

Somorjai Gáborné

Szakmai etika, viselkedéskultúra a szépségipari szakmákban

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

Szépészeti szolgáltatóegység üzemeltetése

A követelménymodul száma: 1210-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-026-30

MUNKKANYAG

SZAKMAI ETIKA ÉS VISELKEDÉSKULTÚRA

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Egy eldugott faluban két fodrász van. Ebbe a faluba érkezik **Logikus**, aki szeretné a szolgáltatást az egyik fodrásznál igénybe venni. Az egyik szalonba betérve azt látja, hogy nagy rendetlenség uralkodik a fodrászüzletben, a fodrász haja rendetlen, megjelenése ápolatlan. **Logikus** menekül a vendégriasztó helyről a másik fodrászhoz, ahol rend, tisztaság fogadja. A fodrász haja is rendezett, megjelenése ápolott. Ám **Logikus** rövid gondolkodás után visszamegy a másik rendetlen fodrászhoz. Miért?

Magyarázd meg ezt a kis epizódot. Beszéljétek meg az osztályban, hogy mi lehetett ennek az oka.

(Válasz: mert úgy gondolkodott, hogy a rendetlen fodrász lehet a jó szakember, az készítheti az esztétikailag kifogástalan szalon mesterének a haját is, míg saját magára nem jut ideje.)

Ebben a történetben azt látjuk, hogy a vendég (Logikus) visszatér a rendetlen fodrászhoz, mert ott remél megfelelő szakmai szintet (mivel az eldugott faluban két fodrász van, valószínűleg egymáshoz járnak fodrászhoz).

A történet mégis azt bizonyítja, hogy az első benyomások a rendetlenségről riasztólag hatnak a vendégre. Jó (higiénikus, pontos) szakmai munka is csak a rendszeretben dolgozók számára lehetséges hosszútávon.



1. ábra. Szépségszalon.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A vásárlókat megilleti a figyelmes, udvarias kiszolgálás, szakmai információ. A szolgáltatásban még ennél is többet kell nyújtani a vendégnek. A vendég mindig mosolyt, törődést, barátságos fogadtatást vár el a szépsészeti üzemegekben dolgozóktól. A szolgáltatásban dolgozóknak jellemük, magatartásuk, szakmai tudásuk alapján olyan személyes adottságokkal kell rendelkezni, amelyek alkalmassá teszi őket a vendégek fogadására, kiszolgálására.

1. A szolgáltató üzemegekben dolgozókkal szemben az alábbi követelmények állnak fenn:

A/ Jellembeli követelmények:

- becsületesség
- pontosság
- rend és tisztaság szeretete
- türelem
- önuralom
- tapintat.

- A **becsületesség** az egyik legfontosabb jellembeli tulajdonság, amely az élet minden területén kötelez bennünket. A szolgáltató becsületességének legfontosabb próbaköve: a vendég azt kapja, amit kért, s amit megfizet. A vendégnek tudnia kell, hogy miért és mennyit fizet. Ez azért fontos, mert üzletünk hírneve forog kockán. A becsületességet egy pillanat alatt elveszíthetjük, és nagyon hosszú idő kell a visszaszerzéséhez.
- A **pontosság** nélkülözhetetlen emberi tulajdonság. Az idő pénz, és a vendég idejével nem szabad játszani. A késve kezdett munka, a figyelmetlenül időhátrányba hozott vendég joggal változtat szalont.
- a **rendszeretet** előnyei sokoldalúak. Átláthatóvá válik a szalon. A rendszeretnek esztétikai értéke van és komfortérzetünk is jobb, ha rend van körülöttünk. A munkaeszközöknek is meghatározott helyüknek kell lenni ahhoz, hogy gyorsan tudjunk dolgozni. A higiéniai okok is a rendszeretetre köteleznek minket. Ha végeztünk egy munkával, akkor azonnal tegyünk rendet magunk és a vendég körül, így a vendég is jobban fogja érezni magát.
- a **türelem** a szépsészeti üzemegységekben a dolgozók nagyon számára fontos. Nemcsak a vendégekkel, de a munkatársakkal, egymással szemben is viselkedniük kell. A türelmetlenségében helytelen megállapításokat, megjegyzéseket tevő vendéggel szemben is őrizzük meg nyugalmunkat, önuralmunkat. A magáról megfélemező vendég megnyugtatására egy mód lehetséges: a nyugodt, csendes, udvarias hang, de emberismeretről is szól az etika, mert nem szabad az első benyomásból ítélni.
- **önuralom**: a váratlanul fellobbanó indulatok nem fodrászszületbe valók, az ösztönöknek gátat kell vetni. A jólneveltség és önuralom hiányára vall a vendég megsértése vagy megbántása, hangoskodás, ezek nagyon nagy hibák. A szolgáltatások körében alapszabály, hogy mások sértő viselkedése nem jogosít fel bennünket hasonló viselkedésre.
- **tapintat**: mostani rohanó világunkban nagyon sok stresszhatás ér bennünket, ez kimerültséggel, fáradtsággal, idegességgel jár. Van, aki kisebbségi érzése miatt érzékenyebb, sértődékenyebb. Az önuralmon kívül nagyfokú tapintatra van szükség az ilyen vendéghez. A szépsészeti üzemegységben dolgozó viselkedésével, fellépésével, segítőkészségével szinte ápolói szerepet tölt be. A tapintatos szolgáltató nem tesz különbséget kispénzű vendég és a tehetősebb vendég között, éppoly figyelmes mind a kettővel szemben.

B/ Magatartás

A szolgáltatóiparban dolgozók magatartását

- az udvariasság,
- a jó modor,
- a mértéktartó viselkedés,
- a jó fellépés jellemzi.

Írott és íratlan szabályok határozzák meg az embereknek egymáshoz és a társadalomhoz való viszonyát. Egymás kölcsönös megbecsülése az alapja a harmonikus kapcsolatoknak, a megfelelő magatartásnak.

