Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчики**

Сологуб Светлана Михайловна, ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Фишман Ирина Самуиловна, Самарский филиал РАНХиГС

МДК 04.01 Технология парикмахерских услуг

Тема: Химическая завивка

Вы стажируетесь в салоне красоты. Последние две недели на обеих сменных администраторов напала какая-то хворь: то одна, то другая на больничном. Вас попросили подменить администратора на два дня. Вы видели, что администратор работает, как диспетчер, ничего сложного, и согласились.

В первый же день вас ждало испытание: одна из самых опытных мастеров бросила на стойку, за которой вы сидели, объяснительную записку. Выяснилось, что это последствия жалобы клиентки, а администратору необходимо написать на объяснительной свое предложение о том, имеется ли в случившемся вина работника, или нет, и уже с такой резолюцией передать объяснительную директору сети салонов.

Внимательно изучите фрагменты жалобы клиентки и объяснительной мастера. Бегло просмотрите обсуждение подобной ситуации на форуме.

**Если вам достаточно информации, чтобы сформулировать резолюцию, запишите, есть ли в случившемся вина мастера и почему вы так считаете. Если информации, чтобы сформулировать резолюцию, недостаточно, запишите, какие вопросы и кому вы зададите.**

Заполните один из двух бланков. На выполнение задания отводится 10 минут.

*Бланк 1*

Резолюция: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

поскольку \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Бланк 2*

Вопросы к: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Жалоба клиентки (фрагмент)*

Делала химическую завивку в вашем салоне. Волосы изначально были здоровые. Длина - ниже лопаток.

Что мне сделал ваш мастер - неизвестно, но волосы испортил точно! В мокром виде все хорошо - волосы волнисто-кудрявые. Но все равно после высыхания нужно расчесывать, иначе выглядят неаккуратно. После расчесывания волосы разлетаются как пух, и нет ни кудрей, ни волны... Волосы не блестят, пушатся... Я их брызгаю разными спреями ухаживающими для волос - становится немного лучше, но все равно лишь немного и ненадолго. Пользуюсь хорошим шампунем, делаю маски, наношу несмываемые средства, и пр. - все средства профессиональные, дорогие. Но волосы все равно выглядят ужасно. К тому же разлетаясь от малейшего ветерка, путаются.

Таким образом, в вашем салоне волосы мне испортили…

*Объяснительная мастера (фрагмент)*

Завивку клиентке делала второй раз. Первый раз был год-полтора назад, и клиента была всем довольна.

14 марта она была записана на химическую завивку. Ту же процедуру я в этот день делала еще двум клиенткам, от которых жалоб не поступало.

Поскольку я использовала тот же состав, что и раньше при работе с этой клиенткой, по ее пожеланию тест на переносимость делать не стали. Состав использовала со склада.

Вымыла волосы шампунем глубокой очистки, выполнила накрутку прядей толщиной не более 0,5 см. Накрутку выполняла так, как я это делала последние 10 лет, и никаких нареканий к моей работе не было. Нанесла состав. Проверила завиток. Выдержала время, согласно инструкции. Проверила завиток еще раз. Завиток был хороший. Промыла волосы, нанесла фиксатор, выдержала 7 минут. Раскрутила. Нанесла фиксатор повторно на 5 минут. Смыла шампунем. Стабилизировала завиток, смыла стабилизатор.

Сообщаю, что фиксатор и стабилизатор поставляются вместе со средством для химической завивки, и были мною использованы полностью.

*Источник 1*

**Химическая завивка не получилась**

*(из обсуждения на форуме)*

*Алла. 13.04.*

У меня сегодня трагедия: химическая завивка не взялась. Все у клиентки выспросила....вроде все нормально.. Года полтора назад она уже делала у нас завивку, хорошо получилось. А сейчас - ничего. Сантиметров 10 от корня очень легкая волна, а остальное пряменное осталось. Что это может быть??? Я в шоке, раньше никогда проблем с завивками не было.

*Профи. 13.18.*

Ну что может быть...Клиентка голодная, или у неё с давлением нелады, наркоз влияет на химзавивку в течение года, состав просрочен...

А еще, может, коклюшки не того размера, может, волос с плоским сечением (если я правильно помню или как он там называется), а еще если волос длинный, то может слишком толстый слой (толстую прядь взяли), и состав не пропитался хорошо…

Вы проверяли завиток? Нормальный был? В форме S? Причин много, ищите!

*Софа. 13.23.*

Когда делаю завивку, то постоянно контролирую завиток. Иногда приходится наносить новую порцию состава или даже греть, увеличивая время выдержки в 2 и даже в 3!!! раза от заявленного производителем. В это время клиенты с удовольствием пьют кофе (замечено-завиток лучше)

*Карина. 13.26*

Бывает при приёме гормональных таблеток завиток не получается, а ещё если болела ваша клиентка недавно и пила гору антибиотиков.

*Стася. 13.42*

Может, слишком малое или слишком большое время фиксирования. Неправильно взятый артикул препарата (например для окрашенных нанесли на натуральные), низкая температура…

*Ольга. 13.45*

У меня тоже такое было. Делала бабушке, которой было 70 с гаком. Накрутила, выдержали время, проверила завиток - взялась. Нанесла состав, выдержали время - раскрутила и умерла - волосы были ровные....Сделала по второму кругу. Тоже проверила - взялась. Нанесла фиксатор, выдержали время (даже на пять минут больше), раскрутила, сполоснула - НИЧЕГО!!! Совсем. Оказалось бабушка голодала уже месяц (очищалась), и в этот день у нее был последний день голодовки... Вот и все.

*Софа. 13.51.*

Еще вспомнила! У меня был период, хим завивка не получалась из-за, представьте, воды - слишком много там было щелочи, чтобы трубы не ржавели... Делаешь, стараешься, завиток есть все ОК, по технологии. А потом - ничего только легкая волна. Надо вам проверить воду на рH.

*Ex-перт. 13.53*

Перед химической завивкой всегда мою голову суперочищающим шампуне, чтобы не было проблем. Такой шампунь удаляет накопившийся металл в волосах и подготавливает волосы к завивке. Всегда спрашивайте клиентку перед завивкой, какими шампунями она пользуется. Если «два в одном», то обязательно суперочищающим шампунем вымыть два раза.

Инструмент проверки

|  |  |
| --- | --- |
| Написана резолюция (любая) | *0 баллов, проверка прекращена* |
| Выбран бланк для запроса информации | 1 балл |
| Информацию планируется получить от клиентки | 1 балл |
| Задан вопрос, не голодала ли она \ не сидела ли на диете \ не очищала ли организм | 1 балл |
| Задан вопрос, не принимала ли она гормональные препараты и антибиотики \ сильнодействующие лекарства \ лекарства, которые не принимала год-полтора назад | 1 балл |
| Задан вопрос, не было ли у нее за последнее время процедур, связанных с наркозом | 1 балл |
| Отсутствуют другие вопросы (при наличии хотя бы одного, заданного верно) | 1 балл |
| Соблюдена норма времени (при наличии хотя бы одного верно заданного вопроса) | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***7 баллов*** |