

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2013

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (Ι) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

Μάθημα : Τεχνολογία Κομμωτικής (266)
Ημερομηνία : Πέμπτη, 24 Μαΐου 2013
Ωρα εξέτασης : 11:00 – 13:30

Λύσεις

ΜΕΡΟΣ Α΄

1. Να αναφέρετε τη διαδικασία καθαρισμού, αποστείρωσης και συντήρησης των πιο κάτω εργαλείων κομμωτικής:

(α) Χτένες – Βούρτσες

Απάντηση:

- Καθαρίζεται από τις τρίχες.
- Πλένεται με ζεστό νερό και σαπούνι.
- Αποστειρώνεται σε υγρό απολυμαντήρα η σε απολυμασμένο ντουλάπι με ατμό.
- Συντηρούνται σε συσκευές απολύμανσης υπεριώδους ακτινοβολίας μέχρι την επομένη χρήση η κλείνονται σε νάιλον αεροστεγώς.

(β) Ψαλίδια

Απάντηση:

- Καθαρίζονται από τις τρίχες.
- Αποστειρώνονται με βαμβάκι εμβαπτισμένο σε διάλυμα αλκοόλης.

- Συντηρούνται σε συσκευές απολύμανσης υπεριώδους ακτινοβολίας μέχρι την επομένη χρήση.

(γ) Μηχανή κουρέματος

Απάντηση:

- Βγάζουμε την μηχανή από την πρίζα.
- Καθαρίζονται από τις τρίχες με ειδικό βουρτσάκι.
- Αποστειρώνονται με πανί βρεγμένο με διάλυμα αλκοόλης.
- Συντηρούνται με συχνό λάδωμα των λεπίδων.

2. (α) Να δώσετε τον ορισμό της αλωπεκίας.

Απάντηση:

Αλωπεκία είναι κάθε πτώση τριχών ανεξάρτητα από την αιτία που την προκαλεί, τη χρονική διάρκεια, το σημείο του σώματος που εμφανίζεται και ποια μορφή έχει.

(β) Πιο κάτω δίνονται δύο τύποι αλωπεκίας. Να αναφέρετε δύο (2) λόγους που προκαλούν τον κάθε τύπο.

- Γυροειδής αλωπεκία

Απάντηση:

- Κληρονομικοί
- Ανοσολογικοί (βρογχικό άσμα)
- Μεταβολές και διαταραχές ορμονών.
- Ψυχολογικοί παράγοντες – σοκ, στρες

- Διάχυτη αλωπεκία

Απάντηση:

- Τριβή
- Αποτρίχωση
- Τριχοτιλλομανία
- Χημειοθεραπείες
- Ψυχικές παθήσεις

- Λήψη φαρμάκων,
 - Υπο / υπερθυρεοειδισμός
 - Μη ισορροπημένη διατροφή.
3. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κανόνες που πρέπει να τηρούνται για την προσωπική υγιεινή.

Απάντηση:

- Καθημερινό μπάνιο.
 - Χρήση σπρέι κατά της κακοσμίας.
 - Καθαρά άνετα και κομψά ρούχα.
 - Καθαριότητα στοματικής κοιλότητας.
 - Καθαρά καλοχτενισμένα μαλλιά.
 - Καθαρά και περιποιημένα νύχια.
 - Άνετα και κομψά παπούτσια.
4. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κανονισμούς πρώτων βοηθειών που τηρούνται στο κομμωτήριο.

Απάντηση:

- Το κομμωτήριο πρέπει να διαθέτει κουτί πρώτων βοηθειών σε χώρο με εύκολη πρόσβαση.
 - Το προσωπικό πρέπει να είναι εκπαιδευμένο για παροχή πρώτων βοηθειών.
 - Όλα τα χρησιμοποιημένα αναλώσιμα από το κουτί πρώτων βοηθειών πρέπει να αναπληρώνονται αμέσως.
 - Να γίνεται συχνός έλεγχος του κουτιού των πρώτων βοηθειών για την ημερομηνία λήξης.
 - Να γίνεται συχνός έλεγχος του κουτιού των πρώτων βοηθειών για τυχόν ελλείψεις.
5. Να αναφέρετε τέσσερις (4) σημαντικούς ρόλους του διευθυντή κομμωτηρίου.

