

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2012

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (I) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

**ΜΑΘΗΜΑ** : ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΟΜΜΩΤΙΚΗΣ (266)

Λύσεις

**ΜΕΡΟΣ Α΄:**

1. Τι εννοούμε με τους πιο κάτω όρους;

(α) Ελαστικότητα της τρίχας

**Απάντηση:**

Είναι η ικανότητα της τρίχας να τεντώνει και να επιστρέφει στην αρχική της θέση χωρίς να σπάζει.

(β) Πορότητα της τρίχας

**Απάντηση:**

Είναι η ικανότητα των μαλλιών να απορροφούν υγρασία

2. Να αναφέρετε :  
(α) Τα τρία (3) στάδια ανάπτυξης της τρίχας.

**Απάντηση:**

(1) Αναγενές (2) Καταγενές (3) Τελογενές

(β) Πόσο διαρκεί το κάθε στάδιο.

**Απάντηση:**

(1) Αναγενές 1-7 χρόνια

(2) Καταγενές 2-3 εβδομάδες

(3) Τελογενές 3-4 μήνες

3. Να ονομάσετε:

(α) Τη χρωστική ουσία που δίνει χρώμα στα μαλλιά και το μέρος της τρίχας στο οποίο βρίσκεται.

**Απάντηση:**

Μελανίνη /Φαιομελανίνη – Φλοιός

(β) Την πρωτεΐνη από την οποία αποτελείται η τρίχα.

**Απάντηση:**

Κερατίνη

4. Να αναφέρετε:

(α) δύο (2) λειτουργίες του σμήγματος.

**Απάντηση:**

1. Διατηρεί το δέρμα και τα μαλλιά ελαστικά.

2. Βοηθά το δέρμα και τα μαλλιά να διατηρήσουν τη φυσική τους  
Λάμψη.

3. Τα προστατεύει από εξωτερικούς παράγοντες.

4. Δεν τα αφήνει να αφυδατωθούν.

(β) δύο (2) παράγοντες που επηρεάζουν την υπερπαραγωγή σμήγματος.

**Απάντηση:**

1. Γενετικά προκαθορισμένο μέγεθος των σμηγματογόνων αδένων  
(κληρονομικότητα)

2. Διατροφή

3. Κυκλοφορία του αίματος
4. Συναισθηματικές διαταραχές
5. Ανδρικές ορμόνες

5. Να αναφέρετε ποιες από τις παρακάτω ασθένειες των μαλλιών και του δέρματος της κεφαλής είναι μεταδοτικές και ποιες μη μεταδοτικές.

**Απάντηση:**

- |                              |               |
|------------------------------|---------------|
| 1. Ψείρες (φθειρίαση)        | μεταδοτική    |
| 2. Πιτυρίδα                  | μη μεταδοτική |
| 3. Λιπαρότητα                | μη μεταδοτική |
| 4. Ψώρα                      | μεταδοτική    |
| 5. Τριχοφυτίαση (τριχοφάγος) | μεταδοτική    |
| 6. Αλωπεκία                  | μη μεταδοτική |
| 7. Ψαλίδα                    | μη μεταδοτική |
| 8. Δερματίτιδα               | μη μεταδοτική |

6. Να αναφέρετε τέσσερις (4) δομές που έχουν σχέση με τη ρίζα της τρίχας στο κυρίως δέρμα (χόριο)

**Απάντηση:**

1. Ρίζα της τρίχας
2. Θύλακιο (θύλακας τρίχας)
3. Σμηγματογόνοι αδένες
4. Ιδρωτοποιοί αδένες
5. Ορθωτήρα μυς
6. Αιμοφόρα Αγγεία
7. Αισθητήρια Νεύρα

7. Να αναφέρετε τέσσερις (4) στιβάδες της επιδερμίδας.

