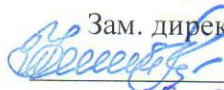


МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

 О.А. Улитина

28 05 2021

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.2 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБЩЕНИЯ**

программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих

43.01.02 Парикмахер

Форма обучения: очная


Уссурийск 2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.2 Основы культуры профессионального общения разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 Парикмахер, утвержденного приказом Минобрнауки России от 02.08.2013. № 730, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Т.Г. Басалюк, преподаватель


Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии профессиональных дисциплин

Протокол № 9 от «28» 05 2021 г.

Председатель ЦМК  О.В. Жила  
*подпись*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии профессиональных дисциплин

Протокол № 9 от «28» 05 2021 г.

Председатель ЦМК  О.В. Жила  
*подпись*

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ» .....	4
1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	7
2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ .....	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14

# 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

**1.1 Место дисциплины в структуре ППКРС** учебная дисциплина «Основы культуры профессионального общения» принадлежит к циклу общепрофессиональных дисциплин.

## **1.2 Требования к результатам освоения учебной дисциплины** Базовая часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- У1 - Соблюдать правила профессиональной этики;
- У2 -применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У3 -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У4 -определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- 31 -правила обслуживания населения;
- 32 -основы профессиональной этики;
- 33 -эстетику внешнего облика парикмахера;
- 34 -психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;
- 35 -механизмы взаимопонимания в общении
- 36 -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- 37 -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Вариативная часть – не предусмотрено

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по профессии СПО 43.01.02 Парикмахер и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

- ПК 1.1 – Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 1.6 – Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 2.1 – Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 2.3 – Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 3.1 – Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
- ПК 3.4 – Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 4.1 – Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.

ПК 4.3 – Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1. – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. – Организовывать собственную деятельность, исходя из 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.

ОК 7 – Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

### **1.3 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
В том числе:	
Лабораторные занятия	не предусмотрено
Практические занятия	26
Контрольные работы	не предусмотрено
Курсовая работа (проект)	не предусмотрено
Самостоятельная работа студента (всего)	20
В том числе:	
Самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	не предусмотрено

Другие виды самостоятельной работы (подготовка презентаций, рефератов, сообщений, кроссвордов)	20
Итоговая аттестация	Дифференцированный зачет

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

### 1.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
<b>Раздел 1 Деловая культура</b>	В том числе практические работы	24	
Тема 1.1 Общие сведения об эстетической культуре, этической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание. Профессиональная этика. Этикет как составляющая деловой культуры	Содержание учебного материала	1	1
	1   Эстетика, эстетическая культура, основные категории эстетики, эстетика быта, мода, эстетическое воспитание, эстетический вкус. Этика, мораль, добро и зло, совесть, достоинство, благородство. Профессиональные нравственные нормы: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие. Этикет, манеры, виды этикета. Принципы, на которых основывается деловой этикет: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, консерватизм, непринужденность, универсализм, эффективность. «Заповеди» делового этикета парикмахера.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практическая работа	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся:	не предусмотрено	
Тема 1.2 Речевой этикет. Культура телефонного общения. Деловая переписка. Визитные карточки в деловой жизни. Имидж мастера-парикмахера	Содержание учебного материала	1	2
	1   Культура речи, показатели культуры речи, словарный состав, словарный запас, грамматический строй деловой речи, стиль речи. Правила проведения телефонных переговоров. Служебная переписка, виды деловых писем, требования к составлению деловых писем, общие правила содержания деловых писем. Виды визитных карточек, правила оформления визитных карточек, правила вручения и получения визитных карточек. Рекомендации по созданию благоприятного имиджа		

	сотрудника парикмахерской.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	<b>Практическая работа № 1 Изучение правил речевого этикета в профессиональном общении</b>	2	
	<b>Практическая работа № 2 Составление памятки: Правила ведения беседы по телефону</b>	2	
	<b>Практическая работа № 3 Разработка основных положений кодекса профессиональной этики парикмахера.</b>	2	
	<b>Практическая работа № 4 «Выбор дизайна визитной карточки парикмахера»</b>	2	
	<b>Практическая работа № 5 Разработка профессионального имиджа парикмахера</b>	2	
	<b>Практическая работа № 6 Изучение нравственных требований к профессиональному поведению парикмахера.</b>	2	
	<b>Практическая работа № 7 Составление памятки потребителю парикмахерских услуг</b>	2	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: Составить презентацию: Имидж современного парикмахера – представителя культуры и искусства	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить реферат «Роль этикета в моей будущей профессии «Парикмахер»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить презентацию «Особенности этикета в разных странах»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Составить кроссворд по темам: «Речевой этикет. Культура телефонного общения. Деловая переписка»	2	
<b>Раздел 2 Основы делового общения</b>	В том числе практические работы	<b>12</b>	
Тема 2.1 Характеристика общения. Восприятие в процессе общения	Содержание учебного материала	2	2
	1   Общение, типы межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое, типы манипуляторов:		



Психологические механизмы восприятия. Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Барьеры в общении		диктатор, калькулятор, тряпка, прилипала, судья, защитник, славный парень, хулиган. Манипулятивные системы, правила защиты от манипуляторов. Основные функции общения, виды общения, «абстрактные типы» собеседников, структура общения. Перцепция (восприятие), фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор личного отношения к человеку, стереотип. Идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, трансакт, типы состояний Виды речи, коммуникативная сторона общения. Коммуникативные барьеры восприятия: этический, эстетический, барьер возраста, барьер боязни контакта, барьер отрицательных эмоций, барьер предвзятости, барьер ожидания непонимания, барье стереотипов, барьер двойника. Барьеры коммуникации: фонетический, семантический. Барьеры социально-культурных различий.		
	Лабораторные работы		не предусмотрено	3
	<b>Практическая работа№ 8 Проведение тестирования: «Коммуникабельны ли вы?» «Ваши эмпатические способности» «Ваш стиль делового общения».</b>		2	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить реферат на тему: «Наилучшие темы для общения мастера и Клиента».		2	
Тема 2.2 Невербальное общение. Методы развития коммуникативных способностей Деловая беседа как форма общения. Публичное выступление. Аргументация	Содержание учебного материала		2	2
1	Виды невербальных средств общения. Мимика, улыбка, взгляд, жесты, рукопожатие, поза, голос, проксемика. Эффективное слушание, неэффективное слушание, нерефлексивное слушание, рефлексивное слушание, приемы рефлексивного слушания, техники общения. Правила и рекомендации , как средства установления доверительных отношений с клиентом Этапы деловой беседы. Вопросы открытые и закрытые. Подготовка к публичному выступлению. Аргумент, группы			

	аргументов, законы аргументации и убеждения.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	<b>Практическая работа № 9 Изучение принципов эффективной коммуникации</b>	2	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить реферат на тему: «Роль невербального общения в межличностном взаимодействии».	2	
<b>Раздел 3 Индивидуальные особенности личности</b>	в том числе практические работы	<b>10</b>	
Тема 3.1 Темперамент как свойство личности. Характер и воля Эмоции и чувства. Способности	Содержание учебного материала	2	2
	1 Личность, индивидуальность, темперамент, типы темперамента, свойства темперамента, психологические характеристики типов темперамента. Характер, характеристики некоторых типов характера. Воля, этапы волевого процесса, основные волевые качества человека: целеустремленность, самообладание, самостоятельность, решительность, настойчивость, энергичность, инициативность, исполнительность. Эмоции, классификация эмоций, чувства, виды чувств. Способности, виды способностей		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	<b>Практическая работа № 10 Проведение тестирования Г. Айзенка «Ваш тип темперамента» с обсуждением результатов.</b>	2	
	<b>Практическая работа № 11 Изучение правил обслуживания клиентов</b>	2	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить реферат на тему: «Особенности первого контакта»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить реферат на	2	

	тему: «Эмоционально-волевая сфера человека»		
<b>Раздел 4 Конфликты в деловом общении</b>		<b>12</b>	
Тема 4.1 Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала		
	1   Конфликт, типы конфликтов, конфликтогены, типы конфликтогенов. Непродуктивные конфликты, конструктивные конфликты	2	2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практическая работа	не предусмотрено	
	<b>Практическая работа № 12 Изучение способов разрешения конфликтных ситуаций».</b>	2	
	<b>Практическая работа № 13 Проведение тестирования Ваш способ реагирования в конфликте</b>	2	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить сообщение на тему: «Сложные ситуации в обслуживании клиентов»	2	
Тема 4.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах.	Содержание учебного материала	2	
	1   Правила поведения в конфликтах		2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	3
	Практическая работа	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: Составить кроссворд на тему: Конфликты в деловом общении	2	
<b>Всего:</b>		<b>60</b>	

## 2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.2 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

Кабинет социально-экономических дисциплин

количество посадочных мест - 36,

стол для преподавателя 1 шт.,

стул для преподавателя 1 шт.,

мультимедийное оборудование 1 шт.,

доска маркерная,

дидактические пособия

ПО: Microsoft Windows 7 Professional Russian, ООО "Битроникс Владивосток" Контракт № 0320100030814000018-45081 от 09.09.14, лицензия №64099496, бессрочно

### 2.3 Информационное обеспечение обучения

#### Основные источники

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474137> (дата обращения: 02.06.2021).

#### Дополнительные источники

2. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-442319>

3. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/bytovaya-kultura-i-etiket-narodov-mira-mezhkulturnaya-kommunikaciya-430853>

4. Речевой этикет // Колесников Н.П. Культура речи. // Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс] // <http://sbiblio.com/biblio/archive/kulturologia/7.aspx>
5. Щербатюк Ю.В. Базовые принципы общения. Будьте осторожны с критикой [Электронный ресурс] // Сайт профессора Щербатюк Ю.В. // Режим доступа: URL: [http://www.no-stress.ru/art\\_of\\_intercourse/basic\\_principles.html](http://www.no-stress.ru/art_of_intercourse/basic_principles.html)
6. Прекрасное» как категория эстетики // Интернет-ресурс Аганесова И.Г. Эстетика: курс лекций/ Режим доступа: URL: <http://window.edu.ru/library/pdf2txt/678/67678/41042>
7. Тумаркин П.С. "О невербальном аспекте устной коммуникации русских и японцев" [Электронный ресурс] // <http://www.philology.ru/linguistics4/tumarkin-02a.htm>
8. Этика поведения в салоне красоты // Парикмахер. Стилист. Визажист Оксана Бреусова // <http://www.topstylist.ru/behavior.html>
9. Галерея визиток. Самая большая галерея визиток в интернете [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <http://www.stikery.ru/gallery.html>
10. Рекомендательные письма [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <http://www.hr-portal.ru/doki/rekomendatelnye-pisma-primery>
11. Электронный учебник "Психология" // Режим доступа: URL: <http://krip.kbsu.ru/ps/glava9.html#func>
12. Гончаров М. "Основные стратегии поведения в конфликте" // [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <http://www.ipnou.ru/article.php?idarticle=003296>
13. Работа с клиентами салона красоты. // Электронный ресурс // Режим доступа: <http://www.dirsalona.ru/rubric/37-rabota-s-klientami-salona-krasoty>
14. Профессиональный имидж. // Электронный ресурс // Режим доступа: <http://lawstyle.justclick.ru/Sekreti>
15. Стилист: Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.topstylist.ru/articles.html>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, освоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>	
-соблюдать правила профессиональной этики;	наблюдение и оценка результатов практической работы №1, №2, №6, №7
-применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	наблюдение и оценка результатов практической работы №3, №4, №9, №12
-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	наблюдение и оценка результатов практической работы №5, №8, №10, №11
-определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	наблюдение и оценка результатов практической работы №13
<b>Знания:</b>	
-правила обслуживания населения;	Опрос, контрольное тестирование, выполнение самостоятельной работы: защита доклада, презентации, кроссворда.
-основы профессиональной этики;	
-эстетику внешнего облика парикмахера;	
-психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;	
-механизмы взаимопонимания в общении	
-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	
-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.	

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине  
**ОП.2 ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБЩЕНИЯ**

программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих  
43.01.02 Парикмахер

Форма обучения: очная

Уссурийск 2021

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.2 Основы культуры профессионального общения разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 43.01.02 Парикмахер, утвержденного приказом Минобрнауки России от 02.08.2013. № 730, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): Т.Г. Басалюк, преподаватель

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии экономических, математических, общих естественнонаучных и правовых дисциплин

Протокол № 9 от «28» 05 2021 г.

Председатель ЦМК  О.В. Жила

подпись

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии профессиональных дисциплин

Протокол № 9 от «28» 05 2021 г.

Председатель ЦМК  О.В. Жила

подпись



## 1 ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ\*

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции
1.	ПК 1.1	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
2.	ПК 1.6	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
3.	ПК 2.1	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
4.	ПК 2.3	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
5.	ПК 3.1	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
6.	ПК 3.4	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
7.	ПК 4.1	Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.
8.	ПК 4.3	Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.
9.	ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
10.	ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.
11.	ОК 3.	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.
12.	ОК 4.	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
13.	ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
14.	ОК 6	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.
15.	ОК 7	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

## 2 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Коды компетенций и планируемые результаты обучения	Оценочные средства*		
		Наименование	Представление в ФОС	
1.	ПК 1.1 – Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.	знать: 31 правила обслуживания населения;	Тест № 1-5, Самостоятельная работа	п.4.2.1 п.4.2.3
	ПК 2.1 – Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.	32 основы профессиональной этики;	Письменная контрольная №1, №2	п.4.2.2
	ПК 3.1 – Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.	33 эстетику внешнего облика парикмахера;	Теоретическое задание для дифференцированного зачета №1	п.4.2.5
	ПК 4.1 – Выполнять подготовительные работы по обслуживанию клиентов.	34 психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;		
	ПК 1.6 – Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.	35 механизмы взаимопонимания в общении		
	ПК 2.3 – Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.	36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;		
	ПК 3.4 – Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.	37 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.		
	ПК 4.3 – Выполнять заключительные работы по обслуживанию клиентов.	уметь: -соблюдать правила профессиональной этики;	Практические работы №1- 13	п.4.2.4
		-применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в	Практическое задание для дифференцированного зачета №2	п.4.2.5

		профессиональной деятельности; -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; -определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.		
		иметь практический <sup>**</sup> опыт	Не предусмотрено	Не предусмотрено

### 3 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Промежуточная аттестация по дисциплине «Основы культуры профессионального общения» включает в себя теоретические задания, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений (см. раздел 4).

Усвоенные знания и усвоенные умения проверяются при помощи тестирования, умения и практический опыт проверяются в ходе выполнения практических заданий (решения задач).

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций.

#### **Критерии оценивания устного ответа**

(оценочные средства: *собеседование, устное сообщение,*)

**5 баллов** - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

**4 балла** - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

**3 балла** – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры;

недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

**2 балла** – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

### **Критерии оценивания письменной работы**

(оценочные средства: *реферат, эссе, контрольная работа, письменный отчет по практической работе, доклад (сообщение), в том числе выполненный в форме презентации*).

**5 баллов** - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

**4 балла** - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

**3 балла** – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

**2 балла** - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### **Критерии оценивания тестового задания**

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных ответов	91 % и $\geq$	от 81% до 90,9 %	не менее 70%	менее 70%

### **Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене**

(оценочные средства: *устный опрос в форме ответов на вопросы билетов, устный опрос в форме собеседования, выполнение заданий*)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
------------------------------------	--

«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на продвинутом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на пороговом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

## 4 КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 4.1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 4.1.1 Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств, предназначен для оценки результатов освоения ОП 03 Менеджмент.

#### 4.1.2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых при текущем контроле

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания										
	У1	У2	У3	У4	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7
<b>Раздел 1 Деловая культура</b>											
Тема 1.1 Общие сведения об эстетической культуре, этической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание Профессиональная этика. Этикет как составляющая деловой культуры	ПР№1				Т№1	Т№1					
Тема 1.2 Речевой этикет. Культура телефонного общения. Деловая переписка. Визитные карточки в деловой жизни. Имидж мастера-парикмахера	ПР№3, №5	ПР№2, №4, №6, №7			Т№2	Т№2					
<b>Раздел 2 Основы делового общения</b>											
Тема 2.1 Характеристика общения. Восприятие в процессе общения Психологические механизмы восприятия. Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Барьеры в общении			ПР№8, №9				Т№3	Т№3 Пкр№1	Т№3 Пкр№2, 3	Т№3	Т№3

Тема 2.2 Невербальное общение. Методы развития коммуникативных способностей Деловая беседа как форма общения. Публичное выступление. Аргументация					ПП№11		Т№4	Т№4	Т№4		
<b>Раздел 3 Индивидуальные особенности личности</b>											
Тема 3.1 Темперамент как свойство личности. Характер и воля Эмоции и чувства. Способности			ПП№10							Т№5	Т№5
<b>Раздел 4 Конфликты в деловом общении</b>											
Тема 4.1 Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтной ситуации				ПП№12						Т№6	Т№6
Тема 4.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах.				ПП№13						Т№6	Т№6

Т – тестирование

ПР – практическая работа

ПКР – письменная контрольная работа

#### 4.1.3 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых при промежуточной (итоговой) аттестации

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания										
	У1	У2	У3	У4	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7
Раздел 1 Деловая культура											
Тема 1.1 Общие сведения об эстетической культуре, этической культуре. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание Профессиональная этика. Этикет как составляющая деловой культуры	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7	В 1-5	В 1-5					
Тема 1.2 Речевой этикет. Культура телефонного общения. Деловая переписка. Визитные карточки в деловой жизни. Имидж мастера-парикмахера	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7	В6-10	В6-10					
Раздел 2 Основы делового общения											
Тема 2.1 Характеристика общения. Восприятие в процессе общения Психологические механизмы восприятия. Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Барьеры в общении	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7			В11-17	В11-17	В11-17	В11-17	В11-17
Тема 2.2 Невербальное общение. Методы развития коммуникативных способностей Деловая беседа как форма общения. Публичное выступление. Аргументация	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7			В18-22	В18-22	В18-22		
Раздел 3 Индивидуальные особенности личности											
Тема 3.1 Темперамент как свойство личности. Характер и воля Эмоции и чувства. Способности	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7						В23-27	В23-27
Раздел 4 Конфликты в деловом общении											



Тема 4.1 Конфликт и его структура. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7						В28-30	В28-30
Тема 4.2 Эмоциональное реагирование в конфликтах.	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7	ПЗ1-7						В31	В31

ПЗ – практическое задание

Т- тест

## 4.2 ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### 4.2.1 Оперативный (текущий) контроль

#### Тест № 1

1. Наука о природе и закономерностях эстетического освоения действительности, о чувственном восприятии мира, изучающая все стороны освоения человеком мира по законам красоты :
  - а) этика;
  - б) эстетика;
  - в) безобразное;
  - г) прекрасное.
2. Формирование и развитие способностей человека творчески преобразовывать окружающий мир и самого себя по законам красоты – это...
  - а) культура;
  - б) этика;
  - в) эстетика;
  - г) искусство.
3. Способность человека по чувству удовольствия или неудовольствия ( нравиться или не нравиться) воспринимать и оценивать различные эстетические объекты, отличать прекрасное от безобразного в действительности и искусстве:
  - а) эстетический вкус;
  - б) эстетическое воспитание;
  - в) эстетика;
  - г) этика.
4. Одна из древнейших отраслей философии, наука о морали (нравственности):
  - а) эстетика;
  - б) этика;
  - в) эстетическое воспитание;
  - г) эстетический вкус.
5. Моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки и даем оценку своим действиям:
  - а) достоинство;
  - б) эстетическое воспитание;
  - в) совесть;
  - г) скромность.
6. Выражение уважительного отношения к другим людям – это...
  - а) совесть;
  - б) долг;
  - в) благородство;
  - г) вежливость.
7. Совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления взаимоотношений – это...
  - а) корректность;
  - б) этикет;

- в) культура;
  - г) воспитание.
8. Хороший вкус — это:
- а) стиль;
  - б) элегантность;
  - в) мода;
  - г) опрятность.
9. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
- а) женщины;
  - б) мужчины;
  - в) младшие по возрасту;
10. Нормами этикета являются:
- а) упорство, настойчивость;
  - б) принципиальность, непрекословность;
  - в) вежливость, тактичность;
  - г) скромность, сдержанность.

Ключ к тесту:

1-б;

2-г;

3-а;

4-б;

5-в;

6-г;

7-б;

## Тест №2

1. .... является индивидуальной характеристикой речи
- а) словарный запас;
  - б) грамматический строй;
  - в) консерватизм;
  - г) воспитание.
2. Удобное и оперативное средство связи:
- а) рупор;
  - б) азбука морзе;
  - в) письмо;
  - г) телефон.
3. Что не входит в виды деловых писем:
- а) рекомендательное письмо;
  - б) резюме;
  - в) письмо- благодарность;
  - г) смс.

4. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.
- а) «Алло, это кто?»
  - б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
  - в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
  - г) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»
5. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:
- а) отличаются по размеру;
  - б) не отличаются;
  - в) отличаются по цвету;
  - г) отличаются за счет «украшений».

### Тест № 3

1. Существует ли однозначное определение категории «общение»?
- да
  - нет
2. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?
- язык,
  - речь,
  - знаки,
  - слухи,
  - традиции,
  - нравы
5. Назовите основные намерения собеседников в деловом общении? Исключите два лишних утверждения
- Дать или получить информацию,
  - договориться,
  - убедить,
  - организовать,
  - обмануть,
  - получить выгоду
6. Каковы конечные цели делового общения? Подчеркните правильные:
- Взаимопонимание,
  - деньги,
  - дело,
  - деятельность,
  - результат,
  - продуктивное сотрудничество,
  - сопереживание,
  - собеседование,
  - переговоры,
  - заседание
7. Виды делового общения: Подчеркните правильные:
- говорить,
  - читать,
  - писать,
  - слушать,
  - вести переговоры,
  - применять приемы психотехники,
  - улыбаться,

- убеждать,
- критиковать.

8. Отберите из названного ниже перечня основных форм делового общения

- деловая беседа,
- деловые совещания,
- деловые переговоры,
- публичные выступления,
- устные и письменные распоряжения,
- телефонные беседы,
- деловая корреспонденция,
- критика,
- информирование сотрудников,
- знать с сослуживцем,
- знакомиться со всеми,
- отвечать на вопросы,
- спрашивать, интересоваться,
- говорить об интересах,
- слушать новости.

9. Что не входит в основные виды межличностного общения?

- а) императивное;
- б) монологическое;
- в) диалогическое;
- г) манипулятивное.

10. Общение обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей:

- а) деловое общение;
- б) формально-ролевое;
- в) примитивное;
- г) «контакт масок».

11. При данном виде общения человек оценивает другого как нужный или ненужный объект:

- а) деловое;
- б) формально-ролевое;
- в) примитивное;
- г) «контакт масок».

12. Общение при котором вместо знания о личности собеседника обходятся знанием о его социальной роли:

- а) деловое;
- б) формально-ролевое;
- в) примитивное;
- г) «контакт масок».

13. В ходе общения используется стандартный набор масок:

- а) деловое;
- б) формально-ролевое;
- в) примитивное;
- г) «контакт масок».

14. Составьте соотношение между абстрактными типами собеседников:

а) не придерживается темы нетерпелив, несдержан	1) трусишка
б) недостаточно уверен в себе	2) нигилист
в) постоянно задает вопросы	3) болтун
г) любит высказываться, бестактно прерывает беседу	4) почемучка

15. Закономерности при которых причину успеха приписывают себе, а неудачи обстоятельствам – называются...

- а) абстракция;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;
- г) каузальной атрибуцией.

16. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение.

17. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) манера поведения.

#### Тест №4

1. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле.

2. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах;
- г) все ответы верны.

3. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди;
- г) все ответы верны.

4. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
- в) прикрытие рта ладонью;
- г) все ответы верны.

5. При удивлении:

- а) брови подняты;
  - б) глаза широко открыты;
  - в) рот приоткрыт;
  - г) все ответы верны.
6. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению!*
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
  - б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
  - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
  - г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.
7. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:
- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
  - б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
  - в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
  - г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям.

### Тест № 5

1. Темперамент человека – это:
- совокупность врожденных психофизиологических свойств человека, конституция;
  - энергичность, сила эмоционального реагирования;
  - набор моделей поведения в различных жизненных ситуациях.
2. Что такое характер человека?
- совокупность убеждений, предпочтений и ценностных ориентаций личности;
  - совокупность врожденных психофизиологических свойств, обуславливающая специфику поведенческого реагирования в межличностных и социальных отношениях ;
  - совокупность относительно устойчивых приобретенных качеств, проявляющихся в привычных формах поведения.
3. Составить соотношение между психологическими механизмами восприятия:

а) уподобление себя другому, необходимо поставить себя на место другого	1) аттракция
б) способность человека представлять как он воспринимается партнером по общению	2) индентификация
в) представляет собой форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств	3) рефлексия
г) это не рациональное осмысление проблем другого человека, а эмоциональный отклик, сопереживание	4) эмпатия

4. Не входит в способы поведения человека, разработанные психологом Э.Берном:
- а) ребенок;
  - б) родитель;
  - в) рабочий;
  - г) взрослый.

5. Предполагающая создание затруднений и препятствий в достижении целей:
- а) конкуренция;
  - б) кооперация;
  - в) ориентация;
  - г) контроль.
6. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.
- 1. Склонность к переживанию, энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.
  - 2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.
  - 3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.
  - 4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.
7. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:
- а) сангвиника;
  - б) меланхолика;
  - в) флегматика;
  - г) холерика.
8. В течение жизни у человека могут изменяться:
- а) черты характера;
  - б) темперамент;
  - в) все ответы верны;
  - г) все ответы неверны.
9. Основой характера является:
- а) воля;
  - б) эмоции;
  - в) способности.
  - г) все ответы верны.
10. Проявление эмоций зависит:
- а) от воспитания;
  - б) от темперамента;
  - в) от привычек;
  - г) все ответы верны.
11. Волевые действия проявляются в умении:
- а) контролировать свои эмоции;
  - б) сдерживать себя;
  - в) проявлять терпение;
  - г) все ответы верны.
12. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:
- а) по вербальным средствам общения;
  - б) по невербальным средствам общения;
  - в) все ответы верны;
  - г) все ответы неверны.
13. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это:
- а) компромисс;
  - б) сотрудничество;
  - в) избегание;
  - г) приспособление.



14. Что нельзя допускать в условиях конфликта?
- а) преувеличивать свои заслуги;
  - б) обрушивать на партнера множество претензий;
  - в) исходить из добрых намерений партнера;
  - г) учитывать интересы партнера по общению.

Критерии оценки:

Критерием оценки является уровень усвоения студентом материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильных ответов на предложенные тестовые задания.

При верных ответах на:

60% тестовых заданий – оценка 3 (удовлетворительно);

75% тестовых заданий – оценка 4 (хорошо);

95% тестовых заданий – оценка 5 (отлично).

### Тест №6

1. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:
  - а) многословие одного из партнеров;
  - б) бестактность;
  - в) неконтролируемость эмоционального состояния;
  - г) все ответы верны.
2. Конфликтная ситуация — это:
  - а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
  - б) накопившиеся противоречия;
  - в) стечения обстоятельств;
  - г) все ответы верны.
3. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.
  - а) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом;
  - б) обе стороны обладают одинаковой властью;
  - в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение;
  - г) когда иного выбора нет и терять уже нечего.
4. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:
  - а) компромисс;
  - б) сотрудничество;
  - в) избегание;
  - г) соперничество.
5. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:
  - а) правда на вашей стороне;
  - б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
  - в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
  - г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации.
6. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
  - а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
  - б) демонстрируйте свое превосходство;
  - в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
  - г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать

отношения с партнером.

7. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции.

4.2.2 Письменная контрольная работа №1 – ответить на вопросы в письменной форме

1. Раскройте сущность психологической науки?

2. Определите значение познавательных процессов в жизни человека?

3. Дайте характеристику;

1) ощущениям;

2) восприятию;

3) памяти;

4) воображению;

5) мышлению.

4. Определите, какие познавательные процессы (их виды, свойства) и почему необходимы в вашей будущей профессиональной деятельности?

5. Сформулируйте условия, необходимые для возникновения и поддержания произвольного и непроизвольного внимания?

6. Сравните понятия «индивидуальность» и «личность»?

7. Как организовать пространство для эффективного общения?

**Письменная контрольная работа № 2 – выбрать верные ответы:**

**Выберите один правильный ответ:**

**1. Визитные карточки бывают**

- |                      |                             |
|----------------------|-----------------------------|
| а) индивидуальные    | д) официальные              |
| б) личные            | е) супружеские (семейные)   |
| в) деловые           | ж) рабочие                  |
| г) представительские | з) предприятия, организации |

**2. В офисе Вам вручили визитную карточку делового партнера, загнутую с правой стороны по всей ширине. Что это обозначает?**

- а) неаккуратное обращение с визитной карточкой секретаря;
- б) владелец визитной карточки не застал вас на месте;
- в) владелец визитной карточки не хочет больше иметь с вами дел;
- г) владелец визитной карточки хочет обратить особое внимание на свою компанию.

**Выберите несколько правильных ответов:**

**3. Визитная карточка должна быть:**

- 1. Произвольного размера;
- 2. Экстравагантной;
- 3. Чаще всего размером 5 см х 9 см;

4. С разнообразным шрифтом, который зависит от фантазии владельца визитной карточки;
5. Цвет используется только черный, иногда добавляется еще один цвет;
6. Выполнена типографским способом;
7. Строга в оформлении;
8. Изготовлена из подручных средств (компьютер, ксерокс, фломастеры и т.д.)
9. На белой бумаге для офисной техники;
10. На плотной бумаге высокого качества или тонкого картона.

**4. Из перечисленных ниже действий выберите те, которые являются необходимыми при вручении визитных карточек:**

1. Произнести вслух Ф.И.О. владельца визитной карточки;
2. Подписать визитную карточку;
3. Поставить дату на визитной карточке;
4. Обменяться легким поклоном;
5. Держать визитную карточку так, чтобы партнер мог сразу прочесть текст;
6. Написать Ф.И.О. того, кому она вручается;
7. Вручить в конверте;
8. Поблагодарить за визитную карточку;
9. Визитную карточку вручить обеими руками или только правой;
10. Возможно сделать надпись в левом нижнем углу, например, p.f.

**5. Восстановите последовательность вручения визитной карточки:**

1. Приветствие.
2. Легкий поклон головой.
3. Произнесение вслух имени знакомого.
4. Рукопожатие.
5. Знакомство.
6. Вручение (обмен) визитных карточек.
7. Визитная карточка убирается в визитницу.

**Соотнесите правую и левую части:**

**6. Что обозначают сокращения на визитных карточках?**

- |                |  |
|----------------|--|
| 1. p.p. a.     | благодарность  |
| 2. p.c б.      | поздравление   |
| 3. p.g. в.     | поздравление с Новым годом   |
| 4. p.p.c. г.   | соболезнование   |
| 5. p.f.c. д.   | в случае окончательного отъезда  |
| 6. p.f. e.     | заочное представление  |
| 7. p.f.N.a. ж. | удовлетворение знакомством   |
| 8. p.g.p.f. з. | благодарность за поздравление с Новым годом, если этот праздник прошел |

Критерием оценки является уровень усвоения студентом материала, предусмотренного программой дисциплины, что выражается количеством правильных ответов на предложенные тестовые задания.

При верных ответах на:

60% тестовых заданий – оценка 3 (удовлетворительно);

75% тестовых заданий – оценка 4 (хорошо);

95% тестовых заданий – оценка 5(отлично).

**Письменная контрольная работа № 3: Барьеры в общении**

Вариант 1

1. Барьеры коммуникации и их виды.
2. Способы преодоления барьеров.

#### Вариант 2

1. Барьеры взаимодействия и их виды.
2. Способы преодоления барьеров.

#### Вариант 3

1. Барьеры понимания и восприятия и их виды.
2. Способы преодоления барьеров.

### 4.2.3 Задания самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов

#### **Самостоятельная работа №1:**

1. Подготовить реферат на тему: Роль этикета в моей будущей профессии «Парикмахер»
2. Подготовить презентацию на тему: Особенности этикета в разных странах
3. Подготовить презентацию на тему: Имидж современного парикмахера – представителя культуры и искусства
4. Составить кроссворд по темам: Речевой этикет. Культура телефонного общения. Деловая переписка

**Форма контроля:** защита реферата, защита презентации, проверка кроссворда.

#### **Самостоятельная работа №2:**

На этот раз мы выполняем творческое задание - пишем эссе.

#### **Темы эссе на выбор:**

1. Наилучшие темы для общения мастера и Клиента.
2. Клиент всегда прав?
3. Ребенок – нестандартный клиент. (профессиональные качества парикмахера при работе с клиентами детского возраста)
4. Детская непосредственность. (профессиональные качества парикмахера при работе с клиентами детского возраста)
5. Клиент с «мудрецей». (профессиональные качества парикмахера при работе с клиентами почтенного возраста)
6. Тема, предложенная обучающимися

**Форма контроля:** проверка эссе.

**Самостоятельная работа №3:**

Подготовить реферат на тему: Роль невербального общения в межличностном взаимодействии.

**Форма контроля:** защита реферата.

**Самостоятельная работа №4:**

Подготовить доклад на тему: «Особенности первого контакта (мастер - клиент)»

Подготовить доклад на тему: «Эмоционально-волевая сфера человека»

**Форма контроля:** защита доклада.

**Самостоятельная работа №5:**

Подготовить реферат на тему: Сложные ситуации в обслуживании Клиентов

Составить кроссворд по теме: Конфликты в деловом общении

**Форма контроля:** защита реферата, проверка кроссворда.

#### 4.2.4 Практические задания

### Практическая работа № 1 Изучение правил речевого этикета в профессиональном общении

**Цель:** сформировать умения речевого этикета в общении с клиентами, сотрудниками, представителями администрации

**Норма времени:** 2 часа

**Форма организации работы на учебном занятии:** индивидуальная.

**Обеспечение занятия:** ноутбук, проектор, интерактивная доска, раздаточный материал.

#### ХОД РАБОТЫ:

№ п/п	Содержание работы	Методические указания
1.	Введение в тему	Самостоятельно изучите теоретический материал
2.	Задание 1-4	Выполните задания
3.	Вывод	Напишите вывод

#### Введение в тему:

Культура парикмахера наиболее ярко и непосредственно проявляется в его речи. В определенном смысле культура речи, манера выражать свои мысли и чувства являются его визитной карточкой.

Общая культура речи предусматривает нормы речевого поведения и требования к речи в любых ситуациях общения, культура профессионального общения характеризуется рядом дополнительных по отношению к общей речевой культуре требований.

В профессиональной культуре общения становится особенно высокой роль социально-психологических характеристик речи, таких как соответствие речи эмоциональному состоянию собеседника, деловая направленность речи, соответствие речи социальным ролям.

Речь является средством приобретения, осуществления, развития и передачи профессиональных навыков.

Речь – это способ общения между людьми. Чтобы достичь полного взаимопонимания, яснее и образнее выразить свою мысль, используются многие лексические приемы, в частности, фразеологизмы – устойчивые обороты речи, которые имеют самостоятельное значение и свойственны определенному языку. Часто, чтобы добиться некоего речевого эффекта простых слов бывает недостаточно. Иронию, горечь, любовь, насмешку, свое собственное отношение к происходящему – все это можно выразить гораздо емче, точнее, эмоциональнее. Мы часто используем фразеологизмы в повседневной речи, порой даже, не замечая – ведь некоторые из них просты, привычны, и знакомы с детства. Многие из фразеологизмов пришли к нам из других языков, эпох, сказок, легенд. Фразеологизмы – неизменные спутники нашей речи. Устойчивые сочетания слов, обороты речи типа: «бить баклуши», «повесить нос», «здать головомойку»... Оборот речи, который называют фразеологизмом, неделим по смыслу, то есть его значение не складывается из значений составляющих его слов. Он работает только как единое целое, лексическая единица.

**Фразеологизмы – это крылатые выражения, не имеющие автора.**

Значение фразеологизмов состоит в том, чтобы придать эмоциональную окраску выражению, усилить его смысл.

**Признаки фразеологизмов**

1. Фразеологизмы обычно не терпят замену слов и их перестановки, за что ещё зовутся устойчивыми словосочетаниями.

Во что бы то ни стало нельзя произнести, во что бы мне не стало или во что ни стало бы то, а беречь как зрачок глаза вместо беречь как зеницу ока.

Есть, конечно, и исключения: ломать голову или голову ломать, врасплох застать и застать врасплох, но такие случаи редки.

2. Многие фразеологизмы легко заменяются одним словом:

сломя голову – быстро,

рукой подать – близко.

3. Самая главная черта фразеологизмов – их образно-переносный смысл.

Часто прямое выражение превращается в переносное, расширяя оттенки своего смысла.

Трещит по швам – из речи портного приобрело более широкое значение – приходиться в упадок.

Поставить в тупик – из речи железнодорожников перешло в общее употребление в значении привести в замешательство.

**Синонимы** (от греческого слова "synonymon" "одноимённый") — это слова, совпадающие или близкие по значению. Они выражают одно и то же понятие, но различаются оттенками значения, например: занавесь (общее наименование: полотнище ткани, которым завешивают окна, двери, картины и т. п., отгораживают часть помещения), занавес (большое тяжёлое полотнище, закрывающее дверь, проём и т. п., отгораживающее часть помещения, стену), занавеска (полотнище из лёгкой ткани), штора (полотнище ткани для завешивания окна), гардина и портьера (полотнище ткани для завешивания двери).

Синонимы могут также различаться по выразительности, могут быть книжными и разговорными, современными и устарелыми, просторечными, народно-поэтическими, ласкательными и шутливыми: мальчик (подросток мужского пола), мальчишка (разговорное), мальчуган и мальчонка (разговорное и ласкательное), мальчонок (просторечное, ласкательное), парнишка и паренёк (разговорное и ласкательно-фамильярное), хлопец и хлопчик (просторечное и областное), шпингалет (просторечное), пацан (грубовато-просторечное), шкет (жаргонное).

**Паронимами** можно назвать как однокоренные, так и близкие по звучанию слова, которые при всей своей похожести всё же различаются оттенками значения или обозначают разные реалии действительности.

Например, *дипломат* — это работник посольства или консульства, а *дипломант* — участник конкурса, фестиваля, отмеченный за свое исполнительское мастерство дипломом.

*Гарантированным (обеспеченным)* может быть *доход, зарплата, работа, тираж*, а *гарантийным (содержащим гарантию)* назовем *письмо, кредит, договор, ремонт*.

Часты ошибки в употреблении слов-паронимов: «*ростись*» и «*подпись*».

Существительное «*ростись*» имеет значения:

1. *письменный перечень чего-либо — ростись доходов и расходов;*
2. *разнесение записей в разные места — ростись цифровых данных;*
3. *настенная живопись — ростись стен храма, ростись церкви.*

Однокоренное существительное «подпись» — это собственноручно поставленная фамилия в конце документа, выражающая согласие с его содержанием.

В литературном языке недопустима просторечная фраза:

Я поставил свою роспись на соглашении.

Глагол «одеть» сочетается с **одушевлёнными существительными**, поэтому правильно скажем:

*одеть ребенка, одеть бабушку, одеть куклу Барби.*

Слово «надеть» употребляется в сочетании с **неодушевлёнными существительными**:

*надеть кольцо на палец, надеть шляпу, сапоги, варежки.*

### **Задание 1.**

**Объясните значение фразеологических выражений и крылатых слов.**

работать спустя рукава \_\_\_\_\_,

мастер на все руки \_\_\_\_\_,

вкривь и вкось \_\_\_\_\_,

не ударить лицом в грязь \_\_\_\_\_,

геркулесов труд \_\_\_\_\_,

воздушные замки \_\_\_\_\_,

держаться в курсе \_\_\_\_\_,

закрывать глаза на что-нибудь \_\_\_\_\_,

тяжелый на подъем \_\_\_\_\_,

валиться с ног \_\_\_\_\_.

### **Задание 2.**

**Поясните лексическое значение синонимов, пользуясь толковыми словарями.**

куафер, цирюльник, тупейный художник \_\_\_\_\_;

стрижка, облванивание, тонзура \_\_\_\_\_;

прическа, шевелюра, сэссон \_\_\_\_\_;

локоны, завитки, кудри \_\_\_\_\_;

гребень, расческа, брашинг \_\_\_\_\_;

прядь, пучок, клок \_\_\_\_\_.

### **Задание 3.**

**Выберите правильное слово из паронимов и подчеркните его.**

1). Вы уже знакомы с качеством услуг, которые мы (представляем — предоставляем).

2). Прошу (оплатить — заплатить) мне расходы по командировке.



3). В салоне установлены сушиары с (гарантийной — гарантированной) теплоотдачей.

4). (Командированные — командировочные) должны зарегистрировать свои документы.

5). Администрация потребовала (гарантийных — гарантированных) обязательств от клиентов-неплательщиков.

6). Необходимо вести хозяйствование (экономными — экономичными — экономическими) методами.

#### **Задание 4.**

**Воспроизведите устойчивые словосочетания по главному члену — глаголу: например, вносить (что?) предложение, вопрос, кандидатуру.**

решать — \_\_\_\_\_, оказать — \_\_\_\_\_,  
разрешать — \_\_\_\_\_, рассмотреть — \_\_\_\_\_,  
предъявлять — \_\_\_\_\_, удостоить — \_\_\_\_\_,  
достигать — \_\_\_\_\_, выставить — \_\_\_\_\_,  
предоставлять — \_\_\_\_\_, заключить — \_\_\_\_\_,  
представлять — \_\_\_\_\_, достичь — \_\_\_\_\_.

### **Практическая работа № 2 Составление памятки: Правила ведения беседы по телефону**

**Цель:** изучить и проанализировать основные правила ведения беседы по телефону

Количество часов – 2 часа

**Норма времени:** 2 часа

**Форма организации работы на учебном занятии:** индивидуальная, групповая.

**Обеспечение занятия:** ноутбук, проектор, интерактивная доска, раздаточный материал.

#### **1. ХОД РАБОТЫ:**

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание работы</b>	<b>Методические указания</b>
<b>1.</b>	Тест	Пройдите психологический тест
<b>2.</b>	Задание 1-5	Выполните задания устно
<b>3.</b>	Задание 6 - 7	Выполните задания письменно
<b>4.</b>	Вывод	Напишите вывод

#### **1. Пройдите тест**

**Тест «Культура телефонного общения»**

*В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

### **Ответы**

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

**Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:**

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

**Какой вопрос лучше всего решать по телефону?**

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

**Когда звонить?**

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

**Вопросы для самоконтроля (устно)**

1. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
7. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о том, кто звонит?
8. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?

**Задание 1 (устно)**

Предложите новую услугу своего салона по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

**Задание 2 (устно)**

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;

- убедить его сделать заказ.

Разыграйте ситуации в парах (запишите).

### **Задание 3 (устно)**

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

### **Задание 4 (устно)**

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, салон-парикмахерская.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

### **Задание 5 (устно)**

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

### **Задание 6**

Составьте памятку: Правила ведения беседы по телефону

**Задание 7** Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок. Анализ разговоров запишите в тетрадь.

**Практическая работа № 3** Разработка основных положений кодекса профессиональной этики парикмахера.

**Цель:** Разработать основные положения кодекса профессиональной этики парикмахера.

**Норма времени:** 2 часа

**Форма организации работы на учебном занятии:** индивидуальная, групповая.

**Обеспечение занятия:** ноутбук, проектор, интерактивная доска, раздаточный материал.

## 2. ХОД РАБОТЫ:

№ п/п	Содержание работы	Методические указания
1.	Тест	Пройдите психологический тест
2.	Задание 1-5	Выполните задания устно
3.	Задание 6 - 7	Выполните задания письменно
4.	Вывод	Напишите вывод

**Введение в тему:** Кодекс профессиональной этики является сводом этических правил и рекомендаций осуществления предпринимательской и профессиональной деятельности работников сферы обслуживания. Он устанавливает обязательные для каждого работника правила поведения, основанные на нравственных критериях и традициях парикмахеров, а также на отечественных и международных стандартах и правилах в области сферы обслуживания. Кодекс основывается на принципах нравственности. Кодекс разрабатывается на основе действующего законодательства Российской Федерации, правил и обычаев парикмахерского дела, общепринятых норм морали и этики. Современные этические принципы делового поведения, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой, сформулированы американским социологом Л. Хосмером.

### Вопросы и задания.

**Задание 1.** Выберите из предложенного списка нормы профессионального поведения парикмахера:

- выдержка,
- терпение,
- умение доказывать клиентам свою правоту;
- внимательность, вежливость;
- умение владеть собой;
- хорошие манеры,
- культура речи,
- разговорчивость,
- способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешать их;
- умение держаться спокойно и доброжелательно даже после обслуживания капризного клиента или напряженного дня.

Дополните данный список своими предложениями:

**Задание 2.** Основными категориями этики являются основополагающие понятия, отражающие нравственные ценности общества. Соотнесите определения этических категорий с понятиями.

<b>Этические понятия</b>	<b>Определения</b>
1. Добро	А. Моральная необходимость выполнения определенных профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей
2. Зло	В. Форма индивидуальной самооценки, осознания своей личной значимости.
3. Долг	С. Способность личности оценивать свои мысли, чувства и поступки в соответствии с действующими нравственными нормами.
4. Совесть	Д. Состояние наибольшей моральной удовлетворенности жизнью, ощущение ее полноты и осмысленности.
5. Честь	Е. Любое действие, поступок, которое несет благо человеку
6. Достоинство	Ф. Созидательный труд и реализация своих духовных и физических возможностей.
7. Счастье	Г. Осознание человеком своего значения (положения) в обществе как личности, гражданина, мастера своей профессии.
8. Смысл жизни	Н. Всякое препятствие на пути развития общества и личности, все то, что деформирует общественные отношения

Общение – это основное и важное средство для установления доверительных отношений мастера с клиентом. Развивая этот навык, парикмахер начинает лучше понимать пожелания клиента и то, как их удовлетворить.

Дополните недостающие пункты:

О чем с клиентом не говорят:

1. О религии;
2. О личной жизни мастера;
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. Об отношениях в коллективе салона;
6. \_\_\_\_\_

### Задание 3.

1. Разработайте основные положения кодекса профессиональной этики парикмахера по плану:

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

3. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ.

4. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

- Приветствие
- Обращение к клиенту
- Невербальные средства общения

4. ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ НОРМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ.

3. Оформите работу в тетради для практических работ.

4. Сделайте вывод о предназначении данного кодекса, его значимости в профессиональной деятельности парикмахера.

5. Пример кодекса корпоративной этики парикмахера / Электронный ресурс / Режим доступа: [http://gcpsp.ru/files/DOC/2017-2/28-Kodeks\\_prof\\_ehniki.pdf](http://gcpsp.ru/files/DOC/2017-2/28-Kodeks_prof_ehniki.pdf)

### Практическая работа № 4 «Выбор дизайна визитной карточки парикмахера»

**Цель:** Изучить различные виды визитных карточек, правила вручения и распространения визитных карточек, научиться подбирать дизайн и текст для визитных карточек.

Количество часов – 2 часа

#### **Задачи:**

**1. Сформировать знания:** основы профессиональной этики, психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера, об истории визитных карточек и их роли в профессиональной деятельности парикмахера

**2. Сформировать умения:** соблюдать правила профессиональной этики, применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, опыт разработки текста визитных карточек парикмахера, выбора дизайна визитной карточки парикмахера

**Формируемые компетенции:** ОК 1, ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1.

**Введение в тему: Визитная карточка** - это прямоугольный кусок белого полуплотного картона хорошего качества, на котором типографским способом четко и красиво отпечатаны ваши фамилия, имя и (как правило) отчество наряду с другими сведениями, которые вы хотите о себе сообщить.

Общие требования к шрифту визитных карточек заключаются в том, что он должен быть легко читаем. Имя, как правило, выделяется легко читаемым полужирным шрифтом слегка большего размера. Не рекомендуется использовать сложные готические или декоративные шрифты. Будьте осторожны с использованием курсивного начертания шрифтов, особенно, если у вас редкая или труднопроизносимая фамилия или же речь идет о карточке на иностранном языке.

Как правило, визитная карточка должна иметь черный текст на белом фоне, напечатанный поперек карточки без каких-либо рамок или завитушек. В последнее время типографии предлагают широкую гамму цветных карточек, карточек на пластмассе или даже на коже, но нормы строгого этикета не рекомендуют далеко отходить от черно-белой гаммы. Цветные и необычные карточки пока остаются уделом художников, типографов, а также коммивояжеров, работников служб сервиса и рекламных агентов. Черная рамка на визитной карточке допускается в знак траура.

**Деловые визитные карточки** - это неотъемлемый атрибут современного делового общения. Первое представление, как правило, начинается с обмена визитными карточками. Особое значение они имеют при общении с иностранцами, людьми, не говорящими на вашем родном языке. На деловой визитной карточке должны быть четко обозначены ваши фамилия и имя (отчество), название вашей фирмы или организации и ваша должность, полный почтовый адрес и другие сведения. Также на ней вполне уместно использование логотипа вашей фирмы или организации. У государственных чиновников, депутатов на визитной карточке может находиться изображение государственного флага или герба.

#### **Деловая стандартная карточка**

На ней указаны фамилия, имя, отчество, место работы, должность, служебный телефон, телефакс (телекс). Карточка содержит необходимые реквизиты для продолжения



контактов. Используется в случае состоявшегося знакомства. Существуют некоторые стандарты для размещения текста на деловой карточке. Так, имя руководящего сотрудника фирмы печатается в центре карточки, должность – более мелким шрифтом под именем. Название, адрес фирмы набираются в левом нижнем углу. Номер телефона, телефакса – в нижнем правом.

На деловой карточке сотрудника, который не занимает руководящей должности, в центре печатается название и адрес фирмы, в нижнем левом углу его имя, отчество, фамилия. Внизу справа – номера телефона, телефакса.

Сфера применения такого вида карточек исключительно служебная. В светской жизни их использовать не следует никогда.

Следует учесть ряд замечаний. При написании должности нужно указать область полномочий. Например, не просто “проректор”, а “проректор по учебной работе”, не просто “заведующий отделом”, а “заведующий транспортным отделом” и т.п.

#### **Представительская карточка**

На этой карточке указывают фамилию, имя, отчество, полное название фирмы, должности, но не проставляют координаты – ни адрес, ни телефон. Карточку используют для специальных и представительских целей. Она облегчает конкретное общение. Но ее вручение механически не означает намерение владельца продолжать контакты с собеседником.

Тактичный партнер по общению должен правильно оценить ситуацию и выбрать соответствующую линию поведения.

**Карточка фирмы, предприятия, организации** отдела с указанием адреса, телефона, телефакса (телекса). Применяется для представительских целей, в том числе на презентациях, выставках, ярмарках, при вручении подарков, сувениров, поздравлений от имени фирмы.

Информацию на карте необходимо расположить компактно, визитки с большим свободным пространством смотрятся более серьезно и стильно. Самую важную информацию лучше разместить слева – это место, где дольше задерживается наш взгляд.



При выборе шрифта помните, что он не должен быть слишком мелким, курсив неудобен для чтения, и нежелательно использование разных видов шрифта. Выбирайте четкое написание букв, значимые моменты выделяйте жирным и более крупным шрифтом.

При выборе цвета своей визитки обратите внимание, гармонирует ли он с цветом логотипа вашей компании. Подумайте, уместен ли цвет на вашей карточке, может быть лучше оставить строгие черно-белые тона. Самый важный этап – выбор бумаги, на которой будет осуществляться печать визиток. Вашу визитку должно быть приятно держать в руках, используйте тисненую, текстурированную или же ламинированную бумагу. Обязательно проверьте плотность бумаги, от этого зависит качество и долговечность ваших визитных карточек.



Помните, что визитная карточка – это ваше лицо. Мятая визитка сразу же создаст впечатление о вас как о неряшливом и неинтересном человеке. И, наоборот, стильная, правильно оформленная, качественная карточка представит вас как успешную и профессиональную личность.

### Этикет визиток в Китае

1. Имейте при себе двухсторонние визитки, на одной из сторон которой текст переведен на китайский (или на местные китайские диалекты) с использованием упрощенных китайских иероглифов, которые печатаются в золотых красках.

3. Если Ваша компания является старейшей или крупнейшей в вашей стране, то следует отметить это на визитке.

4. Держите визитную карточку обеими руками, когда предлагаете ее.

#### **Этикет визиток в Индии**

1. Укажите ваше высшее образование на вашей визитной карточке.

2. Визитные карточки можно не переводить на Хинди, так как английский язык широко используется в деловом сообществе Индии.

#### **Визитки в Японии**

1. Не пожалейте денег на очень качественные визитки - это хорошие инвестиции.

2. Всегда держите ваши визитные карточки в идеальном состоянии.

3. Визитные карточки, которые Вам вручают двумя руками, вы можете принять только одной. И это важно.

В международной практике установлены определенные краткие символы, выражающие то или иное отношение владельца карточки к лицу, которому она посылается. Эти символы (буквы латинского алфавита) пишутся в левом нижнем углу визитной карточки:

r.f. – поздравление (по любому поводу);

r.g. – выражение благодарности;

r.s. – выражение соболезнования;

r.p. – заочное представление вновь прибывшего лица;

и т.д.

В менее официальных случаях на визитных карточках в зависимости от повода пишется в третьем лице:

«поздравляет с национальным праздником»;

«поздравляет с юбилеем»;

«благодарит за внимание»;

и т.д.

Если визитная карточка передается лично ее владельцем (но без нанесения визита), она загибается с правой стороны по всей ширине карточки.

### **Образцы визитных карточек**

**ГАВРЮШКИН ИВАН ЮРЬЕВИЧ**  
исполнительный директор ООО "Подари Подарок"

**PODARIPODAROK.RU**

107150, г. Москва, ул. Бойцовская, д.22, стр.3, тел.раб. (495) 648 98 40  
 тел.моб.: (926) 2940344  
 URL: www.podaripodarok.ru  
 Email: ivan@podaripodarok.ru  
 ICQ: 20397882

**PODARIPODAROK.RU**

107150, г. Москва, ул. Бойцовская, д.22, стр.3, тел.раб. (495) 648 98 40

**Немеровский Евгений Евгеньевич**  
главный инженер

**Теплоснаб**  
ХИМКИ

+7 (926) 235-3466  
 nee@teplosnab.ru  
 http://www.teplosnab.ru/

**МИНИСТЕРСТВО ВИЗИТОК**  
Департамент всякой печати

**РОМАЙОРОВ**  
Илья Ашотович  
менеджер по развитию

Россия, Москва, м. Перепечатники  
 ул. Желтых Печатников  
 д. 100, офис11

тел./факс: (495) 085-5656  
 моб. 8-919-056-5656  
 e-mail: xxxxx@xxxxxx.xx

**ВИЗИТКА.ru**

**Виктор Степанович НЕЗНАЙКО**  
менеджер по персоналу

Россия, Московская обл., г.Волоколамск  
 ул. Алисы в стране чудес, д. 100, офис 11  
 тел./факс: 085 085-56556, моб. 8-919-056-5656  
 e-mail: aliboy@dolby.net

**re** кламные Концепции Дизайн и ВСЯ Полиграфия

**Виктория Кольцова**  
Арт Директор

Москва  
 Б.Татарская, 35  
 648-1014  
 www.rforma.ru  
 vika@rforma.ru

**РеФорма**



*такси "Экспресс"*  
перевозки по городу и региону

3-11-22  
 8-928-585-11-22

*круглосуточно*

avto@avto.ru  
 www.avto.ru

магазин  
**"МИР ДЕТСТВА"**  
 игрушки со всего мира  
 для Ваших малышей

ул. Щорса, д. 6  
 тел.: 3-68-97

**НИМАЛ**  
ГРУППА

Кондиционеры Вентиляция Отопление

**ПРОСКУРИНА**  
Наталья Викторовна

Отдел оптовых продаж  
 Менеджер

115114, Москва  
 Дербеневская наб  
 д. 7, стр. 23

Split.r

natap@nimal.ru  
 (095) 730-77-77  
 доб.: 140

Mobile: \_\_\_\_\_

**ШЕЛВЕР**  
ЖЕЛЕЗНЫЙ ПОРЯДОК

стеллажи для грузов, товаров и документов

**ВСЕВОЛОД СОЛОВЬЕВ**  
Менеджер

www.shelver.ru

123308, Москва,  
 ул. Мневники, 7 а

тел./факс: (095) 771-67-62, 771-67-63, 946-70-34  
 e-mail: vsevolod@shelver.ru

**Estilo**

247-6747

Victor

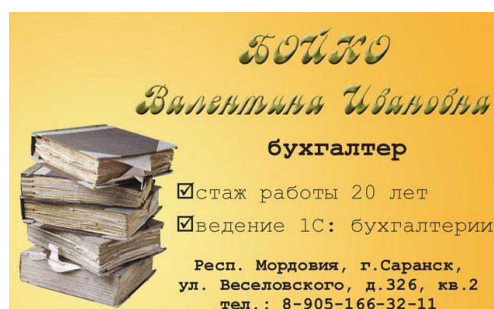


### Вопросы и задания.

1. Просмотрите презентацию.
2. Ответьте на вопросы:
  - 1) Какие виды визитных карточек используются в деловых отношениях?
  - 2) Какие рекомендации по оформлению визитной карточки вы знаете?
  - 3) Какая информация может быть передана с помощью визитной карточки, используемой как письменное послание?
3. Охарактеризуйте визитные карточки: какие функции выполняют, к какому виду относятся?



1.



3.



2.

4. Подберите текст и дизайн для своей визитной карточки, пройдя по ссылке: [http://www.vizitki-besplatno.ru/index.php?promo\\_name=parikmaher](http://www.vizitki-besplatno.ru/index.php?promo_name=parikmaher). Сохраните визитную карточку на рабочем столе и отправьте на проверку преподавателю по электронной почте: Tatyana.Basalyuk@vvsu.ru

6. Оформите работу в тетради для практических работ.

**7. Сделайте вывод о предназначении визитных карточек, их значимости в профессиональной деятельности парикмахера.**

**Форма контроля:** фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

**Критерии оценки:**

**При оценке практической работы учитывается следующее:**

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

**Таким образом,**

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

**Литература:**

1. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с.

2. Солоницына А.А. Профессиональная этика и этикет. Учебник.- Владивосток. - Изд-во Дальневост. ун-та, 2005.- 200 с.

3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для начального профессионального образования. – Издательский центр «Академия», 2008.

**Практическая работа № 5 Разработка профессионального имиджа парикмахера**

**Цель:** Сформировать умение создавать профессиональный имидж парикмахера, разобраться в тонкостях построения образа мастера-парикмахера, иметь четкое представление о корпоративных требованиях к имиджу мастера, стилю, моде и индивидуальности.

Количество часов – 2 часа

**Задачи:**



**1. Сформировать знания:** об эстетике внешнего облика парикмахера, о корпоративных требованиях к имиджу мастера

**2. Сформировать умения:** применять знания о корпоративных требованиях к имиджу мастера

**Формируемые компетенции:** ОК 1, ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1.

**Введение в тему:** Грамотно разработанный имидж является основой и неизменным условием успешной деятельности профессионала-парикмахера. Сложились определенные нормы внешнего вида и поведения, связанные с характером его деятельности. Понятие «имидж» близко по значению и силе воздействия на окружающих к понятию «харизма». Однако харизма — это от рождения, а имидж можно (а иногда и необходимо) искусственно создавать, исходя из конкретных целей и задач.

#### **Задания.**

1. Для создания имиджа продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- собеседование с работодателем,
- работа администратором в салоне красоты,
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

2. Рассмотрите фотографии. Какие ошибки, по вашему мнению, допущены парикмахерами при формировании своего внешнего облика на рабочем месте.



1



4



2



3



### 3. Составьте таблицу:

№ фото

Отрицательные стороны внешнего облика парикмахера

Положительные стороны внешнего облика парикмахера

### 4. Сформулируйте требования к внешнему облику работника сферы обслуживания (парикмахера).

Волосы (причёска) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Макияж \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руки (ногти) \_\_\_\_\_

Аксессуары \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Обувь \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Одежда \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Задание 2.

Подберите причёску, одежду обувь и аксессуары для работы парикмахера. Для этого найдите нужные вещи, вырежьте и смоделируйте внешний облик парикмахера.

Обоснуйте свой выбор \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Сделайте вывод о создании определенного имиджа в профессиональной деятельности парикмахера.

**Форма контроля:** фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

#### **Критерии оценки:**

#### **При оценке практической работы учитывается следующее:**

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

**Таким образом,**

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

## Практическая работа № 6 Изучение нравственных требований к профессиональному поведению парикмахера.

**Цель:** сформулировать правила поведенческого этикета во время выполнения служебных обязанностей.

Количество часов – 2 часа

### **Задачи:**

**1. Сформировать знания:** правила обслуживания населения; основы профессиональной этики; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

**2. Сформировать умения:** соблюдать правила профессиональной этики; применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**Формируемые компетенции:** ОК 1, ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1.

**Введение в тему:** Поведение на работе сотрудника может повлиять на отношение к нему не только всего коллектива, но и на его дальнейшее продвижение по службе. Выбирая работу, вы должны понимать, что ваше поведение на работе и взаимоотношения с коллегами и начальством должны существенно отличаться от того, к чему вы привыкли, общаясь с друзьями, близкими, знакомыми.

**Общие правила поведения:** Поведение парикмахера всегда и при любых обстоятельствах должно быть безупречным, соответствовать высоким стандартам профессионализма и нравственно-этическим принципам. Ничто не должно порочить деловую репутацию и авторитет.

### **Вопросы и задания.**

**1. Заполните таблицу: «Правила поведенческого этикета»**

Показатели	Правила поведенческого этикета
1. Взаимоотношения с коллегами	
2. Взаимоотношения с клиентами	
3. Внешний вид	
4. Трудовая дисциплина	

**2. Выберите из перечисленных норм и правил профессиональной этики те, от которых следует воздерживаться во время выполнения служебных обязанностей:**

- отсутствие навыков самодисциплины;
- распущенность;
- логичность, последовательность в выполнении операций;
- избегание выполнения служебных обязанностей;
- аморальное поведение;
- умение ценить своё и чужое время;
- пренебрежение к клиентам;
- неприязнь к некоторым элементам обслуживания;
- болтливость;
- несобранность.

**3. Оформите работу в тетради для практических работ.**

**4. Сделайте вывод о нормах и правилах поведенческого этикета во время выполнения служебных обязанностей в профессиональной деятельности парикмахера.**

**Форма контроля:** фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

**Критерии оценки:**

**При оценке практической работы учитывается следующее:**

- Правильность выполнения заданий по заданному условию;
- Активность в процессе обсуждения и анализа;
- Осознанность и логичность суждений;
- Умение оперировать знаниями;

**Таким образом,**

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

## Практическая работа № 7 Составление памятки потребителю парикмахерских услуг

**Цель:** изучить и проанализировать нормативно-правовые акты, регулирующие оказание парикмахерских услуг, что должен знать потребитель, получая услугу парикмахерских.

Количество часов – 2 часа

**Задачи:**

**1. Сформировать знания:** правил обслуживания населения, нормативно-правовых актов, регулирующих оказание парикмахерских услуг

**2. Сформировать умения:** применять правила обслуживания населения

**Формируемые компетенции:** ОК 1, ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1.

**Введение в тему:**

В современном мире красоты к числу наиболее востребованных услуг относятся парикмахерские услуги. В парикмахерские мы отправляемся за красотой, хорошим настроением, желанием что-либо изменить в своей внешности.

Что должен знать потребитель, чтобы, получая услугу парикмахерских, иметь только положительные эмоции и не допустить причинения вреда здоровью ненадлежащим образом оказанной услугой.

Оказание парикмахерских услуг регулируют следующие нормативно-правовые акты: Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"; Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации"; ГОСТ Р 51142-98 ГОСТ Р 51142-98 Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия (с Изменением N 1); Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 г. N 59 "Об утверждении СанПиН 2.1.2.2631-10" (с изменениями и дополнениями)

Парикмахерские услуги – это результат непосредственного взаимодействия организации и клиента, а также собственной деятельности организации по удовлетворению эстетических и гигиенических потребностей клиента.

Потребитель услуг парикмахерских – гражданин (клиент), получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать услуги парикмахерских для личных нужд.

Исполнитель услуг парикмахерских – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель,

оказывающие услуги парикмахерских по уходу за волосами, кожей лица и тела, ногтями, выполняющие постижерные работы.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг и форм их предоставления;
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги;
- сроки оказания услуг;
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу, если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги;
- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором, либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- цены на оказываемые услуги, а также на используемые при этом материалы и сведения о порядке и форме оплаты;
- номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший.

Кроме того, исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации;
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- образцы квитанций об оказании услуг;
- альбомы и журналы с моделями причесок и т.п.;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот;
- книгу отзывов и предложений.

Для обслуживания клиентов исполнитель обязан использовать только чистое белье, запас которого должен обеспечивать индивидуальное применение его для каждого посетителя. Допускается использование одноразовых шапочек, накидок, простыней, салфеток. После каждого применения использованное белье подлежит стирке и дезинфекции. Остриженные волосы с шеи и лица клиента мастер должен удалять чистой индивидуальной салфеткой или ватой. Не допускается использование для этих целей волосяных кистей, не подлежащих дезинфекции. Сбор остриженных волос производится в закрывающийся совок, непосредственно у кресла с последующим складированием в герметические емкости.

Для обслуживания одного клиента должен быть определен минимальный набор инструментов. На одно рабочее место следует иметь не менее трех наборов:

- один в процессе обслуживания;
- второй – на обработке и дезинфекции;
- третий – для обслуживания следующего клиента.

Зажимы, бигуди, колпаки и сетки для химической завивки волос, шапочки для мелирования мастер обязан мыть под проточной водой с моющими средствами. Расчески, щетки, ножницы для стрижки волос мастер обязан мыть под проточной водой, дезинфицировать в бактерицидных излучателях или в растворах дезинфицирующих средств путем полного погружения в раствор на время, соответствующее инструкции.

Перед началом и после окончания обслуживания клиента мастер должен тщательно вымыть руки с мылом.

Окраску волос мастер должен осуществлять в резиновых перчатках.

Работники парикмахерской должны использовать чистую спецодежду. Верхняя одежда, обувь, головные уборы и личные вещи работников хранятся в гардеробной для персонала, а не на рабочем месте.

Работники парикмахерской на рабочем месте не должны курить и принимать пищу. У каждого работника должна быть личная медицинская книжка установленного образца с результатами медицинских обследований, лабораторных исследований.

При оказании услуг парикмахерских должны быть соблюдены следующие требования безопасности:

- Срок использования материалов по назначению должен соответствовать сроку годности, установленному изготовителем.

- При использовании материалов и проведении технологических процессов оказания услуг парикмахерских необходимо учитывать противопоказания и индивидуальную особенность клиента.

- Перед началом технологических процессов оказания таких услуг парикмахерских, как химическая завивка, окраска волос, бровей и ресниц, необходимо проверить кожу клиента на чувствительность к используемым материалам в соответствии с технологией на данный вид услуг парикмахерских.

- Нормы времени, расхода материалов и последовательность технологических операций должны быть соблюдены в соответствии с технологией на данный вид услуг парикмахерских.

- Используемые инструменты и приспособления должны проходить обязательную дезинфекцию.

- Белье, применяемое при обслуживании клиентов, должно регулярно проходить санитарную обработку или быть одноразовым. Повторное применение использованного белья не допускается.

- Температура воды, используемой при оказании услуг парикмахерских, в том числе косметических, должна соответствовать технологии на данный вид услуг с учетом индивидуальных особенностей клиента. При отсутствии технологического описания температурных режимов воды конкретного вида услуг парикмахерских температура воды должна быть не менее 38 °С, но не более 50°С.

- Реализация, применение и хранение материалов, составленных по индивидуальному рецепту и не имеющих гигиенических заключений, не допускаются.

- При химической завивке и окраске волос химическими красителями необходимо строго соблюдать состав, концентрацию и время воздействия (выдержки) применяемых химических препаратов в соответствии с технологией конкретных видов услуг с учетом индивидуальной структуры волос клиента.

- В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель на основании Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил бытового обслуживания населения в РФ вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

#### **Вопросы и задания:**

**1. На основании Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации (приложение) составить памятку потребителю парикмахерских услуг, которая включает в себя следующие разделы:**

- 1) Потребитель имеет право получить следующую информацию...
- 2) Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления...
- 3) При посещении парикмахерских, салонов красоты потребителю нужно обратить внимание на следующее...



4) При оказании услуг парикмахерских должны быть соблюдены следующие требования безопасности...

5) В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель на основании Правил бытового обслуживания населения в РФ вправе потребовать...

**Оформите работу в тетради для практических работ.**

**2. Оформите работу в тетради для практических работ.**

**3. Сделайте вывод о нормах и правилах бытового обслуживания населения**

**Форма контроля:** фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

**Критерии оценки:**

**При оценке практической работы учитывается следующее:**

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

**Таким образом,**

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

## **Раздел 2 Основы делового общения**

**Тема 2.1** Характеристика общения. Восприятие в процессе общения. Психологические механизмы восприятия. Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Барьеры в общении

**Практическая работа № 8** Проведение тестирования: «Коммуникабельны ли вы?» «Ваши эмпатические способности» «Ваш стиль делового общения».

**Цель:** изучить и проанализировать свой свой стиль делового общения, коммуникабельность и эмпатические способности.

Количество часов – 2 часа

**Задачи:**

**1. Сформировать знания:** о сущности психологических механизмах восприятия

**2. Сформировать умения:** применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

**Формируемые компетенции:** ОК 1, ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1.

### **Вопросы и задания**

**1. Пройдите тест на свою коммуникабельность. Полученные результаты оформите в тетрадах.**

**Инструкция:** ответьте на следующие вопросы, используя три варианта ответов: «да», «нет» или «иногда».

### **Опросник:**

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос?).
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть 100 рублей, которые занял несколько дней назад.
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассержено отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не станете вступать с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, в библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения купить (получить) что-либо или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете? Так ли это?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

#### **Обработка результатов:**

Подсчитайте общее количество баллов, которое вы набрали, используя ключ. Варианты ответов оцениваются: «да» - 2 балла, «иногда» - 1 балл, «нет» - 0. Оцените свой результат.

- 30 – 32 балла. Вы явно не коммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

- 25 – 29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выходит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством. В вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

- 19 – 24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

- 14 – 10 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время вы не любите шумных кампаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.



3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если требуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция — более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности — бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая им.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.
22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.
25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, “разложив по полочкам”.
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей

#### **Ключ к тесту.**

Подсчитывается число правильных ответов по каждой шкале, а затем определяется суммарная оценка. Оценки по каждой шкале могут варьировать от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, —13, +19, +25, -31;
2. Эмоциональный канал эмпатии: —2, +8, —14, +20, -26, +32;
3. Интуитивный канал эмпатии: —3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. Установки, способствующие эмпатии: +4, —10, -16, -22, -28, -34;
5. Проникающая способность в эмпатии: +5, —11, -17, -23, -29, -35;
6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

#### **Интерпретация результатов.**

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. В данной методике в структуре эмпатии различаются 6 тенденций (шкал).

**Рациональный канал эмпатии** характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека — на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому.

Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

**Эмоциональный канал эмпатии.** Фиксируется способность эмпатирующего входить в одну эмоциональную "волну" с окружающими — сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла эмоциональная подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

**Интуитивный канал эмпатии.** Балльная оценка свидетельствует о способности человека видеть поведение партнеров, действовать в условиях нехватки объективной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции формируются различные сведения о партнерах. Интуиция менее зависит от стереотипов, чем осмысленное понимание партнеров.

**Установки, способствующие или препятствующие эмпатии,** соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

**Проникающая способность в эмпатии** расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует словесно-эмоциональному обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

**Идентификация** — еще одно непереносимое условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль и интерпретации основного показателя — уровня эмпатии.

Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. Нормы теста Бойко на уровень эмпатии .

30 баллов и выше — очень высокий уровень эмпатии;

29-22 — средний; 21-15 — заниженный;

менее 14 баллов — очень низкий.

**Сделайте вывод о ваших эмпатических способностях?** \_\_\_\_\_

**5. Пройдите тест на Ваш стиль делового общения. Полученные результаты запишите в тетрадях**

**Инструкция.**

С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.



18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.

19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.

20. Я люблю творческое решение проблем.

21. Я все время строю планы на будущее.

22. Я восприимчив к нуждам других.

23. Хорошее планирование — ключ к успеху.

24. Меня раздражает слишком подробный анализ.

25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.

26. Я очень ценю опыт.

27. Я прислушиваюсь к мнению других.

28. Говорят, что я быстро соображаю.

29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.

30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.

31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

32. Я постоянно задаю себе вопросы.

33. Делая что-либо, я тем самым учусь.

34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.

35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.

36. Я не люблю вдаваться в детали.

37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.

38. Я способен оценить климат в группе.

39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.

40. Я воспринимаю себя как решительного человека.

41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.

42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.

43. Я могу открыто выразить свои чувства.

44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.

45. Я очень люблю читать.

46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

47. Я люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.

48. Я люблю достигать поставленных целей.

49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

50. Я люблю разнообразие.

51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

**Обработка результатов.** Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов

по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

**Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.**

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

## **6. Сделайте вывод о вашем стиле делового общения \_\_\_\_\_**

**Форма контроля:** фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, беседа.

### **Критерии оценки:**

#### **При оценке практической работы учитывается следующее:**

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

#### **Таким образом,**

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

## Практическая работа № 9 Изучение принципов эффективной коммуникации

**Цель:** овладеть умениями вербальных и невербальных средств коммуникации при работе с клиентами.

Количество часов – 2 часа

**Задачи:**

**1. Сформировать знания:** механизмов взаимопонимания в общении

**2. Сформировать умения:** применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

**Формируемые компетенции:** ОК 1, ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1.

**Вопросы и задания**

Задание 1. Вербальные средства коммуникации

1. Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.

2. Продолжите фразы:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут \_\_\_\_\_.

- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет \_\_\_\_\_.

- Моя тревога \_\_\_\_\_ с каждым днем.

- Площадь засоленных почв \_\_\_\_\_ с каждым годом.

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

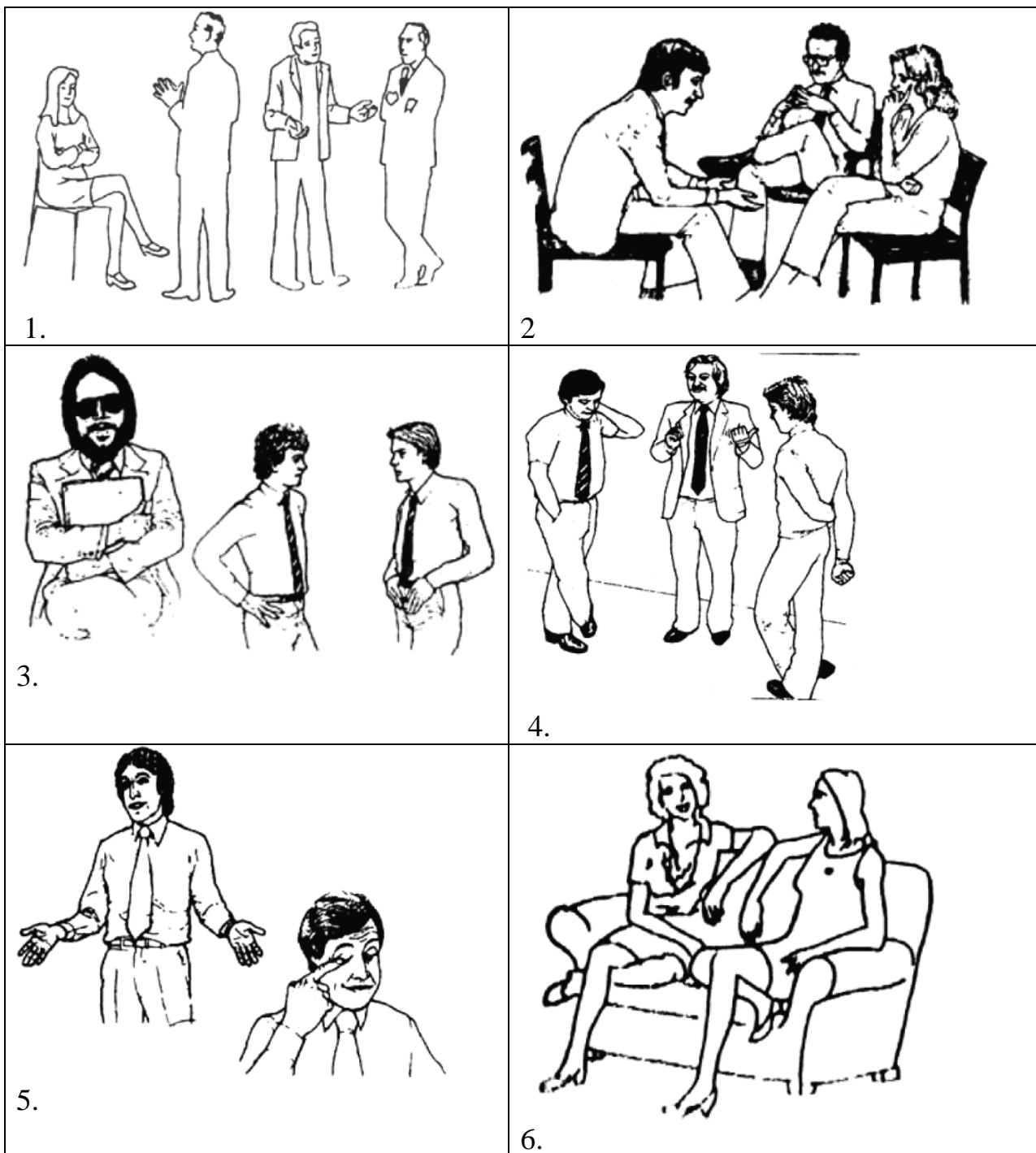
3. Подберите синонимы к слову сказал.

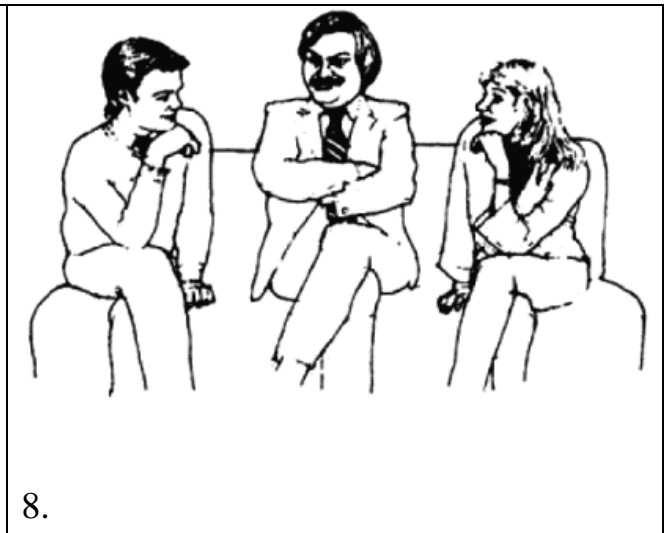
4. Проведите эксперимент с партнером. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат опишите в тетради.

**Задание 2. Невербальные средства коммуникации**

1. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркалить» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты опишите в тетради.

2. Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях? Опишите каждый рисунок.





3. Оформите работу в тетради для практических работ.
4. Сделайте вывод ответив на вопросы:
  1. Каковы функции языка в общении?
  2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
  3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
  4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении собеседника.

**Форма контроля:** фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

**Критерии оценки:**

**При оценке практической работы учитывается следующее:**

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

**Таким образом,**

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

Практическая работа № 10 Проведение тестирования Г. Айзенка «Ваш тип темперамента» с обсуждением результатов.

Количество часов – 2 часа

**Цель:** изучить и проанализировать типы темперамента

**Задачи:**

**1. Сформировать знания:** психологических особенностей делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера

**2. Сформировать умения:** использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

**Формируемые компетенции:** ОК 1, ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1.

**Вопросы и задания**

**1. Ответьте на вопросы теста «Тип темперамента». Полученные результаты отразите в «Круге Айзенка», обозначьте тип, к которому относитесь вы.**

Варианты ответов на вопросы: "да", "нет". Первый ответ, пришедший Вам в голову, является правильным. Ваши ответы - "да" - плюс, "нет" - минус - фиксируйте на листке бумаги.

1. Часто ли Вы испытываете тягу к новым впечатлениям, чтобы испытать сильные ощущения?
2. Часто ли Вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут Вас понять, ободрить, выразить сочувствие?
3. Считаете ли Вы себя беспечным человеком?
4. Правда ли, что Вам очень трудно отвечать "нет"?
5. Обдумываете ли Вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
6. Всегда ли Вы сдерживаете свои обещания, даже если Вам это не выгодно?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Быстро ли Вы обычно действуете и говорите, и не растрчиваете ли много времени на обдумывание?
9. Возникало ли у Вас когда-нибудь чувство, что Вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
10. Верно ли, что на спор Вы способны решиться на все?
11. Смущает ли Вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который Вам симпатичен?
12. Бывает ли, что, разозлившись, Вы выходите из себя?
13. Часто ли Вы действуете под влиянием минутного настроения?

14. Часто ли Вас беспокоят мысли о том, что Вам не следовало бы чего-нибудь делать или говорить?
15. Предпочитаете ли Вы чтение книг встречам с людьми?
16. Вас легко обидеть?
17. Любите ли Вы часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас иногда такие мысли, которые Вы хотели бы скрыть от других людей?
19. Верно, что иногда Вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете сильную вялость?
20. Предпочитаете ли Вы иметь друзей поменьше, но особенно близких Вам?
21. Часто ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
23. Часто ли Вас тревожит чувство вины?
24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
25. Способны ли Вы дать волю собственным чувствам и всю повеселиться в шумной компании?
26. Считаете ли Вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считают ли Вас человеком живым и веселым?
28. После того, как дело сделано, часто ли Вы возвращаетесь к нему мысленно и думает, что могли бы сделать лучше?
29. Вы обычно молчаливый и сдержанный, когда находитесь среди людей?
30. Вы иногда сплетничаете?
31. Бывает ли, что Вам не спится оттого, что разные мысли лезут в голову?
32. Верно ли, что Вам приятнее и легче прочесть о том, что Вас интересует в книге, хотя можно быстрее и проще узнать об этом у друзей?
33. Бывает ли у Вас сильное сердцебиение?
34. Нравится ли Вам работа, требующая постоянного внимания?
35. Бывает ли, что Вас "бросает в дрожь"?
36. Верно ли, что Вы всегда говорите о знакомых Вам людях только хорошее, даже тогда, когда уверены, что они об этом не узнают?
37. Верно ли, что Вам не приятно бывать в компании, где постоянно подшучивают друг над другом?
38. Вы раздражительны?
39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?



40. Верно ли, что Вас не редко не дают покоя мысли о разных неприятностях и "ужасах", которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание, работу или учебу?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы такой любитель поговорить, что никогда не упустите удобного случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Огорчились бы Вы, если бы долго не могли видеться со своими друзьями?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Есть ли среди Ваших знакомых такие, которые Вам явно не нравятся?
49. Можете Вы сказать, что Вы уверенный в себе человек?
50. Легко ли Вас задевает критика Ваших недостатков или Вашей работы?
51. Трудно ли получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Сумели бы Вы внести оживление в скучную компанию?
54. Бывает ли, что Вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
55. Беспокоитесь ли Вы о своем здоровье?
56. Любите ли Вы подшутить над другими?
57. Страдает ли Вы от бессонницы?

**Ключ.**

**Экстраверсия** - интроверсия: «да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

**Нейротизм** (эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность): «да» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

**«Шкала лжи»:** «да» (+): 6, 24, 36; «нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл.

При анализе результатов следует придерживаться следующих ориентиров. Экстраверсия - интроверсия: больше 19 - яркий экстраверт, больше 15 - экстраверт, больше 12 - склонность к экстраверсии, 12 - среднее значение, меньше 12 - склонность к интроверсии, меньше 9 - интроверт, меньше 5 - глубокий интроверт.

Нейротизм: больше 19 - очень высокий уровень нейротизма, больше 13 - высокий уровень нейротизма, 9 - 13 - среднее значение, меньше 9 - низкий уровень нейротизма.

Ложь: больше 4 - неискренность в ответах, свидетельствующая также о некоторой демонстративности поведения и ориентированности испытуемого на социальное одобрение, меньше 4 - норма.

#### **Описание шкал**

**Экстраверсия — интроверсия.** Характеризуя типичного экстраверта, автор отмечает его общительность и обращенность индивида вовне, широкий круг знакомств, необходимость в контактах. Он действует под влиянием момента, импульсивен, вспыльчив, беззаботен, оптимистичен, добродушен, весел. Предпочитает движение и действие, имеет тенденцию к агрессивности. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться. Типичный интроверт — это спокойный, застенчивый, интроективный человек, склонный к самоанализу. Сдержан и отдален от всех, кроме близких друзей. Планирует и обдумывает свои действия заранее, не доверяет внезапным побуждениям серьезно относится к принятию решений, любит во всем порядок. Контролирует свои чувства, его нелегко вывести из себя. Обладает пессимистичностью, высоко ценит нравственные нормы.

**Нейротизм.** Характеризует эмоциональную устойчивость или неустойчивость (эмоциональная стабильность или нестабильность). Нейротизм, по некоторым данным, связан с показателями лабильности нервной системы. Эмоциональная устойчивость — черта, выражающая сохранение организованного поведения, ситуативной целенаправленности в обычных и стрессовых ситуациях. Характеризуется зрелостью, отличной адаптацией, отсутствием большой напряженности, беспокойства, а также склонностью к лидерству, общительности. Нейротизм выражается в чрезвычайной нервности, неустойчивости, плохой адаптации, склонности к быстрой смене настроений (лабильности), чувстве виновности и беспокойства, озабоченности, депрессивных реакциях, рассеянности внимания, неустойчивости в стрессовых ситуациях. Нейротизму соответствует эмоциональность, импульсивность; неровность в контактах с людьми, изменчивость интересов, неуверенность в себе, выраженная чувствительность, впечатлительность, склонность к раздражительности. Нейротическая личность характеризуется неадекватно сильными реакциями по отношению к вызывающим их стимулам. У лиц с высокими показателями по шкале нейротизма в неблагоприятных стрессовых ситуациях может развиваться невроз.

#### **Круг Айзенка**



**Пояснение к рисунку "круг Айзенка":**

Сангвиник = стабильный + экстравертированный

Флегматик = стабильный + интровертированный

Меланхолик = нестабильный + интровертированный

Холерик = нестабильный + экстравертированный

Представление результатов по шкалам экстраверсии и нейротизма осуществляется при помощи системы координат. Интерпретация полученных результатов проводится на основе психологических характеристик личности, соответствующих тому или иному квадрату координатной модели с учетом степени выраженности индивидуально-психологических свойств и степени достоверности полученных данных. Привлекая данные из физиологии высшей нервной деятельности, Айзенк высказывает гипотезу о том, что сильный и слабый типы, по Павлову, очень близки к экстравертированному и интровертированному типам личности. Природа интроверсии и экстраверсии усматривается во врожденных свойствах центральной нервной системы, которые обеспечивают уравновешенность процессов возбуждения и торможения.

**Сангвиник** (по основным свойствам центральной нервной системы характеризуется как сильный, уравновешенный, подвижный), **холерик** (сильный, неуравновешенный, подвижный), **флегматик** (сильный, уравновешенный, инертный),

меланхолик (слабый, неуравновешенный, инертный). «Чистый» сангвиник (высокая экстраверсия и низкий нейротизм) быстро приспосабливается к новым условиям, быстро сходится с людьми, общителен. Чувства легко возникают и сменяются, эмоциональные переживания, как правило, неглубоки. Мимика богатая, подвижная, выразительная. Несколько непоседлив, нуждается в новых впечатлениях, недостаточно регулирует свои импульсы, не умеет строго придерживаться выработанного распорядка, жизни, системы в работе. В связи с этим не может успешно выполнять дело, требующее равной затраты сил, длительного и методичного напряжения, усидчивости, устойчивости внимания, терпения. При отсутствии серьезных целей, глубоких мыслей, творческой деятельности вырабатываются поверхностность и непостоянство.

**Холерик** (высокая экстраверсия и высокий нейротизм) отличается повышенной возбудимостью, действия прерывисты. Ему свойственны резкость и стремительность движений, сила, импульсивность, яркая выраженность эмоциональных переживаний. Вследствие неуравновешенности, увлекшись делом, склонен действовать изо всех сил, истощаться больше, чем следует. Имея общественные интересы, темперамент проявляет инициативности, энергичности, принципиальности. При отсутствии духовной жизни холерический темперамент часто проявляется в раздражительности, эффективности, несдержанности, вспыльчивости, неспособности к самоконтролю при эмоциональных обстоятельствах.

**Флегматик** (высокая интроверсия и высокий нейротизм) характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях, в меру общителен, не любит попусту болтать. Экономит силы, попусту их не тратит. В зависимости от условий в одних случаях флегматик может характеризоваться «положительными» чертами - выдержкой, глубиной мыслей, постоянством, основательностью и т. д., в других - вялостью, безучастностью к окружающему, ленью и безволием, бедностью и слабостью эмоций, склонностью к выполнению одних лишь привычных действий.

**Меланхолик** (высокая интроверсия и высокий нейротизм). У него реакция часто не соответствует силе раздражителя, присутствует глубина и устойчивость чувств при слабом их выражении. Ему трудно долго на чем-то сосредоточиться. Сильные воздействия часто вызывают у меланхолика продолжительную тормозную реакцию

(опускаются руки). Ему свойственны сдержанность и приглушенность моторики и речи, застенчивость, робость, нерешительность. В нормальных условиях меланхолик - человек глубокий, содержательный, может быть хорошим тружеником, успешно справляться с жизненными задачами. При неблагоприятных условиях может превратиться в замкнутого, боязливого, тревожного, ранимого человека, склонного к тяжелым внутренним переживаниям таких жизненных обстоятельств, которые вовсе этого не заслуживают.

**2. Определите, какому типу темперамента свойственны данные показатели.**

**Соотнесите типы темпераментов работников с определениями.**

Типы темпераментов	Определения
1. работник-сангвиник	1. незаменим при обслуживании большого количества посетителей, но плохо владеет собой, особенно в напряженных, конфликтных ситуациях;
2. работник-холерик	2. доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив.
3. работник-флегматик	3. успешно обслуживает посетителей, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции;
4. работник-меланхолик	4. выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что вызывает раздражение у клиентов;

**ОТВЕТ:** \_\_\_\_\_

**1. Запишите средние размеры личного пространства человека и дайте им характеристику:**

1. Интимная зона (от \_\_\_\_ до \_\_\_\_ см). \_\_\_\_\_

2. Личная зона (от \_\_\_\_ до \_\_\_\_ см). \_\_\_\_\_

3. Социальная зона (от \_\_\_\_ до \_\_\_\_ см). \_\_\_\_\_

4. Общественная зона (от \_\_\_\_ до \_\_\_\_ см). \_\_\_\_\_

**2. Сделайте планировку помещения, где находится контактная зона в салоне – парикмахерской. Для этого вырежьте оборудование и мебель и приклейте в тетради (или зарисуйте). (Приложение)**





**Форма контроля:** фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

**Критерии оценки:**

**При оценке практической работы учитывается следующее:**

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

**Таким образом,**

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

## Практическая работа № 11 Изучение правил обслуживания клиентов

**Цель:** Сформулировать основные правила обслуживания клиентов в парикмахерских на основе знаний нормативной документации.

Количество часов – 2 часа

**Задачи:**

**1. Сформировать знания:** о правилах обслуживания населения

**2. Сформировать умения:** применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

**Формируемые компетенции:** ОК 1, ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1.

**Введение в тему:**

Любой производственный процесс обработки волос в парикмахерской начинается с подготовительных работ и приема посетителей.

Перед началом обслуживания каждого клиента необходимо провести подготовительные работы: рабочее место привести в порядок, убрать грязное белье, подмести волосы, помыть раковину, подготовить аппаратуру, принадлежности, чистое белье, материалы.

Пригласить клиента в кресло. Мастер разворачивает кресло так, чтобы клиенту удобно было садиться. После того как он сядет, кресло разворачивают к зеркалу. Мастер ведет беседу, выясняя, какие услуги желает получить клиент. Мастер может предложить дополнительные услуги, заранее оговорив их стоимость.

Приступая к работе, мастер моет руки и дезинфицирует инструмент, чтобы клиент это видел. У мастера должно быть три комплекта инструментов: 1-й — для работы, 2-й — для дезинфекции, 3-й — для заточки или в запас.

Усадив клиента, мастер осматривает волосы и кожу головы, расчесывая волосы. Определяет тип и качество волос, густоту, особенности направления роста волос, их состояние. При обнаружении какого-либо заболевания кожи или волос мастер отказывает клиенту в обслуживании. Он объясняет причину отказа и рекомендует клиенту обратиться в лечебное учреждение.

Если клиент здоров, то мастер накрывает его пеньюаром, бельем в соответствии с видом предстоящей услуги и приступает к ее исполнению.

В заключение после выполнения основных операций мастер спрашивает клиента, есть ли замечания, пожелания, доволен ли он, и исправляет недостатки. Мастер может предложить дополнительные услуги: сушка, укладка, фиксация закрепителем и пр. После их выполнения снимает с клиента парикмахерское белье и получает плату за услугу.

## **Вопросы и задания**

### **1. Расставьте этапы обслуживания посетителей в правильном порядке**

- a. - мастер выясняет, какой вид работы (услуги) интересует клиента, и при необходимости может предложить дополнительные виды услуг
- b. - выполнение основного вида работ
- c. - если мастер обнаруживает какое-либо заразное заболевание кожи или волос, он должен в очень корректной форме отказать клиенту в обслуживании
- d. - мастер сообщает клиенту стоимость работы
- e. - для проведения диагностики волос мастер тщательно их расчесывает
- f. - гигиеническое мытьё волос

- g. - в процессе расчесывания мастер определяет тип, качество, состояние и направление роста волос
- h. - мастер снимает парикмахерское белье и получает плату за услуги
- i. - укрыть клиента парикмахерским бельем
- j. - убрать рабочее место, протереть туалетный столик и кресло, убрать грязное белье в подсобное помещение, подмести волосы и вымыть раковину
- k. - мастер спрашивает, всем ли доволен клиент, если нет, исправляет недостатки
- l. - выполнение необходимых дополнительных видов услуг (сушка волос, укладка, фиксация лаком и т.д.),
- m. - мастер в присутствии клиента моет руки и дезинфицирует инструменты

**Форма контроля:** фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

**Критерии оценки:**

**При оценке практической работы учитывается следующее:**

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

**Таким образом,**

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

**Практические работа № 12 Изучение способов разрешения конфликтных ситуаций».**

**Цель:** Научиться избегать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности.

Количество часов – 2 часа

**Задачи:**



**1. Сформировать знания:** об источниках, причинах, видах и способах разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

**2. Сформировать умения:** определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности

**Формируемые компетенции:** ОК 1, ОК 6, ПК 1.1, ПК 1.6, ПК 2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.4, ПК 4.1.

**Введение в тему:**

Конфликтные ситуации вызывают в сознании любого человека неприятные ассоциации: враждебность, непонимание, попытки доказать свою правоту, обиды и угрозы. Конфликт - это явление негативное, особенно для руководителей, так как им приходится сталкиваться с непониманием чаще других работников.

Большую часть времени человек проводит на работе, взаимодействуя с начальством и подчиненными, общаясь с сослуживцами, строя совместную деятельность с партнерами компании. При таком плотном графике общения возникает масса причин, по которым люди не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам. Если создавшаяся ситуация представляет собой угрозу достижению поставленных целей хотя бы для одного из участников взаимодействия, то возникает конфликт.

1. Дайте определение понятию конфликт.

2. Соотнесите типы конфликта с их характеристикой.

Типы конфликта	Характеристика
1. внутриличностный	1. происходит вследствие столкновения интересов различных групп
2. межличностный	2. проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения
3. межгрупповой	3. возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей
4. между группой и личностью	4. возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей

Ответы: \_\_\_\_\_

**3. Опишите способы поведения в конфликте.**

1. Подавление – \_\_\_\_\_;

2. Подчинение – \_\_\_\_\_;
3. Избегание – \_\_\_\_\_;
4. Компромисс – \_\_\_\_\_;
5. Сотрудничество – \_\_\_\_\_.

**4. Соотнесите методы разрешения конфликта с их характеристикой.**

Метод разрешения конфликта	Характеристика
1. избегание конфликта	1. метод, при котором строго руководствуются нормами законов и права
2. переговоры	2. примирительная процедура, когда специалист, в роли которого может выступать организация и частное лицо, поможет быстро урегулировать конфликт там, где без его участия это было бы невозможно
3. использование посредников	3. позволяют избежать применения насилия, добиться взаимопонимания и найти путь к сотрудничеству
4. откладывание	4. уход со «сцены» конфликтного взаимодействия физически или психологически, но сам конфликт в этом случае не устраняется, так как остается причина, породившая его
5. третейское разбирательство, или арбитраж	5. по сути это есть сдача своей позиции, но лишь временная, поскольку по мере накопления сил сторона, скорее всего, попытается вернуть утраченное

Ответы: \_\_\_\_\_

**5. Проанализируйте фрагменты интервью клиентов салонов красоты. Какое неверное действие совершил мастер, спровоцировав конфликтную ситуацию?**

- a) Мне предложили чай в начале обслуживания с безразличной интонацией и принесли его через 15 минут, хотя клиентов в салоне было не много.
- b) Когда я вошла в салон администратор даже не поднялась из-за стойки.
- c) Мастер перепутал мое имя.
- d) Мастер, не дослушав мои пожелания и опасения по поводу окрашивания, перебила меня и начала предлагать варианты, которые мне не подходят. Я расстроилась, что она меня не хочет понять.
- e) Когда я попросила совета мастера относительно формы стрижки, она ответила, что я должна решить сама. Я растерялась.

- f) В середине процесса окрашивания мастер начала настойчиво предлагать мне купить какой-то шампунь, хотя, я читала в этот момент журнал. Давление мастера разозлило меня.
- g) Когда я задала конкретные вопросы о свойствах предложенного мне мастером средства по уходу за волосами, она не могла внятно ответить и даже произнести название средства.
- h) Когда администратор принесла мне кофе, она громко стукнула блюдцем о столик, повернулась спиной и молча ушла.
- i) В начале обслуживания мастер принесла стопку старых замусоленных журналов и молча вывалила передо мной. Я почувствовала брезгливость.
- j) В салоне было очень жарко и душно, я попросила включить кондиционер, на что мастер ответила, что ей холодно. Пришлось терпеть. Я не могла дождаться, когда мастер закончит работу, чтобы скорее выйти на улицу.
- k) Я хотела поговорить с мастером о современных модных тенденциях и узнать ее мнение о состоянии моих волос, но она была так погружена в свои мысли, что я промолчала.
- l) В процессе стрижки мастер увидела, что у меня две «макушки» и спросила, сколько раз я была замужем.
- m) Мастер без конца говорила, обращаясь ко мне, например, «шампунчик», «волосики», «мочка», «красочка». Мне было неприятно такое обращение.
- n) На сайте салона меня привлекла информация о специалистах: победители и дипломанты чемпионатов мира по парикмахерскому искусству. Когда я пришла в салон, то мастер была безразлична к моим пожеланиям. Я ушла разочарованной.

#### **6. Оформите работу в тетради для практических работ.**

**7. Сделайте вывод о необходимости соблюдения этических норм в обслуживании клиентов.**

**Форма контроля:** фронтальный опрос, наблюдение за выполнением упражнений, анализ, проверка тетрадей.

#### **Критерии оценки:**

**При оценке практической работы учитывается следующее:**

Правильность выполнения заданий по заданному условию;

Активность в процессе обсуждения и анализа;

Осознанность и логичность суждений;

Умение оперировать знаниями;

**Таким образом,**

Оценка «5» - в случае соблюдения всех перечисленных выше показателей.

Оценка «4» - в случае допущения небольших ошибок, неточностей, недочетов.

Оценка «3» - в случае допущения грубых ошибок (не более трех) или слабое владение теоретическим материалом, неумение оперировать знаниями.

Оценка «2» - отсутствие двух и более показателей.

### Практические работа № 13 Проведение тестирования «Ваш способ реагирования в конфликте»

**Цель:** определить основные способы реакции на конфликтные ситуации.

Количество часов – 2 часа

**Вопросы и задания:**

#### 1. Пройдите тест «Ваш способ реагирования в конфликте»

Тест помогает определить основные способы вашей реакции на конфликтные ситуации.

Ученые по 12 суждениям из 30 пар выявляют пять возможных вариантов поведения человека в той или иной конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения (пусть вас не смущает, что некоторые варианты поведения будут повторяться в других сочетаниях).

1.

а) Иногда позволяю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2.

а) Стараюсь найти компромиссное решение.

б) Пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3.

а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего,

б) Иногда жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4.

а) Стараюсь найти компромиссное решение.

б) Стараюсь не задеть чувств другого человека.

5.

а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека.

б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

а) Пытаюсь избежать неприятностей для себя,

б) Стараюсь добиться своего.

7.

а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8.

а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего,

б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9.

а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий.

б) Предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

а) Твердо стремлюсь добиться своего.

б) Пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

б) Стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12.

а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13.

а) Предлагаю среднюю позицию.

б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14.

а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15.

а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16.

а) Стараюсь не задеть чувств другого.

б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего,

б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19.

а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20.

а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.

а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому.

б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.

б) Отстаиваю свою позицию.

23.

а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желание каждого из нас.

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь ему идти навстречу.

б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25.

а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте.

б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26.

а) Обычно я предлагаю в споре среднюю позицию.

б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27.

а) Зачастую стремлюсь избежать споров.

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего,

б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29.

а) Предлагаю среднюю позицию.

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30.

а) Стараюсь не задеть чувств другого.

б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

### **Оценка результатов.**

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26б, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения человека в ситуации конфликта, тенденций его взаимоотношений в сложных условиях.

**2. На основе полученных результатов напишите для себя рекомендации как правильно вести себя в конфликтных ситуациях.**

**4.2.5 Задания для проведения Дифференцированного зачета**

**Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету**

- 1) Общие сведения об эстетической культуре, этической культуре.
- 2) Сферы эстетической культуры.
- 3) Эстетическое воспитание
- 4) Профессиональная этика.
- 5) Этикет как составляющая деловой культуры
- 6) Речевой этикет.
- 7) Культура телефонного общения.
- 8) Деловая переписка.
- 9) Визитные карточки в деловой жизни.
- 10) Имидж мастера-парикмахера
- 11) Основы делового общения
- 12) Характеристика общения.
- 13) Восприятие в процессе общения
- 14) Психологические механизмы восприятия.
- 15) Общение как взаимодействие.
- 16) Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
- 17) Барьеры в общении
- 18) Невербальное общение.
- 19) Методы развития коммуникативных способностей
- 20) Деловая беседа как форма общения.
- 21) Публичное выступление.
- 22) Аргументация
- 23) Индивидуальные особенности личности
- 24) Темперамент как свойство личности.
- 25) Характер и воля
- 26) Эмоции и чувства.
- 27) Способности
- 28) Конфликты в деловом общении
- 29) Конфликт и его структура.
- 30) Стратегия поведения в конфликтной ситуации
- 31) Эмоциональное реагирование в конфликтах.

**ЗАДАНИЕ (практическое)**

Провести анализ ситуаций, определить оптимальные способы решения предложенных проблем.

**Задание 1**

Предложите новую услугу своего салона по телефону различным типам клиентам.

**Задание 2**



Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

### **Задание 3**

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации.

**Задание 4 Проанализируй фрагменты интервью клиентов салонов красоты. Какое неверное действие совершил мастер, спровоцировав конфликтную ситуацию?**

- o) Мне предложили чай в начале обслуживания с безразличной интонацией и принесли его через 15 минут, хотя клиентов в салоне было не много.
- p) Когда я вошла в салон администратор даже не поднялась из-за стойки.
- q) Мастер перепутал мое имя.
- r) Мастер, не дослушав мои пожелания и опасения по поводу окрашивания, перебила меня и начала предлагать варианты, которые мне не подходят. Я расстроилась, что она меня не хочет понять.

**Задание 5 Проанализируй фрагменты интервью клиентов салонов красоты. Какое неверное действие совершил мастер, спровоцировав конфликтную ситуацию?**

- s) Когда я попросила совета мастера относительно формы стрижки, она ответила, что я должна решить сама. Я растерялась.
- t) В середине процесса окрашивания мастер начала настойчиво предлагать мне купить какой-то шампунь, хотя, я читала в этот момент журнал. Давление мастера разозлило меня.
- u) Когда я задала конкретные вопросы о свойствах предложенного мне мастером средства по уходу за волосами, она не могла внятно ответить и даже произнести название средства.
- v) Когда администратор принесла мне кофе, она громко стукнула блюдцем о столик, повернулась спиной и молча ушла.

**Задание 6 Проанализируй фрагменты интервью клиентов салонов красоты. Какое неверное действие совершил мастер, спровоцировав конфликтную ситуацию?**

- w) В начале обслуживания мастер принесла стопку старых замусоленных журналов и молча вывалила передо мной. Я почувствовала брезгливость.
- x) В салоне было очень жарко и душно, я попросила включить кондиционер, на что мастер ответила, что ей холодно. Пришлось терпеть. Я не могла дождаться, когда мастер закончит работу, чтобы скорее выйти на улицу.
- y) Я хотела поговорить с мастером о современных модных тенденциях и узнать ее мнение о состоянии моих волос, но она была так погружена в свои мысли, что я промолчала.
- z) В процессе стрижки мастер увидела, что у меня две «макушки» и спросила, сколько раз я была замужем.

**Задание 7 Проанализируй фрагменты интервью клиентов салонов красоты.  
Какое неверное действие совершил мастер, спровоцировав конфликтную ситуацию?**

- aa) Мастер без конца говорила, обращаясь ко мне, например, «шампунчик», «волосики», «моечка», «красочка». Мне было неприятно такое обращение.
- bb) На сайте салона меня привлекла информация о специалистах: победители и дипломанты чемпионатов мира по парикмахерскому искусству. Когда я пришла в салон, то мастер была безразлична к моим пожеланиям. Я ушла разочарованной.