



Spis treści



DZIAŁ I. Bezpieczeństwo i higiena pracy

– Monika Grono

ROZDZIAŁ 1. Higiena osobista i higiena pracy	26
→ Cele i zadania higieny	27
→ Higiena osobista w życiu codziennym	28
Regularne mycie	29
Stosowanie kosmetyków	30
Dbanie o ubiór	31
→ Wskazówki dotyczące higieny dla kosmetyczki	32
→ Higiena pracy	34
Obowiązki pracownika w zakresie bhp	34
Wymagania dotyczące gabinetu kosmetycznego	35
» Pytania kontrolne	36
» Ćwiczenia	37
ROZDZIAŁ 2. Podstawy ergonomii, ochrony środowiska i ochrony przeciwpożarowej	38
→ Organizacja stanowiska pracy	39
Cele ergonomii	39
Zasady ergonomii w pracy kosmetyczki	40
→ Ochrona środowiska	41
Najważniejsze przepisy prawne	41
Zanieczyszczenia środowiska	42
Zanieczyszczenia gleby	43
Zanieczyszczenia powietrza	44
Zanieczyszczenia wody	45
→ Ochrona przeciwpożarowa	45
Najważniejsze przepisy prawne	45
Postępowanie podczas pożaru	47
→ Prawna ochrona pracy	48
» Pytania kontrolne	50
» Ćwiczenia	51
ROZDZIAŁ 3. Zagrożenia natury społecznej	52
→ Czym jest uzależnienie	53
→ Nikotynizm	53
Przyczyny palenia tytoniu	54
Skutki uzależnienia	54

→ Alkoholizm	55
Przyczyny nadużywania alkoholu	56
Skutki uzależnienia	56
→ Uzależnienie od narkotyków	57
Przyczyny zażywania narkotyków	58
Skutki uzależnienia	58
→ Inne uzależnienia	60
→ AIDS – choroba XXI wieku	62
Drogi zakażenia wirusem	62
Profilaktyka	62
» Pytania kontrolne	64
» Ćwiczenia	65

ROZDZIAŁ 4. Zapobieganie chorobom 66

→ Wpływ czynników biologicznych na organizm człowieka	67
→ Choroby zakaźne i drogi zakażenia	68
Zakażenia kropelkowe i powietrzne	68
Zakażenia krwi	69
Zakażenia pokarmowe	70
→ Profilaktyka chorób zakaźnych	71
» Pytania kontrolne	72
» Ćwiczenia	73

ROZDZIAŁ 5. Udzielanie pierwszej pomocy 74

→ Obowiązek prawny	75
→ Opatrywanie ran	75
→ Krwotok z nosa	76
→ Omdlenie	77
→ Wstrząs anafilaktyczny	78
→ Oparzenia termiczne	79
→ Oparzenia chemiczne	81
→ Padaczka	82
→ Ciało obce w oku	82
→ Zadławienie	83
→ Porażenie prądem	84
→ Resuscytacja krążeniowo-oddechowa u dorosłych	85
→ Wyposażenie apteczki	87
» Pytania kontrolne	88
» Ćwiczenia	89

ROZDZIAŁ 6. Środki ochrony w pracy zawodowej 90

→ Aseptyka i antyseptyka	91
→ Utrzymanie higieny rąk	91





Sytuacje wymagające mycia i dezynfekcji rąk	92
Technika mycia i dezynfekcji rąk	92
Błędy popełniane podczas mycia i dezynfekcji rąk	94
Wybór preparatów do dezynfekcji rąk	94
Środki ochrony indywidualnej	95
Rękawiczki jednorazowe	95
Fartuch ochronny	95
Maseczka ochronna na twarz	95
Okulary ochronne	95
» Pytania kontrolne	96
» Ćwiczenia	97

ROZDZIAŁ 7. Dezynfekcja narzędzi i powierzchni 98

Sposoby na zachowanie czystości w gabinecie	99
Rodzaje dezynfekcji	99
Zasady dezynfekcji w świetle prawa	99
Wybór środka dezynfekcyjnego	100
Przygotowanie roztworu roboczego	101
Przeprowadzanie dezynfekcji	103
Czyszczenie narzędzi	103
Czyszczenie powierzchni	104
» Pytania kontrolne	104
» Ćwiczenia	105

