

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«ИРКУТСКИЙ ТЕХНИКУМ МАШИНОСТРОЕНИЯ
ИМ. Н.П.ТРАПЕЗНИКОВА»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОП.02 «ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»
для обучающихся по профессии среднего профессионального
образования 43.01.02 Парикмахер**

Иркутск 2019

Степанец В.П. Методические указания по выполнению практических работ по учебной дисциплине основы культуры профессионального общения для обучающихся, осваивающих программы полного среднего общего образования. - г. Иркутск: ГБПОУ ИТМ, 2019. - 20 с.

Методические рекомендации по выполнению практических работ по дисциплине ОП.2. Основы культуры профессионального общения представляют собой инструкцию по выполнению практических работ студентами I курса по профессии среднего профессионального образования 43.01.02 Парикмахер

РАССМОТРЕНЫ

на заседании ЦК сферы обслуживания
и строительных профессий
Протокол № 3 от 26 февраля 2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	6
Практическое занятие № 1.....	7
Практическое занятие № 2.....	8
Практическое занятие № 3.....	9
Практическое занятие №4.....	10
Практическое занятие №5.....	11
Практическое занятие № 6.....	12
Практическое занятие № 7.....	13
Практическое занятие № 8.....	14
Практическое занятие № 9.....	15
Практическое занятие № 10.....	16
Практическое занятие № 11.....	17
Практическое занятие № 12.....	18
Практическое занятие № 13.....	19
Комплексно-методическое обеспечение.....	21

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания по выполнению практических работ разработаны в соответствии с рабочей учебной программой дисциплины ОП.02 Основы культуры профессионального общения и требованиями к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС СПО по данной специальности. Методические указания предназначены для студентов 1 курса очной формы обучения. Цель данных методических указаний – оказать помощь студентам при выполнении практических работ и закреплении теоретических знаний по основным разделам дисциплины. Рабочей учебной программой дисциплины предусмотрено выполнение 13 практических занятий, каждая работа рассчитана на 2 академических часа (всего 26 часов). Выполнение практических работ направлено на формирование общих и профессиональных компетенций, закрепление знаний, освоение необходимых умений и способов деятельности, формирование первоначального практического опыта.

При изучении основы культуры профессионального общения и выполнении практических работ, учащиеся достигают следующих целей:

- овладение техниками и приемами эффективного общения в профессиональной деятельности;
 - изучение правил профессиональной этики;
 - использование приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
 - определение тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.
- В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:
- правила обслуживания населения;
 - основы профессиональной этики;
 - этику внешнего облика парикмахера;
 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;
 - технику и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Практическое занятие № 1. Составление правил обслуживания населения
2. Практическое занятие № 2. Определение требований к внешнему облику парикмахера
3. Практическое занятие № 3. Выполнение исследований соблюдения принципов служебного этикета
4. Практическое занятие № 4. Соблюдение профессиональной этики
5. Практическое занятие № 5. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
6. Практическое занятие № 6. Решение ситуационных задач:
«Коммуникативные барьеры»
7. Практическое занятие № 7. Исследование психологической характеристики типов темперамента
8. Практическое занятие № 8. Использование приемов эффективного общения в деятельности парикмахера
9. Практическое занятие № 9. Исследование эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением
10. Практическое занятие № 10. Исследование невербальных средств общения
11. Практическое занятие № 11. Соблюдение правил поведения в конфликте (ролевая игра)
12. Практическое занятие № 12. Исследование способов разрешения конфликтов.
13. Практическое занятие № 13. Определение конфликтных ситуаций

Практическое занятие № 1

Тема: Составление правил обслуживания населения

Цель: Формирование правил обслуживания клиентов в парикмахерских на основе знаний нормативной документации.

Порядок проведения работы:

1. На основании правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации, составить памятку потребителю парикмахерских услуг, которая включает в себя следующие разделы:
 - Потребитель имеет право получить следующую информацию...
 - Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления...
 - При посещении парикмахерских, салонов красоты потребителю нужно обратить внимание на следующее...
 - При оказании парикмахерских услуг должны быть соблюдены следующие требования безопасности...
 - В случае обнаружения недостатков оказанной услуги, потребитель на основании Правил бытового обслуживания населения РФ вправе требовать...
2. Оформить работу в тетради.

