

Sviluppare e mantenere la propria efficienza al lavoro

Per soddisfare tutte le esigenze per l'apprendimento e comprensione dell'intera unità si raccomanda che venga svolta in un periodo di circa 30 ore. Coloro che hanno necessità speciali per l'insegnamento, possono aver bisogno di tempo e supporto ulteriori.

[illegible]

[illegible]

Note



Sessione 1

La conoscenza e la comprensione di questa unità porterà il candidato a individuare le informazioni relative alle proprie mansioni lavorative, come ottenerle e lavorare in modo efficace come parte di una squadra.

- 1.1 La propria mansione lavorativa e le relative responsabilità e come ciò si relaziona alle mansioni degli altri membri dello staff**
- 1.2 Come ottenere informazioni sui compiti da svolgere, le responsabilità lavorative e gli standard previsti**
- 1.3 Come individuare le informazioni importanti riguardo le aree di responsabilità altrui**

D

Chiedere ai candidati che tipo di documenti potrebbero indicare le loro mansioni lavorative e quali aree di responsabilità copre

Informazioni che possono essere trovate nei seguenti tipi di documenti:

- Descrizione delle mansioni lavorative
- Manuale della politica aziendale
- Piano di sviluppo dello staff

Contratto d'assunzione

Controllare se tutti i candidati hanno un contratto e se hanno il diritto legale di averlo.

NOTE

Registrare e seguire quei candidati impiegati nel salone e senza contratto

Note



Sessione 1

Evidenziare l'importanza di leggere attentamente un contratto prima di firmarlo.

D

Chiedere ai candidati come s'individuano e mansioni lavorative delle altre persone dello staff, e come il loro lavoro si relaziona agli altri

R

Le risposte devono includere:

- Chiedere al manager del salone
- Chiedere al supervisore o la persona responsabile per la formazione
- Leggendo il manuale dello staff del salone
- Nelle riunioni
- Nelle descrizioni delle mansioni
- Nelle sessioni formative
- Chiacchierare informalmente con altri dello staff

Rif: Attività G8.1.1b

Struttura e organizzazione del salone

Parte 1

Illustrare come potrebbe essere organizzata la struttura dell'organizzazione del salone.

Chiedere ai candidati di identificare le linee di responsabilità tra i dipendenti di "Riflessi" per esempio, e di individuare le figure dello staff con i vari gradi di responsabilità. Potrebbe essere più chiaro se i candidati usano pennarelli o matite colorate.

Note



Sessione 1

In relazione a NVQ/SVQ e agli Standard Nazionali d'Occupazione (NOS), spiegare ai candidati che:

- Gli standard a cui si attengono quando passano una valutazione sono gli standard nazionali dei parrucchieri, e sono i requisiti minimi a cui devono aspirare costantemente.
- Altri standard per i saloni individuali dovrebbero essere delineati nei documenti che illustrano la politica e le regolamentazioni del salone, durante i colloqui delle sessioni di formazione dello staff e/o verbalmente alle riunioni del personale.
- È responsabilità di ciascuno mantenere costantemente gli standard.

1.4. I limiti della propria autorità in relazione a fornire assistenza

1.5. Perché è importante lavorare entro i parametri della propria responsabilità e ciò che può accadere se non si rispettano

Spiegare ai candidati che i livelli di autorità si limitano al livello e grado di formazione o competenza.

Spiegare l'importanza di delimitare i livelli di responsabilità evidenziando i pericoli di lavorare al di fuori dalle proprie competenze.

Dire ai candidati che effettuare servizi o trattamenti dove non hanno avuto sufficiente formazione o non si sentono competenti, comporta danno a se stessi o agli altri nel salone. Inoltre, i candidati possono perdere fiducia in loro stessi, la reputazione del salone può venire danneggiata, e l'organizzazione non riuscirà a promuovere un'immagine positiva.

D

Chiedere ai candidati in quali aree possono dare assistenza agli altri, e che tipo di assistenza è costantemente data a loro nel salone

Chiedergli di elencare le azioni che possono intraprendere per promuovere il lavoro di squadra e assicurare una gestione scorrevole del salone.

Note



Sessione 1

Rif: Attività G8.1.4b

Chiedere ai candidati di studiare la scenetta che illustra l'esempio di uno scarso livello di lavoro di squadra e le conseguenze di lavorare fuori dai parametri delle proprie mansioni.

Quindi chiedere ai candidati di discutere :

- Se la colpa è di Josie che non si è presentata per il turno
- Se la colpa è di Steph per aver presunto che Mary riuscisse a gestire la reception senza supporto
- Se la colpa è di Mary per non aver chiesto aiuto
- Se la colpa è di Tony che si aspetta che gli stilisti usino asciugamani non puliti per i clienti
- Se la colpa è di Rebecca se ha usato un asciugamano sporco per il cliente?

La discussione dovrebbe evidenziare il fatto che ogni membro dello staff era responsabile allo stesso livello per i disastri del giorno.

- Josie era in torto perchè ha permesso che qualcuno non si presentasse al turno di lavoro
- Steph non avrebbe dovuto chiedere a Mary, che è inesperta, di svolgere un lavoro nel quale non era competente.
- Mary avrebbe dovuto chiedere aiuto e ricordare a Steph che non sa lavorare alla reception.
- Tony non avrebbe dovuto avere un atteggiamento non professionale e usare asciugamani già usati
- Rebecca non avrebbe dovuto usare un asciugamano usato sul cliente. Inoltre danneggia la camicia del cliente e un asciugamano usato può consentire il passaggio di infezioni.

Sessione 1

Rif: Dispensa G8.1.5

La dispensa e l'attività possono essere usati per evidenziare i pericoli di lavorare fuori dai propri parametri lavorativi e dalle loro aree di responsabilità.

Chiedere ai candidati di completare l'attività inclusa nella dispensa e relativa a una giornata di lavoro impegnativa nel salone. Dovrebbero notare aspetti dove viene richiesto di risolvere individualmente un problema o identificare i problemi che hanno richiesto l'assistenza di altri nel salone. Completare l'attività chiedendo ai candidati di condividere i risultati con altri membri del gruppo.

1.6 Gli standard di comportamento nel salone

Spiegare ai candidati che il loro comportamento sarà molto indicativo per il cliente riguardo la loro professionalità. Possedere abilità eccellenti non giustifica un atteggiamento poco professionale. Il comportamento sul lavoro determina un cliente soddisfatto o scontento del servizio.

D

Chiedere ai candidati di fare esempi di un buon comportamento nel salone

Note



[illegible]

R

- Lavorare sempre in modo professionale
- Seguire le regole sulla salute e sicurezza per prevenire danni a se stessi o ad altri
- Essere gentili con i clienti e gli altri dello staff
- Mangiare e bere nei luoghi designati
- Assicurarsi che il linguaggio del corpo non causi mai offesa ai clienti e ai colleghi
- Osservare sempre le regole del salone



Completare la scheda di controllo del candidato per la sessione 1 per verificare l'apprendimento del candidato

Sessione 1

Sviluppare e mantenere la propria efficienza al lavoro

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Dire dove puoi trovare informazioni su ciò che comporta le descrizioni della mansione lavorativa	1. Manuale delle descrizioni delle mansioni di lavoro Manuale della politica aziendale Piano di sviluppo del personale Contratto di assunzione
2. Dire cinque punti da includere nel contratto	2. Nome e indirizzo dell'impiegato Nome e indirizzo del datore di lavoro Luogo di lavoro Data d'assunzione Mansione lavorativa Ore lavorative Stipendio Straordinari Termine d'assunzione Azione disciplinare Procedura per i reclami
3. Perché è importante lavorare entro le responsabilità delle proprie mansioni lavorative?	3. Per evitare danni a se stessi e agli altri. Per mantenere la buona reputazione del salone. Per rispettare la privacy Per promuovere un'impressione positiva del salone.
4. Fare almeno tre esempi di un buon comportamento nel salone	4. Lavorare sempre in modo professionale Seguire le regole per la salute e la sicurezza per prevenire danno a se stessi e agli altri. Essere sempre gentili con clienti e colleghi Mangiare e bere solo nei luoghi designati Accertarsi che il proprio linguaggio del corpo non offenda mai clienti e colleghi Osservare sempre le regole del salone

[illegible]

[illegible]

