**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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование раздела программы часов 34часа** | **Тема уроков** | **Количество часов** | **Тип урока****Вид деятельности****учащихся** | **Методы обучения** | **Цель урока** | **Задачи урока** | **Контроль оценки знаний** | **Информационное метод обеспечение урока** |
| 1 | Вводное занятие | Введение | 1 |  | словесный | Ознакомить учащихся с избранной профессией и другими в сфере обслуживания  | Расширить знания учащихся о профессияхПовысить культурный уровень учащихся , расширить кругозор | вопросы | конспект |
| 2 |  | Задачи и значение в предмет | 1 | традиционная | словесный | Знакомить учащихся со значением ухода и соблюдением личной гигиены | Помочь в определении своих интересов и способностейВоспитать интерес и чувство ответственности к выбору профессии |  | конспект |
| 3 |  | Взаимосвязь качества труда и качества услуг | 1 | Традиционный | словесный | Ознакомить учащихся о процессах современного производства  | Информировать о качествах, присущих людям тех или иных профессийПрививать качества аккуратности и собранности при выполнении приёмов труда | Итоги теста | тест |
| 4 |  | Рациональное совершенствование режима работы парикмахерской | 1 | Традиционный  | словесный | Ознакомить учащихся с режимами работы парикмахерских | Ознакомить с трудовым кодексом, целями и задачами трудового законодательстваСпособствовать формированию и развитию познавательного интереса учащихся к изучаемой темеВоспитать правильное отношение к общечеловеческим ценностям | Обсуждение  | Фото с вывесками режима работы парикмахерских |
| 5 |  | Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания | 1 | традиционная | словесный | Ознакомить учащихся с новыми видами услуг и прогрессивными формами обслуживания | Обобщить знания детей о профессиональных качествах парикмахераОтработать навыки поведения в профессиональных отношенияхПривить интерес к изучаемой профессии | Оценка ситуаций  | Картинки с ситуациями в парикмахерской |
| 6 |  | Зачёт №1 | 1 | Традиционный | словесный | Закрепление пройденного материала | Выявить уровень знанийОбобщить знания учащихся о профессиональных качествах парикмахера |  | вопросы |
| 7 | Психологическая культура личности | Основные понятия о психологии | 1 | Традиционный  | словесный | Ознакомить учащихся с понятиями о психологии | Сформировать у детей представление о самих себе Воспитать у детей положительные взаимоотношения как важнейшие компоненты самосознания личности |  | конспект |
| 8 |  | Ощущения, восприятие | 1 | комбинированный |  | Объяснить учащимся , что каждый человек имеет ощущения и может воспринимать окружающий его мир . | Расширить представления у учащихся об способах получения человеком информации вокруг нас: что и как мы видим, слышим, можем попробовать на вкус, потрогать, ощутить запах. | Игра «Встаньте в круг» | Карточки: для зрительного восприятия,Для ощущения |
| 9 |  | Воображение. Память | 1 | традиционная | словесный | Дать понятия, воображению, памяти  | Развитие у детей всех видов памяти: зрительной, слуховой, кинестетическойАктивизация , развитие творческого воображения у учащихся  |  | конспект |
| 10 |  | Мышление и речь | 1 | Традиционный | словесный | Ознакомить учащихся с способностью мышления и постановки речи | Обсуждение с детьми параметров оценки ума у человекаВыработать определённую систему в общении |  |  |
| 11 |  | Эмоции чувства | 1 | Традиционный  | словесный | Ознакомить учащихся с эмоциями и чувствами | Научить учащихся различению основных видов человеческих эмоций по выражению лица(мимике) и выразительным движениям (пантомимике)Воспитать умение адекватно выразить своё эмоциональное состояние. |  | диагностики |
| 12 |  | Воля. Внимание | 1 | комбинированный | Методы проблемного изложения | Дать понятие «воля» как способности человека к саморегуляци своей деятельности  | Показать регулирующую функцию воли.Сформировать умение узнавать, контролировать свои эмоциональные состояния. | Практическая работа школьника | Опросник «Какая у меня воля», упражнения на развитие силы воли |
| 13 |  | Зачёт №2 | 1 |  |  | Проведение повторного тестирования | На основании анализа полученных данных сделать заключение об изменении степени адекватности самооценки учащегося, а также уровня его социально – психологической адаптированности к условиям работы | Анализ полученных результатов тестов | Тесты, опросник |
| 14 | Психология личности мастера и клиента | Основные сведения о личности | 1 | традиционная | словесный | Ознакомить с навыками определения собственных жизненных ориентаций | Раскрыть все психологические аспекты в профессии, проанализировать все возможные ситуации. Выработать определенную систему в общении «мастер – клиент». |  | конспект |
| 15 |  | Темперамент | 1 | Традиционный | словесный | Познакомить учащихся с некоторыми свойствами нервной системы | Познакомить учащихся с понятием «темперамент», его типами и свойствамиРаскрыть особенности проявления темперамента в различных видах профессиональной деятельности | Заполнение карточки, определение своего темперамента | Таблица характеристик силы нервной системы, методика Ланчиса.Карточки - задания |
| 16 |  | Характер | 1 | Традиционный  | словесный | Раскрыть понятие характера | Дать учащимся представление об эмоциях, чувствах и настроенияхСформировать умение узнавать, контролировать свои эмоциональные состояния и соотносить их с требованиями профессий | Определение своего характера | Карточки задания, методика «неоконченные предложения» |
| 17 |  | Способности | 1 | традиционная | словесный | Раскрыть способности у учащихся | Формирование и развитие навыков самопознанияВоспитание положительного эмоционального фона  | Вывод теста | тест |
| 18 |  | Личность работника | 1 | Традиционный | словесный | Самопознание личностных качеств | Формирование и развитие навыков самопознанияФормирование понятийного аппарата |  | Упражнение «самопрезентация»  |
| 19 |  | Типы клиента | 1 | Традиционный  | словесный | Ознакомить учащихся с типами клиентов | Развитие навыков понимания окружающих (взаимопонимания)Воспитать культуру общения  |  | конспект |
| 20 |  | Психологические особенности мастера | 1 | традиционная | словесный | Ознакомить с психологическими особенностями мастера | Формирование нравственных качеств личности развитии коммуникативной культуры  |  | конспект |
| 21 |  | Психология процесса обслуживания клиента | 1 | Традиционный | словесный | Познакомить учащихся с процессом обслуживания клиентов | Развитие навыков анализа и самоанализаРазвитие навыков конструктивного взаимодействияВоспитать культуру общения |  | конспект |
| 22 |  | Зачёт №3 | 1 | Традиционный  | словесный | Закрепление навыков позитивного восприятия себя к окружающим | Закрепление навыков конструктивного взаимодействия (сотрудничества)Привить учащимся культуру поведения |  | конспект |
| 23 | Эстетическая культура обслуживания | Мораль и этика | 1 | традиционная | словесный | Ознакомить учащихся с критериями морали и этики | Сформировать нравственные требования, которые предъявляются к профессиональному поведению работающих в сфере услугФормирование и воспитывается красота самого человека |  | конспект |
| 24 |  | Сущность профессиональной этики мастера | 1 | Традиционный | словесный | определить образ профессионального типа личности | Совершенствовать навыки по работе со стандартным понятием мастера Формировать навыки целеполагания и планирование  |  | Тест «Профессиональный тип личности» |
| 25 |  | Культура общения | 1 | Традиционный  | словесный | Познакомить с правилами культуры общения | Сформировать навыки применять основные правила общения на практике, находить и исправлять ошибки в своей и чужой речиВоспитать умение ведения беседы и телефонных переговоров |  | конспект |
| 26 |  | Конфликты | 1 | комбинированный | Психологическая диагностика | Ознакомить учащихся с видами конфликтов | Сформировать понятия о споре, конфликтной ситуации, инциденте и правилах предупреждения конфликтов.Воспитать эстетические нормы общения и поведения к окружающим  | Аналитическая обработка тестов | Тест «оценка собственного поведения в конфликтной ситуации» |
| 27 |  | Этика взаимоотношений в коллективе | 1 |  |  | Закрепление навыков позитивного восприятия себя и окружающих | Закрепление навыков конструктивного взаимодействия (сотрудничества)Закрепление положительной групповой динамики | Комментарии и рекомендации  | Упражнение «подарки» |
| 28 | Эстетическая культура | Общие сведения об эстетике | 1 | традиционная | словесный | Ознакомить учащихся с эстетической культурой  | Формирование основ нравственно эстетической культуры личностиРазвить представление об эстетической деятельности человека , как творчество(красота как творчество, творчество как красота) |  | конспект |
| 29 |  | Критерии эстетики | 1 | Традиционный | словесный | Ознакомить учащихся с критериями эстетики | Формирование нравственных качеств личности развитии коммуникативной культуры и культуры поведения обучающихся посредством познания критериев эстетики |  | конспект |
| 30 |  | Дизайн | 1 | Традиционный  | словесный | Ознакомить учащихся с дизайном как материально –художественно творчество и как средство гармонизации и эстетической среды обитания | Формирование и воспитание красоты самого человекаРазвить познавательный интересСоздание условий благоприятной среды |  | конспект |
| 31 |  | Интерьер парикмахерской | 1 | традиционная | словесный |  Ознакомить учащихся с дизайном как материально –художественно творчество и как средство гармонизации и эстетической среды обитания | Формирование и воспитание красоты самого человекаРазвить познавательный интересСоздание условий благоприятной среды |  | конспект |
| 32 |  | Внешний облик парикмахера | 1 | Традиционный | словесный | Ознакомить учащихся с требованиями внешнего облика парикмахера | Формирование нравственных качеств личностиРазвитие коммуникативной культуры и культуры поведения обучающихся по средством познания этикета |  | конспект |
| 33 |  | Реклама в бытовом обслуживании | 1 | Традиционный  | словесный | Ознакомить учащихся с видами реклам в сфере обслуживания | Сформировать представление о рекламе как части «образного языка предприятия»Выявить многообразие функций, уточнить знания словоупотреблении актуальных понятий, утвердившихся в современном рекламном сленге |  | конспект |
| 34 |  | Зачёт №5 | 1 | Урок - зачёт |  | Закрепление пройденного материала | Выявить уровень знанийОбобщить знания учащихся о профессиональных качествах парикмахера | Результаты тестов | тесты |