

Министерство образования, науки и молодёжной политики

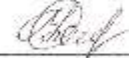
Министерство образования, науки и молодёжной политики Краснодарского края
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Краснодарского края

"Каневской аграрно-технологический колледж" (ГАПОУ ККАТК)

Рассмотрено:

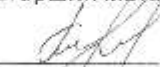
на заседании УМО «Проектно-
исследовательская деятельность»

 Н.А.Олифиренко

«_29_» 08. 2022 г.

Согласован:

Старший методист

 Н.А.Королёва

«_29_» 08. 2022 г.

Методические рекомендации для обучающихся
по выполнению практических и лабораторных занятий
по учебной дисциплине ОП. 02 Основы культуры профессионального общения
по специальности среднего профессионального образования

43.01.02 Парикмахеры

(базовая подготовка, очная форма обучения)

2022 г.

Методические рекомендации для обучающихся по выполнению практических лабораторных занятий разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта, рабочей программы учебной дисциплины ОП. 02 Основы культуры профессионального общения по специальности среднего профессионального образования 43.01.02 Парикмахеры (базовая подготовка, очная форма обучения).

Разработчик: Гзряян Т.А.– преподаватель ГАПОУ КККАТК

Рекомендовано УМО «Проектно-исследовательская деятельность» ГАПОУ КККАТК

Протокол № 1 от «29» 08. 2022 г.

Содержание

стр.

Введение

Требования к результатам выполнения практических и лабораторных занятий

Общие методические указания по выполнению практических и лабораторных занятий

Перечень практических и лабораторных занятий

Контроль и оценка результатов выполнения практических лабораторных занятий

Список литературы

Введение

Методические рекомендации для обучающихся по выполнению практических занятий по дисциплине составлены в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом, рабочим учебным планом, рабочей программой и календарно-тематическим планом учебной дисциплины МДК.01.01 Стрижки и укладки волос по специальности среднего профессионального образования по специальности 43.01.02 Парикмахеры(базовая подготовка, очная форма обучения)

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению лабораторных работ позволят учащимся получить практические навыки в выполнении стрижек и укладок волос различными способами, формированию общих и профессиональных компетенций.

Наименование ПК и ОК с указанием этапа развития	
ПК 1.1	Личный имидж мастера -парикмахера. (Прослеживается в ходе выполнения лабораторно –практических работ: №1-4)
ПК 1.2	Культура общения и речевой этикет мастера парикмахера (Прослеживается в ходе выполнения лабораторно –практических работ: №5-7)
ПК 1.3	Правила поведения в конфликтах (Прослеживается в ходе выполнения лабораторно –практических работ: №8- 10)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

	(Прослеживается в ходе выполнения лабораторно –практических работ: №1 -10)
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. (Прослеживается в ходе выполнения лабораторно – практических работ: №1-10)
ОК3	Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. (Прослеживается в ходе выполнения лабораторно –практических работ: №1-10)
ОК4	Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. (Прослеживается в ходе выполнения лабораторно – практических работ: №1-10)
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (Прослеживается в ходе выполнения лабораторно –практических работ: №1-10)
ОК6	Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами. (Прослеживается в ходе выполнения лабораторно –практических работ: №1-10)

Требования к знаниям и умениям при выполнении практических

Работ: . Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- правила обслуживания населения;
- 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.

работа выполнена студентом в полном объеме;

студент может пояснить выполнение любого этапа работы; При выполнении практических работ студент должен

иметь практический опыт:

Правила выполнения практических работ:

1. Студент, приступая к выполнению лабораторно-практической работы, должен иметь в наличии: форму парикмахера, а также материалы, необходимые для выполнения
2. После проведения практической работы студент должен представить отчет о проделанной работе.

Отчет по лабораторной работе выполняется и оформляется каждым учащимся индивидуально. Оформляются отчеты в тетрадях для лабораторных работ и после ее защиты, которая является обязательной, сдаются преподавателю.

Каждый отчет должен содержать:

- 1) название лабораторной работы;
- 2) цель работы;
- 3) краткую теоретическую часть;
- 4) ход выполнения работы;
- 5) вывод по работе, который раскрывает информацию о достижении цели урока;

Внимание! Вывод должен быть четким, лаконичным и согласованным с целью работы.

3. Практическая работа студента считается выполненной, если:

студентом предоставлен отчет о проделанной работе;

студент отвечает на контрольные вопросы.

Зачет по дисциплине студент получает при условии выполнения всех предусмотренных программой практических работ.

Общие методические указания по выполнению практических и лабораторных занятий

Перед выполнением практических и лабораторных занятий необходимо повторить изученный материал, ответить на контрольные вопросы, выполнить задания тестового типа (при наличии).

Алгоритм выполнения практических и лабораторных занятий (ЛПЗ)

Прочитать инструкцию по выполнению практического или лабораторного занятия

Записать тему, цель, средства обучения практического занятия (лабораторного занятия)

Приступить к выполнению практического занятия (лабораторного занятия) следуя инструкции.

Оформить записи в тетради по предложенному алгоритму.

Сформулировать и записать вывод.

Записать домашнее задание.

Тетрадь для практических занятий (лабораторных занятий) проверяется преподавателем после каждой проведенной работы, оценки выставляются каждому обучающемуся, с занесением оценок в классный журнал.