**Απάντηση:**

1. Κερατίνη στιβάδα
2. Διαφανής στιβάδα
3. Κοκκώδης στιβάδα
4. Ακανθωτή στιβάδα
5. Βασική στιβάδα

8. Να αναφέρετε:

(α) δύο (2) μορφές απώλειας μαλλιών (αλωπεκίας).

**Απάντηση :**

1. Γυροειδής
2. Ανδρικού τύπου

3. Συμπτωματική
4. Γυναικείου τύπου
5. Ουλωτική

(β) δύο (2) αιτίες που τις προκαλούν.

**Απάντηση :**

1. σοκ, στρες - ανοσολογική
2. γενετικό, κληρονομικό, ορμονικό
3. ορμονικές διαταραχές, μολυσματικές ασθένειες, λήψη φαρμάκων, δηλητηριάσεις, ψυχικές παθήσεις
4. Λήψη αντισυλληπτικών, ορμονικές διαταραχές (εγκυμοσύνη)
5. Από καταστροφή δέρματος (κόψιμο, κάψιμο)

9. Να αναφέρετε τα τέσσερα (4) είδη προφίλ προσώπου.

**Απάντηση :**

1. Ίσιο
2. Κοίλο – εξέχον πηγούνι
3. Κυρτό – μέτωπο και πηγούνι προς τα μέσα, εξέχουσα μύτη
4. Χαμηλό μέτωπο, εξέχον πηγούνι

10. Να ονομάσετε οκτώ (8) σημεία που πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στο βιογραφικό σημείωμα

**Απάντηση:**

1. Προσωπικά στοιχεία
2. Θέση
3. Σπουδές
4. Επαγγελματική πείρα
5. Σεμινάρια
6. Ενδιαφέροντα
7. Άλλες γνώσεις
8. Οικογενειακή κατάσταση

11. Να επεξηγήσετε τους πιο κάτω όρους:

(α) Συνολικά έσοδα μιας επιχείρησης κομμωτηρίου.

**Απάντηση:**

Τιμή αγαθού Χ Αριθμό πωληθέντων αγαθών

β) Καθαρό κέρδος μιας επιχείρησης κομμωτηρίου.

### **Απάντηση :**

Συνολικά Έσοδα - Έξοδα

12. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κανόνες ηθικής που πρέπει να εφαρμόζονται στο χώρο εργασίας ενός κομμωτηρίου.

### **Απάντηση :**

1. Να είμαστε ευγενικοί και να παρέχουμε φιλική εξυπηρέτηση.
2. Να αντιμετωπίζουμε όλους τους πελάτες με τους ίδιους όρους.
3. Να δείχνουμε ενδιαφέρον σε όλους τους πελάτες.
4. Να δείχνουμε σεβασμό για τα αισθήματα και τα πιστεύω των άλλων
5. Να κρατούμε το λόγο μας.
6. Να εκπληρώνουμε τις υποχρεώσεις μας με υπευθυνότητα.
7. Να διακατεχόμαστε από αισθήματα σεβασμού και εμπιστοσύνης προς τον εργοδότη και τους συναδέλφους μας.
8. Να εφαρμόζουμε όλους τους νόμους και κανονισμούς.
9. Να εξασκούμε το επάγγελμά μας με τιμιότητα και ειλικρίνεια (εχεμύθεια)
10. Να εφαρμόζουμε όλους τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας για τη δική μας προστασία, αλλά και των πελατών μας
11. Να μην πουλούμε στους πελάτες μας υπηρεσίες ή προϊόντα που δεν χρειάζονται.

### **ΜΕΡΟΣ Β΄:**

13. Να αναφέρετε :

(α) Οκτώ (8) καθήκοντα του/της υπαλλήλου υποδοχής κομμωτηρίου.

