в сборе и публикации отзывов, фото клиентов	1	2 неделя обучения
6	Урок 6. Работа с программой учета	1	2 неделя обучения
7	Урок 7. Продвижение салона красоты в социальных сетях	1	3 неделя обучения
8	Урок 8. Правила общения с коллективом	1	3 неделя обучения
9	Урок 9. Психологические качества администратора	1	3 неделя обучения
10	Урок 10. Этика общения администратора с клиентом	1	4 неделя обучения
11	Итоговый контроль	2	4 неделя обучения
	Итого	12	4 недель обучения

* Начало обучения по мере комплектования учебных групп. Учебные группы формируются в течение всего календарного года.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Дисциплина	Кол-во академ. часов	Кол-во академических часов*	
			Теория	Самостоятельная работа
1	Урок 1. Кто такой администратор салона красоты?	1	0,5	0,5
2	Урок 2. Имидж администратора	1	0,5	0,5
3	Урок 3. Кто главнее: мастер или администратор?	1	0,5	0,5
4	Урок 4. Что такое субординация?	1	0,5	0,5
5	Урок 5. Роль администратора в сборе и публикации отзывов, фото клиентов	1	0,5	0,5
6	Урок 6. Работа с программой учета	1	0,5	0,5
7	Урок 7. Продвижение салона красоты в социальных сетях	1	0,5	0,5
8	Урок 8. Правила общения с коллективом	1	0,5	0,5
9	Урок 9. Психологические качества администратора	1	0,5	0,5
10	Урок 10. Этика общения администратора с клиентом	1	0,5	0,5
8	Итоговый контроль	2	-	2
	Итого	12	5	7

* Продолжительность 1 академического часа не более 45 минут.

4. СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Урок 1. Кто такой администратор салона красоты?

Теория.

Понятие об администраторе салона красоты Обязанности администратора салона красоты:

- прием клиентов;
- управление расписанием;
- стандарты клиентского сервиса

Навыки и квалификация, необходимые для работы

Важность клиентского сервиса

Организация приема клиентов и управление расписанием

Работа с клиентской базой данных и учет клиентов

Решение конфликтов и обработка жалоб клиентов

Сотрудничество с персоналом салона красоты

Управление финансами и бухгалтерия салона красоты

Профессиональное развитие и возможности карьерного роста

Домашнее задание. Написать конспект с должностными обязанностями администратора салона красоты. Прислать результат работы.

Урок 2. Имидж администратора

Теория

Что такое имидж администратора салона

Важность имиджа администратора

Основные качества и навыки администратора салона

Внешний вид и стиль одежды администратора

Коммуникативные навыки администратора

Умение работать с клиентами

Организационные навыки администратора

Работа в команде и умение решать конфликты

Профессиональное развитие и обучение администратора

Домашнее задание. Сделать конспект со стандартами внешнего вида в салонах красоты. Прислать результат работы.

Урок 3. Кто главнее: мастер или администратор?

Теория

Роль администратора в салоне красоты

Роль мастера в салоне красоты

Какие задачи решает администратор

Какие задачи решает мастер

Взаимодействие мастера и администратора
Какие качества должны быть у администратора
Какие качества должны быть у мастера
Кто важнее для успеха салона красоты

Домашнее задание. Сделать анализ конфликтов и законспектировать его:

1. Анализ источников конфликта, а именно: его исторических, экономических, социальных, национальных и других предпосылок; субъективных или объективных переживаний субъектов; нравственных и гуманных аспектов; а также глубины конфликта: противоречий взглядов и мнений сторон, их позиций или полной конфронтации.
2. Анализ так называемой «биографии» конфликта: его истории и фона, на котором он развивался; нарастания; приоритетных способов борьбы субъектов; кризисных моментов и поворотных пунктов; жертв и иных последствий. Анализ субъектов конфликта, т.е. людей, групп, организаций. Показатель социальной сложности конфликта определяется через вычисление количества участников и их реальных сил.
3. Анализ позиций и отношений субъектов: формальных и неформальных, частных и общих; масштабов отношений, ролей отдельных людей и групп в конфликте; особенностей личных отношений между сторонами - лидерами и рядовыми участниками.
4. Анализ отношения к конфликту, другими словами, анализ того вопроса, есть ли у сторон конфликта стремления разрешить его, планируют они осуществлять это самостоятельно или рассчитывают на внешние воздействия и факторы; чего ожидают субъекты конфликта, на что надеются, какие выдвигают условия и т.д.

