

TRƯỜNG MẦM NON TU' THỰC MICKEY

VĂN HÓA TRƯỜNG HỌC

TÓM TẮT CÁC TIÊU CHUẨN VĂN HÓA TRƯỜNG HỌC

I. HÌNH ẢNH GIÁO VIÊN – HÌNH ẢNH THƯƠNG HIỆU

Mỗi giáo viên là một đại diện thương hiệu cho trường Mickey Montessori.
Tại sao bạn cần làm một đại sứ thương hiệu tốt?

- Giáo viên là linh hồn của trường học
- Doanh thu tăng – thu nhập tăng
- Chuyển đi trường khác. Tiếng tăm “Giáo viên Mickey” đi ra khiến bạn có giá trị hơn, nhận được mức lương cao hơn.
- Bạn mở trường, khi PH nói “Cô ấy đã có thâm niên công tác tại Mickey 5-7 năm”, đó là sự PR cho ngôi trường tương lai của bạn.
- Phát triển mối quan hệ tốt đẹp với người xung quanh và với Phụ huynh.
- Phát triển bản thân của chính bạn.

II. GIÁO VIÊN MICKEY ỨNG XỬ VỚI BẢN THÂN

1. Đồng phục

1.1. Trang phục làm việc:

Là trang phục hàng ngày khi thực hiện nhiệm vụ hàng ngày.

* Đối với nam:

- Mặc quần tây- áo sơ mi.
- Không sử dụng các quần bò có nhiều họa tiết lòe loẹt, quần bò “rách”.
- Đi giày hoặc dép có quai hậu.

* Đối với nữ:

- Mặc áo, đồng phục của nhà trường: Áo màu đỏ; Quần theo form quy định: Màu đen, rộng, dài quá gối

- Áo lót trong không sáng màu.
- Không đi dép tông, dép ở nhà đến khu vực làm việc. Có thể đi dép lê lịch sự để thuận tiện cho việc chuyển tiếp hoạt động với trẻ.

* Đối với thầy/cô giáo thể dục:

- Mặc đồng phục thể dục, đi giày thể thao
- Trang phục không được rách hỏng, tuột cúc và quá bẩn. GV&CBNV cần thay trang phục hàng ngày để đảm bảo sạch sẽ.
- Quần áo phải phẳng phiu, không nhàu.

1.2. Lễ phục

Là trang phục chính thức được sử dụng trong những buổi lễ, cuộc họp trọng thể.

- Đối với nam: Quần tây, áo sơ mi, cà vạt
- Đối với nữ: Áo dài đồng phục truyền thống của trường: Áo màu vàng, quần màu đỏ và áo quần màu xanh lá cây.
- Đối với nhân viên là người dân tộc thiểu số, trang phục ngày hội dân tộc cũng coi là lễ phục.

3. Trang sức

- GV-CBNV làm nhiệm vụ trực tiếp tiếp xúc với trẻ sẽ không đeo trang sức trên tay, cổ, hoa tai.
- Giáo viên không được sử dụng nước hoa có nặng mùi.

4. Trang điểm

- Giáo viên trang điểm nhẹ nhàng, hài hòa giữ vẻ tự nhiên để phù hợp với môi trường trường học.

- Nữ luôn tô son môi để có nụ cười tươi tắn trước đồng nghiệp, phụ huynh và học sinh.

5. Đầu, tóc

- Gội đầu thường xuyên để tránh tóc có gàu
- Chải tóc trước giờ làm việc và sau mỗi giờ nghỉ giải lao.
- Không gội đầu trước mặt khách và trẻ
- Không để tóc ướt đi làm.
- Đầu tóc luôn gọn gàng, sạch sẽ, không xõa tóc xuống mặt và không nhuộm màu quá chói.

6. Mắt

- Ở tư thế hoàn toàn tỉnh ngủ khi bắt đầu làm việc
- Không dụi mắt trước mặt khách và trẻ
- Đeo kính có thiết kế đơn giản hoặc kính áp tròng, không màu.

7. Tai

- Không ngoáy tai trước mặt khách và trẻ.
- Vì lý do an toàn, chỉ đeo khuyên tai đơn giản, sát vành tai.

8. Mũi

- Không ngoáy mũi trước mặt khách và trẻ
- Nếu phải hắt hơi, cần xin lỗi và quay mặt đi, tránh đối diện với người khác.

9. Miệng và răng

- Sử dụng khuỷu tay che miệng khi ho và hắt hơi
- Không dùng tăm trong giờ làm việc.
- Giữ cho răng miệng luôn sạch sẽ.

