Министерство образования и молодежной политики Свердловской области

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«КАМЫШЛОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

# КОМПЛЕКТ
# КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
## по профессиональному модулю

ПМ. 05 «ВЫПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ АДМИНИСТРАТОРА САЛОНА КРАСОТЫ»
образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по профессии 43.01.02. ПАРИКМАХЕР

**Разработчик:**
ГАПОУ СО «Камышловский гуманитарно-технологический техникум»
Карелина К.Е. мастер производственного обучения.

**Эксперты от работодателя:**

Рассмотрено на заседании предметно (цикловой) комиссии

**СОДЕРЖАНИЕ**


| | | |
|---|---|---|
| **1** | **ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** | **4** |
| **2** | **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ** | **5** |
| **3** | **ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ** | **6** |
| **4** | **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПО РАЗДЕЛАМ** | |
| 4.1. | Задания для текущего контроля освоения междисциплинарного курса «Сервис в индустрии красоты» | **7** |
| 4.2. | Задания для промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу «Сервис в индустрии красоты» | **10** |
| **5** | **ОЦЕНКА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ** | |
| **6** | **КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ для проведения экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю** | |

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результатом освоения профессионального модуля является готовность студента к выполнению вида деятельности «Выполнение обязанностей администратора салона красоты».

Для подтверждения такой готовности обязательна констатация сформированности у студента всех профессиональных компетенций, входящих в состав профессионального модуля.

КОС разработан на основании:

- образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии СПО 43.01.02. Парикмахер
- рабочей программы профессионального модуля ПМ. 05 «ВЫПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ АДМИНИСТРАТОРА САЛОНА КРАСОТЫ»

КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля, а также итогового контроля освоения профессионального модуля в форме экзамена (квалификационного). Итогом этого экзамена является однозначное решение: «вид деятельности освоен/не освоен».

В результате освоения профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение обязанностей администратора салона красоты» студент должен обладать предусмотренными образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии СПО 43.01.02. Парикмахер следующими практическим опытом, умениями и знаниями, а также сформированными общими и профессиональными компетенциями. Общие компетенции формируются в процессе освоения образовательной программы в целом, поэтому по результатам освоения профессионального модуля возможно оценивание положительной динамики их формирования.

**Профессиональные компетенции:**

ПК. 5.1. Организовывать сервисную зону обслуживания;

ПК 5.2.Организовывать и обеспечивать бесперебойный процесс оказания услуг;

**Общие компетенции:**

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя их цели и способов ее достижения, определенных руководителем

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами

**практический опыт:**

ПО1. Организации, планирования и координации деятельности салона, направленную на повышение качества обслуживания клиентов

**умения:**

У1. совершенствовать торгово-выставочную деятельность салона;

У2. составлять расписание работы и вести табель рабочего времени сотрудников;

У3. вести предварительную запись клиентов, в том числе по телефону;

У4. вести расчетные операции с клиентами;

У5. оформлять заявки парфюмерно-косметические средства и принимать товар

У6. вести учет и контроль расходных средств. Проводить инвентаризацию

**знания:**

З1. правила и методы организации процесса обслуживания клиентов;

З2. виды оказываемых услуг;

З3. постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающихся работы предприятия;

З4. структуру управления предприятия, права и обязанности работников организации и режим их работы;

З5. принципы планировки и оформления помещений салона красоты, витрин;

## 2 . РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Сформированность компетенций (в т. ч. частичная для ОК) может быть подтверждена как изолированно, так и комплексно. В ходе экзамена (квалификационного) предпочтение отдано комплексной оценке.

| Результаты | Основные показатели оценки результата |
|---|---|
| ПК. 5.1. Организовывать сервисную зону обслуживания; | *Соблюдение правил приема посетителей* |
| | *Оформление бутиковой зоны с использованием мерчандайзинга* |
| ПК 5.2.Организовывать и обеспечивать бесперебойный процесс оказания услуг | *Ведение внутренней документации в соответствии с правилами оформления* |
| | *Ведение переговоров по телефону в соответствии с правилами делового этикета* |
| ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | *Проявление самостоятельности, инициативности и творческого подхода в учебной и практической деятельности* |
| | *Проявление устойчивого интереса к профессиональной деятельности администратора салона красоты* |
| ОК 2. Организует собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем | *Выбор оптимальных методов и средств при планировании и организации деятельности по выполнению учебно-производственных работ* |
| | *Выполнение учебно-производственных заданий в рамках отведенного времени* |
| ОК 3. Анализирует рабочую ситуацию, осуществляет текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы | *Способность к анализу, контролю и оценки рабочей ситуации* |
| ОК 4. Осуществляет поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач | *Выбор профессионально-значимой информации из различных источников, в том числе Интернет, необходимой для выполнения учебно-производственных заданий и использование ее для профессионального и личностного роста* |
| | *Применение различных методов обработки информации и предоставление полученных результатов* |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной | *Владение прикладным программным обеспечением для оформления информации* |
| | *Владение навыками поиска информации в сети интернет и на различных электронных носителях* |

| | |
|---|---|
| деятельности | |
| ОК 6. Работа в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, с клиентами | *Способность выстраивать межличностные деловые отношения* |
| | *Владение эффективными методами и приемами профессионального общения* |