Прислать результат работы

Урок 4. Что такое субординация?

Теория

Что такое субординация в салоне красоты
Зачем нужна субординация в салоне красоты
Преимущества субординации в салоне красоты
Как реализовать субординацию в салоне красоты
Основные принципы субординации в салоне красоты
Роли и обязанности в субординации в салоне красоты
Как оценить эффективность субординации
Примеры успешной субординации
Проблемы и вызовы в реализации субординации

Домашнее задание. Разработайте и распишите план действий, исходя из нижеперечисленных советов:

- Предоставьте сотрудницам возможность участвовать в подборе

персонала.

- Прикрепите к новеньким сотрудниц инструкторов, которые будут отвечать за обучение и адаптацию своих подопечных.

Установите ежемесячный КРІ для всего коллектива.

Прислать результат работы.

Урок 5. Роль администратора в сборе и публикации отзывов, фото клиентов

Теория

Важность отзывов и фото для бизнеса

Методы сбора отзывов и фото

Обработка и анализ полученных материалов

Правила публикации отзывов и фото

Защита конфиденциальности клиентов

Примеры успешной публикации отзывов и фото

Реакция на негативные отзывы и фото

Повышение доверия клиентов через отзывы и фото

Домашнее задание. Ответить на 5 любых отзывов. Прислать результат работы.

Урок 6. Работа с программой учета

Теория

Роли и обязанности администратора салона красоты

Работа с клиентской базой данных

Учет и контроль запасов

Оформление и учет заказов

Ведение кассовых операций

Анализ и отчетность

Работа с персоналом

Обучение и поддержка пользователей программы

Развитие и улучшение процессов

Домашнее задание. Сделать конспект на тему ведения кассовых операций в салонах красоты. Прислать результат работы.

Урок 7. Продвижение салона красоты в социальных сетях

Теория

Анализ целевой аудитории

Создание контент-плана

Разработка уникального стиля и бренда

Выбор социальных платформ для продвижения

Создание привлекательного контента
Расширение аудитории через рекламу
Взаимодействие с клиентами
Анализ результатов и оптимизация стратегии

Домашнее задание. Сформируйте и пропишите план продвижения, соответствующий выбранной стратегии. Прислать результат работы.

Урок 8. Правила общения с коллективом

Теория

Важность эффективного общения с коллективом
Установление четких правил общения
Уважительное отношение к сотрудникам
Активное слушание и понимание
Открытость и прозрачность
Конструктивная обратная связь
Решение конфликтов и урегулирование разногласий
Поддержка и мотивация сотрудников
Важность постоянного совершенствования и обратной связи

Домашнее задание. Пропишите правила деловой этики. Прислать результат работы.

Урок 9. Психологические качества администратора

Теория

Коммуникативные способности
Умение работать в стрессовых ситуациях
Организационные навыки
Эмоциональная устойчивость
Аналитическое мышление
Умение принимать решения
Гибкость и адаптивность
Самомотивация и самоорганизация

Домашнее задание. Составьте свой психологический портрет в роли администратора. Проведите анализ своего портрета на примере данных качеств и законспектируйте его. Прислать результат работы.

Урок 10. Этика общения администратора с клиентом

Теория

Значение этики общения с клиентом
Основные принципы этики общения

Установление доверительных отношений с клиентом
Уважительное общение и внимание к клиенту
Правила этикета при обслуживании клиентов
Решение конфликтных ситуаций с клиентами
Эффективное решение жалоб и претензий
Роль этики общения в удержании клиентов

Домашнее задание. Пропишите правила общения с клиентом. Прислать результат работы.

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Дополнительная программа реализуется полностью с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ), электронного обучения. Электронный курс «Администратор салона красоты» проводится на LMS-платформе с функцией адаптации обучения и контроля вовлеченности <https://rakova.xl.ru>

Под электронным обучением понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательной программы информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников.

Под дистанционными образовательными технологиями понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

При реализации образовательной программы с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в организации созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Для использования дистанционных образовательных технологий каждому обучающемуся и педагогическому работнику предоставляется свободный доступ к средствам информационных и коммуникационных технологий.

Рабочее место педагога дополнительного образования оборудовано рабочим местом (рабочий стол и рабочий стул).

Технические средства обучения:

Ноутбук MacBook Pro13 M1 8/256 – 1 шт.

Встроено:

-микрофон -1 шт

-динамик- 1 шт

В состав программно-аппаратных комплексов включено (установлено) программное обеспечение, необходимое для осуществления учебного процесса:

- общего назначения (операционная система (операционные системы), офисные приложения, средства обеспечения информационной безопасности);
- учебного назначения (интерактивные среды и другие).

Формирование информационной среды осуществляется с помощью

программной системы дистанционного обучения.

С помощью системы дистанционного обучения (далее - СДО):

- разработчики образовательных программ: авторы, веб-дизайнер, программист, художник, методисты, совместно разрабатывают и размещают содержательный контент;
- педагогический работник планирует свою педагогическую деятельность: выбирает из имеющихся или создает нужные для обучающихся ресурсы и задания;
- администрация организации, методические службы, педагогические работники, обучающиеся обеспечиваются доступом к полной и достоверной информации о ходе учебного процесса, промежуточных и итоговых результатах благодаря автоматическому фиксированию указанных позиций в информационной среде;
- обучающиеся выполняют задания, предусмотренные образовательной программой, при необходимости имеют возможность обратиться к педагогическим работникам за помощью;
- все результаты обучения сохраняются в информационной среде, на их основании формируются портфолио обучающихся и педагогических работников.

Кадровые условия реализации программы

Образовательный процесс по образовательной программе обеспечивает педагогические работники, соответствующие требованиям в сфере образования, Приказу Минтруда России от 22.09.2021 N 652н "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых".

Преподаватели должны иметь - Высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования «Образование и педагогические науки» или Высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иного направления подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, дополнительным предпрофессиональным программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки «Образование и педагогические науки».

Особые условия допуска к работе - Отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации.

Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Организации, осуществляющие образовательную деятельность, вправе в

соответствии с Федеральным законом об образовании привлекать к занятию педагогической деятельностью по дополнительным общеобразовательным программам лиц, обучающихся по образовательным программам высшего образования по специальностям и направлениям подготовки, соответствующим направленности дополнительных общеобразовательных программ, и успешно прошедших промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения. Соответствие образовательной программы высшего образования направленности дополнительной общеобразовательной программы определяется указанными организациями.

Учебно-методические материалы, обеспечивающие реализацию программы

Основная литература:

1.Палий Н. С. Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса : уч. пособие для студ. напр. подг. 43.03.01 Сервис очн. и заочн. форм обучения/ Н.С. Палий; Мин-во образования и науки ДНР, ГО ВПО «Донецкий нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. туризма. - Донецк: [ДонНУЭТ], 2021. - 96.

<https://elibrary.ru/item.asp?id=54703639>

2. Современный менеджмент и управление: тенденции и перспективы развития [Электронный ресурс]: сборник научных трудов / под общей редакцией д.э.н., профессора Стефаненко М.Н. – Электрон. дан. – Симферополь : ИТ «АРИАЛ», 2023. – 723 с.

<https://elibrary.ru/item.asp?id=57977321>

3.Кирюшина, Л.Ю. К 438 Деловое общение : учебное пособие / Л.Ю. Кирюшина. — Барнаул : Изд-во Алт. ун-та, 2014. — 255 с.

<https://elibrary.ru/item.asp?id=26541800>

4.Сущинская М.Д. Управление организацией сферы услуг : учебное пособие / М.Д. Сущинская. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2022. – 87 с.

<https://elibrary.ru/item.asp?id=49326089>

5.Менеджмент организации: учебное пособие для подготовки к итоговому междисциплинарному экзамену студентов направления подготовки «Менеджмент» / М.Г. Бекирова, И.Б. Давыдкина, [и др.]; Волгогр. филиал Росс. эконом. ун-т им. Г.В. Плеханова. – Волгоград: Сфера, 2018. – 430 с.