10. Cổ và mặt

Không để mồ hôi rơi xuống cổ và mặt. Dùng khăn thấm nhẹ nhàng, lịch sự.

11. Tay:

- Luôn rửa tay đúng cách trước mỗi bữa ăn và sau khi đi vệ sinh
- Móng tay tỉa gọn, sạch sẽ và không sơn móng tay
- Không để móng tay ó vàng
- Không cắn móng tay.
- Không búng và bẻ ngón tay.
- Giáo viên không đeo nhẫn ở bàn tay thuận. Giáo viên độ tuổi nhà trẻ không đeo nhẫn ở cả 2 tay để đảm bảo an toàn khi tiếp xúc với cơ thể trẻ.

III. GIÁO VIÊN, NHÂN VIÊN MICKEY ỨNG XỬ VỚI PHHS, KHÁCH HÀNG

1. Chuẩn bị từ bản thân trước khi giao tiếp

- Đợi khách hàng lại gần, giao tiếp bằng ánh mắt trước khi giao tiếp bằng lời nói. Chào và hướng mắt về phía phụ huynh trước khi phục vụ. Khoảng cách giao tiếp là 1-1,2m.

- Hãy tự nở nụ cười, thư giãn bản thân và hít thở sâu trước khi trò chuyện.
- Luôn nhìn phụ huynh bằng ánh mắt tươi mới, không định kiến.
- Sẵn sàng phục vụ, không để phụ huynh đợi lâu nếu không có lý do chính đáng. Trò chuyện/ phục vụ phụ huynh theo thứ tự.

- Thái độ niềm nở, thân thiện, đúng mực với PH.

2. Trong khi giao tiếp:

- Bốn xin: “Xin chào, xin cảm ơn, xin lỗi, xin phép”.
- Luôn xưng “cô/thầy” và gọi bố/ mẹ
- Nhớ tên phụ huynh, nhớ tên trẻ.
- Nhớ thói quen, sở thích đặc biệt của trẻ. Nếu có hứa với trẻ điều, hãy nhớ thực hiện nó và cũng lưu ý với bố mẹ điều này.
- Luôn sử dụng ngôn ngữ tích cực khi giao tiếp.
- Âm lượng nói vừa đủ nghe. Tốc độ nói vừa đủ, không nói quá nhanh hoặc quá chậm (120-170 từ/ phút)
- Không bình phẩm người khác.
- Tránh hỏi việc riêng tư.
- Báo cáo kịp thời tình huống phát sinh cho cấp trên. Quy tắc 15-5: Mỗi tuần, mọi người trong một nhóm dành ra 15 phút để viết các ý kiến phản hồi vào một báo cáo theo mẫu gửi cho trưởng nhóm. Trưởng nhóm dành ra 5 phút để đọc và trả lời cho mỗi báo cáo, và dành ra 15 phút để viết ý kiến phản hồi của mình cho cấp trên. Quy trình cứ thế tiếp diễn.
- Giữ khu vực làm việc gọn gàng, sạch sẽ. Hình thành thói quen làm việc nguyên tắc 5S: Seiri (Sàng lọc); Seiton (Sắp xếp); Seiso (Sạch sẽ); Seiketsu (Săn sóc); Shitsuke (Sẵn sàng).

- Nguyên tắc 10 phút: Thực hiện nguyên tắc 10 phút để chủ động trong công việc và cuộc sống (Phụ lục 1)

- Trao đổi thông tin về trẻ hàng ngày cần trung thực, vừa đủ, tránh buôn chuyện, suông sã. Chú ý, khen trẻ với phụ huynh trước nếu thấy trẻ có tiến triển hàng ngày (dù là rất nhỏ), tránh nói về nhược điểm của trẻ với phụ huynh trước mặt những phụ huynh khác khiến phụ huynh mất mặt. Với những thắc mắc của phụ huynh, chỉ trả lời trong trường hợp hiểu biết chắc chắn về nội dung cần cung cấp. Khi chưa chắc chắn, có thể hẹn phụ huynh sẽ trả lời sau rồi trao đổi lại với BGH để có cách giải quyết tốt nhất. Tuyệt đối tôn trọng hoàn cảnh riêng và văn hóa của từng gia đình trẻ.

3. Phong cách khi ghi nhận phản hồi của khách hàng

- Luôn luôn giao tiếp với phụ huynh với thái độ cầu thị, chủ động.
- Luôn chủ động xin lỗi khách hàng, ghi nhận cảm xúc của khách hàng và chủ động nhận trách nhiệm 100%, sau đó tùy từng trường hợp mới: Nhẹ nhàng giải thích/ Hỏi ý kiến BGH/ Đưa ra phương án giải quyết vấn đề.