ROZDZIAŁ 8. Sterylizacja narzędzi 106

Skuteczność wyjaławiania	107
Metody sterylizacji	107
Sterylizacja parą wodną pod ciśnieniem	107
Sterylizacja suchym gorącym powietrzem	108
Sterylizacja tlenkiem etylenu	108
Sterylizacja plazmowa	108
Sterylizacja ozonem	109
Sterylizacja kwasem nadoctowym	109
Sterylizacja formaldehydem	109
Pakowanie narzędzi	109
Rodzaje opakowań	109
Zasady pakowania	110
Kontrola sterylizacji	111
Przechowywanie narzędzi po wyjałowieniu	113
Dokumentacja procesu	113
Przeprowadzanie sterylizacji	114
» Pytania kontrolne	115
» Ćwiczenia	115



**DZIAŁ II. Podstawy anatomii**

– Marzenna Mrozowska



ROZDZIAŁ 9. Ogólna budowa i funkcje skóry	118
→ Warstwowa budowa skóry	119
Tkanka podskórna	119
Skóra właściwa	121
Naskórek	124
Sieć naczyniowa	127
Sieć włókien nerwowych	128
→ Przydatki skóry	129
Włosy	129
Paznokcie	131
Gruzoły łojowe	133
Gruzoły potowe	134
→ Funkcje skóry	135
→ Starzenie się skóry	137
Zmiany w tkance podskórnej	138
Zmiany w skórze właściwej	138
Zmiany w naskórku	138
Zmiany w przydatkach skóry	139
Zmiany w układzie krwionośnym	139
Opóźnianie procesu starzenia w gabinecie kosmetycznym	139
» Pytania kontrolne	140
» Ćwiczenia	141
ROZDZIAŁ 10. Przenikanie substancji przez skórę	142
→ Pojęcie transportu przezskórnego	143
→ Zjawiska charakteryzujące transport substancji aktywnych	143
→ Czynniki warunkujące transport przezskórnym	144
→ Mechanizm przenikania substancji przez skórę	144
→ Czynniki zmniejszające barierę warstwy rogowej naskórka	145
→ Elektroporacja	146
» Pytania kontrolne	147
» Ćwiczenia	147
ROZDZIAŁ 11. Układ mięśniowy	148
→ Podział mięśni	149
→ Budowa i funkcje mięśni szkieletowych	150
→ Pobudliwość tkanki mięśniowej	155
» Pytania kontrolne	156
» Ćwiczenia	157

DZIAŁ III. Podstawy diagnostyki dermatologicznej

– Beata Woźnicka

ROZDZIAŁ 12. Wiadomości wstępne	160
———> Dermatologia jako nauka medyczna	161
———> Metody diagnostyki chorób skóry	161
———> Znaczenie zmian skóry w diagnostyce chorób wewnętrznych	163
———> Objawy chorób skóry (symptomatologia dermatologiczna)	166
Wykwity pierwotne	166
Plama	166
Bąbel pokrzywkowy	166
Grudka	167
Guz	167
Guzek	167
Pęcherzyk i pęcherz	168
Krosta	168
Wykwity wtórne	169
Łuska	169
Strup	169
Nadżerka	169
Otarcie	170
Przeczos	170
Owrzodzenie	170
Rana	170
Rozpadlina	170
Blizna	170
» Pytania kontrolne	171
» Ćwiczenia	171
ROZDZIAŁ 13. Choroby skóry o podłożu infekcyjnym	172
———> Choroby infekcyjne – wiadomości wstępne	173
———> Choroby bakteryjne	174
Róża	174
Zapalenie mieszków włosowych	175
Figówka	175
Ropnie mnogie pach	175
Czyrak	176
Liszajec zakaźny	176
Niesztowica	177
Wyprzenie bakteryjne	177
———> Choroby ziarniniakowe	177
Gruźlica skóry	177
Sarkoidoza skóry	178





→ Choroby wirusowe	179
Opryszczka zwykła	179
Półpasiec	180
Brodawki zwykłe	180
Brodawki stóp	181
Brodawki płaskie młodocianych	181
Mięczak zakaźny	181
→ Grzybice skóry i błon śluzowych	182
Grzybica stóp	182
Grzybica dłoni	183
Grzybica skóry gładkiej	183
Grzybica owłosionej skóry głowy	183
Kandydoza błon śluzowych	184
Kandydoza skóry	185
Zapalenie kąćków ust	186
Łupież pstry	186
» Pytania kontrolne	187
» Ćwiczenia	187