В ходе экзамена (квалификационного) предполагается комплексное оценивание компетенций, поэтому в следующей таблице указаны показатели для совокупности (группы) компетенций.

| **Совокупность (группа) компетенций ПК + ОК** | **Показатели оценки результата** |
|---|---|
| ПК 5.1,<br>ПК 5.2<br>ОК 1<br>ОК 2<br>ОК 3<br>ОК 5<br>ОК6 | 1Содержание доклада соответствует индивидуальному плану производственной практики |
| | 2. Полно раскрывает все разделы отчета по производственной практики |
| | 3. Предоставляет информацию в логической последовательности |
| | 4. Демонстрирует знание профессиональной деятельности администратора |
| | 5. Владеет грамотной устной речью. |
| | 6. Презентация соответствует содержанию доклада |
| | 7. Отвечает на поставленные вопросы правильно четко |
| | 8. Демонстрирует позитивный стиль общения в процессе защиты отчета |
| | 9. Соблюдает регламент выступления |

## 3. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

| Элемент профессионального модуля | Формы контроля и оценки | |
|---|---|---|
| | Промежуточная аттестация | Текущий контроль |
| МДК 05.01. Сервис в индустрии красоты | Дифференцированный зачет | Оценка выполнения контрольных заданий,<br>Оценка результатов выполнения практических работ<br>Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы |
| Производственная практика | | Наблюдение и оценка работ по производственной практике |
| ПМ 05. Выполнение обязанностей администратора салона красоты | Экзамен (квалификационный) | |

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПО РАЗДЕЛАМ

### 4.1. Задания для текущего контроля освоения междисциплинарного курса «Сервис в индустрии красоты»

**Раздел 1** . Основные знания и виды деятельности администратора салона красоты

**Перечень объектов контроля:** З1,З2, З3, З4, З5

ОК 1 – 6

**1. Вид задания:** Самостоятельная работа

**Задание:** Напишите информационное сообщение по предложенным темам

*История развития салонного бизнеса в России*

*Современное состояние и перспективы развития рынка парикмахерских услуг*

*Современное состояние и перспективы развития рынка косметических услуг*

*Современное состояние и перспективы развития рынка ногтевого сервиса*

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание и выберите тему

При выполнении задания можете пользоваться различными источниками информации, в том числе материалами сети Интернет

Работа предоставляется в печатном виде на листах А4

Срок выполнения задания 2 недели с момента выдачи задания

**Требования к оформлению**

Текст сообщения оформляется в соответствии с «Правилами оформления текстовых материалов» и распечатывается. Объем сообщения – не более 3-4 листов печатного текста, Шрифт Times New Romen, размер 14, интервал 1,5. Сообщение должно иметь следующую структуру: 1. Титульный лист, 2 Текст сообщения, 3.Список используемых источников информации. 4. Приложения

**Показатели оценивания**

1. Соответствие содержания сообщения теме
2. Последовательность и логичность изложения
3. Использование различных источников информации
4. Соответствие оформления работы требованиям
5. Своевременность сдачи работы

**Критерии оценивания**

0 – показатель не проявляется

1 – показатель проявляется частично

2 – показатель проявляется с несущественными отклонениями от требований

3 – показатель проявляется при полном соответствии требованиям

**Перевод баллов в оценку**

15 – 14 баллов – «5»

13 – 12 баллов – «4»

11 – 10 баллов – «3»

9 и менее баллов – «2»

**2. Вид задания:** Самостоятельная работа

**Задание:** Составить стандарт сервисного обслуживания клиентов по предложенным темам

*Встреча клиента*

*Телефонные коммуникации*

*Завершения обслуживания*

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание и выберите тему

При выполнении задания можете пользоваться различными источниками информации, в том числе материалами сети Интернет

Работа предоставляется в печатном виде на листах А4

Срок выполнения задания 2 недели с момента выдачи задания

**Показатели оценивания**

1. Соответствие содержания теме, 2 балла
2. Последовательность и логичность изложения, 3 балла
3. Соответствие оформления работы требованиям, 3 балла
4. Соответствие содержания правилам обслуживания, 3 балла
5. Своевременность сдачи работы, 1 балл

**Перевод баллов в оценку**

12 – 11 баллов – «5»
10 – 9 баллов – «4»
8 – 7 баллов – «3»
6 и менее баллов – «2»