<https://elibrary.ru/item.asp?id=35211458>

Дополнительная литература:

1.Балаганина Я.А., Кузьмин М.С., Шипшова О.А. Развитие сферы услуг в современной экономике / Балаганина Я.А., Кузьмин М.С., Шипшова О.А. – Казань: Республиканский центр мониторинга качества образования , 2014 - 165 с.

<https://elibrary.ru/item.asp?id=42782514>

2. Сущинская М. Д. Управление организацией сферы услуг : учебное пособие. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2016. – 63 с.

<https://elibrary.ru/item.asp?id=28772673>

3. Рожнов В.И. Инновационные продукты и технологии: управление в сфере красоты и торговли. Издательство:ООО "Агентство перспективных научных исследований"Издательские решения", 2014. – 114 с.

<https://elibrary.ru/item.asp?id=68617079>

6. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Оценка качества освоения дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы проводится в отношении соответствия результатов освоения дополнительной программы заявленным целям и планируемым результатам обучения. Одним из показателей результативности является сохранность контингента, удовлетворенность программой, эмоциональное состояние участников программы.

Оценки качества разработки и реализации дополнительных программ осуществляется посредством: текущего, промежуточного и итогового контроля.

Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости проводится с целью получения оперативной информации о качестве усвоения обучающимися учебного материала, управления учебным процессом и совершенствования методики проведения занятий.

Форма текущего контроля - педагогическое наблюдение, опрос на занятии.

Промежуточный контроль успеваемости

Промежуточный контроль успеваемости проводится с целью получения оперативной информации о качестве усвоения обучающимися учебного материала, управления учебным процессом и совершенствования методики проведения занятий.

Форма промежуточного контроля – оценка работ домашних занятий.

Критерии оценивания при проведении промежуточного контроля успеваемости: правильность ответа по содержанию занятия (учитывается количество и характер ошибок при ответе); рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели), сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала).

При проведении промежуточного контроля применяется зачетная система оценки: «зачтено»/ «не зачтено».

Отметка «зачтено»

Домашняя работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно: подобрал необходимые для выполнения предлагаемой работы источники знаний, показали необходимые для проведения практических и самостоятельных работ теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформлена аккуратно, в оптимальной для фиксации результатов форме.

Отметка «не зачтено»

Выставляется в том случае, когда обучающийся оказался не подготовленным к выполнению этой работы. Полученные результаты не

позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Обнаружено плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.

Итоговый контроль

Освоение дополнительной программы завершается итоговым контролем обучающихся.

К итоговому контролю допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план (индивидуальный учебный план) по программе.

Форма итогового контроля – зачет.

Зачет проводится в форме тестирования.

При проведении итогового контроля используются оценочные материалы согласно Приложению 1.

По результатам итогового контроля выставляются «зачтено», «не зачтено».

Критерии оценивания:

0 – 11 баллов - оценка «не зачтено»;

12– 16 баллов - оценка «зачтено».

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Учебное занятие строится следующим образом: его начало посвящено рассмотрению теоретического материала. В ходе рассказа, просмотра презентационного материала, лекции или беседы педагога, обучающиеся получают теоретические знания, которые затем должны реализовать в практических заданиях - упражнениях и творческих проектах. Практические задания выполняются индивидуально каждым обучающимся.

В ходе образовательного процесса в целях эффективности организации учебно-творческой деятельности обучающихся, педагогом могут быть использованы следующие приемы и методы:

- объяснительно – иллюстративный, он способствует правильной организации восприятия и первичного осмысления обучающимися новой информации с помощью рассказа, демонстрации наглядного материала и технических средств,
- репродуктивный метод, он направлен на формирование умений и навыков посредством выполнения практических упражнений, проведения беседы, повторения пройденного и т. п.,
- метод проблемного обучения помогает педагогу организовать активную самостоятельную деятельность обучающихся с целью творческого овладения ими знаниями, умениями, навыками.

-

Вопросы для тестирования к Итоговому контролю

1. Оптимальная дистанция при общении с клиентом:
A. 0,5–1 м
B. 0,2–0,5 м
C. 1,2–2,5 м
2. При общении с клиентом какое положение тела по отношению к нему является правильным?
A. Примерно под углом 90 градусов, чтобы клиент мог видеть вас боковым зрением
B. Прямо перед ним
C. Ждать, пока клиент обратится за помощью сам
3. Журнал кассира-операциониста на текущий день нужно заполнять:
A. Вечером
B. Утром
C. Днем
D. Утром и вечером
4. Основная задача администратора в работе с клиентом по телефону:
B. Сделать продажу услуг: записать клиента в салон
A. Дать информацию о предприятии и специалистах
C. Просто ответить на все вопросы клиентов
5. При телефонном контакте на клиента сильнее всего влияет:
B. Улыбка, уверенный голос
A. Темп речи
C. Непосредственно смысл слов, произносимых администратором
6. Клиент по телефону хочет записаться к мастеру, который уже уволился из салона. В этом случае администратор должен:
C. Выразить сожаление, что данный специалист уже здесь не работает, и мотивировать клиента на запись к новому специалисту
A. Дать телефон ушедшего специалиста
B. Рекомендовать клиенту другую услугу салона
7. Всё предприятие можно условно разделить на смысловые зоны. От администратора в этих зонах требуется:

- А. Предложить клиенту рекламную информацию и прайс-лист на услуги
- В. Подготовить эмоциональный фон клиента для позитивного восприятия всей информации и формирования доверия к предложению**
- С. Дать клиенту возможность самостоятельно принимать решения

8. Импульсные покупки происходят в зоне:

- А. Входа
- В. Отдыха и ожидания
- С. Рабочего места администратора**

9. Если Вы забыли имя клиента, то лучше вообще не использовать его во время визита:

- А. Верно. Назвать неправильно имя клиента будет еще хуже
- В. Неверно. Лучше переспросить сразу, так я смогу обращаться к нему по имени**
- С. Верно. Могу к клиенту обращаться на «вы», он не заметит разницы

10. Задача презентации. Клиенту необходимо показать:

- А. Как именно этот продукт (услуга) помогает решить конкретную проблему клиента**
- В. Какими свойствами обладает данный товар (услуга)
- С. Какие хорошие товары и услуги предлагает Ваше предприятие, и подчеркнуть, что они лучше, чем у всех конкурентов

11. Начинать предлагать товар нужно:

- А. С самого продаваемого товара**
- В. С самого дорогого товара
- С. С самого дешевого товара

12. Когда приходит проверяющий, администратор в первую очередь должен:

- А. Сообщить об этом руководителю**
- В. Предоставить все документы проверяющему
- С. Проводить проверяющего в кабинет директора

13. Проверяющий имеет право проводить осмотр помещения только в присутствии:

- А. Администратора
- В. Уполномоченного представителя юридического лица и двух понятых со стороны проверяемого**
- С. Администратора и охранника

14. После закрытия смены (Z-отчета) администратор обнаружил, что в кассовом чеке была указана сумма, которая больше, чем стоимость покупки. Укажите лишнее действие при ошибке в кассовом чеке:
- A. Выдать новый чек с правильной суммой платежа**
 - B. Составить объяснительную записку
 - C. Сделать возврат через ККМ (контрольно-кассовую машину)**
 - D. Ошибочный чек приложить к объяснительной
 - E. Ошибочную сумму указать в графе 15 журнала кассира-операциониста
15. Какое наказание предусмотрено за нарушение порядка ведения кассовых операций для должностных лиц:
- A. Штраф от 4000 до 5000 рублей**
 - B. Штраф от 1000 до 1500 рублей
 - C. Штраф предусмотрен только для юридических лиц
16. Положение о конфиденциальности включает в себя:
- A. Неразглашение информации о своей заработной плате**
 - B. Неразглашение информации о выручке и обороте салона**
 - C. Неразглашение информации о численности, составе, об условиях труда работников и о наличии свободных рабочих мест
 - D. Неразглашение информации о задолженности работодателей по выплате заработной платы и по другим выплатам социального характера