G:\сканы РП\культура обслуживания.tif

**Пояснительная записка**

Профессия парикмахера предполагает общение с людьми, которые выступают в роле заказчика. Такая специфика требует от работника определённого уровня знаний психологии , межличностных отношений, позволяющих учитывать чувства и переживания, которые испытывает человек , и даёт возможность объяснить поступки клиента, прогнозировать его поведение в той или иной ситуации, предотвращать конфликты и правильно выходить из них.

Профессия парикмахера предполагает следование определённым этическим и эстетическим нормам при выполнении профессиональных обязанностей, соблюдение правил культуры

В результате изучения предмета «Культура обслуживания обучающий должен знать:

* Общее понятие о культуре и её роли в обществе
* Общие сведения о психологических процессах, свойствах, состояниях человека, их влияние на процесс общения
* Психологические основы общения, особенности процесса делового общения
* Общее понятие об эстетической культуре, понятие профессиональной этики
* Понятие об этике, культуре речи
* Аспекты проявления культуры обслуживания
* Общее понятие об эстетической культуре, об эстетическом чувстве, вкусе
* Эстетические требования к оформлению предприятий сферы услуг
* Общее понятие об организационной культуре

В результате изучения предмета «Культура обслуживания обучающийся должен уметь:

* Применять знания психологических особенностей личности для овладения профессиональными навыками работ в сфере услуг
* Определять тип темперамента, особенности характера клиента, его психическое состояние с целью выбора правильной формы взаимодействия
* Следовать нравственным требованиям , которые предъявляются к профессиональному поведению работающих в сфере услуг
* Использовать в речи нейтральную тональность, владеть средствами вежливости

(обращения, приветствия, прощания, культуры телефонного диалога)

* Следовать в работе эстетическим требованиям, чувству меры в создании внешнего облика человека
* Применять средства, обеспечивающие современный уровень организации труда в сфере услуг

**Тематический план**

1. Задачи и значение в предмет
2. Взаимосвязь качества труда и качества услуг
3. Рациональное совершенствование режима работы парикмахерской
4. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания
5. Зачёт №1
6. Основные понятия о психологии
7. Ощущения, восприятие
8. Воображение. Память
9. Мышление и речь
10. Эмоции чувства
11. Воля. Внимание
12. Зачёт №2
13. Основные сведения о личности
14. Темперамент
15. Характер
16. Способности
17. Личность работника
18. Типы клиента
19. .   Психологические особенности мастера
20. Психология процесса обслуживания клиента
21. Зачёт №3
22. Мораль и этика
23. Сущность профессиональной этики мастера
24. Культура общения
25. Конфликты
26. Этика взаимоотношений в коллективе
27. Общие сведения об эстетике
28. Критерии эстетики
29. Дизайн
30. Интерьер парикмахерской
31. Внешний облик парикмахера
32. Реклама в бытовом обслуживании
33. Разработать проспект своего предприятия
34. Зачёт