**3. Вид задания:** Самостоятельная работа

**Задание:** Написать эссе на тему: «Портрет современного успешного администратора».

**Инструкция**

Внимательно прочитайте задание

При выполнении задания можете пользоваться различными источниками информации, в том числе материалами сети Интернет

Работа предоставляется в печатном виде на листах А4

Срок выполнения задания 2 недели с момента выдачи задания

**Показатели оценивания**

1. Полнота раскрытия темы 5 баллов
2. Логичность и последовательность изложения материала, 3 балла
3. Наличие обоснованных авторских выводов, 5 баллов
4. Стилистическое соответствие. Грамотность речи, 2 балла
5. Своевременность сдачи работы, 1 балл

**Перевод баллов в оценку**

16 – 14 баллов – «5»
13 – 11 баллов – «4»
11 – 9 баллов – «3»
8 и менее баллов – «2»

**4. Вид задания:** Практическая работа

**Задание:** Составьте график работы сотрудников салона красоты

**Показатели оценивания практической работы**

1. Соответствие оформления документа требованиям
2. Своевременность сдачи работы,

«5» - работа полностью соответствует требованием. выполнена в срок

«4» - работа имеет не существенные ошибки в оформлении, выполнена в срок

«3» - работа выполнена не полностью или с нарушением требований, не своевременно сдана

«2» - работа полностью не соответствует требованиям

**5. Вид задания:** Практическая работа

**Задание:** Оформите последовательную и параллельную предварительную запись клиентов на услуги

**Показатели оценивания практической работы**

1. Соответствие оформления документа требованиям
2. Своевременность сдачи работы,

«5» - работа полностью соответствует требованием. выполнена в срок

«4» - работа имеет не существенные ошибки в оформлении, выполнена в срок

«3» - работа выполнена не полностью или с нарушением требований, не своевременно сдана

«2» - работа полностью не соответствует требованиям

**6. Вид задания:** Практическая работа

**Задание:** Выполните учет операций прихода / расхода денежных средств и отчет по состоянию кассы

**Показатели оценивания практической работы**

1. Соответствие оформления документа требованиям
2. Своевременность сдачи работы,

«5» - работа полностью соответствует требованием. выполнена в срок

«4» - работа имеет не существенные ошибки в оформлении, выполнена в срок

«3» - работа выполнена не полностью или с нарушением требований, не своевременно сдана

«2» - работа полностью не соответствует требованиям

**7. Вид задания:** Практическая работа

**Задание:** Оформите документы по ведению склада

**Показатели оценивания практической работы**

1. Соответствие оформления документа требованиям
2. Своевременность сдачи работы,

«5» - работа полностью соответствует требованием. выполнена в срок

«4» - работа имеет не существенные ошибки в оформлении, выполнена в срок

«3» - работа выполнена не полностью или с нарушением требований, не своевременно сдана

«2» - работа полностью не соответствует требованиям

**8. Вид задания:** Практическая работа

**Задание:** Оформите лист ежедневного отчета администратора

**Показатели оценивания практической работы**

1. Соответствие оформления документа требованиям
2. Своевременность сдачи работы,

«5» - работа полностью соответствует требованием. выполнена в срок

«4» - работа имеет не существенные ошибки в оформлении, выполнена в срок

«3» - работа выполнена не полностью или с нарушением требований, не своевременно сдана

«2» - работа полностью не соответствует требованиям

## 4.2. Задания для промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу «Организация обслуживания в индустрии красоты»

I ПАСПОРТ

**Назначение**

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения междисциплинарного курса «Организация обслуживания в индустрии красоты» образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 43.01.02 Парикмахер

Задания предназначены для проведения дифференцированного зачета по МДК 05.01. «Организация обслуживания в индустрии красоты» и позволяет выявить уровень усвоения знаний студентов, предусмотренных программой курса, а также формирование общих и профессиональных компетенций.

**профессиональные компетенции**

ПК. 5.1. Организовывать сервисную зону обслуживания;

ПК 5.2.Организовывать и обеспечивать бесперебойный процесс оказания услуг;

**общие компетенции**

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя их цели и способов ее достижения, определенных руководителем

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами

**знания:**

З1. правила и методы организации процесса обслуживания клиентов;

З2. виды оказываемых услуг;

З3. постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающихся работы предприятия;

З4. структуру управления предприятия, права и обязанности работников организации и режим их работы;

З5. принципы планировки и оформления помещений салона красоты, витрин

Промежуточная аттестация проводится на третьем курсе после завершения теоретического курса в форме дифференцированного зачета с использованием тестовых заданий

II ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЯ**

Тест состоит из 40 тестовых заданий. Вам необходимо выполнить два вида заданий выбрать правильные варианты ответов из предложенных и установить последовательность. Ответы на тестовые задания оформляются на листе «БЛАНК ОТВЕТОВ». На бланке около номера тестового задания впишите ответ.

