

Dispensa G8.1.1

Contratto di assunzione

E' un proprio diritto e di qualsiasi altro dipendente avere un contratto di assunzione. Il contratto indicherà cosa viene richiesto al dipendente per adempiere ai requisiti del proprio lavoro, e cosa il datore di lavoro farà per te.

I contratti di assunzione possono contenere qualsiasi cosa, purchè legale e purchè entrambe le parti ne abbiano concordato i contenuti e firmato il contratto liberamente.

Questi sono documenti legali vincolati, pertanto vanno letti con attenzione prima di firmarli.

Nel caso in cui sorga un problema relativo all'assunzione, ci si può appellare al tribunale del lavoro il quale controllerà il contratto come punto di partenza della causa per risolvere qualsiasi eventuale problema tra le parti.

Questo tribunale del lavoro consiste in un gruppo di esperti e legali che rivedono le dichiarazioni, come, ad esempio, un licenziamento ingiusto e giudicano sui meriti individuali del caso alle quali tutte le parti dovranno poi attenersi.

Leggere il seguente contratto di assunzione attentamente – lo firmereste?

Dispensa G8.1.5

Ruoli lavorativi e livelli di autorità

All'inizio della propria formazione potrebbe essere stato chiesto o chiesto di mostrare come eseguire le proprie capacità di hairdressing.

Tuttavia, man mano che si prosegue con il programma NVQ\SVQ si inizierà presto a divenire competenti. Essere competenti significa che si è in grado di eseguire un compito o una capacità senza il supporto del proprio formatore o del supervisore del salone.

Aumentando il livello delle proprie capacità, si inizierà eventualmente ad aumentare i livelli di responsabilità all'interno del salone. Avere più responsabilità, significa che si sarà in grado di risolvere autonomamente i problemi del salone, invece di chiedere aiuto, supporto ed una guida al proprio formatore o al supervisore del salone.

Tuttavia, finché non sono state passate tutte le valutazioni ed ottenuto una certa esperienza nel settore, è molto importante che il proprio lavoro in salone venga effettuato rispettando i limiti delle capacità e compiti per i quali si sono provate le competenze. Se si prova ad eseguire compiti o capacità in aree in cui non si è ancora ricevuta la completa formazione, o di cui si ha un'esperienza insufficiente, si potrebbero causare danni a se stessi o ad altri all'interno del salone.

Se questo dovesse accadere, è probabile perdere la fiducia nelle proprie capacità di parrucchiere e la reputazione oppure si potrebbe perdere l'immagine positiva del salone.

L'Attività

Pensare ad un classico giorno molto impegnato in salone, identificare qualsiasi problema che si è in grado di risolvere autonomamente, e poi identificare eventuali problemi in cui invece occorre il supporto e l'aiuto da parte di altri membri del team del salone.

Problemi che risolvo autonomamente:

Problemi che vanno risolti da altri membri dello staff del salone:

Ora confrontare i risultati con quelli degli altri membri del gruppo.

Dispensa G8.2.1

(pagina 1 di 2)

Procedure di reclamo del salone

E' importante riconoscere che la maggior parte dei problemi e dei reclami riscontrati in salone possono essere facilmente sistemati parlando del fatto ai meeting generali dello staff o durante discussioni informali con le altre persone coinvolte nel problema. Difatti, questo è il primo e miglior passo da fare.

Tuttavia, per quelle questioni che nn possono essere risolte così, ci dovrebbero essere delle disposizioni in tutti i saloni che permettano a tutti i dipendenti di seguire delle semplici procedure per risolvere questi reclami.

E' importante che i dipendenti siano liberi di fare reclami senza aver paura di malignità od ostilità da parte del datore di lavoro.

Il proprio contratto di assunzione dovrebbe specificare in che modo funzionano queste procedure all'interno del proprio salone.

Alcuni reclami possono essere correlate alla legislazione sull'assunzione o sulle pari opportunità. Ad esempio, si potrebbero riscontrare problemi relativamente ai propri diritti nell'avere uno stipendio adeguato o nel lavorare in salone senza paura di eventuali discriminazioni sessuali.

Altri reclami potrebbero essere più semplici, ma, tuttavia, possono portare il dipendente ad essere infelice della propria vita lavorativa.

Ad esempio:

- “sono sempre io che devo riordinare il salone quando tutti sono andati a casa”
- “il mio lavoro è noioso, non mi viene data l'opportunità di sviluppare le mie capacità”
- “nessuno ascolta mai i miei suggerimenti durante le riunioni dello staff”
- “il supervisione del salone riprende sempre me”

Se si ha un reclamo, occorre seguire le procedure stabilite dal proprio datore di lavoro. Tutti i saloni avranno diversi metodi per la gestione dei reclami.

(pagina 2 di 2)

Esempi di procedure di reclamo

Fase 1

Occorre completare il modulo relativo alle procedure di reclamo. Questo permette di indicare chiaramente qual è il problema e formalizzare la propria lamentela con il salone. Se si ha difficoltà nell'esprimere il problema per iscritto, si può chiedere aiuto ad un membro della famiglia, ad un amico o ad un collega.

Fase 2

A seguito del completamento del modulo si viene invitati ad una riunione per discutere il problema. E' concesso avere un amico, un familiare o un collega di propria scelta a presenziare alla riunione come supporto morale.

Questa tipologia di riunione permetterà al dipendente di spigare completamente e chiaramente qual è il problema.

Fase 3

La maggior parte dei reclami più formali, andrebbero risolti a seguito tale riunione. Se non venissero risolti, si dovrebbe portare il proprio datore di lavoro davanti al tribunale degli appelli del lavoro. Si necessiterà di dover prendere consigli legali relativamente alla situazione, alle circostanze ed agli sviluppi relativi da un avvocato specializzato nelle leggi sul lavoro di cui si ha fiducia.

Ricordare – parlare di potenziali problemi può prevenire un reclamo.

Dispensa G8.2.2

Servizio del salone e durata del trattamento

Per essere commercialmente pronti, è importante per i saloni avere tempistiche distinte prestabilite per lo sviluppo dei servizi e dei trattamenti.

Completare la tabella indicando quanto tempo viene concesso per completare la gamma di trattamenti e servizi del proprio salone di formazione o nel proprio salone lavorativo.

Quindi indicare quanto tempo il candidato impiega realmente per completare la gamma dei servizi.

Per mostrare i propri progressi e per vedere quanto manca al raggiungimento dei propri obiettivi, cronometrare le proprie performance di un certo periodo di tempo.

Si noterà che più si farà pratica e più rapidi si diverrà nell'esecuzione di ciascun servizio o trattamento.

Servizio	Tempistica prestabilita dal salone della formazione	Tempistica commerciale del salone	Performance attuale	Data del test della performance	Data del test della performance
Asciugatura a phon di capelli corti					
Asciugatura a phon di capelli lunghi					
Piega di capelli corti					
Piega di capelli lunghi					
Tagliare in un baschetto					
Tagliare a strati uniformi					

Dispensa G8.2.2

Servizio del salone e durata dei trattamenti

Servizio	Tempistica prestabilita dal salone della formazione	Tempistica commerciale del salone	Performance attuale	Data del test della performance	Data del test della performance
Taglio graduato su capelli corti					
Taglio graduato su capelli lunghi					
Taglio di una barba					
Avvolgimento di una permanente su capelli corti					
Avvolgimento di una permanente su capelli lunghi					
Completamento di una testa completa con cartine					
Completamento di metà testa con cartine					
Miscelare ed applicare un colore semi o quasi permanente su una testa completa					
Miscelare ed applicare un colore permanente su tutta la testa					
Trecce singole multiple					
Trecce sulla cute multiple					

Dispensa G8.2.3

Obiettivi di produttività

La parola “produttività” può significare ad un lavoro misurato in efficienza.

La produttività può essere misurata.

Scrivere dove si pensa che la produttività possa essere misurata in salone.

- _____
- _____
- _____
- _____

E' importante riconoscere che ognuno in salone potrebbe avere diversi obiettivi da raggiungere.

Un apprendista potrebbe avere obiettivi diversi in confronto ad uno stilista e uno stilista potrebbe avere obiettivi altrettanto diversi dal manager.

Osservare i seguenti obiettivi e farli combaciare con i ruoli lavorativi indicati.

Obiettivi		Ruoli lavorativi
Raccomandare e vendere una certa quantità prestabilita di shampoo da rivendita	Far combaciare gli obiettivi prefissati alla giusta figura lavorativa	Stilista del salone
Ottenere il ritorno di 4 clienti nuovi al mese		Manager del salone
Negoziare degli sconti con il fornitore di prodotti per accertarsi di mantenere i profitti		Apprendista del salone

Dispensa G8.3.1

Identificazione dei punti di forza e delle debolezze

Punti di forza

Questi si riferiscono a qualcosa che si riesce a fare bene. Potrebbe non necessariamente essere una capacità di hairdressing, potrebbe essere una caratteristica personale, ad esempio, l'essere molto affidabili o avere buone doti di comunicazione.

Qualsiasi siano i propri punti di forza, occorre accertarsi che vengano mantenuti se si vuole ottenere successo.

Punti deboli

Questi potrebbero riferirsi a cose che ancora non si è in grado di fare o che occorre migliorare. Inoltre, potrebbero essere delle caratteristiche personali che potrebbero intralciare il proprio successo in salone o la progressione nella propria vita lavorativa.

Occorre imparare a gestire le proprie debolezze se ci si vuole accertare di avere successo.

Pensare ad eventuali benefici nell'identificazione dei propri punti di forza e debolezza.

Come identificare quali sono i propri punti di forza e le debolezze?

Dispensa G8.3.4

Standard Nazionali Occupazionali

Cosa sono gli Standard Nazionali Occupazionali?

Gli Standard Nazionali Occupazionali (NOS) riflettono le capacità e le conoscenze che vengono richieste dai titolari sul luogo di lavoro.

Le Qualifiche Vocazionali Nazionali/Scozzesi (NVQ\SVQ) in cui si sta lavorando sono basate sugli Standard Nazionali Occupazionali che sono stati sviluppati dall'industria dell'hairdressing.

Gli standard indicano quali capacità pratiche dovrebbe essere in grado di svolgere uno stilista competente.

Inoltre, gli standard stabiliscono il tipo di conoscenze necessarie per comprendere pienamente le capacità che si eseguono.

Gli standard si riferiscono anche ad altri importanti aspetti dell'hairdressing, ad esempio, salute e sicurezza e lavorare con altri all'interno del salone.

Cos'è la competenza?

La competenza è l'aver l'abilità di eseguire una mansione in qualsiasi circostanza.

Ciò significa che entro la fine del proprio programma di formazione, si sarà in grado di eseguire tutte le capacità al livello per cui si è stati formati senza la necessità di avere assistenza da altri.

Quanti livelli ci sono?

Gli Standard Nazionali Occupazionali dell'hairdressing vanno dal livello 1 al livello 3.

- **Livello 1** assistere gli altri nei servizi di hairdressing in salone e nei saloni di barbieri
- **Livello 2** competenze basilari di hairdressing o barbering
- **Livello 3** competenze avanzate di hairdressing o barbering

Gli standard del livello 3 sono gli standard a cui tutti gli stilisti aspirano.

Dove posso trovare gli standard nazionali occupazionali?

Gli standard si possono leggere nel proprio logbook NVQ/SVQ del candidato.

E' importante familiarizzare con le parole e frasi che vengono utilizzate in modo da pianificare i propri progressi durante lo studio del proprio programma di apprendimento.

Dispensa G8.3.7

(pagina 1 di 7)

Progetto di sviluppo personale

Per completare con successo il proprio programma di apprendimento ed aiutare a raggiungere gli obiettivi di produttività occorrerà revisionare costantemente i propri progressi.

Il punto di partenza per la revisione dei progressi può essere basato sui risultati di un progetto di sviluppo personale.

Questo esempio di un progetto di sviluppo personale può essere completato nel proprio salone, nel salone in cui si esegue la formazione o nel proprio tempo privato di studio.

