

УДК 301.151
ББК 88
Р27

Рецензент:

Н. О. Григорьева — кандидат филологических наук, доцент, ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет».

Рачеева, Лилия Анатольевна.

Р27 Основы культуры профессионального общения : учебник / Л. А. Рачеева. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. — 232 с.

ISBN 978-5-394-04926-2.

DOI 10.29030/978-5-394-04926-2-2023.

В учебнике изложены основы этики и культуры делового общения в сфере обслуживания и их специфика в профессиональной деятельности парикмахера. Рассматриваются психологические аспекты деловых коммуникаций, различные средства, техники и приемы эффективного общения, тактика поведения в конфликтных ситуациях. Приводятся эстетические требования к услугам парикмахера, правила обслуживания населения, правила организации рабочего пространства, прогрессивные формы обслуживания. В учебник включены вопросы и творческие задания по изучаемым темам, задания к практическим занятиям, содержащим деловые игры, тренинги, круглые столы и проекты.

Учебник соответствует требованиям ФГОС СПО по профессии «Парикмахер».

Для студентов среднего профессионального образования, обучающихся по профессии «Парикмахер» и специальности «Парикмахерское искусство».

ISBN 978-5-394-04926-2

© Рачеева Л. А., 2023

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	5
Раздел 1. ЭТИКА И КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ	6
Глава 1. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика. Жесты, или невербальный этикет.	6
Глава 2. Деловой этикет и его принципы. Словесный этикет. Культура речи	27
Глава 3. Деловая беседа. Культура телефонного общения	40
<i>Задания к практическим занятиям после изучения первого раздела учебника.</i>	54
Раздел 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	56
Глава 4. Общие сведения о науке психологии. Роль психологии в повышении культуры общения. Общение — основа человеческого бытия. Классификация видов общения. Вербальное и невербальное общение	56
Глава 5. Личность. Процесс формирования личности. Проявления психики: психические процессы, состояния, свойства. Темперамент. Характер и воля.	80
Глава 6. Трудовая деятельность работников сферы услуг. Знания, умения, навыки	112
Глава 7. Способности — важное условие успеха в профессиональной деятельности. Мотивация достижения успеха в трудовой деятельности. Эмоции и чувства.	119
<i>Задания к практическим занятиям после изучения второго раздела учебника.</i>	141
Раздел 3. ЭСТЕТИЧЕСКАЯ И ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА	145
Глава 8. Понятие об эстетической культуре. Эстетика как способ познания действительности. Эстетический вкус и его значение в профессии парикмахера. Имидж делового человека	145

Глава 9. Сферы эстетической культуры: искусство, архитектура, мода, эстетика быта. Приобщение к искусству как необходимое условие становления эстетического вкуса. Шедевры мирового искусства.....	158
Глава 10. Эстетические требования к выполняемым работам, услугам. Техническая эстетика. Эстетика рекламы. Правила организации рабочего пространства. Интерьер рабочего помещения.....	177
Глава 11. Понятие об организационной культуре. Прогрессивные формы обслуживания	207
<i>Задания к практическим занятиям после изучения третьего раздела учебника.....</i>	220
ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ (дифференцированному зачету)	223
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	226