Внимательно прочитайте задание

Правильный ответ каждого задания оценивается в 1 балл

За неправильный ответ или его отсутствие – 0 баллов

Максимальное количество баллов – 40 баллов

На выполнение задания отводится – 90 минут

## Вариант № 1

1. Журнал предварительной записи клиентов ведет

*а) только администратор*

*б) любой сотрудник салона красоты*
*в) только руководитель салона красоты*

2. В листе ежедневного отчета администратора отражаются

*а) наименование проданного товара, стоимость*
*б) доходы и расходы салона за день*
*в) цены на основные услугу у конкурентов*

3. Выберите предпочтительную фразу ответа на звонок

*а) «Алло! Кто это»*
*б) «Я вас слушаю»*
*в) «Добрый день»*

4. Администратор салона красоты встречает клиента

*а) стоя и выходя к нему на встречу*
*б) стоя за рабочим местом*
*в) сидя за рабочим местом*

5. Выберите из списка организацию, которая осуществляют контроль за выполнением санитарных правил при оказании услуг и наличием сертификатов соответствия при продаже товаров

*а) Роспотребнадзор*
*б) Роскомнадзор*
*в) Энергонадзор*

6. Установите последовательность этапов расчета с клиентом

*а) даем сдачу*
*б) берем деньги*
*в) пробиваем чек и даем чек*

7. Основные расходные материалы – это…

*а) материалы, которые расходуются пропорционально количеству оказываемых услуг*
*б) материалы, которые не зависят от стоимости процедуры и от объема вводимого препарата*
*в) малоценные предметы и предметы быстрого износа*

8. В целях фактических остатков продукции, материалов, препаратов в салоне красоты проводится

*а) стандартизация*
*б) диспансеризация*
*в) инвентаризация*

9. В систему учета расходных материалов входят следующие документы

*а) лист ежедневного отчета администратора*
*б) журнал поступления и движения товара*
*в) наряд-работ*

10. Когда приходит проверяющий, администратор в первую очередь должен

*а) напоить чаем*
*б) сообщить об этом руководителю*
*в) представить все документы проверяющему*

11. Импульсивные покупки происходят в зоне

*а) входа*
*б) отдыха и ожидания*
*в) рабочего места администратора*

12. Начинать продавать товар нужно

*а) с самого продаваемого товара*
*б) с самого дорогого товара*
*в) с самого дешевого товара*

13. Клиент по телефону хочет записаться к мастеру, который уже уволился из салона. В этом случае администратор должен

*а) дать телефон ушедшего специалиста*
*б) рекомендовать клиенту другую услугу салона*
*в) выразить сожаление, что данный специалист уже здесь не работает, и мотивировать клиента на запись к новому специалисту*

14. Журнал кассира-операциониста оформляется

*а) ежедневно*
*б) еженедельно*
*в) ежедневно при наличии движения денежных средств по кассе*

15. Во время расчета с клиентом должен ли администратор озвучить сумму сдачи

*а) да, должен*
*б) нет, не должен*
*в) на усмотрение администратора*

16. В зоне отдыха и ожидания на журнальном столике должна находиться следующая информация

*а) прейскурант на услуги*
*б) закон о правах потребителя*
*в) корпоративный альбом*

17. Длительность разговора с клиентом по телефону не должна превышать

*а) 2 – 3 мин.*
*б) 5 – 7 мин.*
*в) 8 – 10 мин.*

18. К предприятиям индустрии красоты относятся

*а) фитнес-клуб*
*б) СПА-центр*
*в) автомастерская*

19. При разговоре по телефону с первичным клиентом основная задача администратора

*а) произвести благоприятное впечатление, заинтересовать клиента*
*б) записать клиента на услугу*
*в) дать информацию о новинках*

20. Администратор должен приходить на работу

*а) за 15 минут до начала работы салона*
*б) к началу работы салона*
*в) после прихода всех сотрудников*

21. Сотрудники подчиняются

*а) только администратору*
*б) только руководителю*
*в) администратору и руководителю*

22. В обязанности администратора по работе с клиентами входит

*а) встреча клиентов салона*
*б) консультирование клиентов в процессе продаж*
*в) бронирование номеров*

23. Товар от поставщика администратор принимает по

*а) накладной*
*б) описи*
*в) ведомости*

24. Учитывается ли норма времени на выполнение услуги при ведении журнала предварительной записи клиента

*а) нет*
*б) да*
*в) на усмотрение администратора*

25. Слабая система учета расходных материалов может привести

*а) к перерасходу материалов*
*б) предоставлению услуг в обход кассы*
*в) к увеличению прибыли*

26. Если график работы предусматривает режим работы «2 через 2» то рабочий день длится

*а) меньше 8 часов в смену*
*б) 8 часов в смену*
*в) больше 8 часов в смену*

27. Когда администратор снимает трубку, он должен в первую очередь

*а) сесть*
*б) улыбнуться*
*в) продумать план разговора*

28. Главный показатель качества обслуживания в салоне красоты

*а) уровень удовлетворенности клиента*
*б) прибыль*
*в) уровень удовлетворенности сотрудников*

29. До какого (по счету) звонка телефона принято поднимать трубку?

*а) до четвертого*
*б) до шестого*
*в) до восьмого*

30. График работы сотрудников – это

*а) период их трудовой деятельности и отдыха*
*б) время продолжительности трудового дня*
*в) время регламентированных перерывов*

31. Выберите самую подходящую фразу для завершения телефонного разговора

*а) До свидания. До скорой встречи*
*б) Благодарю вас за звонок! Всего доброго!*
*в) Пока*

32. При записи клиента на услугу необходимо записать

*а) имя клиента*
*б) дату рождения*
*в) контактный номер телефона*

33. Если Вы забыли имя клиента, то лучше вообще не использовать его во время разговора

*а) верно, назвать не правильное имя клиента будет еще хуже*
*б) неверно, лучше уточнить имя и обращаться к нему по имени*
*в) верно, можно к клиенту обращаться на ВЫ*

34. Наряд работ заполняется специалистом и сдается администратору

*а) в конце рабочего дня*
*б) в конце месяца*
*в) в момент оплаты клиентом услуги*

35. В листе ежедневного отчета администратора в таблице текущих расходов указывается

*а) кто и с какой целью получил деньги, в какой сумме*
*б) наименование, артикул и количество проданного товара*
*в) наименование выполненной услуги, количество и стоимость израсходованных средств*

36. Выберите самую подходящую фразу для прощания администратора с клиентом

*а) до скорой встречи*
*б) спасибо за визит, ждем вас еще*
*в) до свидания*

37. Что следует сделать, если звонит телефон в то время, когда Вы говорите по другому телефону?

*а) Вам следует сообщить первому собеседнику о том, что Вам необходимо переговорить с другим человеком.*
*б) Вам следует снять трубку, сообщить, что Вы заняты и выяснить у второго собеседника, будет ли он ждать окончания первого разговора или Вы перезвоните ему в удобное время.*
*в) Вам не следует снимать трубку*

38. Документ, который ведется для оперативного учета движения косметической продукции и аксессуаров на предприятии

*а) журнал заявок на расходные материалы*
*б) журнал поступлений и движения товара*
*в) журнал учета услуг*

39. Контроль за ведением кассовой книги возлагается на

*а) руководителя организации*
*б) бухгалтера*
*в) администратора*

40. Установите последовательность встречи клиента

*а) встать*
*б) уточнение – «чем я могу помочь?»*
*в) приветствие – «добрый день!»*
*г) личное представление – «Я администратор меня зовут….!»*

## Вариант № 2

1. К предприятиям индустрии красоты относятся

*а) СПА-центр*
*б) дом моды*
*в) салон красоты*

2. Когда в салоне красоты раздается звонок, трубку следует поднимать

*а) до 4 звонка*
*б) до 6 звонка*
*в) до 8 звонка*

3. При встрече клиента основная задача администратора

*а) быстро и точно произвести расчет с клиентом*
*б) записать клиента на повторное посещение*
*в) установить контакт с клиентом*

4. Выберите из списка организацию, которая может проверить выполнение санитарных правил при оказании услуг

*а) Ростпотребнадзор*
*б) общество защиты прав потребителя*
*в) Роскомнадзор*

5. Где лучше поставить витрину

*а) рядом со стойкой администратора*
*б) напротив зоны ожидания*
*в) возле входной двери*

6. В журнале записи клиента фиксируется

*а) фамилия имя клиента*
*б) заказываемая услуга*
*в) перечень расходных материалов*

7. Документ, в котором подводятся кассовый итог за смету и указываются текущие расходы, называется

*а) индивидуальная карта клиента*
*б) книга кассира-операциониста*
*в) лист ежедневного отчета*

8. К основным расходным материалам относятся

*а) краски, средства для химической завивки, лак*
*б) одноразовые воротнички, простыни, простыни*
*в) маникюрные пилочки, кисточки, мерный стаканчик*

9. В систему учета расходных материалов входят следующие документы

*а) журнал поступления и движения товара*
*б) журнал записи клиента*
*в) наряд работ*

10. В целях фактических остатков продукции, материалов и препаратов в салоне красоты проводится

*а) стандартизация*
*б) инвентаризация*
*в) диспансеризация*

11. В должностные обязанности администратора салона красоты входит

*а) принимать звонки и вести запись клиентов*
*б) бронировать номера*
*в) осуществлять продажи сопутствующих товаров*

12. Когда приходит проверяющий, администратор должен попросить его предъявить

*а) любой документ удостоверяющий личность*
*б) служебное удостоверение*
*в) паспорт*

13. Лист ежедневного отчета администратор заполняет

*а) в начале рабочего дня*
*б) в конце рабочего дня*
*в) раз в неделю*

14. Кассовая зона – это место для товаров

*а) импульсивного спроса*
*б) повседневного спроса*
*в) редкого спроса*

15. Основная задача администратора в работе с клиентом по телефону

*а) дать информацию о предприятии и специалистах*
*б) сделать продажу услуг: записать клиента в салон*
*в) ответить на все вопросы клиента*

16. При телефонном контакте на клиента сильнее всего влияет

*а) темп речи*
*б) улыбка, уверенный голос*
*в) непосредственно смысл слов, произнесенный администратором*

17. Начинать предлагать товар нужно

*а) с самого продаваемого товара*
*б) с самого дорогого товара*
*в) с самого дешевого товара*

18. Проверяющий имеет право проводить осмотр помещения только в присутствии

*а) администратора*
*б) администратора и охранника*
*в) уполномоченного представителя юридического лица и двух понятых со стороны проверяющего*

19. Рабочее место администратора размещается

*а) в помещения для обслуживания клиентов*
*б) в помещении для приема клиентов*
*в) в кабинете администрации*

20. При визите клиента первым здоровается

*а) администратор*
*б) клиент*
*в) не имеет значение*

21. Журнал заявок на материалы заполняется

*а) администратором*
*б) сотрудниками салона*
*в) администратором или сотрудниками*

22. Клиент по телефону хочет записаться к мастеру, который уже уволился из салона. В этом случае администратор должен

*а) дать телефон ушедшего специалиста*

*б) рекомендовать клиенту другую услугу салона*

*в) выразить сожаление, что данный специалист уже здесь не работает, и мотивировать клиента на запись к новому специалисту*

23. Документ, который ведется для оперативного учета движения косметической продукции и аксессуаров на предприятии

*а) журнал заявок на расходные материалы*

*б) журнал поступлений и движения товара*

*в) журнал учета услуг*

24. Администратор должен приходить на работу

*а) после прихода всех сотрудников*

*б) перед открытием салона*

*в) за 15 минут до открытия салона*

25. В какой последовательности следует начинать телефонный разговор

*а) внимательно выслушать клиента и выяснить цель звонка*

*б) поздороваться*

*в) назвать салон и представиться*

26. Какой из перечисленных вариантов вы считаете нарушениями при расчете с клиента

*а) выдан чек молча*

*б) чек выдан вместе со сдачей*

*в) названа сумма сдачи и выдана вместе с чеком*

27. Выберите из списка организацию, которая осуществляет контроль по ведению кассовых операций

*а) налоговая инспекция*

*б) экологическая инспекция*

*в) трудовая инспекция*

28. Контроль за ведением кассовой книги возлагается на

*а) руководителя организации*

*б) бухгалтера*

*в) администратора*

29. Необходимо ли, ознакомить сотрудников с графиком работы на месяц

*а) да*

*б) нет*

*в) на усмотрение руководителя*

30. Что следует делать, если звонит телефон в то время, когда Вы беседуете с посетителем

*а) Вам следует извиниться перед посетителем, снять трубку сообщить абоненту, что вы заняты и договориться связаться попозже*

*б) Вам не следует снимать трубку*

*в) Вам следует сообщить посетителю о том, что Вам необходимо переговорить с другим человеком*

31. Установите последовательность встречи клиента

*а) встать*

*б) уточнение – «чем я могу помочь?»*

*в) приветствие – «добрый день!»*

*г) личное представление – «Я администратор меня зовут….!»*

32. На услугу из зоны ожидания клиента

*а) забирает специалист*

*б) провожает администратор*

*в) клиент уходит сам*

33. Выберите самую подходящую фразу для прощания администратора с клиентом

*а) до скорой встречи*

*б) спасибо за визит, ждем вас еще*

*в) до свидания*

34. Выберите документы, которые ведет администратор

*а) журнал записи клиентов на обслуживание в салоне красоты*

*б) журнал заявок на материалы*

*в) журнал амбулаторных операций*

35. В листе ежедневного отчета администратора в таблице текущих расходов указывается

*а) кто и с какой целью получил деньги, в какой сумме*

*б) наименование, артикул и количество проданного товара*

*в) наименование выполненной услуги, количество и стоимость израсходованных средств*

36. Администратор салона красоты встречает клиента

*а) стоя и выходя к нему на встречу*
*б) стоя за рабочим местом*
*в) сидя за рабочим местом*

37. Наряд работ заполняется специалистом и сдается администратору

*а) в конце рабочего дня*
*б) в конце месяца*
*в) в момент оплаты клиентом услуги*

38. Главный показатель качества обслуживания в салоне красоты

*а) уровень удовлетворенности клиента*
*б) прибыль*
*в) уровень удовлетворенности сотрудников*

39. Слабая система учета расходных материалов может привести

*а) к перерасходу материалов*
*б) предоставлению услуг в обход кассы*
*в) к увеличению прибыли*

40. График работы сотрудников – это

*а) период их трудовой деятельности и отдыха*
*б) время продолжительности трудового дня*
*в) время регламентированных перерывов*

## III ПАКЕТ ДЛЯ ЭКЗАМЕНАТОРА

### III а УСЛОВИЯ

Промежуточная аттестация проводится на третьем курсе в 5 семестре после завершения теоретического курса по МДК в форме тестирования.