- Mọi thắc mắc hay yêu cầu của khách hàng đều phải được giải đáp trong vòng 24h.

- Sau khi có hành động giải quyết vấn đề, BGH cần cập nhật thông tin và đưa vào quy trình (nếu cần thiết), điều chỉnh rõ ràng, đồng nhất, không vượt cấp. Quy trình cập nhật bao gồm: Tìm hiểu nguyên nhân, đưa ra giải pháp cải tiến quy trình, điều chỉnh hệ thống, ngăn ngừa vi phạm lặp lại

- Luôn nhớ cảm ơn phụ huynh sau khi xử lý xong. Hỏi và ghi nhận phản hồi tiếp của phụ huynh (nếu có)

4. Những việc không được làm:

- Không trả lời khách hàng thiếu chủ ngữ, cộc lốc, nhát gừng; Không dùng những câu ừ, câu có tính chất mệnh lệnh khi giao tiếp với khách hàng.
- Không vung tay tùy tiện, chỉ tay vào mặt khách hàng... khi nói chuyện.
- Không dùng câu nói: “Không phải nhiệm vụ của tôi”.
- Không dùng lời gắt gỏng, đối xử thô bạo, mỉa mai, châm chọc, nói tục, sử dụng tiếng lóng... khi nhắc nhở khách hàng hoặc to tiếng cãi nhau.
- Không thờ ơ, bàng quang, không nhiệt tình giúp đỡ khách hàng khi khách hàng có nhu cầu cần sự giúp đỡ của mình.
- Không tranh luận với khách hàng khi không cần thiết. Không để những phản ánh của khách hàng không được giải đáp, phản hồi.
- Nghiêm cấm CBCNV liên quan đến công tác phục vụ khách hàng có các lời lẽ to tiếng; có thái độ nạt nộ, cửa quyền, hách dịch với khách hàng.

IV. GIÁO VIÊN MICKEY ỨNG XỬ VỚI TRẺ

- Luôn sử dụng giọng nói trong nhà khi trò chuyện, hướng dẫn trẻ hoạt động.
- Ân cần chu đáo với học sinh, khi nói chuyện với trẻ cần ngồi xuống ngang bằng trẻ, nhìn vào mắt trẻ, dùng từ ngữ chính xác, lịch sự và đầy đủ cả câu để nói chuyện với trẻ. Cần để trẻ có thời gian lắng nghe và chia sẻ cảm xúc, lý do, nhu cầu của mình. Luôn để giao tiếp mắt ngang bằng với tầm mắt của trẻ. Gọi tên trẻ. Luôn tôn trọng trẻ như những người lớn thu nhỏ, cần dùng lời lẽ nhẹ nhàng giải thích cho những thắc mắc, những câu hỏi của trẻ nhằm giúp trẻ thỏa mãn sự tò mò và tăng vốn hiểu biết của trẻ ở mọi lúc mọi nơi.
- Không cắt ngang hoạt động của trẻ (không khen, chê trẻ), khi trẻ thao tác với giáo cụ chưa tốt, giáo viên không đến và nói với trẻ con làm sai rồi mà chỉ quan sát và ghi chép lại để lên kế hoạch cho trẻ hoạt động trong ngày tiếp theo. Giáo viên chỉ có thể nói với trẻ sau khi trẻ đã hoàn thành hoạt động đó rằng: “con có muốn cô chỉ giúp con một cách làm khác hay không?”, nếu trẻ đồng ý, giáo viên có thể ngồi cạnh trẻ, cùng chiều với trẻ và làm hoạt động một cách chậm, chính xác để trẻ tự quan sát từ đó trẻ sẽ tự nhận lỗi và sửa lỗi của mình.

- Trong trường hợp trẻ mắc lỗi, tách trẻ ra khỏi tình huống, cho trẻ thời gian giữ bình tĩnh bằng cách ngồi ghế với thời gian không quá 5 phút, có thể dùng lời nói nghiêm khắc với trẻ (không phải là quát tháo) để trẻ hiểu được giới hạn của mình. Khi nói chuyện với trẻ, chú ý âm lượng vừa đủ để trẻ nghe, không nói to gây sự chú ý của những trẻ khác khiến trẻ xấu hổ, mất tập trung của các trẻ khác. Không dùng những từ ngữ cay nghiệt, hay chê bôi khiến trẻ tự ti và dập tắt những ý tưởng sáng tạo của trẻ.

V. GIÁO VIÊN MICKEY ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP

- Xây dựng mối quan hệ với đồng nghiệp trước hết là sự chân thành, biết nhìn ra ưu điểm của đồng nghiệp, biết bao dung độ lượng trước sai sót của đồng nghiệp.
- Giúp đỡ đồng nghiệp khi có thể, quan tâm đến đời sống của nhau, hỗ trợ đồng nghiệp tháo gỡ khó khăn nếu cần thiết.
- Cấp dưới cần có thái độ ứng xử đúng mức với cấp trên. Cấp trên cần bao dung lắng nghe với cấp dưới. Cấp trên là tấm gương đạo đức cho cấp dưới về trách nhiệm trước công việc, đạo đức và ứng xử.

- Tình huống phức tạp cần bình tĩnh, chủ động và kiên trì. Trong mọi cố gắng phải giữ được chữ Tín- trung thực và nhất quán.

PHỤ LỤC 1: NGUYÊN TẮC 10 PHÚT

1. Hãy dậy sớm hơn 10 phút mỗi buổi sáng. Hãy nắm chắc mỗi ngày trong lòng tay Bạn.
2. Hãy nhai kỹ hơn 10 phút. Bách bệnh sẽ thuyên giảm đi nhiều.
3. Hãy rời nhà đi làm sớm hơn 10 phút. Mọi căng thẳng trong công việc và quan hệ sẽ biến mất.
4. Hãy đến điểm hẹn sớm hơn 10 phút. Điều đó giúp Bạn có một mối quan hệ chủ động và tích cực.
5. Hãy nín nhịn giận dữ 10 phút, nghĩ kỹ rồi hãy cất tiếng. Nhờ thế có thể biến cuộc cãi vã trở thành một sự kết giao tốt đẹp hơn.
6. Trước khi ngủ, hãy dành 10 phút kiểm điểm 1 ngày của mình. Hãy để niềm vui, hy vọng của hôm nay lan tỏa sang ngày mai và cũng không để lặp lại sai lầm ngày hôm nay vào ngày mai.
7. Hãy dành 10 phút viết và gửi tin nhắn chứa lời yêu thương và biết ơn. Tình yêu và sự biết ơn sẽ giúp mở rộng cuộc sống.
8. Hãy đi bộ thêm 10 phút. Điều đó sẽ giúp tích lũy sức khỏe cho Bạn.
9. Hãy bớt 10 phút buồn dựa lê và lướt mạng vô bổ. Hãy cố gắng có một ngày thư thái.
10. Hãy cười nhiều hơn bây giờ 10 phút. Cuộc sống của Bạn sẽ hạnh phúc hơn nhiều.

PHỤ LỤC 2: NGUYÊN TẮC 5S

Bước 1: Seiri - Sàng lọc

Trong bước sàng lọc, giáo viên loại bỏ bất cứ thứ gì không cần thiết trong khu vực làm việc của mình. Đó có thể là công cụ, tài liệu hay vật dụng cá nhân. Nếu bạn đã không đoái hoài tới những món đồ này trong vòng từ 1 tới 2 tháng, hay chúng không phục vụ trực tiếp cho nhiệm vụ hiện tại của bạn, hãy đặt quyết tâm tạm biệt chúng ngay lập tức. Nếu có những món đồ bạn còn băn khoăn, hãy bỏ ra góc riêng 3 tháng để xem trong trường còn ai cần dùng ko. Nếu sau 3 tháng không có ai động tới, nghĩa là vật dụng đó không cần thiết nữa, nên dứt khoát loại bỏ.

Đem tái chế (hoặc loại bỏ) tất cả những đồ vật dù là nhỏ nhất nhưng không được sử dụng đến sẽ làm cho không gian làm việc được thông thoáng, đồng thời tăng tính hiệu quả cho bước thứ 2

Bước 2: Seiton - Sắp xếp

Sakichi Toyoda, ông chủ của hãng Toyota đã rất tâm đắc với một câu nói nổi tiếng của nhà văn Anh Samuel Smile “Đồ vật nào cũng có vị trí của riêng nó”. Đây cũng chính là tinh thần của bước thứ hai trong hệ thống 5S.

Sau khi đã sàng lọc và quyết định giữ lại những món đồ thật sự cần thiết, bạn phải sắp xếp chúng trong không gian làm việc của mình thật khoa học, dễ nhớ dễ tìm. Mục tiêu của bước Sắp xếp là đảm bảo dòng chảy lao động của một cá nhân được diễn ra trơn tru, hiệu quả.