- **Udvariasság:** a vendég üdvözlésével, köszönéssel kezdődik. Az érkező vendéget megfelelő köszöntéssel kell fogadni. Nem túl hangosan köszönünk, hanem mindig csak az köszönti, aki mellett elhalad a vendég. A távolabb lévő vendéget elég csak fejbiccentéssel és barátságos mosollyal üdvözölni. A köszönés nemcsak az érkező, de a távozó vendég számára is érvényes. Még az a munkatárs is köszönjön, aki nem kezelte a vendéget. A köszönés módjában a leghelyesebb a napszaknak megfelelő köszönés. A férfiak a hölgyekkel szembeni tiszteletüket kifejezhetik a "kezét csókolom" formulával is. A megszólításnál éljünk az "úr" és "asszony" formulával. A megszólítás kiegészíthető a nevével, rangjával, hivatali beosztásával. A köszönés és megszólítás egybekapcsolható, például: "jó napot igazgatónő!", vagy: "jó napot Zsuzsa néni"! Fontos a szerény, előzékeny, önérzetes, de nem öntelt udvarias fellépés. A jó modor és udvariasság szabályai szerint a fiatalabbak az ajtóknál előbbre engedik az idősebbeket, férfiak a nőket. Természetesen kivétel a közlekedési eszközök, ahol a fiatalabb illetve férfi száll le előbb, hogy tudjon segíteni. Nyilvános helyekre is a férfi lép be először. A társaságban a jobb oldalon van a nő, az idősebb, a vezető.



2. ábra. Vendég üdvözlése.

- **Jó modor:** a beszélgetések során nyilvánul meg. A művelt ember kerüli a pletykákat és mások hibáinak, magánéletének eseményeit taglaló beszédét. Az egyik legsúlyosabb hiba avatatlanok füle hallatára terjeszteni igaz vagy kétes híreket. Szakmai szempontból helytelen a vendéget a vendég előtt kibeszélni. A munkatársak egymás emberi és szakmai bírálatát sem végezhetik a vendég előtt. Legyünk nyitak mindenkivel, de nem őszinteségnek, hanem modortalanságnak minősül a kíméletlen, tapintatlan véleménynyilvánítás. Beszélgetés közben kerüljük a felesleges hadonászást, túlhajtott gesztikulálást. Nem illő zsebre vagy csípőre tett kézzel, cigarettával a szájban beszélgetni egymással. Durva sértésnek számít, ha véleményünknek arcfintorgással adunk kifejezést. Fogalmazzunk világosan, legyünk közérthetők, ha lehet, ne használjunk idegen szavakat, kifejezéseket. Ha mégis megtesszük, akkor ismerjük jelentését, és tudjuk, hogy abban az összefüggésben használható-e, amiben éppen használjuk.



3. ábra. Kulturált megbeszélés.

- **Mértéktartó viselkedés:** tudjunk szerények lenni, átmeneti hátrányokat önként elviselni. Vigyázzunk, sose essünk túlzásokba. Udvariatlanság, modortalanság mások szavába vágni, beszélgetésükbe beleszólni, gúnyolódni vagy csipkelődni. Kerüljük a nagyképűséget, ne legyünk az, aki mindig, mindent jobban tud. A beszélgetés során ne akarjunk vezérszónokok lenni, engedjük szóhoz jutni a másik felet is.
- **Jó fellépés:** a társasági és üzleti életben, szalonokban egyaránt nélkülözhetetlen a munkatársak jó fellépése. A jó fellépés összetevői:
 - határozott megjelenés
 - az egyenes testtartás
 - a lényeget tartalmazó beszéd
 - az ápolt test és ruházat. A gondosan ápolt szolgáltató nem a hiúságának él, hanem úgy kezeli ápoltságát, mint munkájának nélkülözhetetlen alapfeltételét
 - a jó modor.

C/ Személyes adottságok

A szolgáltatásban dolgozóknak a következő személyes adottságokkal kell rendelkezniük, amelyek alkalmassá teszi őket a vendégek fogadására, ellátására:

- **egészséges szervezet:** a legnagyobb ártalomnak a láb illetve a kéz van kitéve. A láb a sok állás miatt, a kéz a vegyi anyagok és hőhatás miatt. A boka és harántsüllyedés akár szakmai betegségnek is tekinthető lenne, ha nem lennének speciális cipők és betétek. A szalon zárt hely, és huzamos ideig szolgál tartózkodási helyül. Feltétlenül szükséges a szabadban való mozgás, a sportolás, például az úszás, amelyik szinte minden izmot megmozgat. Az alkoholfogyasztás, a dohányzás súlyosan egészségkárosító tényező.
- a **jó megfigyelőképesség** fontos adottság. A szolgáltatóiparban az egyik legfontosabb képesség, amikor a vendég kívánságát úgy teljesítjük, hogy nem is kell kérnie (például: egy törölközőt kereső tekintet). Vendégünk sokszor nem látja (vagy nem látja be), hogy valamilyen hiányossága van (hámzó bőr, kihullott, töredezett haj), vagy csak egyszerűen szégyelli kérni ezek kezelését, ezért azt nekünk kell észrevennünk és tapintatosan ajánlani a megfelelő kezelést.
- a megfigyelőképességhez **jó emlékezőtehetségnek** is társulnia kell ahhoz, hogy ismerjük vendégeink szokásait. Ebben segít a szalonokban vezetendő nyilvántartás vendégeinkről, melyben a fontosabb dolgokat feljegyezhetjük.
- **kereskedelmi érzék:** sokoldalú szakmai és áruismeretet tétel fel. A szolgáltatóiparban dolgozónak feladata, hogy a szakmai szolgáltatások lényegét, a munkafolyamatot és azok kedvező hatásait ismertesse a vendéggel. A kezelésről, a munka során felhasznált kozmetikumokról szakmai információkat kell a vendégnek nyújtani. Külön feladat az új termékek ismertetése és a tanácsadás. Ez segít abban, hogy a vendég megértse, hogy mi az, amiért fizet és elfogadja az árat. Meg kell becsülni azt a vendéget is, aki kevesebb, szerényebb szolgáltatást vesz igénybe. Akinek ma drága szolgáltatást nyújtottunk, nem biztos, hogy holnap is a vendégünk lesz.