Il formatore negozierà con ciascun candidato il piano che dovrà essere completato.

Occorrerà completare tale piano entro un certo periodo di tempo e conservare le registrazioni dei lavori collegati agli obiettivi.

Alcune delle informazioni richieste per completare il piano saranno nuove, mentre altre informazioni possono essere raccolte la lavori che sono già stati completati in altre unità.

Istruzioni per il completamento del progetto personale di sviluppo

- **Pagina 1 -** scrivere una breve descrizione del ruolo lavorativo attuale o della fase di formazione e le proprie responsabilità. Indicare il nome della persona che vi aiuta o supporta durante il programma di apprendimento.
- **Pagina 2 –** delineare brevemente il ruolo lavorativo e le responsabilità degli altri membri dello staff del salone.
- **Pagina 3 –** riportare i propri punti di forza e le aree in cui occorre migliorare.
- **Pagina 4 -** identificare le aree di lavoro in cui occorre fare pratica
- **Pagina 5 –** con il proprio formatore, concordare un obiettivo di tempo in cui far pratica o conquistare le aree in cui si necessita migliorare
- **Pagina 6 –** registrare qualsiasi aspetto di formazione addizionale che si è svolto che possa aiutare a raggiungere i propri obiettivi. Questa potrebbe essere una sessione di formazione extra, visitare i produttori, visitare le fiere o le esibizioni/gare di hairdressing. La formazione addizionale è conosciuta come Sviluppo Professionale Continua (CPD)

Dispensa G8.3.7

(pagina 2 di 7)

Progetto di sviluppo personale

Nome _____

Descrivere il ruolo lavorativo attuale o la fase della propria formazione

Descrivere le proprie responsabilità principali

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Il nome della persona che mi aiuta o mi supporta durante il percorso di apprendimento è:

NOTE:

Dispensa G8.3.7

(pagina 3 di 7)

Completare questa pagina se si lavora in salone

Il mio salone è composto da n. _____ membri dello staff.

Elencare i loro nomi, ruoli lavorativi e principali responsabilità all'interno del salone

[illegible]

Dispensa G8.3.7

(pagina 5 di 7)

Dalle informazioni a pagina 4 , identificare le necessità attuali di formazione

Devo concentrarmi sulle seguenti aree di lavoro

1. _____
perché, _____

2. _____
perché, _____

3. _____
perché, _____

4. _____
perché, _____

5. _____
perché, _____

Dispensa G8.3.7

(pagina 6 di 7)

Obiettivi di produttività

Esempio

Data	Obiettivo	Stato attuale	Nuovo obiettivo	Entro ...	Obiettivo raggiunto
	Avvolgimento di una permanente	75 minuti	60 minuti	3 settimane	

Dispensa G8.3.7

(pagina 7 di 7)

Registrazione di uno Sviluppo Professionale Continuo

Data	Evento	Informazioni o capacità richieste	Numero di ore

Dispensa G8.4.7

Tecniche inquisitorie (domande)

Ci sono varie tipologie di domande diverse. E' importante porre la giusta domanda per ottenere l'informazione esatta.

Ci sono 9 tecniche riconosciute per porre domande che possono essere utilizzate nel settore dell'hairdressing.

Tipo di domanda	Esempio di domanda
Chiusa	Vuoi che i capelli appaiono lisci?
Aperta	Come vorresti il look finale?
Indagatrice	Pensi veramente che avere un taglio corto aumenterà le tue probabilità di promozione?
Multipia	Quando hai tagliato l'ultima volta i capelli perché hanno perso la forma e sai che un lato è più lungo dell'altro, perché immagino li voglia pareggiare, vero?
Ambigua	Quindi vuoi i capelli corti così?
Retorica	Non possiamo sopportare questo ulteriormente vero?
Principale	Penso che tu desideri i capelli più corti di così, vero?
Complessa o tecnica	Vorresti una graduazione invertita nella regione occipitale?
Collegamento	Così, ora che abbiamo stabilito che è un problema, cosa possiamo fare?