### **Απάντηση**

1. Κλείνει ραντεβού – χειρισμός βιβλίων ραντεβού
2. Διεκπεραιώνει τις χρηματικές συναλλαγές
3. Απαντά τηλέφωνα
4. Υποδέχεται πελάτες
5. Γνώση προϊόντων λιανικής πώλησης – πώληση
6. Γνώση υπηρεσιών (διάρκεια – τιμή)
7. Παραλαβή προϊόντων
8. Έλεγχος αποθεμάτων
9. Κάνει καταθέσεις στην τράπεζα

(β) Τέσσερα (4) σημαντικά προσόντα που πρέπει να έχει ο/η υπάλληλος υποδοχής κομμωτηρίου.

### **Απάντηση**

1. Ευγενικός/κή
2. Ευπρεπώς ντυμένος/νη
3. Σωστό παρουσιαστικό (μαλλιά, makeur)
4. Χαμογελαστός/στή
5. Πρόθυμος/μη
6. Σωστή έκφραση – σωστό λεξιλόγιο
7. Σωστός τόνος ομιλίας
8. Εξυπηρετικός/κή
9. Υπομονετικός/κή
10. Να εμπνέει εμπιστοσύνη

14. (α) Τι εννοούμε με τον όρο σταθερό κόστος και τι μεταβλητό κόστος;

**Απάντηση**

**Σταθερό κόστος:** Είναι το κόστος παραγωγής ενός αγαθού που δεν εξαρτάται από τον όγκο παραγωγής της επιχείρησης υφίσταται δηλαδή ακόμα και αν η επιχείρηση δεν λειτουργεί καθόλου.

**Μεταβλητό κόστος:** Είναι το κόστος παραγωγής ενός αγαθού που μεταβάλλεται σε σχέση με τον όγκο παραγωγής.

(β) Δώστε δύο (2) παραδείγματα σταθερού κόστους και δύο (2) παραδείγματα μεταβλητού κόστους.

**Απάντηση**

**Παραδείγματα** σταθερού κόστους:

- α) Ενοίκια,
- β) Κοινόχρηστα,
- γ) Δημοτικά τέλη,
- δ) Επαγγελματική ασφάλιση.

**Παραδείγματα** μεταβλητού κόστους:

- α) Αγορές πρώτων υλών,
- β) Δαπάνες προσωπικού (μισθοί, εργοδοτικές εισφορές),
- γ) Διαφήμιση,
- δ) Λογαριασμοί ηλεκτρικού ρεύματος

15. Να αναφέρετε οκτώ (8) στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά το σχεδιασμό και τη λειτουργία ενός κομμωτηρίου, για να επιτύχετε τη μέγιστη απόδοσή του:

**Απάντηση:** Οκτώ (8) από τα πιο κάτω:

1. Ροή της προσφερόμενης υπηρεσίας προς και από την περιοχή υποδοχής.

2. Αρκετή άνεση χώρου.
3. Κατανομή χώρου για τον εξοπλισμό.
4. Χρωματισμός που είναι άνετος και κολακευτικός.
5. Έπιπλα και εξοπλισμός επιλεγμένα με βάση την αποδοτικότητα, τη μακροζωία και την εμφάνιση.
6. Καλός αερισμός/εξαερισμός
7. Καλός κλιματισμός και θέρμανση.
8. Επαρκής φωτισμός.
9. Καλή υδραυλική εγκατάσταση.
10. Επαρκής αποθηκευτικός χώρος.
11. Ειδικός αποθηκευτικός χώρος για αναλώσιμα χημικά υλικά.
12. Ειδικός χώρος προσωπικού.

16. (α) Να καταγράψετε τέσσερις (4) προτάσεις διαπραγμάτευσης για αντιμετώπιση τηλεφωνικών παραπόνων πελατών σε ένα κομμωτήριο.

**Απάντηση:** Τέσσερις (4) από τις πιο κάτω:

1. Προσπαθείτε να ελέγχετε τον εαυτό σας
2. Ο τόνος της φωνής πρέπει να δείχνει συμπάθεια και ενθάρρυνση
3. Να είστε εξυπηρετικοί
4. Ο τρόπος ομιλίας πρέπει να κάνει τον συνομιλητή να πιστέψει ότι ενδιαφέρεστε για τις διαμαρτυρίες του.
5. Μην διακόπτετε τον συνομιλητή. Ακούστε όλο το πρόβλημα
6. Εξηγήστε στον πελάτη ότι λυπάστε για ότι έγινε.
7. Εξηγήστε την αιτία για τη δυσκολία της κατάστασης.
8. Συμπονέστε τον πελάτη
9. Εκφράστε τις ευχαριστίες σας, που ο πελάτης σας γνωστοποίησε το γεγονός
10. Ζητάτε από τον πελάτη ένα τρόπο να διορθωθεί η κατάσταση
11. Καλέστε να περάσει από το σαλόνι για περαιτέρω διαπραγμάτευση.

(β) Είστε κομμωτής/τρια και προωθείτε υπηρεσίες και προϊόντα κομμωτηρίου σε πελάτες.

Να αναφέρετε δύο (2) τύπους πελατών που θα συναντήσετε στον εργασιακό σας χώρο και από έναν τρόπο αντιμετώπισης για τον κάθε τύπο πελατών.

**Απάντηση:** Δύο από τους πιο κάτω :

1. Δειλός
2. Ομιλητικός
3. Νευρικός , ευερέθιστος
4. Εξεταστικός , πολύ προσεκτικός
5. Τό άτομο που τα γνωρίζει όλα

6. Έφηβος

7. Ωριμος

Τρόποι αντιμετώπισης: Ένα από τους πιο κάτω :

**1. Δειλός :**

- Να κάνετε την/τον πελάτισσα/πελάτη να αισθάνεται άνετα
- Να καθοδηγήσετε τη συζήτηση
- Μην εντείνετε τη συζήτηση
- Να είστε ευχάριστος

**2. Ομιλητικός:**

- Να ακούτε υπομονετικά
- Να είστε καλός ακροατής
- Με τακτ να διακόπτετε τη συζήτηση

**3. Νευρικός, ευερέθιστος:**

- Δε θέλει πολλή συζήτηση
- Θέλει απλό και γρήγορο πωλητή
- Αρχίστε και τελειώστε όσο πιο γρήγορα μπορείτε

**4. Εξεταστικός ,πολύ προσεκτικός**

- Πρέπει να του τα εξηγήσετε όλα λεπτομερώς
- Να δείξετε γεγονότα, οδηγίες, συστατικά και μάρκες του προϊόντος
- Να ζητάτε τη γνώμη του
- Να δείξετε με παραδείγματα

**5. Τό άτομο που τα γνωρίζει όλα**

- Να προτείνετε με τρόπο ερωτήσεις
- Να μην συζητάτε
- Να κάνετε φιλοφρονήσεις

**6. Έφηβος**

- Να δώσετε ειδικές συμβουλές για περιποίηση των μαλλιών.
- Να δώσετε πληροφορίες για την τελευταία μόδα.

**7. Ωριμος**

- Να είστε περιποιητικός.
- Να προτείνεται προϊόντα που θα τον/την δείχνουν νεότερο/η.
- Να προτείνετε προϊόντα που να τον/την κολακεύουν.



## ΜΕΡΟΣ Γ΄:

17. (α) Να αναφέρετε πέντε (5) αρχές πώλησης που θα σας βοηθήσουν να γίνετε καλός πωλητής.

### Απάντηση:

1. Να γνωρίζουμε καλά τα προϊόντα (συστατικά, τρόπο χρήσης, ενέργειες)
2. Να έχουμε αυτοπεποίθηση
3. Να έχουμε ως γνώμονα τη διατήρηση της υγείας και ομορφιάς της πελάτισσας και των μαλλιών της
4. Να προκαλείται στους πελάτες ενδιαφέρον και επιθυμία που θα οδηγήσουν στην πώληση
5. Να μην κακολογούμε τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα μας.
6. Να μην υποτιμούμε τον πελάτη και την εξυπνάδα του.
7. Να διαπραγματευόμαστε με τον πελάτη με ηρεμία και φιλικό τρόπο
8. Να μην γινόμαστε πειστικοί.
9. Να επιλέγουμε την κατάλληλη ψυχολογική στιγμή του πελάτη.
10. Αν είναι δυνατόν να επιδείξουμε τον τρόπο χρήσης του συγκεκριμένου προϊόντος.