- **emberismeret** szükséges ahhoz, hogy ennek segítségével a szolgáltató megállapíthassa, hogy vendége milyen szolgáltatást kíván igénybe venni. A vendégek alaptermészete, gondolkodása eltérő. A jó emberismerő szakember tudja, hogy az ideges, türelmetlen, beteges vendéggel szemben fokozott megértést, tapintatot, türelmet kell tanúsítani. Nemcsak ideges, türelmetlen, beteges vendég van, hanem van szerény, csendes, visszahúzódó is. Nem illik visszaélni a csendes, szerény vendég jóindulatával. A beképzelt, fenyegető, hivalkodó vendéget önuralommal, udvariasan kell kezelni, a szolgáltatás maximuma őt is megilleti. A különböző embertípusoknál, a stressztől terhelt, ideges, olykor beteges emberek kiszolgálásához sajátmagunkkal szemben három alapvető követelményt kell teljesítenünk:
 - türelmet
 - határozottságot
 - a helyzethez való alkalmazkodást.

EMBERISMERETI DOBOZ

Hajlamosak vagyunk embertársainkat az első benyomások alapján dobozolni, azaz csoportokba sorolni. A csoportosítás sokszor túlzás, egy leegyszerűsített vélemény, ami nem saját tapasztalaton, hanem másoktól átvett vélekedésen, negatív tapasztalapon alapul és megpecsételi a másikat.

- Főként a fiataloknak van szükségük embertársaik értékítéletére. Ez segít eligazodni a világban, megérteni, mi a helyes és helytelen, irányítja őket céljaik elérésében.
- Lelkiismeretünk lesz az alapja az önkontrollunknak (önellenőrzésünknek), ha rendszeresen magunk bírái leszünk. Amíg a fiatalok rá vannak utalva a felnőttek értékítéletére, addig a felnőttek a már megszerzett értékeikhez viszonyítanak.
- Az ember észleli, hogy a környezetében az az ember a fontos, aki szereti és figyel rá. Az érzelmi odafordulás a másik ember felé nélkülözhetetlen az egészséges élethez.
- Az embernek szüksége van sikerélményre, eredményekre, hogy lássa, milyen hatékony a világban. A dicséret az önérték-érzést pozitívan befolyásolja.
- Az testi-lelki egészségnek is fontos szerepe van a munkában. Aki jól érzi magát, többet akar és többet is tud teljesíteni. A testi komfortérzéshez a sporton kívül rendszeres, egészséges táplálkozásnak és orvosi ellenőrzésnek is hozzá kell járulnia.
- Mindenki szeretne hatékony lenni, és sikereket elérni. Nemcsak a szalon dolgozói, hanem a vendégek is. Alkalmasint értékeljük, ismerjük el vendégeink teljesítményét is. Természetesen a kudarcokat is el kell tudnunk viselni, és tudjunk továbblépni rajta.

Összefoglalva: állandóan vizsgáljuk meg céljainkat és lehetőségeinket. Inkább kisebb célkitűzéseink legyenek, és azt apránként érjük el, mint, hogy irreális követelményeket tűzzünk ki magunkkal szemben. Így leszünk

- reálisak
- hatékonyak
- önellenőrzők
- jó testi komfortérzésűek
- érzelmileg odafordulók.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

A milyen vagyok? A realitást, a valóságot jelenti.

Próbálja saját magának megadni erre a választ, de javaslom, hogy a reálisabb ítélőképesség miatt a munkatársait is kérdezze meg.

A milyen szeretnék lenni: az ideálist, a jövőt állítja elénk.

Próbálja saját magának megadni erre a választ.

ÖNELLENÖRZŐ FELADATOK

1. feladat:

Sorolja fel a szolgáltatóval szemben támasztott jellembeli követelményeket!

2. feladat:

Melyek a **rendszeretet** előnyei a szolgáltatóiparban?

3. feladat

Mi határozza meg a szolgáltatóiparban dolgozók magatartását?

4. feladat

Mi az emberismeret célja?

A large rectangular area with a yellow border, containing ten horizontal lines for writing. A large, light gray watermark reading "MUNKANYAG" is diagonally overlaid across the page.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Jellembeli követelmények

- A becsületesség
- A pontosság
- A rend és tisztaság szeretete
- A türelem
- Az önuralom
- A tapintat.

2. feladat

A **rendszeret** előnyei sokoldalúak. Átláthatóvá válik a szalon. A rendszeretnek esztétikai értéke van és komfortérzetünk is jobb, ha rend van körülöttünk. A munkaeszközöknek is meghatározott helyüknek kell lenni ahhoz, hogy gyorsan tudjunk dolgozni. A higiéniai okok is a rendszeretetre köteleznek minket. Ha végeztünk egy munkával, akkor azonnal tegyünk rendet magunk és a vendég körül, így a vendég is jobban fogja érezni magát.

3. feladat

A szolgáltatóiparban dolgozók magatartását

- a jó fellépés
- a mértéktartó viselkedés
- az udvariasság és
- a jó modor jellemzi.

Írott és íratlan szabályok határozzák meg az embereknek egymáshoz és a társadalomhoz való viszonyát. Egymás kölcsönös megbecsülése az alapja a harmonikus kapcsolatoknak, a megfelelő magatartásnak.