Практическое занятие № 2

Тема: Определение требований к внешнему облику парикмахера

Цель: Сформировать умение создавать профессиональный имидж парикмахера.

Порядок проведения работы:

1. Согласны ли вы с утверждением признанного специалиста в области деловой одежды Дж. Т. Моллой, что главной ошибкой является слишком преувеличенное значение своей привлекательности и усердное следование моде? Напишите свое мнение.
2. Для создания имиджа, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:
 - Собеседование с работодателем;
 - Работа парикмахером в салоне красоты;
 - Вечерний ужин с деловыми партнерами.
3. Что означает быть «элегантным?»
4. Определите главные требования к внешнему облику парикмахера и оформите в тетради.

Практическое занятие № 3

Тема: Выполнение исследований соблюдения принципов служебного этикета.

Цель: Формирование знаний о служебном этикете.

Порядок проведения работы:

1. Что означает слово этикет?
2. Почему по речи судят об общей культуре человека?
3. Почему соблюдение правил и требований служебного этикета является обязательным для всех?
4. Сформулируйте основные принципы служебного этикета.

Практическое занятие №4

Тема: Соблюдение профессиональной этики.

Цель: Закрепление знаний об этике. Повышение уровня культуры у будущих парикмахеров.

Порядок проведения работы:

1. Рассмотрите категории этики с точки зрения сферы обслуживания:

- Честность;
- Доверие;
- Порядочность.

2. Рассмотрите ситуацию и ответьте на вопрос.

Работники парикмахерской заняты интересным оживленным разговором об общих знакомых, с которыми совместно провели воскресный отдых.

Входит клиент, но женщины не обращают на него внимания, продолжая свой разговор и с неохотой поворачиваются к клиенту, как бы осуждая его за то, что он помешал интересному разговору.

Какие нормы общей и профессиональной этики нарушены работниками в данной ситуации?

3. Выпишите только правильные утверждения:

Работник сферы обслуживания в своей профессиональной деятельности должен:

- Быть убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для общества;
- Быть уверенным, что люди, окружающие его, не всегда хорошо работают;
- Расценивать свое дело как привлекательное творчество, относиться к нему как к искусству;

4. Сформулируйте «золотое правило нравственности».

Практическое занятие №5

Тема: Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Цель: Формирование знаний о способах и приемах саморегуляции.

Порядок проведения работы:

1. Изучить эффекты саморегуляции:
 - эффект успокоения;
 - эффект восстановления;
 - эффект активизации.
2. Изучить способы саморегуляции:
 - управление дыханием;
 - управление тонусом мышц и движения;
 - воздействие слова;
 - самоподкрепление;
 - визуализация.
3. Опробовать каждый способ саморегуляции.
4. Выяснить, какие способы саморегуляции можно использовать в повседневной жизни.
5. Составить таблицу способов саморегуляции, которые можно использовать в повседневной жизни.

Практическое занятие № 6

Тема: Решение ситуационных задач: «Коммуникативные барьеры».

Цель: Научиться действовать в ситуации коммуникативного барьера.

Порядок проведения работы:

1. Что такое коммуникативный барьер?
2. Опишите уровни непонимания:
 - Фонетический уровень;
 - Семантический уровень;
 - Стилистический барьер;
 - Логический уровень.
3. Приведите пример на каждую причину возникновения коммуникативного барьера:
 - Компетентность;
 - Избирательное слушание;
 - Оценочные суждения;
 - Достоверность источника;
 - Фильтрация;
 - Внутригрупповой язык;
 - Различие статуса;
 - Давление времени;
 - Перегрузка общения;

Практическое занятие № 7

Тема: Исследование психологической характеристики типов темперамента.

Цель: Изучить типы темперамента и индивидуальные особенности личности.

Порядок проведения работы:

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.
3. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
4. Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
5. Определите, какому типу темперамента свойственны данные показатели.
Соотнесите типы темпераментов работников с определениями.

№	Тип темперамента
1.	Работник-сангвиник
2.	Работник-холерик
3.	Работник-флегматик
4.	Работник-меланхолик

	Определения
А.	Незаменим при обслуживании большого количества посетителей, но плохо владеет собой, особенно в напряженных конфликтных ситуациях.
Б.	Доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив.
В.	Успешно обслуживает посетителей, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции.
Г.	Выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что вызывает раздражение у клиентов.

Практическое занятие № 8

Тема: Использование приемов эффективного общения в деятельности парикмахера.

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

Порядок проведения работы:

1. Что такое манипуляция? Какие способы нейтрализации манипуляции вы знаете?
2. Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность*.
3. Работа в парах. Во время того, как партнер будет рассказывать вам о том, как провел вчерашний день, проведите эксперимент:
 - А) Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника;
 - Б) Примените технику активного слушателя. Отражайте все его эмоции.
 - В) 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.

Практическое занятие № 9

Тема: Исследование эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением.

Цель: Формирование профессиональных компетенций, знаний о эмоциях и чувствах человека.

Порядок проведения работы:

1. Что такое эмоции?
2. В чем отличие между понятиями «эмоции» и «чувства»?
3. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию?
Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.
4. Покажите на примерах связь эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением.

Практическое занятие № 10

Тема: Исследование невербальных средств общения

Цель: Овладеть знаниями о невербальных средствах общения.

Порядок проведения работы:

1. Что такое невербальное общение?
2. Какие средства невербального общения вы знаете?
3. Назовите приемы невербальной коммуникации. Приведите примеры того, как они отражают эмоциональное состояние человека.
4. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
5. Какие эмоции легче всего распознать по невербальным проявлениям?

Практическое занятие № 11

Тема: Соблюдение правил поведения в конфликте (ролевая игра).

Цель: Применение правил поведения в конфликте на практике. Тренировка умения общаться в ситуации оценки и жесткого выбора.

Порядок проведения работы:

1. Повторение правил поведения в конфликте.
2. Ролевая игра «Бункер»
3. Подведение итогов:
 - Какие эмоции и чувства возникали в ходе этой игры?
 - Трудно ли вам было отстаивать свои интересы?
 - Удалось ли вам применить правила поведения в конфликтных ситуациях?

Практическое занятие № 12

Тема: Исследование способов разрешения конфликтов.

Цель: Научиться избегать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности.

Порядок проведения работы:

1. Дайте определение понятию конфликт.
2. Опишите способы поведения в конфликте:
 - Соперничество;
 - Сотрудничество;
 - Компромисс;
 - Избегание;
 - Приспособление.
3. Изучите правила поведения в конфликтах.
4. Какие правила поведения в конфликте вы можете взять себе на «вооружение»?

Практическое занятие № 13

Тема: Определение конфликтных ситуаций.

Цель: Научиться правильно определять конфликтные ситуации и искать выход из них.

Порядок проведения работы:

1. Прочитайте конфликтную ситуацию.

Данный конфликт начался совсем недавно (меньше двух месяцев назад) в отделе бухгалтерии в небольшой по численности работающего персонала коммерческой организации, занимающейся предоставлением медицинских услуг. Когда стало очевидно, что два человека, работающие в отделе, не справляются со своей работой, было решено нанять секретаря для выполнения достаточно простой работы (такой как копирование, распечатка необходимых бумаг, набор текста). Девушка, занявшая это место, действительно могла бы облегчить работу отделу, если бы не начала конфликтовать с бухгалтером.

С самого начала Елена Андреевна заметила, что многие её задания остаются невыполненными и исполняются только при повторном напоминании. Особенно это было заметно на фоне того, что все просьбы руководителя отдела исполнялись молниеносно. Сначала она думала, что Ирина действительно не успевает выполнять все работы (хотя она злилась, потому что её задания вовсе не были менее важными, чем поручения Игоря Сергеевича). Но после того, как Елена Андреевна несколько раз увидела секретаря, увлечённой пасьянсом, несмотря на скопившиеся задания, поняла, что её просто игнорируют. Елена Андреевна вспылила и стала в достаточно эмоциональной форме излагать свои претензии Ирине. Выяснить у секретаря причины такого отношения к работе не удавалось, поскольку в ответ та только обиженно смотрела и говорила, что она весь день работала и вот только на минуточку решила отдохнуть. И еле слышно буркнула под нос: «Ну не нравишься ты мне...»

Елена Андреевна сделала вид, что ничего не слышала. Когда же через пару дней Елена Андреевна, не выдержав, пришла к своему начальнику, тот сказал, что ей просто, кажется, а дел у секретаря действительно много. После очередной

жалобы, он решил подойти к Ирине, но теперь она даже не оправдывалась, а просто отрицала, что вообще умеет включать игры. Игорь Сергеевич испытывал к ней симпатию, поэтому сразу ей поверил, а Елену Андреевну попросил понять, что у девушки много работы и она может что-то не успевать. Конфликт долго оставался неразрешённым.

Елене Андреевне надоедало по много раз требовать одного и того же от секретаря, и она делала сама всё, что ей нужно после того, как Ирина покидала рабочее место. Но после очередной жалобы начальнику она заметила, что Игорь Сергеевич изобразил на лице чуть ли не страдание. Он посочувствовал Елене Андреевне и «вдруг вспомнил», что ведь они взяли секретаря на неполный рабочий день, а значит и платят ей не столько, сколько планировали, а в два раза меньше. Он пообещал найти ещё одного секретаря на оставшуюся часть дня. И хотя для этого пришлось бы дополнительно вкладывать средства в поиск нового сотрудника, он решил добиться разрешения на это своего начальства. Действительно, вскоре появился ещё один секретарь, и обстановка стала возвращаться в норму.

2. Разберите конфликт по пунктам:

А) Субъекты конфликта – люди, которые вступают в конфликт; активные участники конфликта.

Б) Предмет конфликта – то, из-за чего происходит конфликт, имеет разное значение для субъектов конфликта; может быть материальным и не материальным.

В) Мотивы конфликта – побудительные силы, которые двигают человеком и определяют его действия, как конфликтные (интересы, убеждения, взгляды, цели).

Г) Образ конфликтной ситуации – отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

Д) Позиции участников по отношению друг к другу – структурная единица, характеризующая действия субъектов по отношению друг к другу.

Комплексно-методическое обеспечение

1. Основные источники

1. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 288 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0301-8. – Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/966583>.

2. Профессиональное общение: Учебное пособие / Гарькуша О.Н. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 111 с.– (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-369-01311-3. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/970136>.

3. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. – 304 с. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987725>.

4. Аминов И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 287 с. – ISBN 978-5-238-01098-4. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028555>.

5. Психология управления: Учебное пособие / Королев Л.М., - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2016. – 188 с. – ISBN 978-5-394-02632-4. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937307>.

2. Дополнительные источники

1. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования; Учеб. пособие для сред. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2016. – 128 с.

2. Кузьмина, Е.Г. Деловая культура и психология управления: учеб. пособие / Е.Г. Кузьмина, Н.В. Бубчикова. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2015. – 250 с. – ISBN 978-5-9765-2436-1. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1036675>.

3. Основы культуры профессионального общения: учебник для нач. проф. образования/ Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 155.

3. Интернет-ресурсы

1. Мир психологии. – Режим доступа: <http://psychology.net.ru>.

2. Психологический навигатор. – Режим доступа: <https://psynavigator.ru/>.

3. Психология общения: Психологический образовательный сайт. – Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua/psixologiya-obshheniya.html>.

4. Психология. – Режим доступа: <http://mirrosta.ru/psichologiya-obscheniya.html>.

5. Сам себе психолог: Психология общения с людьми. – Режим доступа: <http://sam-sebe-psycholog.ru/articles/psihologiya-obshcheniya-s-lyudmi-prostye-priemy-dlya-dostizheniya-uspeha-v-obshchenii>.

4. Дидактический материал.

5. Тетради, ручки, карандаши.

6. Мел, доска классная.