

# ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ И ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОСЕТИТЕЛЕЙ



- Все виды парикмахерских услуг начинаются с приема клиента. В этот момент возникает контакт между клиентом и мастером, во многом определяющий дальнейший процесс обслуживания. Именно от этого контакта зависит рабочее настроение мастера, что в свою очередь влияет на качество работы, культуру обслуживания и в конечном счете - на расширение круга постоянной клиентуры.

***В подготовительные и заключительные работы входят все виды работ, не связанные непосредственно с технологическим процессом***

- Выполнение прически (в том числе накрутка на бигуди, расчесывание и вычесывание волос), завивка, окраска, стрижка и мытье волос составляют основной производственный процесс. Подготовка же рабочего места, инструмента, аппаратуры, белья и прочие работы, необходимые для выполнения конкретной операции, являются вспомогательными или подготовительными.



# Подготовка рабочего места

- От подготовки рабочего места мастера зависит производительность труда, качество работ, культура обслуживания посетителей. Поэтому при подготовке к работе необходимо убедиться в наличии нужных инструментов; разложить их в определенном порядке; проверить исправность аппаратуры; наличие чистого белья, горячей воды и дезинфицирующего раствора, парфюмерии и химикатов; продезинфицировать требуемый инструмент; проверить остроту режущего инструмента и при необходимости заменить вставные лезвия бритв.
- В жаркое время года при использовании вентилятора отрегулировать силу и направление воздушной струи так, чтобы она не мешала работе.

- На туалетном столике должны располагаться только следующие принадлежности: спиртовка, дезинфицирующий раствор, вата (в ватнице), перекись водорода (во флаконе), туалетная вода (одеколон), пудра и шампунь. Если в парикмахерской имеются раковины для мытья головы, встроенные в туалет, то на каждой из них должно быть туалетное мыло. Мастер обязан вымыть руки перед обслуживанием клиента в его присутствии.



# Правила и очередность приема посетителей.

- Анализ работы парикмахерских показывает, что плохая организация приема посетителей приводит к ряду недочетов, отрицательно влияющих на общий микроклимат в парикмахерской, взаимоотношения мастеров и клиентов, на качество работы, ритмичность и загрузку в течение всего рабочего дня.

- Работа парикмахеров должна быть организована с учетом максимального удовлетворения потребностей как клиента, так и мастера. Для этого необходимо организовать предварительную запись к мастеру (главным образом в женском зале) в удобное для клиента время (запись координирует мастер). Для обслуживания по предварительной записи в парикмахерской выделяется примерно 60% работников, а 40% осуществляют обслуживание ЖИВОЙ очереди, т. е. клиентов, по разным причинам не пользующихся услугами в порядке предварительной записи. В больших дамских салонах за очередностью обязан следить администратор. Он учитывает при этом виды выполняемых работ, их сложность и стоимость. Необходимо, чтобы более сложные работы (завивки, окраски) выполнялись в порядке очередности всеми мастерами, для чего



# Ответственность мастера за качество обслуживания

- Мастер несет непосредственную ответственность за культурное и качественное обслуживание клиента. Условием успеха в этом деле является проявление профессионального мастерства, создание благоприятной обстановки и умение дать четкую и исчерпывающую информацию. Внешний вид мастера, наличие необходимого ассортимента инструментов, соблюдение санитарных норм и производственной этики убеждают клиента в том, что работы будут выполнены хорошо.
- Вышеизложенные условия могут сформироваться только в том случае, если мастер прошел необходимый курс обучения, обладает хорошо развитым вкусом и чувством меры.

# Применение парикмахерского белья

Белье используется в целях предохранения одежды клиентов от загрязнения, связанного со спецификой работы парикмахера. Пеньюар (простыню) используют всегда в комплекте с салфеткой. Сначала шею и воротник одежды покрывают салфеткой, затем берут пеньюар и закрывают им клиента до подбородка. Перейдя за спинку кресла, мастер закладывает концы пеньюара слева направо так, чтобы левый конец был несколько выше, а правый прижимал левый к шее. Свободный правый конец закладывается за левый (сверху). При этом пеньюар не должен туго стягивать шею и не образовывать грубых складок в месте закрепления.

- Пеньюар закрепляется так, чтобы оставался свободным верхний край салфетки, лежащей внизу. Впоследствии этот край отворачивается назад и закрывает собой концы закрепленного пеньюара. После этого шею слегка припудривают и между ней и салфеткой прокладывают тонкий слой ваты. Это предохраняет клиента от попадания срезанных при стрижке волос за ворот рубахи и облегчает удаление их с кожного покрова шеи. Удаление производится только чистой салфеткой.



- При бритье мастер использует только салфетки. Одной покрывается подголовник кресла, а второй оборачивается шея клиента. Края ее закладываются за воротник рубашки. Салфетку кладут с правой стороны шеи, затем у середины ее перегибают под углом  $90^\circ$  и располагают с левой стороны.
- При окраске коротких волос в дамском зале на плечи клиентки дополнительно кладется полотенце, которое сверху покрывается полиэтиленовой косынкой для предохранения парикмахерского белья от краски. Длинные волосы красят с помощью "крыла".
- Полотенца в дамском зале используются преимущественно тогда, когда работа связана с мытьем головы (окраска, завивка, укладка и т. д.). Более практичными являются вафельные полотенца, так как с махровых трудно удалять срезанные волосы.

# Мытье головы

- Этот процесс в работе парикмахера должен рассматриваться в общей связи с технологией последующих операций, а не только как удаление грязи с поверхности волос и кожи головы. Таким образом, кроме этой, **ОСНОВНОЙ** цели, мытье головы уничтожает остатки предыдущей прически и подготавливает внешний слой **ВОЛОС ДЛЯ** последующих операций (завивки, окраски и т. д.).
- Фактором, определяющим состояние волос после мытья, является качество воды и мыла. Известно, что в воде растворены соли кальция, магния, железа и т. д. Большая концентрация их делает ее жесткой. После мытья такой водой кожа и волосы становятся шероховатыми, в жесткой воде плохо мылится мыло, образуются нерастворимые соединения с солями кальция, магния и т. д. От оседания их на поверхности волос последние тускнеют и трудно расчесываются.
- Жесткую воду можно сделать мягкой. Для этой цели в нее добавляют буру ( $\frac{1}{2}$  чайной ложки на 1 л воды), питьевую соду ( $\frac{1}{2}$  чайной ложки на 1 л воды), глицерин, лимонную или уксусную кислоту. Длительное кипячение разлагает бикарбонат кальция, в результате чего вода становится мягкой и хорошо промывает волосы.

# Заключительные работы.

- Перечень заключительных работ во всех случаях определяется конечными операциями, не связанными с основным технологическим процессом. Это значит, что мастер, обслужив клиента, выполняет вспомогательные операции: очищает его лицо и шею от срезанных и вычесанных волос, снимает пеньюар, предоставляет клиенту возможность осмотреть и оценить выполненную работу в различных ракурсах, рассчитаться за услугу. Затем мастер благодарит его за посещение и приступает к уборке рабочего места. После наведения должного порядка мастер приглашает пройти следующего посетителя.