4. feladat

Emberismeret szükséges ahhoz, hogy ennek segítségével a szolgáltató megállapíthassa, hogy vendége milyen szolgáltatást kíván igénybe venni. A vendégek alaptermészete, gondolkodása eltérő. A jó emberismerő szakember tudja, hogy az ideges, türelmetlen, beteges vendéggel szemben fokozott megértést, tapintatot, türelmet kell tanúsítani. Nemcsak ideges, türelmetlen, beteges vendég van, hanem van szerény, csendes, visszahúzódó is. Nem illik visszaélni a csendes, szerény vendég jóindulatával. A beképzelt, fenyegető, hivalkodó vendéget önuralommal, udvariasan kell kezelni, a szolgáltatás maximuma őt is megilleti. A különböző embertípusoknál, a stressztől terhelt, ideges, olykor beteges emberek kiszolgálásához sajátmagunkkal szemben három alapvető követelményt kell teljesítenünk:

- türelmet
- határozottságot
- a helyzethez való alkalmazkodást.

AZ EMBERI EGYÜTTÉLÉS ÉRTÉKRENDJE

ESETFELVETÉS, MUNKAHELYZET

A boldogság, mint az emberi élet célja

A boldogság értelmezhető úgy,

- mint lelki állapot, ami a kívánságok teljesüléséből jön létre
- mint egyedinek lenni: erényekkel, kívánságokkal, elvárásokkal
- mint önmagunkat sikeresen megvalósítani
- hogy a valóságot gyakorlatiasan észleljük, jól tűrjük a bizonytalanságot
- hogy elfogadjuk önmagukat és másokat is amilyenek
- hogy spontán módon viselkedhetünk és gondolkodhatunk
- hogy önmagukra összpontosíthatunk, a problémák háttérbe szorulnak
- hogy van jó humorérzékünk
- hogy kreatívak vagyunk
- hogy mélyen átéljük az élet alapélményeit
- hogy erős kapcsolatokat építünk ki embertársaikkal.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

AZ ÖNMEGVALÓSÍTÁSHOZ VEZETŐ VISELKEDÉS

- Úgy éld át az életet, mint a gyermek, teljes elmélyedéssel és összpontosítással!
- Inkább új dolgokat próbálj ki, mintsem ragaszkodj a biztos módszerekhez!
- Tapasztalataid értékelésében inkább az érzéseidre hallgass, ne pedig a tekintély vagy a többség hangjára!
- Légy őszinte, kerüld a szerepjátszást és a színlelést.
- Merj felelősséget vállalni!
- Amit eldöntöttél, hogy megteszed, azt vidd is véghez!

AZ EMBERI EGYÜTTÉLÉS ÉRTÉKRENDJE

Négy alapértéke van az emberi együttélésnek, ezek a következők:

- az önmeghatározás. Az önmeghatározás az emberben (a személyiségben) okoz változást. Ennek birtokában önálló és független lesz az értéképítő képessége.
- a személyiség méltósága
- a szociális rend. A szociális rend az értékrendben azt jelenti, hogy élünk harmóniában egymással, hajtsunk végre hatékonyan szociális feladatokat, a társadalmi érintkezések alkalmával tartsuk be az együttélési szabályokat.
- a testi és lelki teljesítőképesség fokozása. Ez bizonyos képességeket feltételez, melyek a következők:
 - Önbizalom
 - Nyitottság a saját életünkben (fejlődőképesség)
 - Kapcsolatteremtő képesség
 - Szakmai hozzáértés (kompetencia).

A négy alapérték teljesítése lehetővé teszi az olyan személyiségjegyek kialakulását, mint a:

- Csapatmunkára való képesség
- Megfordítható (reverzibilis) cselekvés
- Önbizalom.



4. ábra. Együttműködés.

TANULÁSÍRÁNYÍTÓ

Amikor bemegyünk egy üzletbe, a velünk kapcsolatba kerülő eladót megítéljük, azaz tulajdonképpen a rendelkezésünkre álló és ismert embertípusok valamelyikébe besoroljuk. Az emberek nagy késztetést éreznek az azonnali megítélésre.

1. feladat. Olvasassuk el az ókori Hippokratész–Galeusz típusánát, a temperamentum-típusokat Szolnoky Kálmán: Szakmai Etika és Emberismeret című könyvből! (30–32. oldal)

Próbáljuk saját magunkat, majd osztálytársainkat besorolni valamelyikébe. Tudnunk kell, hogy nincsenek tiszta típusok, hanem ezek inkább keverednek.



2. feladat. Olvassa el a Szolnoky Kálmán: Szakmai Etika és Emberismeret című könyvből (32. oldalon) Krezschmer alkati típusait, és sorolja be osztálytársait!



3. feladat. Melyik típushoz szeretne tartozni (több keveredése is lehetséges)?



4. feladat. Olvassa el és sorolja be osztálytársait és esetleg a vendégeit a Jung típusba Szolnoky Kálmán: Szakmai Etika és Emberismeret című könyv alapján.(32-33. oldal)

Melyik Jung-i kategória illik önre? Mit gondol, az élete folyamán változhat-e a típusa? Ha igen, miért?



MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat: Írja mellé, hogy milyen a

Szangvinikus: _____

Kolerikus: _____

Melankolikus: _____

Flegmatikus: _____

2. feladat: Olvassa el és próbálja besorolni gyakorlásképpen munkatársait és osztálytársait Kretscmer alkati típusaiba!

Piknikus. _____

Leptoszom: _____

Atletikus: _____

MEGOLDÁSOK

1. feladat

- Szangvinikus: igen gyors érzelmi reakciók jellemzik, hamar fellelkesül, de nem kitartó. Gondolkodása gyors, figyelme élénk.
- Kolerikus: érzelmei gyorsak, tartósak és erősek. Heves, indulatos típus. Gyakran haragtartó. Érzelmei tettekben válnak láthatóvá. Erős akaratú, erőszakosságra hajlamos. Szeret irányítani, vezetni.
- Melankolikus: lassú érzelmi reakciói tartósak. Ragaszkodó, áldozatkész típus. Inkább befelé forduló, határozatlan. Hallgatag, visszahúzódó, csendes, háttérbe szorítható. Szüksége van segítségre, tanácsokra.
- Flegmatikus: lassú, erőtlen érzelmi reakciói vannak, szürke képzeletvirágú, nem tevékeny. Érdeklődése, figyelme szűk körű.