- (β) Να καταγράψετε δέκα (10) τρόπους διαφήμισης ενός κομμωτηρίου.

### Απάντηση: Δέκα (10) από τους πιο κάτω:

1. Εξωτερική φωτεινή επιγραφή.
2. Διακοσμημένη βιτρίνα.
3. Άριστη εσωτερική διακόσμηση του χώρου.
4. Έκδοση διαφημιστικών φυλλαδίων , αφισών.
5. Εγκαίνια του κομμωτηρίου.
6. Καταχώρηση διαφημίσεων στο διαδίκτυο.
7. Επαγγελματικές κάρτες.
8. Διαφήμιση σε γυναικεία ή ανδρικά περιοδικά.
9. Το αποτέλεσμα της δουλειάς μας, που είναι η καλύτερη διαφήμιση.
10. Η φήμη μας που διαδίδεται από στόμα σε στόμα.
11. Αγγελίες σε εφημερίδες ( τοπική ).
12. Ταχυδρομικό μήνυμα.
13. Επιδείξεις και σόου χτενίσματος.
14. Διαφήμιση μέσω επιμορφωτικών σεμιναρίων.

18. (α) Να αναπτύξετε πέντε (5) λόγους για τους οποίους χρειάζεται να τηρούμε βιβλίο ραντεβού πελατών σε ένα κομμωτήριο.

### Απάντηση : Πέντε (5) από τούς πιο κάτω

1. Βοηθά να γνωρίζουμε πόσους πελάτες θα εξυπηρετήσουμε κατά τη διάρκεια της ημέρας.
2. Ποιοι πελάτες έχουν εξυπηρετηθεί
3. Να αντιμετωπίζουμε ευκολότερα τυχόν λάθη (π.χ. διπλό ραντεβού την ίδια ώρα).

4. Να γνωρίζουμε πόσος χρόνος απαιτείται για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.
5. Να ενημερώνουμε έγκαιρα πελάτες για τυχόν καθυστέρηση ή προβλήματα που προέκυψαν.
6. Να διευθετούμε προσωπικές μας εργασίες.
7. Να μπορούμε να κάνουμε δεύτερο οικονομικό έλεγχο.
8. Το βιβλίο ραντεβού αντανakλά ακριβώς στο τι συμβαίνει μέσα στο κομμωτήριο ανά πάσα στιγμή.
9. Να γίνει ορθή οργάνωση χρόνου σε σχέση με τις εργασίες των υπαλλήλων ημερησίως.

(β) Να δώσετε πέντε (5) λόγους για τούς οποίους θεωρείται σημαντική η εγγραφή αγορών και απογραφή αποθεμάτων σε ένα κομμωτήριο.

**Απάντηση:**

1. Να αποφύγουμε την αποθήκευση περισσότερων υλικών από αυτά που απαιτούνται.
2. Να προλάβουμε την εξάντληση απαιτούμενων υλικών.
3. Να γνωρίζουμε ποια προϊόντα πωλούνται πιο γρήγορα
4. Σε ποια χρονική περίοδο πωλούνται ευκολότερα κάποια προϊόντα.
5. Να μπορούμε να πετύχουμε μεγαλύτερες προσφορές από εμπόρους.
6. Να μπορούμε να αποφύγουμε τυχόν κλοπές από το προσωπικό.
7. Βοηθά στην εκτίμηση της αξίας της επιχείρησης.

**ΤΕΛΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ**