

**Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України**  
**ДЗ «Луганський національний університет**  
**імені Тараса Шевченка»**

Інститут культури і мистецтв  
Відділення професійної майстерності  
та перукарського мистецтва

# **СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ІНДУСТРІЇ КРАСИ ТА ЗДОРОВ'Я**

Матеріали VII Всеукраїнської студентської  
науково-практичної конференції  
16-17 квітня 2013 року



Луганськ - 2013

уявлення особистості як психолого-педагогічна проблема	152
29. <b>Сябряк К. Э., Кривуля И. А.</b> Условия формирования психологического климата в салоне красоты	160
30. <b>Титаренко Н. А.</b> Бенчмаркинг как инструмент обеспечения качества продукции и услуг.	164
31. <b>Харченко М. А.</b> Фарбування волосся в техніці брондирування	172
32. <b>Чмирева А.П., Морнева М.О.</b> Створення позитивного іміджу салону краси	175
33. <b>Шостакова Е., Коваль И.</b> Культурологический аспект развития парикмахерского искусства	181
<b>Відомості про авторів</b>	190

**УДК [687.53:316.47]: 159.98**

**Сябряк К.Э., Кривуля И.А.**

**УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В САЛОНЕ  
КРАСОТЫ**

«Люди - самый главный ресурс организации, важнейший источник производительности. Знаменитый на весь мир бизнесмен Генри Форд твердо заявлял: «Вы можете забрать мои фабрики, сжечь мои здания, но оставьте мне людей, и я все восстановлю» [5, 24]. Действительно, организация не может сама увеличить свою производительность - это могут люди. Они являются действительно ценным достоянием любой организации. Системы устаревают, здания рушатся, оборудование изнашивается, а люди могут расти, развиваться и работать более эффективно, особенно если их руководитель знает, на что они способны, и умеет направить их силы в одно русло, что обеспечивается постановкой общей цели и мотивированием к труду. Поэтому эффективное управление «человеческими ресурсами», создание оптимального психологического климата выдвигается в число важнейших факторов экономического успеха».

Изучение психологического климата коллектива издавна привлекает внимание исследователей-психологов. О нем написаны десятки монографий и диссертаций, сделаны сотни докладов на научных конференциях и симпозиумах. Однако ученым пока так и не удалось окончательно договориться, что же такое психологический климат. Сегодня существует более сотни определений данного явления и не меньшее количество методик его изучения.

Целью данной статьи является определение условий формирования психологического климата в салоне красоты.

Психологический климат - качественная сторона межличностных отношений, проявляющаяся в виде совокупности психологических условий, способствующих или препятствующих продуктивной совместной деятельности и

всестороннему развитию личности в коллективе. Важнейшие признаки благоприятного психологического климата: доверие и высокая требовательность членов коллектива друг к другу; доброжелательная и деловая критика; свободное выражение собственного мнения при обсуждении вопросов, касающихся всего коллектива; отсутствие давления руководителей на подчиненных и признание за ними права принимать значимые для коллектива решения». Благоприятный социально-психологический климат способствует росту производительности труда в коллективе, удовлетворенности трудом членов коллектива и его сплоченности [3,112].

Структура психологического климата определяется системой сложившихся в коллективе отношений между его членами и может быть охарактеризована элементами, представляющими собой синтез общественных и межличностных отношений. Существенным показателем особенностей взаимоотношений в коллективе являются формы обращения как средства вербального общения. Преобладание каких-либо одних форм обращения - приказов или просьб, предложений или вопросов, обсуждений, советов - характеризует особенности взаимоотношений в коллективе и тем самым служит показателем психологического климата.

Основными показателями психологического климата трудового коллектива являются стремление к сохранению целостности группы, совместимость, сработанность, сплоченность, контактность, открытость, ответственность. Кратко рассмотрим сущность этих показателей.

Сплоченность - один из объединяющих подразделение процессов. Характеризует степень приверженности к группе ее членов. Определяется двумя основными переменными - Уровнем взаимной симпатии в межличностных отношениях и Степенью привлекательности группы для ее членов.

Ответственность - контроль над деятельностью с точки зрения выполнения принятых в организации правил и норм. В подразделениях с положительным социально-психологическим

климатом сотрудники стремятся к принятию на себя ответственности за успех или неудачу совместной деятельности.

Большое значение для формирования психологического климата имеет осознание для персонала общих целей с организацией. Если работники преданы своей организации и ее целям, это положительно влияет на работу фирмы. Когда климат компании является «правильным», «сильным» и позитивным, персонал хочет сделать то, что он должны делать. Люди энергично и с энтузиазмом выполняют их работу, потому что они рассматривают цели организации как свои цели, к которым необходимо стремиться. Им не нужно постоянно говорить, что делать и когда делать, они видят, что должно быть сделано и хотят это сделать хорошо. «Направляющей целью и постоянной заботой психологического климата является борьба за «сердца и умы» сотрудников, определение их цели, управление тем, что они думают и чувствуют, а не только тем, как они ведут себя.

Существенным элементом в общей концепции психологического климата является характеристика его структуры. Это предполагает вычисление основных компонентов в рамках рассматриваемого явления по некоему единому основанию психологического климата, в частности по категории отношения. Тогда в структуре становится очевидным наличие двух основных подразделений - отношения людей к труду и их отношения друг к другу.

В свою очередь отношения друг к другу дифференцируются на отношения между товарищами по работе и отношения в системе руководства и подчинения.

В конечном итоге всё многообразие отношений рассматривается через призму двух основных параметров психического настроения - эмоционального и предметного [4, 87].

Психологический климат коллектива, обнаруживающий себя, прежде всего в отношениях людей друг к другу и к общему делу, этим все же не исчерпывается. Он неизбежно сказывается и на отношениях людей к миру в целом, на их мироощущении и мировосприятии. А это, в свою очередь, может проявиться во всей системе ценностных ориентаций личности, являющейся

членом данного коллектива. Таким образом, климат проявляется определенным образом и в отношении каждого из членов коллектива к самому себе. Последнее из отношений кристаллизуется в определенную ситуацию - общественную форму самоотношения и самосознания личности.

В результате создается определенная структура ближайших и последующих, более непосредственных и более опосредованных проявлений социально-психологического климата.

Анализ различных точек зрения на содержание понятия психологического климата позволяет сделать вывод о том, что он представляет собой преобладающий и относительно устойчивый психический настрой коллектива, который находит многообразные формы проявления во всей его жизнедеятельности. Психологический климат - это состояние психологии трудового коллектива как единого целого, которое интегрирует частные групповые состояния.

На разных этапах развития трудового коллектива наблюдается динамика уровня эмоциональности отношений. На первом этапе становления коллектива эмоциональный фактор играет главную роль (идет интенсивный процесс психологической ориентации, установление связей и позитивных взаимоотношений). На этапе же коллективообразования все большее значение приобретают когнитивные процессы, и каждая личность выступает не только как объект эмоционального общения, но и как носитель определенных личностных качеств, социальных норм и установок.

### **Литература**

1. **Бойко В.В.**, Ковалев А.Г., Панферов В.Н., **Психологический климат коллектива и личность** / В.В. Бойко - М.: Мысль, 1983. - 207 с. 2. **Бойко В.В.** Социально-психологический климат коллектива и личность [Текст] / В.В. **Бойко** [и др.]. - М.: Мысль, 2000. - 242с. 3. **Василюк Ф.Е.** **Психология** переживания (анализ преодоления критических ситуаций) [Текст] / Ф.Е. Василюк. - СПб.: Питер, 2002. - 188с.

4. **Дубина И.Н.** Управление творчеством персонала в условиях инновационной экономики [Текст] / И.Н. Дубина. - М: Academia, 2009. - 440с. 5. **Кузьмин Е.С.** Основы социальной психологии [Текст] / Е.С. Кузьмин. - М.: Прогресс, 2000. - 174 с.

В статье раскрыто влияние психологического климата в салоне на уровень межличностных отношений в коллективе и, как следствие, на уровень и качество оказываемых услуг. Определены основные условия улучшения психологического климата в салоне.

У статті розкрито вплив психологічного клімату в салоні на рівень міжособистісних взаємовідношень у колективі і на рівень і якість наданих послуг. Визначені основні умови поліпшення психологічного клімату в салоні.

**Ключевые слова:** психологический климат, коллектив, персонал, отношения, сплоченность, ответственность.

**УДК 332.024**

**Титаренко Н.А.**

## **БЕНЧМАРКИНГ КАК ИНСТРУМЕНТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ**

**Постановка проблемы.** В настоящее время Украина находится на стадии перехода к рыночной экономике, и данное действие происходит с большими трудностями, в связи с тем, что современная рыночная экономика предъявляет новые требования к качеству выпускаемой продукции. Связано это и с тем, что выживание и успешное функционирование любой фирмы на рынке товаров и услуг определяются уровнем конкурентоспособности. Поэтому появляется необходимость взглянуть на проблему качества и конкурентоспособность ее изготовителей более углубленно, так как проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.

Качество продукции относится к числу самых важных критериев функционирования предприятия в условиях