Απάντηση:

- Συντονίζει.
- Ελέγχει.
- Οργανώνει.
- Χειρίζεται τους προϋπολογισμούς.

- Επικοινωνεί.
- Δίνει κίνητρα.
- Ενθαρρύνει.
- Διενεργεί προσλήψεις προσωπικού.
- Αγοράζει και διατηρεί εξοπλισμό και αναλώσιμα υλικά.
- Επιλύει προβλήματα

6. Να εξηγήσετε τους πιο κάτω όρους που αφορούν την οικονομική διαχείριση μιας επιχείρησης Κομμωτηρίου :

(α) Συνολικά έσοδα.

Απάντηση:

Τιμή αγαθού Χ Αριθμό πωληθέντων αγαθών.

Συνολικές εισπράξεις από πωλήσεις αγαθών και υπηρεσιών.

(β) Καθαρό κέρδος.

Απάντηση:

Καθαρό κέρδος = σύνολο εσόδων – έξοδα

(γ) Σταθερό κόστος.

Απάντηση:

Σταθερό κόστος: Είναι το κόστος παραγωγής ενός αγαθού που δεν εξαρτάται από τον όγκο παραγωγής της επιχείρησης και το οποίο υφίσταται έστω και εάν η επιχείρηση δεν λειτουργεί καθόλου.

(δ) Μεταβλητό κόστος.

Απάντηση:

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

7. Να αναφέρετε οκτώ (8) καθήκοντα που εκτελεί η υπάλληλος υποδοχής κομμωτηρίου.

Απάντηση:

1. Διευθετεί ραντεβού – χειρισμός βιβλίων ραντεβού
2. Διεκπεραιώνει τις χρηματικές συναλλαγές
3. Απαντά τηλέφωνα

4. Υποδέχεται πελάτες.
5. Γνωρίζει και προωθεί την πώληση προϊόντων.
6. Γνωρίζει και επεξηγεί τις υπηρεσίες που προσφέρει το κομμωτήριο.
7. Παραλαμβάνει προϊόντων και αναλώσιμα.
8. Ελέγχει τα αποθέματα.

8. Να αναφέρετε οκτώ (8) τρόπους διαφήμισης ενός κομμωτηρίου.

Απάντηση:

1. Εξωτερική φωτεινή επιγραφή.
2. Διακοσμημένη βιτρίνα.
3. Ελκυστική 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. Αγγελίες σε εφημερίδες (τοπική).
10. Δημιουργία ιστοσελίδας .
11. Επιδείξεις και σόου χτενίσματος.
12. Διαφήμιση μέσω επιμορφωτικών σεμιναρίων.

9. Να αναπτύξετε τέσσερις (4) λόγους για τους οποίους χρειάζεται να τηρούμε βιβλίο ραντεβού πελατών σε ένα κομμωτήριο.

Απάντηση :

1. Γνωρίζει τον ακριβή αριθμό πελατών που θα εξυπηρετήσουμε τη συγκεκριμένη μέρα
2. Ποιοι πελάτες έχουν εξυπηρετηθεί
3. Αντιμετωπίζουμε ευκολότερα τυχόν λάθη (π.χ. διπλό ραντεβού την ίδια ώρα).
4. Γνωρίζουμε πόσος χρόνος απαιτείται για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

5. Ενημερώνουμε έγκαιρα πελάτες για τυχόν καθυστέρηση ή προβλήματα που προέκυψαν.
6. Διευθετούμε προσωπικές μας εργασίες.
7. Μπορούμε να κάνουμε δεύτερο οικονομικό έλεγχο.
8. Αντικατοπτρίζει την ακριβή εικόνα εκτέλεσης εργασιών στο κομμωτήριο.
9. Να γίνει ορθή οργάνωση χρόνου σε σχέση με τις εργασίες των υπαλλήλων ημερησίως.