Một điều quan trọng khác, tất cả các dụng cụ lao động sẽ được bày xếp một cách công khai ở khu vực làm việc. Điều này thuộc về nguyên tắc quản lý bằng nhận thức thị giác (visual management). Nó sẽ giúp những người làm việc xung quanh khu vực đó dễ nhận biết, dễ lấy, dễ nhớ và dễ trả lại những dụng cụ mà họ cần.

Khu vực trung tâm của bàn làm việc nên để trống. Lý do bởi đây là khu vực bạn sử dụng nhiều nhất. Bạn không nên để vật gì cố định làm vướng víu bạn khi giải quyết công việc.

Bạn nên để máy tính tại góc trái bàn làm việc của mình (người thuận tay trái thì ngược lại). Để máy tính theo hướng ngồi thuận giúp bạn dễ dàng thao tác khi làm việc hơn, đồng thời tránh tình trạng mỏi lưng, cổ thường xuyên diễn ra với dân văn phòng.

Đồ dùng được sử dụng thường xuyên thì để gần phạm vi sai tay để dễ bề tiếp cận, số còn lại có thể được sắp xếp ở khu vực xa hơn, tránh hạn chế tầm mắt quan sát.

Mọi đồ vật phải có “địa chỉ” cố định, sau khi sử dụng xong phải trở về đúng vị trí đó, tránh tình trạng dùng đâu đặt đấy.

Đối với những giấy tờ, chứng từ không thể số hóa được, hãy đánh dấu chúng bằng màu sắc và con số để dễ dàng tìm kiếm và sử dụng trong trường hợp cần thiết. Chẳng hạn, với hợp đồng bán hàng, bạn có thể để trong 1 ngăn tủ có gắn nhãn đỏ, được phân chia thành từng tệp lưu trữ có đánh số thứ tự theo doanh thu tháng.

Bước 3: Seiso - Sạch sẽ

Ngoài khía cạnh sắp xếp khoa học, một khu vực làm việc tiêu chuẩn trong 5S cũng cần phải được giữ vệ sinh sạch sẽ. Việc đảm bảo mỹ quan cho môi trường giúp nhân viên có tâm lý tươi mới và thoải mái hơn khi bắt tay vào làm việc.

Để giữ vệ sinh trong khu vực làm việc hiệu quả, hãy tập cho mình thói quen thu gọn rác thải sau khi sử dụng và lập tức loại bỏ chúng. Đồng thời, hãy lên lịch dọn dẹp định kỳ, đầu ngày từ 3-5 phút để thu vén và chỉnh đốn lại không gian cá nhân, tránh để xảy ra tình trạng lộn xộn trước khi làm việc.

Bước 4: Seiketsu - Săn sóc

Bước săn sóc được hiểu là việc duy trì định kỳ và chuẩn hóa 3 bước đầu tiên của phương pháp 5S theo hệ thống. Để đảm bảo phương pháp 5S được vận hành có hiệu quả, doanh nghiệp cần thiết lập những quy chuẩn nêu rõ phạm vi, trách nhiệm của mỗi cá nhân, cách thức và tần suất triển khai 5S tại từng vị trí.

Việc miễn cưỡng tiếp nhận trách nhiệm có thể để lại những hệ quả xấu, vậy nên 5S chỉ thực sự được coi là thành công khi ý thức tuân thủ của nhân viên được rèn giũa và phát triển quá bước 4.

Bước 5: Shitake - Sẵn sàng

Đây là yếu tố cốt lõi của hệ thống 5S, nó là bước cuối cùng nhưng sẽ không bao giờ kết thúc. Bởi hiểu theo một cách nào đó Shitsuke chính là động lực để duy trì sự vận hành ổn định của hệ thống 5S. Đây cũng là bước thể hiện rõ nhất tinh thần kỷ luật cá nhân của người Nhật.

Ở bước này, các nhà quản lý sẽ giúp nhân viên của mình hiểu rõ giá trị của những nguyên tắc 5S thông qua những buổi trao đổi dành riêng cho chủ đề này. Qua trao đổi, mỗi nhân viên có thể tìm thấy cho mình động lực để tự thúc đẩy bản thân duy trì sự cố gắng tuân thủ và giữ gìn trật tự nơi làm việc một cách liên tục. Từ đó, tạo ra cho mình một phong cách làm việc có nề nếp và tính trách nhiệm./.

HIỆU TRƯỞNG



Bùi Thị Ngọc Huệ