ROZDZIAŁ 14. Choroby i zmiany skórne spowodowane przez zwierzęta pasożytnicze



→ Choroby pasożytnicze skóry	189
Wszawica	189
Świerzb	190
Nużyca	191
→ Zwierzęta pasożytnicze wywołujące zmiany skórne	192
Pchły	192
Pluskwy	192
Kleszcze	192
» Pytania kontrolne	193
» Ćwiczenia	193

ROZDZIAŁ 15. Choroby skóry związane z zaburzeniami funkcjonowania układu odpornościowego

→ Sposób funkcjonowania układu odpornościowego	195
→ Choroby alergiczne	197
Pokrzywka	198
Obrzęk naczynioruchowy Quinckego	199
Atopowe zapalenie skóry (AZS)	200
Wyprysk kontaktowy	201
→ Rumienie	202
Rumień wielopostaciowy	202
Rumień trwały	203

	Rumień guzowaty	203
	Erythema gyratum repens	204
—————→	Choroby pęcherzowe	204
	Pęcherzyca	205
	Pemfigoid	206
—————→	Choroby tkanki łącznej (tzw. kolagenozy)	207
	Toczeń rumieniowaty	207
	Twardzina	209
	Zapalenie skórno-mięśniowe	210
	Guzkowe zapalenie tętnic	211
	Mieszana choroba tkanki łącznej	212
	» Pytania kontrolne	212
	» Ćwiczenia	213
	ROZDZIAŁ 16. Inne choroby skóry	214
—————→	Choroby łojotokowe	215
	Łojotokowe zapalenie skóry	215
	Trądzik zwykły (pospolity)	216
	Trądzik różowaty	218
—————→	Choroby grudek-złuszczone	219
	Łuszczyca	219
	Liszaj płaski	221
—————→	Zaburzenia barwnikowe	222
	Piegi	222
	Ostuda	222
	Bielactwo nabyte	223
	Bielactwo wrodzone – albinizm	223
—————→	Zaburzenia rogowacenia	224
	Rybia łuska	224
	Rogowiec	225
—————→	Choroby naczyń	225
	Owrzodzenia podudzi	225
	Plamice	226
—————→	Znamiona	227
	Znamiona naskórkowe	227
	Znamiona barwnikowe (melanocytowe)	227
	Znamiona pochodzące z gruczołów łojowych	229
	Znamiona pochodzące z gruczołów potowych	230
	Znamiona naczyń	230
—————→	Stany przednowotworowe skóry	231
	Rogowacenie słoneczne	231
	Róg skórny	232
	Skóra pergaminowa barwnikowa	232





Rogowacenie białe	232
Porentgenowskie późne uszkodzenie skóry	233
Zespół znamion dysplastycznych	233
Stany rzekomonowotworowe	233

Nowotwory 234

Etiologia i patogeneza nowotworów	234
Obraz makroskopowy nowotworów	235
Rodzaje nowotworów	235
Brodawka łojotokowa	237
Włókniak	237
Bliznowiec (keloid)	237
Tłuszczak	238
Kaszaki	238
Ziarniniak naczyńniowy	238
Kępki żółte	238
Prosaki	239
Nowotwory in situ	239
Rak podstawnokomórkowy	240
Rak kolczystokomórkowy	240
Czerniak	241

Choroby skóry wywołane czynnikami fizycznymi 242

Model	243
Nagniótek	243
Odleżyna	243
Rumień ciepły	243
Odmrożenie	244
Ostre porentgenowskie zapalenie skóry	245
Rumień słoneczny	245

» Pytania kontrolne 246

» Ćwiczenia 247

ROZDZIAŁ 17. Choroby włosów i paznokci 248

Choroby włosów 249

Łysienie androgenowe u mężczyzn	251
Łysienie androgenowe u kobiet	251
Łysienie plackowate	252
Hirsutyzm	252
Hipertrichoza	252

Choroby paznokci 253

Atrofia paznokcia	253
Aplazja paznokcia	254
Łuszczyca paznokci	254
Paznokcie rurkowate	254





Grzybica paznokci	254
Kandydoza paznokci i wałów paznokciowych	254
Zanik płytek paznokciowych	255
Złuszczenie płytki paznokciowej	255
Zespół żółtych paznokci	255
Palce pałeczkowate	255
Szponowatość płytek paznokciowych	256
Szorstkość paznokci	256
Wklęsłość paznokci (koilonychia)	256
Maczugowatość paznokci	256
Rowki poprzeczne (linie Beau)	256
Krwawienia pod płytką paznokciową	256
» Pytania kontrolne	257
» Ćwiczenia	257