2. feladat

- Piknikus testalkat: hízásra hajlamos, köpcös, rövidnyakú, végtagjai rövidek. Lelkileg a vidám és a szomorú között található. Beszédes, nyitott, nem vállal kockázatot.
- Leptoszom testalkat: gyenge izomzatú, keskeny arcú, karcsú, nyúlánk testalkatú. Lelkileg az érzékeny és a hideg között található.
- Atletikus testalkat: erős izomzat, sportos felépítésű, izomzata fejlett. Lelkileg robbanékony és a flegmatikus (közönyös) között foglal helyet.

A MUNKAHELY ERKÖLCSI KÖVETELMÉNYEI

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

A munkahely erkölcsi követelménye nem más, mint azokat a követelményeket teljesíteni, amit a társadalom elvár tőlünk, és amit a szakmai változás megkövetel tőlünk. Ezek:

- a szakmai kultúra ápolása
- a környezetvédelmi tudatosságnak cselekvésre való ösztönzése
- a modern európai érzület és a világra való nyitottság
- demokrácia, szabadság, jogállamiság érvényesülése a szalonokban.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

- A szalonokban a munkahely erkölcsi színvonalát meghatározhatja a tulajdonos vagy a vezető. Nagyon fontos, hogy a munkatársak tudatosan fejlesszék személyiségüket.
- Fontos szakmai, erkölcsi követelmény, hogy a gyakorlati munkát kövesse a nyílt visszajelzés. Ez úgy történik, hogy a teljesítményt és az önértékelést a vezető nyilvánosságra hozza és a szalon munkatársai is visszajelzést (kritikát) adnak. Így elkerülhető lesz később a kibeszélés, a pletyka a háta mögött. A szalonban az egymás közötti érintkezésben az önbizalom, az öntudat, az önértékelés, a dicséret, a megalapozott kritikák segítik erkölcsösen a munkát.
- A szalon vezetője akkor cselekszik jól, ha elismeri a különbözőségeket, ha fejleszti az önállóságot és a kreativitást. Jó, ha a munkatársak elismerik és támogatják egymást munkájuk során.
- A szolgáltatást kínálók (eladók) és a szolgáltatást igénybe vevők (vendégek) találkoznak a piacon (szalonban). Ez a találkozás csak akkor erkölcsös, ha a szolgáltatást igénybe vevő vendég elégedett lesz a szalon atmoszférájával, az ár- és teljesítmény viszonyával, a sokoldalú szakmai munkával, és a minőségi tanácsadással.
- Az a szalon eredményes, ahol a dolgozók megbecsülik a vendéget és egymást is. A hiteles eredmény az, amelyik becsületes, lelkiismeretes munkával érhető el. Ez az alábbi feltételek mellett lehetséges:
 - a szalon stratégiájának, céljainak ismerete, megértése és elfogadása
 - együttműködés, együttgondolkodás
 - kommunikációs képesség
 - munkakedv, energia (erő, kreativitás)
 - hit és meggyőződés (önbizalom, önbecsülés, munkánk értékének ismerete)
 - szakmai alázat.

A munkahely erkölcsi alapjai:

- becsületes munka
- az embert tisztelő magatartás
- együttműködési és segítőkészség, csapatmunka
- megértés, tolerancia a munkatársakkal és a vendégekkel szemben.

A FOGLALKOZÁS, MINT SZOLGÁLAT

- Amennyiben egy foglalkozást szolgálatnak tekintünk, úgy az erkölcsi többlet, az emberi, a humánjelleg domborodik ki. A szolgáltatást igénybevevő (vendég) tudja, hogy nem csak becsületes munkát kap, amit megfizet, hanem odafigyelést, figyelmességet. A személyes kapcsolatok miatt a szépségiparnak ez az egyik legfontosabb sajátja.
- A szolgálat nem nézi a hasznát, a szolgálat annak tudatában dolgozik, hogy a tudása legjavát nyújtja vendégének. A fodrász, kozmetikus megelégedetté, reményteljesebbé teszi az embert. A vendég önbizalma és komfortérzése ezáltal nő.
- A szolgáltató akkor szolgál igazán,
 - ha valódi érzései vannak
 - ha képes beleélni és nem értékelő megértésbe
 - ha képes melegséget, figyelmességet közvetíteni.

AZ EMBERISMERET CÉLJA

Az ember fejlődése, léte ellentmondásokon keresztül valósul meg. Az emberismeret, önismeret célja megoldhatóvá, kiszámíthatóvá tenni személyiségünk fejlődését. A problémákat, konfliktusokat nem kerülhetjük el, mert azok természetes velejárói életünknek. A konfliktusokat meg kell tudnunk oldani. Ez nem könnyű, sokban függ:

- A belső stabilitásunktól (kiegyensúlyozottságunktól)
- Az én-erőtől (önbizalom, önérték-érzés)
- A személyiség szerkezetétől.

Felelősségtudat

Az ember hatékonyságra született. Valamit tennünk kell a világban, és ez a szépségiparban abban teljesül ki, hogy szolgálatot végzünk, ami embertársainknak hasznára van. Ezt a felelősségvállalás teszi teljessé, ami azt jelenti, hogy vendégeinkért, magunkért, társainkért, értékekért, erkölcsi normákért felelősséget vállalunk.

TANULÁSÍRÁNYÍTÓ

Válaszoljon az alábbi kérdésekre:

1. Szolgálom-e, s ha igen, mivel a közeli környezetemet (család, munkahely, barátok, bajbajutottak)? Mennyire hatékonyan?

2. Milyenek a munkahelyi lehetőségeim? Mennyire tudom egyéniségemet kibontakoztatni a munkámban, munkahelyi kapcsolataimban?

3. Milyen stresszhelyzeteket éltem át és hogyan próbáltam a feszültséget oldani? Miféle megoldást találok a feszültséget okozó problémával kapcsolatban?

4. Mennyire vagyok befogadó, alkalmazkodó, és mennyire kifejező, egyéni (individuális)?

5. Beismerem-e a gyengeségeimet? Tudok-e értékelés nélküli együttérzést létrehozni?

Nézzük meg Abraham Maslow: Motivation and personality (1954) munkája alapján az érett személyiség jellemzőit:

1. A valóság hatékonyabb észlelése
2. Elfogadás önmagunkkal, másokkal és a természettel szemben.
3. Spontaneitás (rögtönzés), csúcstémák megszerzése
4. Feladatközpontúság
5. Távolságtartás (nem kapaszkodó, nem beavatkozó)
6. Függetlenség a környezettől, a kultúrától (sem hízelgés, sem bírálat nem zavarja meg fejlődésünk pályáját).
7. A befogadás állandó frissessége
8. Szociális érzés
9. Demokratikus jellemszerkezet (tisztelt minden embernek és élőlénynek)
10. Mély és szelektív társas kapcsolatok (bensőséges személyes kapcsolatok)
11. Etikai szilárdság. Nem tévesztik össze a célokat az eszközzel.
12. Kreativitás.

A SZEMÉLYISÉG

A személyiség egy nyílt önszabályozó rendszer – egyedi, egyszeri, tevékeny. A személyiséget értelmezhetjük úgy is, mint a képességek és jellemvonások összességét, a társadalmi tanulás termékét.

A személyiség legfőbb összetevői

- A testi képességek és tulajdonságok
 - A pszichés képességek és tulajdonságok
 - A tudattartalmak
 - A társadalmi kapcsolatok.
- A személyiség lélektani szerkezetében fontos szerepe van:
- A beállítódásnak
 - A jellemnek
 - A temperamentumnak
 - Az intelligenciának.

A SZÉPÉSZETI ÜZEMEGYSÉGBEN DOLGOZÓ SZEMÉLYISÉG LELKI ALKATA

Egy szolgáltató személynek (fodrász, kozmetikus, kéz-lábápolónak) a személyiségképe hasonló a sportolóéhoz. Abból indulhatunk ki, hogy az erkölcs tulajdonképpen tárgya a kötelesség. A sportoló köteles a legjobb tudását adni a felkészülésben és a versenyeken. A szépségipar dolgozói ugyanígy készülnek fel és munkájuk során naponta többször is megmérettetnek. A sportolóra jellemző a szerénység, az udvariasság, a segítőkészség. Azon fáradoznak, hogy saját magukat legyőzzék az általuk választott sportban vagy szolgáltatásban a kötelesség eszközével.

Helyes viselkedés a szolgáltatásban

1. Alapvető szabályok:

- Alapszabály: a belépő vendéget köszöntjük. A jó szalonokban a dolgozó megelőzi vendégét a köszönésben.
- Nem kell feltétlenül minden ajtónyitásra a vendég elé sietni. Ha egy másik vendéget kezelünk, elég, ha egy gesztussal jelezzük, hogy tudunk új vendégünk érkezéséről (a másik vendéget sértenénk meg, ha otthagynánk).
- Szolgáltatónak illik a szolgáltatások teljes körét ismerni és vendégének ajánlani.
- A szolgáltató legyen bizalommal vendége iránt, őszinte segítőkészszándékkal.
- Otthoni problémáival ne terhelje vendégét, de neki adjunk lehetőséget ezek elpanaszolására. Ez erősíti a bizalmat a szolgáltató és a vendég között.
- A szalon dolgozói között nem lehet feszültség, ez csapatmunka. Ha mégis bármilyen konfliktus van, a vendégek ennek semmi jelét nem tapasztalhatják, számukra minden körülmények közt biztosítani kell a harmonikus légkört.
- A bizonytalan vendégnek udvarias, részletes információt kell kapnia a szolgáltatásokról és magának kell döntenie róluk.
- Bár erről nem tehetünk, de a vendég részéről illetlenség hangosan és feltűnően megszólalni az üzlet szolgáltatásait, áruit. Az elégedetlen vendég ilyenkor elkerüli a szalont. A szolgáltatót ilyenkor is kötelezi az udvariasság és a tapintat.
- Emlékezni kell a vendég korábbi kéréseire, elvárásaira, és nem feledkezhetünk meg azokról az apróságokról sem, amikről a kezeléseik során szó esett.
- Kerülni kell minden olyan eseményt, lehetőséget, mely a vendég elégedetlenségét válthatja ki. Ha ez mégis megtörténik, mindent meg kell tenni, hogy ezt eloszlassuk. Még akkor is, ha nincs igaza, nem lehetünk fölényesek, kioktatók, inkább segítőkészek.