- Tutti i saloni hanno i propri standard che devono essere rispettati
- Come minimo, gli standard devono accertarsi che le regole sulla salute e la sicurezza siano rispettate verso se stessi e verso gli altri e che si promuova sempre un'immagine positiva

[illegible]

[illegible]

Note



- 2.1 Procedure d'appello e di reclamo per i saloni
- 2.2 Le tempistiche commerciali per eseguire i servizi di hairdressing
- 2.3 Gli obiettivi e i tempi per la produttività
- 2.4 Gli obiettivi e i tempi di sviluppo personale
- 2.5 L'importanza di raggiungere gli obiettivi lavorativi

[illegible]

Note



Sessione 2

2.1 Procedure d'appello e di reclamo per i saloni

Spiegare che tutti i saloni hanno una politica d'azione per aiutare una gestione scorrevole del salone. I saloni devono avere:

- una procedura d'appello
- una procedura di reclamo

Spiegare che entrambe servono ad aiutare lo staff nel caso sentissero di essere stati trattati ingiustamente o se sentono di dovere fare una rimostranza verso qualcuno.

D

Chiedere ai candidati se hanno una politica per appelli o rimostranze nei loro saloni

Ricordare ai candidati che potrebbero essere stati informati di ciò tramite:

- il periodo iniziale d'apprendimento e di pratica
- nelle riunioni
- nella descrizione delle mansioni
- nel manuale del salone dove sono illustrate le regole da seguire

Spiegare che le procedure d'appello si usano se il candidato desidera fare appello contro una decisione che li scontenta e relativa alla loro attività nel salone o nelle loro esperienze di formazione.

D

Chiedere ai candidati se sono consapevoli che possono fare un appello se sono scontenti con le decisioni dell'Assessor a seguito di una valutazione

Ricordare ai candidati le procedure d'appello usate dai vostri Assessor che definiscono il processo da seguire se un candidato è scontento su una decisione della valutazione.

Chiedere ai candidati di fare esempi di situazioni da considerarsi come reclami

Note



Sessione 2

R

Le risposte devono includere:

Le decisioni di manager o formatori devono sembrare irragionevoli.
Il desiderio di reclamare su un aspetto del lavoro.
Per esempio:

“sono sempre io che pulisco il salone quando tutti gli altri vanno a casa”.

“il mio lavoro è noioso, non ho l'opportunità di sviluppare le mie abilità”.

“nessuno ascolta i miei consigli alle riunioni dello staff”.

“il mio supervisore mi riprende sempre”

Spiegare ai candidati che la procedura per i reclami cambia da salone a salone: ciò che è descritto nella dispensa è un esempio di come potrebbe essere usata.

Ricordare ai candidati l'importanza di parlare di potenziali situazioni o problemi appena accadono, per non rendere necessaria l'attivazione della procedura del reclamo. È importante che i candidati parlino alla persona che può aiutarli nel salone o nel centro di formazione. Per esempio, il tutore personale, il supervisore del salone o il manager.

Sessione 2

2.2 Le tempistiche commerciali per eseguire i servizi di hairdressing

D

Chiedere ai candidati perchè ritengono importante avere una tempistica per i servizi e i trattamenti

Le risposte dovrebbero includere:

- Pianificare la loro scaletta degli appuntamenti
- Consentire la prenotazione
- Rendere il cliente consapevole di quanto tempo deve stare nel salone.

E in relazione alla formazione:

- Riconoscere la velocità con cui devono lavorare se vogliono essere vitali commercialmente nel salone.

Riconoscere o spiegare che gli appuntamenti sono fatti sulla base del tempo richiesto dal servizio.

I tempi dei servizi variano da salone a salone. Alcuni saloni possono avere una politica commerciale per cui hanno scelto di avere tempi lunghi per i servizi o i trattamenti, per far sentire al cliente che non deve avere fretta e aiutarlo a sentirsi rilassato. Per esempio, possono permettere allo stilista di impiegare anche un'ora per il taglio. Questi saloni dovranno aver prezzi più alti per rimanere commercialmente attivi.

Spiegare che altri saloni possono fare un taglio completo in 15 o 30 minuti.

Rif: Dispensa G8.2.2

Note



[illegible]

Accentuare il concetto che il successo del salone dipende molto dallo staff, e in che percentuale gli obiettivi sono raggiunti, sia individuali che del salone.