ROZDZIAŁ 18. Choroby przenoszone drogą płciową 258

———→ Sposób klasyfikacji zalecany przez Światową Organizację Zdrowia	259
———→ Choroby bakteryjne przenoszone drogą płciową	259
Kila (syfilis)	259
Rzeżączka (tryper)	262
Nierzeżączkowe zapalenie cewki moczowej (NGU)	262
Ziarnica weneryczna pachwin (LGV)	263
Wrzód miękkiej (wrzód weneryczny)	263
———→ Choroby wirusowe przenoszone drogą płciową	264
AIDS	264
Opryszczka narządów płciowych	265
Kłykciny kończyste (brodawki płciowe)	265
———→ Choroby przenoszone drogą płciową wywołane przez grzyby i pierwotniaki	266
Rzęsistkowica	266
Zakażenia drożdżakowe narządów płciowych	266
» Pytania kontrolne	267
» Ćwiczenia	267

Dział IV. Podstawy żywienia w kosmetyce

– Monika Grono

ROZDZIAŁ 19. Czym jest żywienie 270

———→ Podstawowe pojęcia z zakresu żywienia człowieka	271
———→ Składniki pokarmowe, ich przemiany i rola w organizmie człowieka	273
Białka	273



Budowa białek	273
Podział białek	274
Rola białek w organizmie człowieka	276
Trawienie białek	276
Źródła białek w diecie	278
Zapotrzebowanie na białka	280
Tłuszcze	280
Budowa tłuszczów	280
Podział kwasów tłuszczowych	280
Rola tłuszczów w organizmie człowieka	282
Trawienie tłuszczów	282
Źródła tłuszczów w diecie	283
Zapotrzebowanie na tłuszcze	284
Cholesterol	284
Węglowodany	286
Budowa i podział węglowodanów	286
Rola węglowodanów w organizmie człowieka	287
Trawienie węglowodanów	288
Źródła węglowodanów w diecie	289
Zapotrzebowanie na węglowodany	290
Składniki mineralne	290
Witaminy	294
» Pytania kontrolne	297
» Ćwiczenia	297
ROZDZIAŁ 20. Racjonalne żywienie a diety	298
——— Podstawy żywienia dietetycznego	299
——— Klasyfikacja diet	300
——— Zasady racjonalnego żywienia	302
——— Komponowanie posiłków	306
» Pytania kontrolne	309
» Ćwiczenia	309
ROZDZIAŁ 21. Wpływ odżywiania na skórę, włosy i paznokcie	310
——— Składniki diety wpływające na skórę	311
Witaminy	312
Składniki mineralne	315
Kwasy tłuszczowe omega-3	316
Białko	316
Produkty spożywcze i potrawy	317
——— Składniki diety wpływające na włosy i paznokcie	320
——— Problemy ze skórą, włosami i paznokciami związane z żywieniem	321

Rozstępy	321
Cellulit	322
Trądzik pospolity	322
Trądzik różowaty	323
Starzenie się skóry	323
Suchość włosów	323
Przetłuszczanie się włosów	324
Wypadanie włosów	324
Kruchość paznokci	324
» Pytania kontrolne	325
» Ćwiczenia	325

ROZDZIAŁ 22. Żywnienie a choroby cywilizacyjne 326

→ Choroby XXI wieku	327
→ Przyczyny chorób cywilizacyjnych i metody zapobiegania	327
→ Zasady żywienia w profilaktyce chorób cywilizacyjnych	328
Otyłość	328
Zalecenia żywieniowe w otyłości	330
Cukrzyca	331
Zalecenia żywieniowe w cukrzycy	332
Miażdżyca	333
Zalecenia żywieniowe w miażdżycy	334
Nadciśnienie tętnicze	336
Zalecenia żywieniowe w nadciśnieniu tętniczym	337
Anoreksja	338
Zalecenia żywieniowe w anoreksji	339
Bulimia	339
Zalecenia żywieniowe w bulimii	340
» Pytania kontrolne	341
» Ćwiczenia	341



ROZDZIAŁ 23. Potrzeby energetyczne organizmu 342

→ Metabolizm – przemiany energetyczne w organizmie	343
Podstawowa przemiana materii	344
Termogeneza	346
Aktywność fizyczna	346
Całkowita przemiana materii	347
→ Wartość energetyczna produktów spożywczych	348
→ Zapotrzebowanie organizmu na energetyczne składniki odżywcze	349
→ Bilans energetyczny	351
→ Programy komputerowe do oceny sposobu żywienia	354



» Pytania kontrolne	355
» Ćwiczenia	355

ROZDZIAŁ 24. Zatrucia pokarmowe i choroby pasożytnicze 356

→ Źródła zatruc i zakażeń pokarmowych	357
Dur brzuszny	358
Czerwonka bakteryjna	358
→ Zatrucia pokarmowe typu toksycznego	360
Zatrucie toksyną gronkowca złocistego	360
Zatrucie jadem kielbasianym	360
→ Zarażenia pasożytami	361
Tasiemczyca	361
Glistnica	361
Owsica	362
Włośnica	362
→ Profilaktyka zatruc pokarmowych i chorób pasożytniczych	362
» Pytania kontrolne	363
» Ćwiczenia	363

Dział V. Podstawy chemii w kosmetyce

– Anna Zaborowska

ROZDZIAŁ 25. Pierwiastki, związki chemiczne i mieszaniny w kosmetyce 366

→ Pierwiastki chemiczne	367
Chlor	367
Cynk	367
Jod	368
Ozon	368
Siarka	368
Srebro	368
Tlen	369
Węgiel	369
→ Związki chemiczne	369
Aceton	369
Agar-agar	370
Alantoina	370
Albuminy	370
Aldehyd anyżowy	370
Aldehyd benzoesowy	370
Aldehyd mrówkowy	370
Amoniak	371
Azuleny	371





Bentonit	371
Ceramidy	371
Chitozan	371
Chityna	371
Chlorofile	372
Cholesterol	372
Dekstryny	372
Elastyna	372
Estry	372
Etanol	373
Flawonoidy	373
Gliceryna	373
Heliotropina	374
Kamfora	374
Kaolin	374
Karoteny	374
Kolagen	373
Kwas azotowy(V)	375
Kwas benzoesowy	375
Kwas borowy	375
Kwas mrówkowy	375
Kwas octowy	375
Kwas palmitynowy	376
Kwas siarkowy(VI)	376
Kwas solny	376
Kwasy hydroksylowe	377
Lecytyny	378
Mączka ziemniaczana i ryżowa	378
Mentol	379
Mleczan sodu	379
Nadtlenek wodoru	379
Peroksoboran sodu	379
Retinal	379
Retinol	380
Rezorcyne	380
Siarczan glinowo-amonowy	380
Siarczan glinowo-potasowy	380
Siarczek wapnia	380
Stearynian cynku i stearynian magnezu	380
Talk	381
Tanina	381
Tlenek cynku	381





Tlenek diwodoru	381
Tlenek glinu(III)	382
Tlenek tytanu(IV)	382
Tymol	382
Wanilina	382
Węglan potasu	382
Węglan sodu	383
Węglan wapnia	383
Witaminy	383
Wodorotlenek glinu	383
Wodorotlenek magnezu	383
Wodorotlenek potasu	384
Wodorotlenek sodu	384
→ Mieszaniny	384
Henna	384
Krocetyna	385
Lanolina	385
Nafta	385
Olej rycynowy	385
Oliwa z oliwek	385
Parafina	386
Tran	386
Wazelina	386
» Pytania kontrolne	387
» Ćwiczenia	387

ROZDZIAŁ 26. Surowce kosmetyczne i ich działanie w kosmetykach	388
→ System INCI	389
→ Surowce antyseptyczne	389
→ Surowce barwiące	390
→ Surowce wypełniające, zmywające i ściernie	391
→ Depilatory i inne surowce o silnym działaniu	392
→ Emolienty (surowce zmiękczające)	393
→ Surowce emulgujące	393
→ Surowce konserwujące	394
→ Surowce kojące i łagodzące	395
→ Surowce kondycjonujące	395
→ Surowce kryjące, zwiększające przyczepność i poślizg na skórze	396
→ Surowce nawilżające	396
→ Surowce odświeżające smak i zapach	397
→ Surowce odżywcze	397
→ Surowce promieniochronne	398