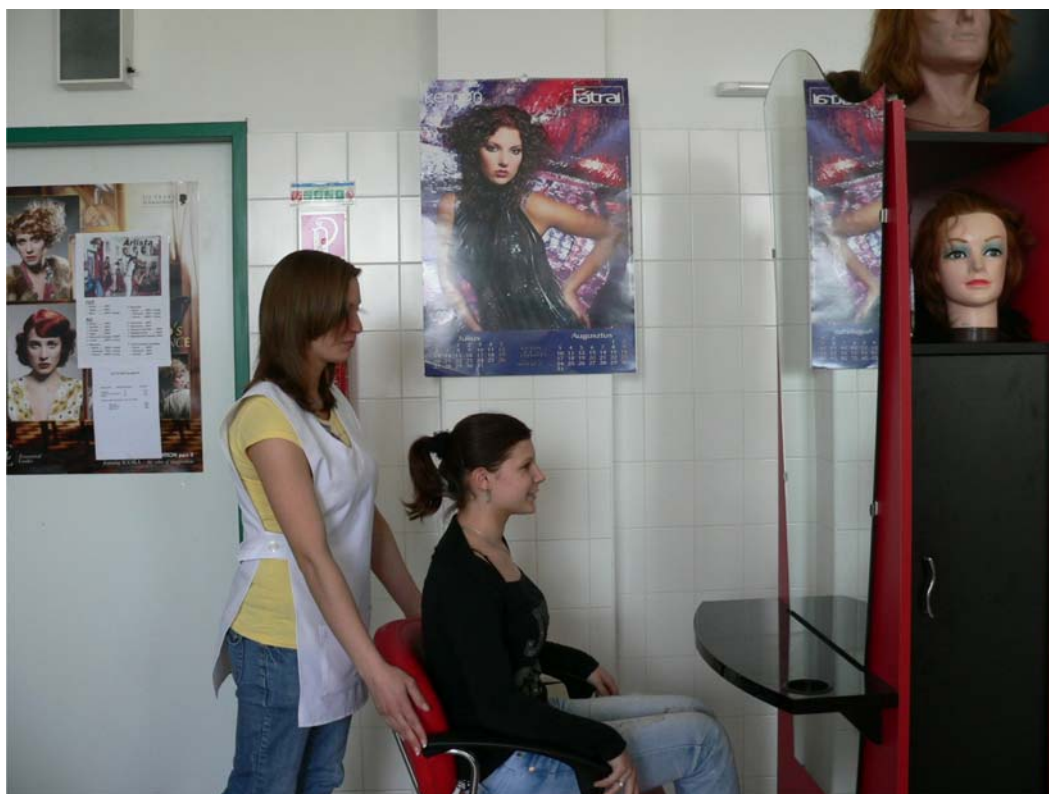
5. ábra. Vendég fogadása.

2. Munkahelyi viselkedési szabályok

- A szalon tulajdonosa, vezetője és a dolgozók egymással szemben meleghangú, barátságos légkört teremtsenek.
- A szalon vezetője vagy a jártasabb szakember kerülje a hivalkodást, a lekezelő hangnemet.
- A szalon munkatársai másokkal (vendéggel) és egymással szemben is legyenek segítőkészek.
- Különösen fontos, hogy a szalonba bekerülő tanulóval szemben is legyenek segítőkészek.

3. Egyéb szabályok a munkahelyen

- A vezető alapvető feladata a szalon zavartalan működésének biztosítása. Ebbe beletartozik az alapvető szabályok betartása és betarttatása, ebben nem tehet engedményt.
- A vezető ne fölényeskedjen az alkalmazottakkal szemben. Tartsa tiszteletben a személyiségüket, egyéniségüket.
- A vezető kísérelje figyelemmel, hogyan dolgoznak a szalonban, de csak vész helyzetben szóljon bele dolgozója munkájába.
- A munka elosztásánál ügyeljen, hogy mindenki tudásához, kreativitásához mérten végezhesse a munkát.
- Nem etikus, ha a dolgozó és a vezető között a baráti viszonyból jogtalan előnyök származnak.



6. ábra. Vendég leültetése.

4. A szakma szeretete

A szakma megválasztásakor sok tényező vezérelheti az embereket. Nagy szerepe van a mintáknak (a családtagok vagy ismerősök is ebben a szakmában dolgoznak). Sokakat csak a külsőségek: elegáns munkahely, könnyű pénzkereseti lehetőségek vonzanak. Tőlük azonban nem várható el a szakma szeretete. A szakma szeretetének több oka is lehet. Szeretheti azért, mert alkothat, kibontakoztathatja egyéniségét, kreativitását, saját maga ura lehet, és anyagilag is megbecsült. A szakmaszeretet érzelmi viszony is, de benne rejlik a kíváncsiság, és hatékonyság utáni vágyunk is. A szakma felé vannak elvárásaink, amelyekről reméljük, hogy nap, mint nap a gyakorlatban kielégüljenek. Ilyen elvárások:

- Biztonsági szükségletünk (számíthatok a főnökömre, munkatársamra)
- Valahová tartozás szükséglete
- A szükséglet a személyem, munkám, értékeim elismerésére
- Megélhetés biztosítása.

A vendégekkel való helyes bánásmódunk feltétele a jó önismeret és önvizsgálat. Nehézségekkel kell annak számolnia, akinek nagyon eltérő személyiségjegyei vannak. A szalonokban ugyanis partneri stílusra van szükség. Ennek jellemzői:

- együttműködési készség (munkatársakkal, vendégekkel)
- nyitottság és bizalom (munkatárs, vendég)
- tanulási készség (folyamatos önképzés)
- eredetiség, kreativitás (új szakmai megoldások)
- kritikus öntudat (önkritika)

- tolerancia (megértés, türelem a munkatársakkal, vendéggel szemben).

5. Szakmai (erkölcsi) követelmények a szolgáltatóiparban

A szépsészeti üzemegységekben szolgáltatók számára nagyon fontos:

- A divat, a trendek iránti érdeklődés,
- Fantázia, kreativitás,
- Jó forma és színérzék, térlátás,
- Ügyes kezek
- Kapcsolatteremtő készség,
- Őszinte, nyílt egyéniség,
- Beleérző képesség
- Egészség (kéz, láb)
- Állóképesség,
- Pozitív életfelfogás,
- Harmonikus lelki és testi alkat,
- Titoktartás, csapatszellem,
- Gyors felfogó képesség.

6. A vendégfogadás szabályai

A **telefon** fontos szerepet tölt be életünkben. A szalonokban a dolgozó és a vendég közötti kapcsolatot könnyíti meg. Ha csöng a telefon, ne hagyjuk sokáig csengeni. Amikor felvettük, előbb a szalon, majd a saját nevével kell bejelentkeznie, mert a vendégnek tudnia kell, hogy kivel beszél. Maga a telefonos beszélgetés egy képet alakít ki a beszélgető partnerben, ezért ügyelni kell a barátságos tónusra. Csak pozitív kijelentéseket használjunk! Pl.:

Ne így: "Ma nem jó már!"