D

D

**Pagina 28 di 62**

Sessione 2

Accertarsi che le proprie azioni riducano i rischi di salute e sicurezza

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Scrivere la procedura che si dovrebbe affrontare se siete scontenti o trattati ingiustamente	1. Seguire la procedura per il reclamo
2. Affermare la procedura che dovrete affrontare se scontenti con una decisione della valutazione	2. Seguire la procedura per l'appello
3. Perché è importante seguire una tempistica per effettuare i servizi?	3. Per Pianificare bene l'agenda appuntamenti. Per rendere possibile la prenotazione degli appuntamenti. Assicurarsi che il cliente sia consapevole di quanto tempo occorre per un servizio.
4. Cosa significa la parola produttività?	4. Rapporto fra lavoro e la quantificazione della resa/misurazione del rendimento di un'attività
5. Perché è importante mantenere e soddisfare gli obiettivi della produttività	5. Per migliorare le abilità. Per mantenere potenziali guadagni. Per mantenere la credibilità come un membro della squadra. Per mantenere i profitti del salone.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Sessione 2

Regole, procedure e obiettivi del salone

Sommario dell'insegnante

2.1 Procedure d'appello e di reclamo per i saloni

- Ricordare ai candidati che dovrebbero essere informati della procedura per fare un reclamo o un appello su una decisione che li scontenta
- Affermare che il loro contratto d'assunzione dovrebbe fare riferimento all'esistenza di tali procedure.
- I saloni dovrebbero essere commercialmente attivi
Un modo di assicurarsi ciò è stabilire una tempistica per eseguire servizi e trattamenti

2.2 Gli obiettivi e i tempi di produttività

2.3 Gli obiettivi e i tempi di sviluppo personale

2.4 L'importanza di raggiungere gli obiettivi lavorativi

- La produttività nel salone può essere vista come un obiettivo d'efficienza che può essere misurato.
- Gli obiettivi possono essere individuali o risultato di un lavoro.
- L'obiettivo stabilito dalla Commissione di Valutazione (HABIA) NVQ/SVQ è una buona base di partenza per i candidati per migliorare la tempistica, la pratica e l'esperienza.

Note





- **G8.2.1** la documentazione per il reclamo e l'appello

Note



Sessione 3

3.1 Come identificare punti di forza e di debolezza

Rif: Dispensa G8.3.1

D

Chiedere ai candidati cosa intendono per forze e debolezze

Spiegare ai candidati che la forza può essere descritta come qualcosa che possono fare bene. Inoltre, può essere una caratteristica personale che è benefica per il salone o alla loro progressione nel lavoro. Affermare che la forza deve essere mantenuta se si deve raggiungere il successo.

Spiegare che la debolezza può essere qualcosa che non riescono e possono fare o come qualcosa dove hanno bisogno di migliorare. Può essere una caratteristica che può ostacolare il loro successo nel salone o l'avanzamento nella vita lavorativa. Affermare che devono impegnarsi a combatterla se vogliono raggiungere un successo costante.

Per avere un atteggiamento più positivo sulla "debolezza", può venire descritta come "area da sviluppare".

Spiegare che attraverso la pratica, la debolezza può diventare una forza.

D

Chiedere ai candidati perchè è importante identificare forze e debolezze

R

Le risposte devono includere:

- Per assicurarsi di migliorare le abilità
- Per assicurarsi di proseguire con la carriera
- Per assicurarsi un'attività proficua

D

R

D

[illegible]

Note



Sessione 3

Lo Sviluppo Continuo Professionale dimostra un impegno all'apprendimento per tutta la vita. Ciò comporterà che si riesca a dare il miglior servizio possibile al cliente.

D

Chiedere ai candidati se hanno già raccolto dati per il Continuo Sviluppo Personale (CPD)

Suggerimento: tenere un Portfolio dello Sviluppo Continuo Personale (CPD) per farlo consultare ai candidati.

Evidenziare che nell'hairdressing, il lavoro è basato su requisiti moda costantemente in evoluzione: per dare un servizio aggiornato è necessario che tutte le abilità e conoscenze siano costantemente tenute aggiornate. Lavorare in questa industria è reso così eccitante proprio alle continue tendenze moda che cambiano e si evolvono.

D

Chiedere ai candidati dove possono trovare le nuove tendenze moda del settore

Le risposte devono includere:

- Riviste moda dell'hairdressing
- Riviste di moda
- Partecipazione a gare
- Osservare altri parrucchieri al lavoro
- Visitare le mostre sull'hairdressing
- Passerelle e spettacoli
- Video recenti dell'hairdressing
- Video musicali e film

Note



D

R

- Dobbiamo rimanere aggiornati perchè siamo connessi con l'industria della moda
- I nostri clienti sono più fedeli se suggeriamo stili nuovi
- Si guadagna più denaro
- Si fanno e vincono gare
- Si diventa famosi

Suggerimento: fare esempi di mode attuali ed emergenti attraverso i video più attuali di famosi parrucchieri, o attraverso recenti edizioni di pubblicazioni del settore.

- | | |
|-----|--|
| 3.3 | Identificazione di coloro che possono aiutare il candidato attraverso lo sviluppo e la formazione |
| 3.4 | Come utilizzare le informazioni sugli Standard di Occupazione Nazionale per identificare le necessità della formazione |
| 3.5 | Come accedere alle informazioni sugli Standard di Occupazione Nazionale |

Note



Sessione 3

Spiegare ai candidati l'importanza del rapporto tra loro e la persona responsabile per il loro progresso attraverso i programmi d'apprendimento. Inoltre, si dovrebbe ricordare ai candidati il nome della persona responsabile per sostenerli durante tali programmi.

NOTE

Si dovrebbe ricordare ai candidati del sistema di verifica continua dei progressi e della continua valutazione di requisiti di apprendimento che si applica al proprio centro di formazione

Rif: Dispensa G8.3.4

Utilizzare la dispensa per spiegare il collocamento dei National Occupational Standards entro il programma di formazione dei candidati.

Consiglio tenere una copia del Log book del candidato e usare questa opportunità per ricordare ai candidati come funzionano gli standard NVQ/SVQ.

Evidenziare l'importanza di familiarizzare con le unità ed elementi dell'NVQ/SVQ in modo di pianificare i progressi e la valutazione presenti e future.

3.7 L'importanza di utilizzare continuamente piani di sviluppo personale

Rif: Dispensa G8.3.7

Tutti i saloni e centri di formazione hanno diversi tipi e stili di Piano di Sviluppo Personale.

Note

[illegible]

[illegible]

Sessione 3

Accertarsi che le proprie azioni riducano i rischi per la salute e la sicurezza

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Perché è importante identificare i punti di forza e di debolezza?	1. Per accertarsi di sviluppare le abilità Per accertarsi di procedere con la carriera Per accertarsi dei profitti
2. Come può il candidato identificare i propri punti di forza e di debolezza?	2. Chiedere al datore di lavoro, formatore o colleghi. Misurare la prestazione con quelli di altri nella propria mansione attraverso la propria auto – valutazione
3. Cosa significa CDP?	3. Sviluppo Continuo Professionale (Continuing Professional Development)
4. Cosa significano NVQ e SVQ?	4. National Vocational Qualifications e Scottish Vocational Qualifications
5. Perché è importante mantenersi aggiornati sulle tendenze attuali ed emergenti?	5. Per rimanere aggiornati sull'industria della moda Per avere una clientela fedele Per guadagni più alti

[illegible]



I Piani di Sviluppo Personali permettono al candidato di sviluppare il loro processo di revisione attraverso l'identificazione dei punti di forza e di debolezza, permettendo di identificare il sostegno.

[illegible]

- **G8.3.7** completare il Piano di Sviluppo Personale

[illegible]

Note



Sessione 4

Questa sessione tratterà come lavorare cooperativamente con gli altri nel salone è vitale per il lavoro di squadra.

4.1 Perché avere relazioni personali armoniose è importante

4.3 Come collaborare quando si lavora in gruppo

D

Chiedere ai candidati cosa significa “essere armoniosi”

R

Le risposte devono includere:

Accertarsi di essere:

- Amichevoli
- Cordiali
- Gradevoli

Accertarsi di non essere:

- Maldestri
- Inutili
- Ostinati

D

Chiedere ai candidati come si sentirebbero a lavorare in un salone dove c'è una brutta atmosfera o dove le relazioni non sono armoniose

R

Le risposte devono includere:

- A disagio con se stessi e con gli altri

Sessione 4

D

Chiedere ai candidati come si possono accertare di avere un salone armonioso

Evidenziare l'importanza di lavorare in squadra. Spiegare che i saloni sono più operativi quando c'è gioco di squadra perché è di beneficio agli affari e ai clienti.

Un buon lavoro di squadra e di cooperazione dipendono da:

- Ascoltare gli altri attentamente
- Rispettare i desideri altrui
- Anticipare i bisogni altrui riguardo informazioni, aiuto o sostegno
- Sostenere gli altri nel salone
- Evitare azioni che possono essere interpretate come discriminatorie
- Agire secondo le regole quando si tratta di proteggere i diritti altrui
- Mostrarsi volenterosi nel risolvere conflitti e disaccordi.

Rif: Attività G8.4.1

Assistenza nel salone – L'importanza del lavoro di squadra (2 ° parte)

Questa scenetta segue quella usata nella Sessione 1 (Attività G8.1.4b). Utilizzarla per discutere l'importanza di lavorare in un gruppo armonioso nel salone.

Note





- Dove i dipendenti possono avere ascoltato attentamente gli altri.
- Come il team può aver rispettato i desideri altrui.
- Dove e come i bisogni degli altri possono essere stati anticipati riguardo al fornire informazioni, aiuto o sostegno.

Note



D

“il taglio è buono perchè hai creato una forma bilanciata e la struttura si adatta al tipo di capelli “

[illegible]

Il conflitto può condurre a una interruzione nella efficienza di tutto lo staff del negozio.

Note



Sessione 4

D

Chiedere ai candidati “se nessuno gli ha mai detto che non ascoltano”

Spiegare che c'è differenza tra ascoltare e udire.

Ascoltare è importante per fare domande. Spesso è la mancanza dell'abilità d'ascolto che porta al fraintendimento sulle richieste del cliente.

D

Chiedere ai candidati idee di come ci si può assicurare che il parrucchiere ha capito completamente cosa chiede il cliente, e che questa abbia capito che servizio gli effettuerà

R

Le risposte devono includere:

- Formulare una domanda in un modo e riformularla in un altro per confermare l'informazione
- Ripetere cosa ci ha detto il cliente
- Usare sussidi visivi: foto, immagini, disegni, carte colore, libri stilistici, video
- Mostrare fisicamente al cliente quanto sono 2,5 cm prima di fare il taglio



Completare la scheda di controllo del candidato per la sessione 4 per verificare l'apprendimento del candidato

Sessione 4

Assicurarsi che le proprie azioni riducano i rischi per la sicurezza e la salute

Scheda di controllo del candidato

DOMANDE	RISPOSTE
1. Perché è importante mantenere relazioni armoniose al lavoro?	1. Per mantenere un ambiente di lavoro piacevole
2. Fare almeno tre esempi di come si può instaurare l'armonia nel salone	2. Ascoltare attentamente gli altri Rispettare i desideri altrui Anticipare i bisogni altrui Supportare gli altri Evitare azioni discriminatorie Agire con scrupolo per proteggere i diritti altrui Mostrare volontà per risolvere un conflitto
3. Quando si presenta l'occasione di una revisione della propria prestazione relativamente alla propria mansione?	3. Al momento delle revisioni Quando ci sono le valutazioni dello staff Da un cliente che ha ricevuto un servizio o un trattamento Dai colleghi durante le riunioni dello staff
4. Perché è importante esternare se si è scontenti di una situazione nel salone?	4. Per prevenire che una difficoltà diventi un conflitto
5. Definire la differenza tra una domanda aperta e una chiusa	5. Una domanda chiusa fornisce una risposta di una parola; una domanda aperta un'articolazione d'informazioni

[illegible]



- Ricordare ai candidati l'importanza di fare la domanda giusta per l'informazione che interessa.
- Rinforzare l'importanza delle abilità d'ascolto.

Note



Fare una scheda con tutti i tempi dei candidati e calcolare le frazioni di ore di sonno, ore di lavoro rispetto al totale delle ore giornaliere.

[illegible]

[illegible]