

Министерство образования и науки Пермского края
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Пермский колледж предпринимательства и сервиса»

**XV Общероссийский фестиваль
педагогического мастерства
«Мастерство и вдохновение»
12 декабря 2024 года**

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ЗАНЯТИЯ

Тема:

**«СОВРЕМЕННЫЕ ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОТРЕБИТЕЛЯ»**

(«Я больше к Вам не приду» или основные причины недовольств клиента в кабинете косметолога)

Преподаватель: Плаксина Людмила Геннадьевна

Пермь, 2024

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК


по общеобразовательным дисциплинам

Протокол № 3 от «21» ноября 2024г.

Председатель ЦМК Лутченко Т.В. 

РЕКОМЕНДОВАНО К УЧАСТИЮ В ФЕСТИВАЛЕ

Заместитель директора ГБПОУ «ПКПС»

 Г.В. Айзенштат

Подпись участника  Смирнова Н.Н.



ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ

1. Ф.И.О. педагога: Плаксина Людмила Геннадьевна

2. Дисциплина: МДК 02.01 Выполнение комплекса косметических услуг по уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте

Специальность: 43.02.12 Технология эстетических услуг **№ занятия:** 138

3. Тема занятия: «Современные формы и методы обслуживания потребителя» («Я больше к Вам не приду») или основные причины недовольств клиента в кабинете косметолога)

4. Место и роль занятия в изучаемой теме: одно из завершающих занятий по МДК, направлено на систематизацию знаний и умений по обслуживанию клиентов в салоне красоты с соблюдением правил профессиональной этики.

5. Цели занятия:

- образовательная: обобщить и систематизировать знания студентов об основных причинах недовольства клиента в кабинете косметолога и способах решения проблемы;
- развивающая: способствовать развитию умения правильно обобщить данные и сделать вывод, умение обсуждать с клиентом качество выполненной услуги;
- воспитательная: способствовать развитию познавательного интереса, увлеченности и любознательности, способствовать созданию условия для развития навыка работы в команде, обеспечить высокую творческую активность каждого обучающегося при решении проблемной задачи;

6. Тип учебного занятия: Учебное занятие по обобщению и совершенствованию знаний, умений и способов деятельности проводится с использованием элементов игровой технологии на основе анализа профессиональных ситуаций.

7. Основные термины и понятия: профессиональная этика, клиент, качество выполненной услуги, конфликт, недовольство, коммуникация.

8. Оснащение занятия: Проектор, компьютер, раздаточный материал;

9. Прогнозируемый результат:

- учащиеся будут уметь – обсуждать с клиентом качество выполненной услуги;
- обучающиеся будут знать – психологию общения и профессиональную этику;
- обучающиеся будут иметь практический опыт – обсуждение с клиентом качества выполненной услуги;

10. Междисциплинарные и внутридисциплинарные связи: основы косметологии, основы психологии общения, культура общения;

11. Формируемые компетенции:

ПК:

ПК 2.3. Выполнять различные виды косметического массажа лица, шеи и зоны декольте с учетом пожеланий клиента

ОК:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ХАРАКТЕРИСТИКА ЭТАПОВ УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ

Этап занятия	Время, мин	Методы и приемы работы	ФОУД*	Деятельность педагога	Деятельность обучающихся
1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МОТИВАЦИОННЫЙ	5				
Приветствие, проверка отсутствующих	1	беседа	Ф	Проверка отсутствующих на занятии, настрой обучающихся на предстоящее занятие	Настраиваются на занятие
Введение в тему занятия	2	диалог	Ф	Задает вопросы, опираясь на ранее изученный материал и совместно со студентами формулирует тему занятия	Отвечают на вопросы преподавателя, подходят к формулировке темы занятия
Постановка целей на урок	2	диалог	Ф	Организует работу обучающихся по определению цели и задач занятия, используя шаблон	Вносят предложения, обсуждают предложенный шаблон
2. ОСНОВНОЙ Обобщение и систематизация знаний и умений	35				
2.1. Формирование рабочих групп (салоны), экспертной группы	2	«колесо фортуны»		Формируются рабочие группы (салоны красоты), определяется «руководитель салона». Выбор студентов, которые будут оценивать результаты работы групп	Слушают, задают вопросы по правилам игры.
	5	1. Составление перечня основных недовольств со стороны клиента	Г Ф	Преподаватель формулирует задание. Формирует и поддерживает интерес к игре и выполнению задания. Поощряет правильные ответы. Дает пояснения к ответам. Подводит итог по данному заданию.	Самостоятельно в группе выполняют задание, задают уточняющие вопросы. Оценивающая группа фиксирует результат в чек-листе.

2.2. Процесс игры	5	2. Решение ребуса	Г	Преподаватель формулирует задание, выдает раздаточный материал (ребус). Формирует и поддерживает интерес к игре и выполнению заданий. Поощряет правильные ответы. Дает пояснения к ответам. Подводит итог.	Решают ребус и узнают самые частые причины недовольства клиентов. Оценивающая группа фиксирует результат в чек-листе.
	10	3.Проведение анализа реальных отзывов о салонах красоты	Г	Преподаватель формулирует задание. Выдает раздаточный материал (отзывы о салонах красоты из ГИС 2, чек-лист), поддерживает интерес и активность участников. Подводит итог.	Выполняют анализ отзывов, заполняют чек-лист анализа. Оценивающая группа фиксирует результаты в чек-листе. Оценивает активность студентов.
	8	4.Ситуационное задание «Конфликтная ситуация в салоне»	Г, И	Преподаватель формулирует задание. Выдает раздаточный материал (причина конфликта), поддерживает интерес и активность участников. Подводит итог. Совместно со студентами формулирует главные правила решения конфликтной ситуации.	Участники одной группы разыгрывают ситуацию, участники другой группы должны ее решить с учетом пожеланий клиента, желательно не доводя до конфликта. Совместно с преподавателем формулируют основные правила решения конфликтной ситуации. Оценивающая группа фиксирует результаты в чек-листе. Оценивает активность студентов
3. Подведение итогов	4				
Оценивание проделанной работы	2	Оценка результатов	Ф	Преподаватель подводит итог. Анализирует допущенные ошибки, нюансы.	Проводят взаимооценку, задают вопросы, озвучивают замечания. Оценивающая группа озвучивает результаты урока по чек-листу, выделяет студентов, которые были наиболее активны, принимали верные решения.
Рефлексия	2	Рефлексия	Ф	Демонстрирует слайд, на котором заранее заготовленный шаблон, просит студентов дополнить высказывания	Студенты дополняют выражения на слайде, делятся впечатлениями
4. Домашнее задание	1	диалог	Ф	Преподаватель предлагает выполнить домашнее задание для подготовки к следующей теме: выполнить анализ отзывов о салонах красоты, в которых походила производственная практика	Студенты записывают домашнее задание