**Количество вариантов задания для обучающихся** – 2. Тест содержит 40 задания различной формы. Однотипные задания сгруппированы в блоки. В начале каждого задания имеется инструкция, указывающая на действие, которое необходимо выполнить.

**Время выполнения задания** – 90 мин

**Оборудование:** ручка, лист «Бланк ответов», лист «Бланк заданий»

**Список используемых источников**

Учебной и справочной литературой пользоваться на дифференцированном зачете не разрешается

### III б КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Правильный ответ каждого задания оценивается в 1 балл
За неправильный ответ или его отсутствие – 0 баллов
Максимальное количество баллов – 40 баллов

| % выполненных заданий | Количество набранных баллов | Оценка |
|---|---|---|
| 90 – 100 | 40 - 37 | 5 |
| 80 – 89 | 36 – 32 | 4 |
| 70 – 79 | 31 – 27 | 3 |
| Менее 70 | 26 и менее | 2 |

## 5. ОЦЕНКА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

### 5.1. Общие положения

Целью оценки по производственной практике является оценка:

1) практического опыта и умений;

2) профессиональных и общих компетенций.

Оценка по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа с указанием видов работ, выполненных студентом во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика по пятибалльной шкале 5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно),
2 (неудовлетворительно)

### 5.2.Виды работ практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

### 5.2.1. Производственная практика

| Виды работ | Коды проверяемых результатов (ПК, ОК, ПО) |
|---|---|
| Выполнение обязанностей на рабочем месте администратора | ПК 5.1, ПК 5.2.<br>ОК 1, ОК 2., ОК3, ОК 4, ОК6<br>ПО1.<br>У1, У2, У3, У4, У5, У6 |

**5.2.2. Форма аттестационного листа по производственной практике**

Министерство образование и молодежной политики Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области
«КАМЫШЛОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО - ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

# АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ
## по производственной практике

Студентка_____

*(Ф.И.О. студентки)*

Обучаясь на **3** курса в группе **№ 35-П** по профессии **42.01.02 «ПАРИКМАХЕР»** прошла производственную практику по профессиональному модулю **ПМ. 03 «Выполнение обязанностей администратора салона красоты»** в объеме **108** часов **с _____** по **_____ 20____г.** в _____
_____

*(наименование и адрес организации)*

**Виды и качество выполненных работ студентом в период производственной практике**

| № п\п | Виды работ | Оценка | Качество выполненных работ |
|---|---|---|---|
| 1 | Составление и оформление учетной и отчетной документации, входящую в обязанности администратора | | - Работы выполнены в *полном/не полном* объеме<br>- Технологический процесс *освоен полностью/ освоен частично/ не освоен*<br>- Правила техники безопасности и СанПиН *соблюдались/ соблюдались не полностью* |
| 2 | Прием и выкладка товаров на торговое оборудование. Оформление ценников на товар | | |
| 3 | Организация работы с клиентами и сотрудниками, в рамках должностных обязанностей. | | |

**В ходе производственной практики студентом освоены следующие профессиональные компетенций:**

ПК. 5.1. Организовывать сервисную зону обслуживания;

ПК 5.2.Организовывать и обеспечивать бесперебойный процесс оказания услуг;

**А также сформированы общие компетенции (объеме практики):**

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя их цели и способов ее достижения, определенных руководителем

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами

По результатам освоения программы производственной практики студентка _____ заслуживает оценки _____

*Фамилия и инициалы студентки*

Руководитель практики от организации _____ _____

*подпись* *расшифровка*

**МП**

«____» _____ 20___г

## 6. КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**для проведения экзамена (квалификационного) по профессиональному модулю**

## I ПАСПОРТ

НАЗНАЧЕНИЕ

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения ПМ 05 «Организация обслуживания в сфере индустрии красоты» по профессии 43.01.02. «Парикмахер»

Экзамен (квалификационный) представляет собой защиту отчёта по производственной практике и ответы на дополнительные вопросы.

Итогом экзамена является однозначное решение: вид профессиональной деятельности: освоен/не освоен

Проверяемые компетенции

профессиональные компетенции

ПК. 5.1. Организовывать сервисную зону обслуживания;

ПК 5.2.Организовывать и обеспечивать бесперебойный процесс оказания услуг;

общие компетенции

ОК 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 02 Организовывать собственную деятельность, исходя их цели и способов ее достижения, определенных руководителем

ОК 03 Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 06 Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами

## II ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

**Текст задания:**

Проанализировать деятельность администратора на конкретном предприятии салонного сервиса

**Условия выполнения задания**

Для выполнения задания требуется подготовить доклад по результатам производственной практики, в котором отразить деятельность организации, на котором проходила практику, функциональные обязанности администратора данного предприятия. Более подробно остановиться на тех видах работ, которые приходилось выполнять самостоятельно в ходе производственной практике.

Доклад сопровождается компьютерной презентацией

На защиту отводится 7 минут (5 минут на доклад, 2 минуты – ответы на вопросы)

## III ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

### III а УСЛОВИЯ

Экзамен проводится после завершения изучения профессионального модуля в кабинете теоретического обучения

**Количество вариантов заданий для экзаменующихся** – 1

**Время проведения экзамена** – 6 часов, на защиту отводится не более 10-15 минут на одного студента

**Оборудование:** компьютер, телевизор для демонстрации презентации

### IIIб КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области
«КАМЫШЛОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

**ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ**

Форма аттестации **ЭКЗАМЕН (КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ)**

Наименование профессионального модуля **ПМ. 05 «ВЫПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ АДМИНИСТРАТОРА САЛОНА КРАСОТЫ»**

Курс **3** Группа № _____ профессия **43.01.02. «ПАРИКМАХЕР»**

Ф.И.О. члена ЭК _____

| Проверяемые компетенции | Показатели оценки результата | Проявление показателя / Ф.И.О. студента | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| ПК 5.1, ПК 5.2 ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 5 ОК6 | 1Содержание доклада соответствует индивидуальному плану производственной практики | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2. Полно раскрывает все разделы отчета по производственной практики | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3. Предоставляет информацию в логической последовательности | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4. Демонстрирует знание профессиональной деятельности администратора | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5. Владеет грамотной устной речью. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 6. Презентация соответствует содержанию доклада | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 7. Отвечает на поставленные вопросы правильно четко | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 8. Демонстрирует позитивный стиль общения в процессе защиты отчета | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 9. Соблюдает регламент выступления | | | | | | | | | | | | | | | | |
| КОЛИЧЕСТВА БАЛЛОВ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ОЦЕНКА | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Критерии оценки результатов:**

0 – показатель не проявляется
1 – показатель проявляется при полном, не соответствии требованиям,
2– показатель проявляется не в полном объеме
3 – показатель проявляется в полном объеме, но имеет не существенные отклонения от требований,
4. показатель проявляется в полном объеме, в соответствии с требованиями)

**Перевод баллов в оценку**

36 - 33 баллов - «5»
32 – 29 баллов – «4»
28 - 25 баллов – «3»
24 и менее баллов – «2»

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области
«КАМЫШЛОВСКИЙ ГУМАНИТАРНО –ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ

# СВИДЕТЕЛЬСТВО
## об освоении профессионального модуля

*Ф.И.О. студента*

обучаясь на 3 курсе, по программе подготовки квалифицированных рабочих и служащий по профессии 43.01.02. ПАРИКМАХЕР освоила программу профессионального модуля ПМ. 05 ВЫПОЛНЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ АДМИНИСТРАТОРА САЛОНА КРАСОТЫ в объеме 180 часов и сдала «24» декабря 2020 года экзамен (квалификационный)

Результаты аттестации по элементам профессионального модуля

| | | | |
|---|---|---|---|
| МДК 05.01. | СЕРВИС В ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ | 72 ч. | |
| ПП.05 | ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА | 108 ч. | |
| ЭКЗАМЕН (КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ) | | | |

Освоенные компетенции

| Код | Наименование результата обучения | Результат *(освоена / не освоена)* |
|---|---|---|
| ПК 5.1. | Организовывать сервисную зону обслуживания | Освоена |
| ПК 5.2. | Организовывать и обеспечивать бесперебойный процесс оказания услуг | Освоена |
| ОК1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Освоена |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность, исходя их цели и способов ее достижения, определенных руководителем | Освоена |
| ОК 3. | Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы | Освоена |
| ОК 4. | Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач | Освоена |
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Освоена |
| ОК 6. | Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами | Освоена |

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: Решение экзаменационной комиссии от «___» _____ 20__г. вид профессиональной деятельности ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ ИНДУСТРИИ КРАСОТЫ освоен

Подписи:
Председатель ЭК _____
Зам. директора по УПР _____

mmmm

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 646116746743375933883833707902081325236681597676

Владелец Бочкарева Елена Еварестовна

Действителен С 03.03.2023 по 02.03.2024