→	Przeciwutleniacze (antyoksydanty)	399
→	Surowce biologicznie czynne	399
→	Stabilizatory i zagęszczacze	400
→	Surowce zwiększające ukrwienie skóry	400
→	Surowce wybielające	401
→	Surowce zakwaszające	401
→	Surowce zapachowe	402
→	Surowce złuszczące i ściągające	402
	» Pytania kontrolne	403
	» Ćwiczenia	403

ROZDZIAŁ 27. Obliczenia i sprzęt laboratoryjny 404

→	Roztwory właściwe i niewłaściwe	405
→	Sposoby wyrażania stężeń roztworów	405
	Obliczanie stężenia procentowego	406
	Obliczanie stężenia molowego	408
→	Rozcieńczanie i zateżnianie roztworów	412
→	Przeliczanie stężeń roztworów	415
→	Roztwory buforowe	416
→	Sprzęt w pracowni chemii kosmetycznej	417
	» Pytania kontrolne	421
	» Ćwiczenia	421

ROZDZIAŁ 28. Emulsje kosmetyczne 422

→	Definicja emulsji kosmetycznej	423
→	Typy emulsji	423
→	Skład i konsystencja emulsji	424
→	Sposoby wytwarzania emulsji	426
	Metoda wytwarzania „na gorąco”	426
	Metoda wytwarzania „na zimno”	427
	Otrzymywanie emulsji podwójnych	427
	Dodawanie konserwantów	427
→	Preparatyka emulsji kosmetycznych	429
	Przygotowanie stanowiska pracy	429
	Proporcje między głównymi składnikami	429
	Cold cream (sposób pierwszy)	430
	Cold cream (sposób drugi)	430
	Krem do masażu	431
	Śmietanka do zmywania twarzy (o/w)	431
	» Pytania kontrolne	432
	» Ćwiczenia	433



ROZDZIAŁ 29. Substancje zapachowe 434

→	Definicja substancji zapachowej	435
---	---------------------------------	-----

→	Podział substancji zapachowych	436
	Naturalne substancje zapachowe	436
	Syntetyczne substancje zapachowe	436
→	Surowce wykorzystywane do produkcji	437
	Kompozycja zapachowa	438
→	Metody otrzymywania olejków zapachowych	440
→	Preparatyka płynów kosmetycznych	440
	Tonik do cery suchej (sposób pierwszy)	440
	Tonik do cery suchej (sposób drugi)	441
	Szampon ziołowy	441
	Woda do włosów	441
	Woda zapachowa	442
	Roztwór do dezynfekcji	442
	» Pytania kontrolne	443
	» Ćwiczenia	443



	ROZDZIAŁ 30. Maski i maseczki kosmetyczne	444
→	Pojęcie maski	445
→	Główne składniki masek	446
→	Rodzaje masek	448
	Podział ze względu na rodzaj cery	448
	Podział ze względu na oddziaływanie na skórę	448
	Podział ze względu na postać, w jakiej są stosowane	448
→	Ogólne przeciwwskazania	449
→	Działanie masek	450
	Maski nawilżające	450
	Maski regenerujące	451
	Maski rozgrzewające	451
	Maski oczyszczające	452
	Maski chłodzące i chłodząco-nawilżające	452
	Maski wygładzające	453
	Maski ściągające	453
	Maski liftingujące	
	(modelujące i termicznie-modelujące)	454
	Maski lecznicze (specjalne)	454
→	Sporządzanie i aplikacja maseczek kosmetycznych	455
	Maseczka regenerująca	455
	Maseczka nawilżająco-wzmacniająca	455
	Maseczka nawilżająco-wygładzająca	456
	Maseczka rozgrzewająca	456
	Maseczka oczyszczająco-wygładzająca	456
	Maseczka wygładzająca	457





Maseczka chłodząca	457
Maseczka ściągająca	457
Maseczka liftingująca	458
Maseczka lecznicza do cery trądzikowej	458
» Pytania kontrolne	459
» Ćwiczenia	459

ROZDZIAŁ 31. Ocena gotowego preparatu	460
→ Podstawy prawne	461
→ Wprowadzanie produktu kosmetycznego do obrotu	462
→ Ocena bezpieczeństwa	463
» Pytania kontrolne	465
» Ćwiczenia	465

Dział VI. W dialogu z klientem – podstawy komunikacji społecznej

– Aleksandra Salczyńska

ROZDZIAŁ 32. Czego potrzebuje człowiek	468
→ Czym są potrzeby?	469
→ Teoria Abrahama Masłowa	469
→ Potrzeby klienta gabinetu kosmetycznego	470
→ Stawianie diagnozy	472
» Pytania kontrolne	474
» Ćwiczenia	474

ROZDZIAŁ 33. Rozmowa z klientem	476
→ Komunikacja interpersonalna	477
Model komunikacji interpersonalnej	477
Aktywne słuchanie	478
→ Sposoby przekazywania informacji	478
Komunikacja werbalna	478
Komunikacja niewerbalna	479
→ Pierwszy kontakt z klientem	481
→ Bariery w komunikacji interpersonalnej	481
→ Wywiad z klientem	482
» Pytania kontrolne	483
» Ćwiczenia	484

ROZDZIAŁ 34. Zachowanie asertywne	486
→ Korzyści z asertywności	487
→ Komunikacja asertywna typu FUO	487
→ Techniki asertywne	488
» Pytania kontrolne	489
» Ćwiczenia	490





ROZDZIAŁ 35. Rozwiązywanie konfliktów	492
→ Przyczyny powstawania	493
→ Przebieg konfliktu	493
→ Szukanie rozwiązania	495
» Pytania kontrolne	496
» Ćwiczenia	496
ROZDZIAŁ 36. Umiejętność negocjacji	498
→ Podstawowe zasady	499
→ Negocjacje krok po kroku	499
→ Rola osób trzecich w konflikcie	500
» Pytania kontrolne	501
» Ćwiczenia	502
ROZDZIAŁ 37. Sztuka bycia liderem	504
→ Autoprezentacja	505
→ Praca zespołowa	505
→ Strategie kierowania zespołem	507
» Pytania kontrolne	508
» Ćwiczenia	508
ROZDZIAŁ 38. Sposoby radzenia sobie ze stresem	510
→ Koncepcja Hansa Hugona Selye'a	511
→ Przyczyny stresu w pracy	511
→ Objawy i konsekwencje stresu	512
→ Techniki radzenia sobie ze stresem	513
→ Wypalenie zawodowe	514
» Pytania kontrolne	515
» Ćwiczenia	516
ROZDZIAŁ 39. Etyka w pracy technika usług kosmetycznych	518
→ Zasady etyki zawodowej	519
→ Savoir-vivre	520
→ Kultura języka	520
» Pytania kontrolne	522
» Ćwiczenia	522

Dział VII. Podstawy działalności gospodarczej i usługowej w salonie kosmetycznym

– Alina Sroka

ROZDZIAŁ 40. Przedsiębiorstwo w gospodarce rynkowej	526
→ Ogólna charakterystyka gospodarki rynkowej	527
Pojęcie i rodzaje rynku	527
Mechanizm rynkowy	528

→ Rodzaje przedsiębiorców	530
→ Rodzaje przedsiębiorstw	530
→ Otoczenie przedsiębiorstwa	533
Rodzaje otoczenia	533
Metoda SWOT	534
» Pytania kontrolne	535
» Ćwiczenia	535
ROZDZIAŁ 41. Stosowanie prawa w działalności gospodarczej	536
→ Kodeks pracy	537
→ Umowa o pracę	537
Rodzaje umów	538
Sposoby rozwiązania	539
→ Prawa i obowiązki pracownika	540
→ Prawa i obowiązki pracodawcy	541
→ Ochrona konsumenta	542
→ Przechowywanie danych osobowych	543
» Pytania kontrolne	544
» Ćwiczenia	545
ROZDZIAŁ 42. Podejmowanie działalności gospodarczej	546
→ Analiza możliwości	547
→ Zakładanie działalności gospodarczej	548
Wniosek CEIDG-1	548
Forma opodatkowania	549
Opłacanie składek	549
Pieczętka firmowa	549
Konto bankowe	550
PIP i sanepid	550
→ Prowadzenie własnego przedsiębiorstwa	550
Przygotowanie biznesplanu	550
Tworzenie bilansu	552
Koszty i przychody	554
» Pytania kontrolne	555
» Ćwiczenia	555
ROZDZIAŁ 43. Marketing i reklama	556
→ Zadania marketingu	557
→ Koncepcje marketingowe	557
→ Skuteczna reklama	560
» Pytania kontrolne	561
» Ćwiczenia	561
Indeks rzeczowy	563