Оценки за выполнение ЛПЗ выставляются по пятибалльной системе и учитываются как показатели текущей успеваемости обучающихся.

Перечень практических и лабораторных занятий

Таблица 2

№ занятия	Тема	Количество часов
1	Практическое занятие № 1 Внешний облик парикмахера	2
2	Практическое занятие № 2 Применение различных средств, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	2
3	Практическое занятие № 3 Соблюдение основных правил профессиональной этике	2
4	Практическое занятие № 4 Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	2
5	Практическое занятие № 5 Приятно ли с вами общаться	2
6	Практическое занятие № 6 Составить таблицу «Характеристика типов темперамента»	2
7	Практическое занятие № 7 Составить таблицу по теме: « Эмоции и чувства»	2
8	Практическое занятие № 8 Типы конфликтов	2
9	Практическое занятие № 9 Определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности	2
10	Практическое занятие № 10 Составить резюме	2

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема: Внешний облик парикмахера

Цель работы: закрепление теоретических знаний по заданной теме. Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, цветные карандаши.

Порядок и методика выполнения заданий: задание выполняется в рабочей тетради. Выполненное задание предоставляется на проверку преподавателю.

Задание для практического занятия

1. Напишите эссе на тему «Имидж современного парикмахера». Дополните сочинение рисунками на заданную тему.

Контрольные вопросы:

1. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к деловой одежде.
2. Есть ли связь между внешним видом делового человека и его успехом в профессиональной деятельности?
3. На каких принципах основывается подбор гардероба деловых людей?
4. Почему стиль является важнейшей характеристикой внешнего вида?
5. Перечислите основные требования, предъявляемые к внешнему виду и поведению парикмахера.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Тема: Применение различных средств, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

Цель работы: развитие навыков. Применение различных средств, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с заданиями.

Порядок и методика выполнения заданий: деловая игра проводится в несколько этапов:

1. Подготовительный (продолжительность – 15 минут). Повторение теоретического материала по теме «Психологические аспекты общения», ознакомление с целью и заданиями деловой игры.
2. Выполнение заданий (60 минут).
3. Подведение итогов (15 минут).

Задание для практического занятия

Участникам игры предлагается обозначить и решить проблемы, возникающие в деятельности парикмахера по обслуживанию клиентов и в общении с коллегами. Каждый участник формулирует две проблемные ситуации, связанные с общением в

профессиональной сфере, и записывает их на листе бумаги. Затем все листы складываются в произвольном порядке.

После того, как проблемные ситуации обозначены, образуются группы из двух человек и выбираются в случайном порядке листы с темой для обсуждения. Группе дается 10 минут, чтобы записать и обсудить возможные варианты решения данных ситуаций. Затем каждая группа излагает свою проблему и предлагает варианты её решения. Остальные участники игры могут участвовать в обсуждении и предлагать свои варианты решения. Для составления ситуационных задач необходимо спроектировать производственные ситуации, возможные в деятельности парикмахера по обслуживанию клиентов. Структура ситуационной задачи включает в себя название, ситуацию (случай, проблему), вопросы или задания для работы с задачей.

Контрольные вопросы: 1. Повторите теоретический материал по теме «Психологические аспекты общения».

2. Составьте не менее пяти ситуационных задач, отражающих производственные ситуации в деятельности парикмахера, связанные с восприятием, стереотипами, эффектом ореола, эффектом стереотипизации, каузальной атрибуцией.

3. Какие барьеры в коммуникации вам известны? Охарактеризуйте их.

4. С какими барьерами, по вашему мнению, чаще всего сталкивается парикмахер в своей профессиональной деятельности?

5. На что необходимо обращать внимание, чтобы преодолеть барьеры непонимания?

6. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?

7. Что означает понятие «профессиональная этика»?

8. Что означает понятие «нравственные требования»?

9. Перечислите правила ведения деловой беседы.

10. Назовите приемы организации продуктивного взаимодействия в профессиональной деятельности.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема: Соблюдение основных правил профессиональной этики.

Цель работы: формирование навыков бесконфликтного межличностного общения.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

Порядок и методика выполнения задания: задание выполняется в рабочей тетради. Ситуационные задачи должны быть сформулированы в виде рассказов. Для составления ситуационных задач необходимо спроектировать

производственные ситуации, возможные в деятельности парикмахера по обслуживанию клиентов. Структура ситуационной задачи включает в себя название, ситуацию (случай, проблему), вопросы или задания для работы с задачей.

Правила профессиональной этики парикмахера

Но какими бы не были клиенты, позитивные или раздраженные, в любом случае, относиться к ним надо уважительно. И это еще одно из правил профессиональной этики парикмахера, основа его общения с клиентами. А уважение проявляется уже в первые минуты их встречи. И начинать эту встречу надо не только с приветствия, но и с улыбки. Ведь ничто так не стоит дешево, а не ценится так дорого, как улыбка. Парикмахер, улыбайся вошедшему, это твой гость! И относиться к нему надо, как к дорогому гостю.

Внешний вид мастера сразу производит впечатление на клиента, а первое впечатление, как известно, самое правильное. Прежде всего, будет оценена прическа и состояние волос парикмахера, поэтому, согласно профессиональной этике парикмахеров, мастер должен выглядеть опрятно и привлекательно, а его прическа должна быть выше всяких похвал. Ведь он лицо салона!

На создание душевной обстановки влияет и психологический настрой мастера. Если он не в настроении, нахмурен, необщителен, то вряд ли это расположит клиента. Посетители всегда обращают внимание на эмоциональную атмосферу салона. Они ждут доброжелательности, приветливости и внимания, поэтому парикмахер должен оставлять свое плохое настроение и негатив за рабочими стенами. В противном случае это создаст нерабочую обстановку и может привести к плачевному результату.

Следовательно, парикмахеру, особенно делающему первые шаги в профессии, необходимо учитывать множество факторов, влияющих на работу. Одним из таких факторов является порядок на рабочем месте. Недопустимо сажать клиента в грязное кресло, использовать нестерильный инструмент или неисправное

оборудование, нужно следить за чистотой зеркал, готовностью парикмахерских инструментов к работе, наличием различных уходовых средств и красителей.

Выполняя свою работу, парикмахер всегда должен учитывать запросы клиента. Однако, если мастер видит, что стрижка, окрашивание заведомо не идут клиенту, необходимо переубедить его. Делать это надо тактично, но настойчиво. Прическа, прежде всего, должна украшать человека, а уж потом быть брендовой. В запасе у парикмахера-профессионала всегда есть множество вариантов стрижек и различных техники окрашивания, значит, клиенту найдется из чего выбрать, чтобы получить необходимый образ.

К сожалению, бывает так, что парикмахеры не соблюдают этику и этические нормы. Они отвлекаются во время работы на личные дела, недопустимо долго болтают по телефону, обсуждают с коллегами внутрисалонные проблемы, а то и вовсе затеют склоку. Будет ли приятно клиенту такое общение? Вернется ли он вновь? Скорее всего, нет. Каждый посетитель салона, каждый клиент мастера приходит для того, чтобы ему не просто сделали стрижку или окрашивание; ему хочется внимания. Он ждет от своего парикмахера профессионального общения, ответов на множество своих вопросов: как ухаживать за волосами, какие средства предпочтительно использовать именно ему, что сейчас в тренде, подойдет ли определенный вид окрашивания и прочее, и прочее. Вот об этом парикмахеру и надо разговаривать со своим визави. Ведь кто, как ни мастер-профессионал, доходчиво расскажет обо всех новинках индустрии красоты, решит проблемы наших волос, сделает нас неотразимыми. А обсуждать наполненность чьего-то кошелька, личные отношения, политику или национальный вопрос просто недостойно настоящего профессионала и воспитанного человека. Есть же более интересные темы!

Обслуживая клиента, парикмахер должен выяснить, что же хочет клиент, и вот здесь слушать нужно очень внимательно, ведь слушать и слышать – далеко не одно и то же. Не надо стесняться лишний раз задать или повторить вопрос, пока не станет ясно, что же хочет клиент, пока не прояснятся все детали будущей стрижки или

окрашивания. Мастеру необходимо вести беседу с посетителем, объяснять свои действия, интересоваться, комфортно ли ему, выяснять, как осуществляется уход за волосами. По окончании работы обязательно необходимо дать совет клиенту, как правильно ухаживать за волосами, какие средства использовать и почему. Это всегда позволяет ему почувствовать заботу со стороны профессионала.

И еще один важный аспект. Заканчивая работу, парикмахер просто обязан сказать комплимент своему клиенту. Не нужно стесняться произносить что-нибудь приятное, ведь в наше время мы так мало хорошего и доброго слышим вокруг. Безусловно, это должны быть искренние слова. Таким образом, мастер не только хвалит внешний вид клиента, но и позиционирует себя как высококвалифицированного специалиста. Ведь это именно он создал такую красоту!

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Тема: Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Цель работы: формирование навыков бесконфликтного межличностного общения.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

Порядок и методика выполнения задания: задание выполняется в рабочей тетради. Ситуационные задачи должны быть сформулированы в виде рассказов. Для составления ситуационных задач необходимо спроектировать производственные ситуации, возможные в деятельности парикмахера по обслуживанию клиентов. Структура ситуационной задачи включает в себя название, ситуацию (случай, проблему), вопросы или задания для работы с задачей.

Задания для практического занятия

1. Спроектируйте и обсудите какую-либо конфликтную ситуацию в деятельности парикмахера по обслуживанию клиентов в формулировках «Я» и «Вы» - высказываний. На выполнение задания дается 10 минут.

2. Придумайте конфликтную ситуацию, возможную в профессиональной деятельности парикмахера. Предложите два варианта действий в данной ситуации. Первый должен демонстрировать уверенное поведение, второй – неуверенное.

3. Продемонстрируйте следующие стратегии поведения парикмахера в конструктивном конфликте, не выходящем за рамки деловых отношений с коллегами и клиентами:

- соперничество;
- сотрудничество;
- компромисс;
- избегание;
- приспособление.

4. Выводы и наблюдения, полученные в ходе выполнения упражнений, оформите в таблицу «Стратегии поведения и формы саморегуляции поведения в конфликтной ситуации».

Контрольные вопросы:

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Какие типы конфликтов вы знаете? Раскройте сущность каждого типа.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
4. Охарактеризуйте три основных типа конфликтогенов.
5. При помощи каких методов можно избежать конфликтогенов?
6. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте?
7. Прокомментируйте основные пункты «кодекса поведения в конфликте».
8. Каким образом осуществляется контроль над эмоциональным состоянием?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема: Приятно ли с вами общаться.

Цель работы: закрепление знаний о невербальных средствах общения в профессиональной деятельности.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

Порядок и методика выполнения заданий: Задание выполняется в тетради для практических работ. Перед выполнением задания необходимо повторить теоретический материал по теме «Невербальное общение». При выполнении задания рекомендуется пользоваться учебником. Для составления ситуационных задач необходимо спроектировать производственные ситуации, возможные в деятельности парикмахера по обслуживанию клиентов. Структура ситуационной задачи включает в себя название, ситуацию (случай, проблему), вопросы или задания для работы с задачей

Задания для практического занятия

1. Подготовьте сообщение по теме «Невербальные средства общения» (визуальное общение, значение лица в общении, жесты, поза).
2. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?

3. Объясните, почему начальный этап беседы во многом определяет ее успешность.
4. Что категорически не рекомендуется делать во время деловой беседы?
5. Охарактеризуйте сущность каждой формы вопросов, задаваемых в ходе беседы.
6. Какие вопросы называют риторическими?
7. Спроектируйте и представьте в форме диалогов ситуации, связанные с использованием средств невербального общения: мимики, жестов.
8. Что означает выражение «читать человека»?
9. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
10. Согласны ли вы с утверждением, что жесты следует «читать» в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?
11. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
12. Почему, по вашему мнению, в процессе общения не рекомендуется использовать большое количество жестов?
13. Можно ли охарактеризовать состояние собеседника по его рукопожатию? Ответ проиллюстрируйте примерами.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Тема: Составить таблицу «Характеристика типов темперамента».

Цель работы: закрепление теоретического материала по заданной теме, совершенствование навыков деловой коммуникации.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с заданиями.

Порядок и методика выполнения задания: задание выполняется в рабочей тетради. Ситуационные задачи должны быть сформулированы в виде рассказа. Для составления ситуационных задач необходимо спроектировать производственные ситуации, возможные в деятельности парикмахера по обслуживанию клиентов. Структура ситуационной задачи включает в себя название, ситуацию (случай, проблему), вопросы или задания для работы с задачей.

Задания для практического занятия

1. Повторите теоретический материал по теме «Характеристика типов темперамента» 2. Составьте не менее пяти ситуационных задач, отражающих производственные ситуации в деятельности парикмахера, связанные с обслуживанием клиентов с сангвиническим, меланхолическим, холерическим и флегматическим типами темперамента.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятию «темперамент» и опишите основные типы темперамента.
2. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?

3. В чем состоит главное отличие характера от темперамента?
4. Раскройте сущность волевого процесса на примере своей будущей профессии.
5. Какие волевые качества вы знаете и каким образом они проявляются в вашей профессии?
6. Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно?
7. Объясните, почему начальный этап беседы во многом определяет ее успешность.
8. Что категорически не рекомендуется делать во время деловой беседы?
9. Охарактеризуйте сущность каждой формы вопросов, задаваемых в ходе беседы.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Тема: Составить таблицу по теме: «Эмоции и чувства»

Цель работы: развитие умения использовать вербальные и невербальные средства общения, формирование навыков акцентирования внимания окружающих за счет различных средств общения.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с заданиями.

Порядок и методика выполнения заданий: деловая игра проводится в несколько этапов:

1. Подготовительный (продолжительность – 15 минут). Повторение теоретического материала по теме «Индивидуальные особенности личности в деловом общении», ознакомление с целью и заданиями деловой игры.

2. Выполнение заданий (60 минут).

3. Подведение итогов (15 минут).

Задания для практического занятия

1. Попробуйте привлечь к себе внимание средствами невербального общения: мимикой, жестами. Для выполнения задания нужно разделить на команды по 2 человека и дать друг другу задания: изобразить удивление, волнение, гнев, смех, иронию, безразличие и т. п., затем поменяться ролями. Обоснуйте целесообразность и уместность форм выражения данных чувств в различных производственных ситуациях.

2. Составьте список качеств, важных для осуществления эффективной коммуникации парикмахера с клиентом.

Контрольные вопросы:

1. Что означает выражение «читать человека»?
2. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
3. За счёт чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
4. Почему, по вашему мнению, в процессе общения не рекомендуется использовать большое количество жестов?
5. Можно ли охарактеризовать состояние собеседника по его рукопожатию? Ответ проиллюстрируйте примерами.

ГНЕВ	СТРАХ	ГРУСТЬ	РАДОСТЬ	ЛЮБОВЬ
БЕШЕНСТВО	УЖАС	ГОРЕЧЬ	СЧАСТЬЕ	НЕЖНОСТЬ
ЯРОСТЬ	ОТЧАЯНИЕ	ТОСКА	ВОСТОРГ	ТЕПЛОТА
НЕНАВИСТЬ	ИСПУГ	СКОРБЬ	ЛИКОВАНИЕ	СОЧУВСТВИЕ
ИСТЕРИЯ	ОЦЕПЕНЕНИЕ	ЛЕНЬ	ПРИПОДНЯТОСТЬ	БЛАЖЕННОСТЬ
ЗЛОСТЬ	ПОДОЗРЕНИЕ	ЖАЛОСТЬ	ОЖИВЛЕНИЕ	ДОВЕРИЕ
РАЗДРАЖЕНИЕ	ТРЕВОГА	ОТРЕШЕННОСТЬ	УМИРОТВОРЕНИЕ	БЕЗОПАСНОСТЬ
ПРЕЗРЕНИЕ	ОШАРАШЕННОСТЬ	ОТЧАЯНИЕ	УВЛЕЧЕНИЕ	БЛАГОДАРНОСТЬ
НЕГОДОВАНИЕ	БЕСПОКОЙСТВО	БЕСПОМОЩНОСТЬ	ИНТЕРЕС	СПОКОЙСТВИЕ
ОБИДА	БОЯЗНЬ	ДУШЕВНАЯ БОЛЬ	ЗАБОТА	СИМПАТИЯ
РЕВНОСТЬ	УНИЖЕНИЕ	БЕЗНАДЕЖНОСТЬ	ОЖИДАНИЕ	ИДЕНТИЧНОСТЬ
УЯЗВЛЕНИЕ	ЗАМЕШАТЕЛЬНОСТЬ	ОТЧУЖДЕННОСТЬ	ВОЗБУЖДЕНИЕ	ГОРДОСТЬ
ДОСАДА	РАСТЕРЯННОСТЬ	РАЗОЧАРОВАНИЕ	ПРЕДВКУШЕНИЕ	ВОСХИЩЕНИЕ
ЗАВИСТЬ	ВИНА, СТЫД	ПОТЯСЕНИЕ	НАДЕЖДА	УВАЖЕНИЕ
НЕПРИЯЗНЬ	СОМНЕНИЕ	СОЖАЛЕНИЕ	ЛЮБОПЫТСТВО	САМОЦЕННОСТЬ
ВОЗМУЩЕНИЕ	ЗАСТЕНЧИВОСТЬ	СКУКА	ОСВОБОЖДЕНИЕ	ВЛЮБЛЕННОСТЬ
ОТВРАЩЕНИЕ	ОПАСЕНИЕ	БЕЗЫСХОДНОСТЬ	ПРИНЯТИЕ	ЛЮБОВЬ К СЕБЕ
ЗАВИСТЬ	СМУЩЕНИЕ	ПЕЧАЛЬ	НЕТЕРПЕНИЕ	ОЧАРОВАННОСТЬ
	СЛОМЛЕННОСТЬ	ЗАГНАННОСТЬ	ВЕРА	СМИРЕНИЕ
	ПОДВОХ		ИЗУМЛЕНИЕ	ИСКРЕННОСТЬ
	НАДМЕННОСТЬ			ДРУЖЕЛЮБИЕ
	ОШЕЛОМЛЕННОСТЬ			ДОБРОТА
				ВЗАИМОВЫРУЧКА

СТРАХИ:

1. Страх оценки
2. Страх ошибки
3. Страх нового
4. Страх одиночества
5. Страх ответственности
6. Страх темноты
7. Страх высоты
8. Страх разочарования в себе
9. Страх будущего
10. Страх за свою жизнь



АКАДЕМИЯ
УПРАВЛЕНИЯ

МАСЛИ (или состояния человека), ВЫЗВАННЫЕ ГАММОЙ ЧУВСТВ:

НЕРВНОЗНОСТЬ	РАСКАЯНИЕ	ТУПИК	УДОВЛЕТВОРЕНИЕ	СОПЕРЕЖИВАНИЕ
ПРЕНЕБРЕЖЕНИЕ	БЕЗЫСХОДНОСТЬ	УСТАЛОСТЬ	УВЕРЕННОСТЬ	СОПРИЧАСТНОСТЬ
НЕДОВОЛЬСТВО	ПРЕВОСХОДСТВО	ПРИНУЖДЕНИЕ	ДОВОЛЬСТВО	УРАВНОВЕШЕННОСТЬ
ВРЕДНОСТЬ	ВЫСОКОМЕРИЕ	ОДИНОЧЕСТВО	ОКРЫЛЕННОСТЬ	СМИРЕНИЕ
ОГОРЧЕНИЕ	НЕПОЛНОЦЕННОСТЬ	ОТВЕРЖЕННОСТЬ	ТОРЖЕСТВЕННОСТЬ	ЕСТЕСТВЕННОСТЬ
НЕТЕРПИМОСТЬ	НЕУДОБСТВО	ПОДАВЛЕННОСТЬ	ЖИЗНЕРАДОСТНОСТЬ	ЖИЗНЕЛЮБИЕ
	НЕЛОВКОСТЬ	ХОЛОДНОСТЬ	ОБЛЕГЧЕНИЕ	ВДОХНОВЕНИЕ
	АПАТИЯ/БЕЗРАЗЛИЧИЕ	БЕЗУЧАСТНОСТЬ	ОБОДРЕННОСТЬ	ВООДУШЕВЛЕНИЕ
	НЕУВЕРЕННОСТЬ	РАВНОДУШИЕ	УДИВЛЕНИЕ	

В эмоции и чувства вмешивается наше сознание — наши мысли, установки, наше мышление. На эмоции влияют наши мысли. И наоборот — эмоции влияют на наши мысли. Помните, что мы в ответе за свои чувства, от нас зависит какими они будут. Это важно.

Фундаментальные эмоции

Все эмоции человека можно различать по качеству переживания. Наиболее ярко этот аспект эмоциональной жизни человека представлен в теории дифференциальных эмоций американского психолога К. Изарда. Он выделил десять качественно различных «фундаментальных» эмоций: интерес-возбуждение, радость, удивление, горе-страдание, гнев-ярость, отвращение-омерзение, презрение-пренебрежение, страх-ужас, стыд-застенчивость, вина-раскаяние. Первые три эмоции **1. Интерес** — положительное эмоциональное состояние, способствующее развитию навыков и умений, приобретению знаний. Интерес-возбуждение — это чувство захваченности, любопытства.

2. Радость — положительная эмоция, связанная с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого была невелика или неопределенна. Радость сопровождается самоудовлетворенностью и удовлетворенностью окружающим миром. Препятствия к самореализации являются препятствиями и для появления радости.

3. Удивление — не имеющая четко выраженного положительного или отрицательного знака эмоциональная реакция на внезапно возникшие обстоятельства. Удивление тормозит все предыдущие эмоции, направляя внимание на новый объект и может переходить в интерес.

4. Стрaдание (горе) — наиболее распространенное отрицательное эмоциональное состояние, связанное с получением достоверной (или кажущейся таковой) информации о невозможности удовлетворения важнейших потребностей, достижение которых до этого представлялось более или менее вероятным. Стрaдание имеет характер астенической эмоции и чаще протекает в форме эмоционального стресса. Наиболее тяжелая форма стрaдания — горе, связанное с безвозвратной утратой.

5. Гнев — сильное отрицательное эмоциональное состояние, протекающее чаще в форме аффекта; возникает в ответ на препятствие в достижении страстно желаемых целей.

6. Отвращение — отрицательное эмоциональное состояние, вызываемое объектами (предметами, людьми, обстоятельствами), соприкосновение с которыми (физическое или коммуникативное) вступает в резкое противоречие с эстетическими, нравственными или идеологическими принципами и установками субъекта. Отвращение, если оно сочетается с гневом, может в межличностных отношениях мотивировать агрессивное поведение. Отвращение, как и гнев, может быть направлено на себя, снижая при этом самооценку и вызывая самоосуждение.

7. Презрение — отрицательное эмоциональное состояние, возникающее в межличностных отношениях и порождаемое рассогласованием жизненных позиций, взглядов и поведения субъекта с таковыми объекта чувства. Последние представляются субъекту как низменные, не соответствующие принятым нравственным нормам и этическим критериям. Человек враждебно относится к тому, кого он презирает.

8. Страх — отрицательное эмоциональное состояние, появляющееся при получении субъектом информации о возможном ущербе для его жизненного благополучия, о реальной или воображаемой опасности. В отличие от стрaдания, вызываемого прямым блокированием важнейших потребностей, человек, переживая эмоцию страха, располагает лишь вероятностным прогнозом возможного неблагополучия и действует на основе этого прогноза (часто недостаточно достоверного или преувеличенного). Эмоция страха может протекать либо в виде стрессовых состояний, либо в виде устойчивого настроения подавленности и тревожности, либо в виде аффекта (ужас).

9. Стыд — отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике. Ещё стыд возникает после совершённого поступка, когда человек поступает в разрез со своей Co-Вестью.

10. Вина — отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании неблагоприятности собственного поступка, помысла или чувств и выражающееся в сожалении и раскаянии.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8

Тема: Типы

конфликтов

Цель: закрепление теоретических знаний по заданной теме.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Продолжительность занятия: 2 часа.

ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Характер конфликтной ситуации		Проявления
Недобросовестное исполнение обязанностей		Нарушение трудовой дисциплины. Брак в работе.
Неудовлетворительный стиль управления		Ошибки в подборе и расстановке кадров. Ошибки в организации контроля. Просчеты в планировании. Нарушение этики общения.
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	о	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия. Ошибки в выводах относительно конкретных ситуациях.
Индивидуально-психологические особенности личности		Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений. Нарушение этики общения.
Низкая профессиональная подготовка		Брак в работе. Неспособность принять адекватное решение.

ПРИМЕРЫ КОНФЛИКТОВ В САЛОНЕ

- В нашем салоне произошел конфликт между мастером маникюра /педикюра и клиентом. Клиент жаловался на плохую работу мастера и попросил пригласить администратора с книгой жалоб, можно сказать, что конфликт неизбежен.
- При плохом обслуживании, клиент даже может подать в суд, что приведет к наибольшему конфликту, который плохо повлияет на репутацию салона.
- Салон конечно может подать апелляцию на клиента, что сделает конфликт еще больше и он из межличностного перерастет в межгрупповой.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9

Тема: Определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности

Цель: закрепление теоретических знаний по заданной теме.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ, карточки с заданиями, компьютеры.

Порядок и методика выполнения заданий: Презентация создаётся с помощью программы Power Point на основе шаблона. Количество слайдов – не менее 15. Каждый слайд должен содержать заголовок. Презентация может содержать схемы, рисунки, аудио или видеофайлы. Этапы работы над презентацией должны включать планирование общего вида презентации: выбор шаблона, оформление титульного листа, поиск и редактирование текста презентации, добавление рисунков, создание специальных эффектов.

Задание для практического занятия

Создайте мультимедийную презентацию «Определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности».

Контрольные вопросы:

1. Что такое конфликты и каковы их основные причины? Какие типы конфликтов вам известны?
2. Как ведут себя люди в конфликтных ситуациях?
3. Что запрещено в конфликте?
4. Какая стратегия поведения в конфликте характерна для вас?
5. Какие правила поведения в конфликте вы можете взять себе на вооружение?
6. Что входит в понятие «социально – психологический климат»? Какие факторы оказывают влияние на его формирование?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

Тема:

Составит

резюме.

Цель: закрепление теоретических знаний по заданной теме.

Продолжительность занятия: 2 часа.

Перечень оснащения и оборудования: учебники, мультимедийный проектор, тетради для практических работ.

Порядок и методика выполнения заданий: Задание выполняется в тетради для практических работ. Перед выполнением задания необходимо повторить теоретический материал по теме «Составить резюме».

Тип урока: практическое занятие, урок по выполнению комплексных заданий
Цели занятия: Обучающие – Познакомить обучающихся с правилами составления автобиографии и резюме – документами, необходимыми при трудоустройстве. Развивающие - развивать познавательное умение.

Задачи урока: раскрыть значение понятий «Резюме», «Автобиография», раскрыть алгоритм составления данных документов. Информационные источники: Е.Л. Драчева «Менеджмент»
Ход занятия: Как известно, деловые документы личного характера – это документы, создаваемые человеком в связи с его профессиональной деятельностью или относящиеся к ее осуществлению. Примерами таких документов являются: автобиография, резюме, анкета, личное заявление, характеристика, рекомендация, доверенность личного характера, расписка и др. Рассмотрим правила составления и оформления автобиографии и резюме - документов, составляемых при поступлении в учебное заведение или при трудоустройстве и описывающих отдельные события жизни, достижения, профессиональные навыки и умения автора. Случается, что соискатель, начиная писать автобиографию или резюме, неожиданно открывает в себе много нового и интересного. 1. Теоретическая часть – изучение

теоретических основ понятий «Резюме» и «Автобиография», раскрытие сути их назначения, область практического применения. Автобиография – документ, излагающий события жизни от первого лица в хронологическом порядке. Автобиография необходима при поступлении в учебное заведение; при трудоустройстве, преимущественно, в государственные учреждения и др. Жестких требований к написанию автобиографии нет, но знать общие правила ее составления обязательно, ведь данная бумага относится к категории деловой документации. Что следует отобразить в ней: Автобиография должна быть емкой и лаконичной, и оптимальный размер• документа – 1-2 листа. На практике доказано, что объемные «сочинения» не читаются полностью и не раскрывают достоинства автора – чаще возникает обратный эффект. Форма изложения информации – деловой стиль. Автобиография должна быть• написана без ошибок, так как при ознакомлении с Во время составления автобиографии следует придерживаться хронологического порядка – текст должен быть составлен последовательно и логично. Например, рассказав о школе, будет неверно перескочить на вашу трудовую деятельность, упустив такой важный момент как образование. Важный момент – все сведения, которые вы лично указываете в автобиографии,• должны быть правдивыми. Любые недостоверные сведения в случае выявления обмана, создадут вам определенные проблемы, вплоть до потери делового имиджа. Ошибочные сведения в автобиографии могут стать серьезным препятствием к получению желаемого рабочего места. Давайте рассмотрим пример написания автобиографии, чтобы вы наглядно поняли задачу:

Автобиография (образец) Я, Васильев Юрий, Павлович, родился 15 февраля 1987 года в городе• Владивостоке. В 1994 году поступил в общеобразовательную школу №2. В 2004 году окончил школу с отличием и поступил в Дальневосточный Гуманитарный университет на факультет журналистики. В 2009 году закончил ДГУ с красным дипломом. В сентябре этого же года и по сегодняшний день работаю в газете «Новости Владивостока» журналистом. Судимости не имею.• Состою в браке с Васильевой Анной Петровной, 04 марта 1989 года рождения.• Родилась в городе Москва, имеет высшее юридическое образование, работает юрисконсульт. Проживает по адресу: город Владивосток ул. Пролетарская д. 20 кв. 45 совместно со мной. Детей нет. Дополнительные сведения:• Отец: Васильев Анатолий Сергеевич, родился 13 марта 1967 года в городе• Владивостоке, имеет высшее техническое образование, работает главным инженером. Проживает по адресу: город Владивосток, ул. Правды 15, кв. 10. Судимости не имеет. Мать: Васильева Ольга Петровна, родилась 16 марта 1968 года в городе• Владивостоке, имеет

высшее экономическое образование, работает главным бухгалтером. Проживает по адресу: город Владивосток, ул. Правды 15, кв. 10. Судимости не имеет. Брат: Васильев Иван Алексеевич, родился 1 июля 1995 года в городе Владивостоке. • На сегодняшний день является студентом 3 курса очного отделения журналистики Дальневосточного Гуманитарного университета. Проживает по адресу: город Владивосток, ул. Правды 15, кв. 10. Судимости не имеет». Что следует отразить в автобиографии СТУДЕНТУ: Помимо достижений в учебной деятельности, необходимо предоставить информацию о научных работах, над которыми велась работа во время учебы. Также дать краткие сведения об участии в конференциях, общественной жизни учебного заведения, проделанной производственной практике. Студенту в автобиографии важно сделать акцент на том, что учеба дается легко, а знания усваиваются на высоком уровне. Заострите внимание на активной жизненной позиции, занятиях на курсах, спортивной деятельности, участии в конкурсах и общественной жизни учебного заведения. Резюме. Если вы подыскиваете работу, то имейте в виду, что автобиографию часто заменяют резюме, и при его составлении есть некоторые отличия: например, не нужно указывать информацию о родителях, супругах, детях и близких родственниках. Сегодня стало популярным к резюме прилагать свое фото, но здесь тоже следует придерживаться некоторых правил: снимок выполняется на нейтральном фоне, а соискатель должен быть в деловой одежде. Если вы дама, то не забывайте об аккуратной прическе, сдержанном маникюре, дневном макияже и отсутствии броских украшений. Чаще всего, рекомендацию предоставляет руководитель, в подчинении которого вы находились, но характеристику может дать и директор фирмы. Если вы проходили воинскую службу, то этот момент также следует отобразить в резюме. Женщинам полагается сделать отметку об отпуске по беременности и родам. Завершает резюме личная подпись составителя и дата. Чтобы написать хорошее резюме, вам нужно будет сосредоточиться на главных фактах вашей профессиональной биографии. Поэтому ваша профессиональная визитка должна иметь следующий вид: 1. Должность 2. Контактные данные 3. Опыт работы 4. Образование 5. Профессиональные навыки 6. Рекомендации 7. Дополнительная информация документом первое впечатление будет составлено не по написанному тексту, а по форме изложения. Поэтому грамотность, «легкая» для восприятия форма позволит набрать хорошие баллы перед работодателем. •



E-mail: family_inia@mail.ru

Цель:

- Сокращение должности парикмахера-универсала
- Занятость: полный рабочий день.

Опыт работы:

Апрель 200* – по настоящее время: салон красоты «Афродита», г. Москва

Должность: парикмахер-универсал

Функциональные обязанности:

- Подготовка рабочего места, инструментария;
- стрижки (мужские, женские, детские);
- окрашивание волос (техника омбре, балаяж, шатуш, мелирование, блондирование, тонирование, колорирование, флешбояж);
- укладка волос (заавивка, выпрямление, укладка феном, диффузором, гофрирование);
- создание причёсок (свадебные, вечерние, плетения);
- восстановление волос (ламинирование, кератинирование, мезотерапия);
- консультирование клиентов по уходу за волосами;
- своевременный заказ расходных материалов.

Октябрь 200* – август 200* гг.; салон красоты «О-ля-ля», г. Москва

Должность: парикмахер

Функциональные обязанности:

- подготовка рабочего места, инструментария;
- мытье головы;
- стрижки (мужские, женские, детские);
- покраска волос (мелирование);
- укладка волос (заавивка, выпрямление, укладка феном);
- своевременный заказ расходных материалов;
- содержание рабочего места в чистоте.

Образование:

Сентябрь 200* – июнь 200* гг.: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение города Москвы «Технологический колледж № 24».

специальности: парикмахер.

Дополнительное образование:



Контакты

☎ +7 917 111-11-11
✉ style@myresume.ru
f style_myresume

Навыки

Профессиональные

- Мелирование
- Колорирование
- Заавивка
- Выпрямление
- Ламинирование
- Тонирование
- Шатуш
- Омбре
- Балаяж
- Плетение кос
- Лечение волос
- Консультация клиента
- Опыт прямых продаж

Общие

- Общительность
- Творческий подход
- Ответственность
- Пунктуальность

СТРИЖКИНА АНАСТАСИЯ НИКОЛАЕВНА | 24 ГОДА

Должность: парикмахер-универсал

Зарплата: 45000 руб

Профессиональные области:
Спортивные клубы, фитнес, салоны красоты

- Парикмахер

ОПЫТ РАБОТЫ

Организация: Салон красоты Элита
Сайт: <http://salon-krasoty-elita.ru/>

Должность: парикмахер-универсал

Обязанности:

- Мужские стрижки;
- Женские стрижки;
- Укладки;
- Окрашивание и ламинирование;
- Свадебные и вечерние причёски;
- Уход за волосами.

ОБРАЗОВАНИЕ

Год окончания: 2013

Среднее спец.: Центр парикмахерского искусства и эстетики «Метода»

Специальности: парикмахер-универсал

КУРСЫ

Год окончания: 2018

Название: ПАРИКМАХЕР-УНИВЕРСАЛ (Повышение квалификации 5 разряд)

Организация: Образовательный центр Премиум

Год окончания: 2017

Название: Базовый курс колористики Color design start

Организация: Международная школа KEUNE DESIGN

О СЕБЕ

Слежу за новыми тенденциями в сфере парикмахерского искусства, посещаю мастер-классы и тренинги. Нахожу общий язык даже с проблемными клиентами. Совершенствуюсь в смежных областях.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ И РЕКОМЕНДОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Рогов Е. И. Психология общения [Текст] / Е. И. Рогов - «КноРус», 2018 - (Среднее профессиональное образование (КноРус)).
2. Родыгина, Н.Ю. Этика деловых отношений [Текст]: учебник и практикум для СПО / Н.Ю. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 431 с.
3. Шеламова, Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности [Текст]: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования / Г.М. Шеламова. – М.: Издательский центр «Академия», 2020. – 176 с.