Hanem: "Sajnos ma már nincs szabad időpont. Előjegyezhetem esetleg holnapra?"

Ne így: "Hogy is hívják?"

Hanem: "Megismételné, kérem a nevét, az előbb nem értettem pontosan!"

Ne felejtse el a végén a hívást megköszönni.

A **kiszolgálás** során a következő szabályok és alapmondatok a helyes viselkedési formát szolgálják:

- A vendég, aki elmondta a kívánságait, miszerint ugyanolyan kezelést kér, mint legutóbb, azért örülhet az új javaslatoknak.
- A döntésben segíteni kell szaklapokkal, termékbemutatókkal, tájékoztatással.
- A vendég mindig azt szeretné, ha megkapná a megfelelő információt az ajánlott termékről.
- Segítse, hogy a munkafolyamatok szükségtelen késedelem nélkül menjenek végbe.

- Gondoskodjon tiszta munkahelyről és szerszámokról.
- Udvariasan hallgassa végig a vendége problémáját, csak akkor adjon tanácsot, ha végighallgatta.
- Bókoljon ("szép szín mellett döntött", vagy "nagyon jól illik Önnek ez a frizura").
- Ne idegeskedjen, mert a vendég a tanácsok kérését vagy a kiszolgálást kerülni fogja.

Elbúcsúzás:

- Ügyeljen, hogy a vendég a szalont korrekt külsővel hagyja el (pl. a haját el kell tüntetni a ruhájáról, festékfoltok nem lehetnek a bőrén),
- Nézzon utána, hogy nem hagyott-e ott valamit,
- Segítse fel a kabátját,
- Barátságosan búcsúzzon el tőle és köszönje meg a látogatást.

Temperamentum szerint a vendégeket több típusra oszthatjuk. Éppen a nehezebb vendégeket kell különös figyelemmel kezelni. Ebben segítenek az alábbi tanácsok:

- A visszahúzódó, zárkózott típus tele van gátlásokkal. Ezt csak úgy tudjuk oldani, ha dicsérik a vendéget, ha elismerést érez, ekkor az önértékelése erősödik.
- A szégyenlős vendégek aggályaikat nem mondják ki. Csak a visszafogott reakciójukból tudunk következtetni ezekre. Az ilyen vendég hálás, ha problémájára megoldást találunk.
- Az arrogáns vendég elvárja, hogy minden csak körülötte forogjon. Csak nehezen lehet elégedetté tenni és kritikája bántó. Hozzá sok türelem kell.
- A hiú típus nagy hangsúlyt fektet a külsejére. Nagyon érzékeny mások véleményére. A kis bókok is hízelegnek neki. Nyitott a divat újdonságaira.
- A gyanakvó és fukar típus mindig fél, hogy becsapják. A pénzét nem szívesen adja ki. Csak praktikus érvekkel lehet meggyőzni.

TANULÁSÍRÁNYÍTÓ

1. feladat: Játsszák el, majd írja le!

- a. A határozott vendég érkezik a szalonba!
- b. A vendég határozatlan, nem tudja pontosan, milyen frizurát szeretne!

2. feladat Játsszuk el, majd írja le!

- Érkezik egy 40 éves konzervatív külsejű hölgy a fodrászhoz, kommunikáljon vele!
- Most egy 16 éves modern fiatal lép be a szalonba – kommunikáljon vele.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. Melyek a vendégfogadás legfontosabb szabályai a szalonokban telefonáláskor?

2. Melyek a partneri stílus jellemzői?

3. Melyek a munkahelyi viselkedési szabályok? Beszélje meg ezeket a kérdéseket a főnökével és a munkatársakkal.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Ha csöng a telefon, ne hagyjuk sokáig csengeni. Amikor felvettük, előbb a szalon, majd a saját nevével kell bejelentkeznie, mert a vendégnek tudnia kell, hogy kivel beszél. Maga a telefonos beszélgetés egy képet alakít ki a beszélgető partnerben, ezért ügyelni kell a barátságos tónusra. Csak pozitív kijelentéseket használjunk!

2. feladat

- együttműködési készség (munkatársakkal, vendégekkel)
- nyitottság és bizalom (munkatárs, vendég)
- tanulási készség (egy folyamatos önképzés)
- eredetiség, kreativitás (új szakmai megoldások)
- kritikus öntudat (önkritika)

3. feladat

- A szalon tulajdonosa, vezetője és a dolgozók egymással szemben meleg hangú, barátságos légkört teremtsenek.
- A szalon vezetője vagy a jártasabb szakember kerülje a hivalkodást, a lekezelő hangnemet.
- A szalon munkatársai másokkal (vendéggel) és egymással szemben is legyenek segítőkészek.
- Különösen fontos, hogy a szalonba bekerülő tanulóval szemben is legyenek segítőkészek.

IRODALOMJEGYZÉK

Szolnoki Kálmán: Szakmai Etika és emberismeret, Beato Angelico kiadó, Győr, 1999

Dr. Solnoki Erzsébet: Szakmai kommunikáció a szépségiparban, Beato Angelico kiadó, Győr, 2009

Möller-Schoeneberg: Fodrászat, B+V Lap- és Könyvkiadó Kft, Magyar Mediaprint Szakkiadó Kft, 1997,

Abraham Maslow: Motivation and personality, 1954

MUNKANYAG

A(z) 1210-06 modul 026-os szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 815 01 1000 00 00	Fodrász
31 815 01 0000 00 00	Kéz- és lábápoló, műkörömépítő
52 815 01 0000 00 00	Kozmetikus

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
28 óra

MUNKANYAG

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató