**Мамандығы 10120100 «Шаштараз»**

**Біліктілігі: 3W10120101 «Шаштараз-стилист»**

**II курс студенттеріне арналған**

**«ПМ 03 Кәсіби этика және келушілерге қызмет көрсету қағидаларын қолдану»**

**модулі бойынша аралық аттестаттау емтихан сұрақтар тізімі**

1. Салон қызметкерінің этикасы мен әдебі нені талап етеді?

2. Шаштараз дегеніміз не?

3. Шаштараз деген не?

4. Клиенттің қызмет көрсетуден бас тартуы

5. Жаңа клиентпен жақсы қарым-қатынас орнату

6. Теріс және сыни пікірлер

7. Шаштараз-стилисттің эстетикалық мәдениеті

8. Шаштараздан қызмет алу туралы шешім қабылдауға не әсер етеді?

9. Клиент мас болса, оған қызмет көрсетуден қалай дұрыс бас тартуға болады?

10. Тұтынушыға жақсы қызмет көрсету деген нені білдіреді?

11. Шебердің жұмыс киімі эстетикалық тұрғыдан қандай талаптарға сай болуы керек?

12. Шаштараздың мимикасы

13. Шаштараздың кәсіби этика кодексіне не кіреді?

14. Клиенттердің шешімдеріне әсер ету әдістері

15. Ұсыныстардағы нақтылық және сенімділік Егер клиент қалаған қызмет мүмкін болмаса, оған қызмет көрсетуден қалай дұрыс бас тартуға болады?

16. Процедураны аяқтағаннан кейін шебер не істейді?

17. Салондағы корпоративтік этика

18. Клиенттермен және әріптестермен, әсіресе олардың қатысуымен қарау ережелері

19. Жағымсыз эмоцияларды жою және клиентпен әңгімені қалай реттеуге болады

20. Клиентпен қандай тақырыптарда сөйлесуге болады?

21. Клиентте бас биттері болса, клиентке қызмет көрсетуден қалай дұрыс бас тартуға болады?

22. Шеберге арналған гигиеналық ережелер

23. Клиенттердің түрлері

24. Егер клиент қызметке қанағаттанбаса, мәселені қалай шешуге болады

25. Ханымдар шебері қандай білім мен дағдыларға ие болуы керек?

26. Салонның көшеден сыртқы көрінісі

27. Кабинаның ішкі көрінісі

28. Клиент салонға бірінші рет келгенде неге көңіл бөледі?

29. Шебер клиенттің шашын бүлдіріп алса, мәселені қалай шешуге болады

30. Салон жұмысшысының қарым-қатынас дағдылары

31. Клиентпен қандай тақырыптарда сөйлесуге болмайды?

32. Клиентке комплимент айту керек пе, егер солай болса, қандай?

33. Шаш пен тері гигиенасы шебері

34. Магистрдің кәсіптік ауруларының алдын алу

35. Жұмыс орнын қорытынды тазалау және құралдарды өңдеу

36. Қазіргі шаштараз қандай білім мен дағдыларға ие болуы керек?

37. Шаштараз жұмыс орнының эстетикасы

Дайындаған:\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Аппасова Г.Н