10. Να ονομάσετε:

(α) Τα τρία στάδια ανάπτυξης της τρίχας.

Απάντηση :

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

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

Απάντηση :

Κερατίνη

11. Να κατονομάσετε οκτώ (8) στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη στο σχεδιασμό ενός κομμωτηρίου, ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη απόδοση στη λειτουργία του.

Απάντηση:

1. Ροή της προσφερόμενης υπηρεσίας προς και από την περιοχή υποδοχής.
2. Αρκετή άνεση χώρου.
3. Κατανομή χώρου για τον εξοπλισμό.
4. άνετο και ελκυστικό περιβάλλον μέσα από απαλούς χρωματισμούς .
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.

12. 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 (λιπαρότητα).

Απάντηση:

1. Γενετικά προκαθορισμένο μέγεθος των σμηγματογόνων αδένων (κληρονομικότητα)
1. Διατροφή
2. Κυκλοφορία του αίματος
3. Συναισθηματικές διαταραχές
4. Ανδρικές ορμόνες

ΜΕΡΟΣ Β΄

13. (α) Να αναφέρετε τέσσερις (4) αρχές πώλησης που πρέπει να εφαρμόζονται σε ένα κομμωτήριο, οι οποίες θα βοηθήσουν να γίνετε πιο αποτελεσματικοί πωλητές.

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 προκαλείτε 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 πιεστικοί.
9. Να επιλέγουμε την κατάλληλη ψυχολογική στιγμή του πελάτη.
10. Αν είναι δυνατόν να επιδείξουμε τον τρόπο χρήσης του συγκεκριμένου προϊόντος.

(β) Είστε κομμωτής και προωθείτε προϊόντα και υπηρεσίες κομμωτηρίου. Να αναφέρετε ένα (1) τρόπο αντιμετώπισης για τους ακόλουθους τύπους πελατών:

(1) Ομιλητικός

Απάντηση:

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

(2) Νευρικός – Ευερέθιστος

Απάντηση:

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

(3) Εξεταστικός - Πολύ προσεκτικός

Απάντηση:

- 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

(4) Ωριμος

Απάντηση:

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

14. Θυμωμένος πελάτης τηλεφώνά στο κομμωτήριο για να εκφράσει το παράπονο του. Να αναφέρετε οκτώ (8) προτάσεις διαπραγμάτευσης για την αντιμετώπιση τηλεφωνικών παραπόνων.

Απάντηση:

1. Προσπαθείτε να ελέγχετε τον εαυτό σας
 2. Ο τόνος της φωνής πρέπει να δείχνει συμπάθεια κα 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.
15. (α) Να εξηγήσετε τι είναι το βιογραφικό σημείωμα (CV);

Απάντηση:

Είναι ο γραπτός λόγος όπου παρέχει πληροφορίες για το υπόβαθρο των υποψηφίων και διευκολύνει την αξιολόγηση του.

- (β) Να αναφέρετε πέντε(5) σημεία που πρέπει να περιλαμβάνει ένα βιογραφικό σημείωμα (Να μην γίνει αναφορά σε προσωπικά στοιχεία).

Απάντηση:

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

8. Οικογενειακή κατάσταση

(γ) Σε ποιες περιπτώσεις το συντάσσουμε;

Απάντηση:

- Όταν κάνουμε αίτηση για εργοδότηση.
- Όταν υπάρχει πρόταση συνεργασίας.
- Για αξιολόγηση αλλαγής, αναβάθμισης θέσης.
- Για αξιολόγηση προσόντων για περαιτέρω εκπαίδευση.

16. (α) Να δώσετε τον ορισμό της αλλεργικής δερματίτιδας (contact dermatitis);

Απάντηση:

Η Αλλεργική δερματίτιδα είναι φλεγμονώδης πάθηση του δέρματος η οποία οφείλεται σε μια αντίδραση του συστήματος άμυνας του οργανισμού. Εκδηλώνεται μετά από επαφή του δέρματος με ουσίες του περιβάλλοντος που ονομάζονται αντιγόνα – αλλεργιογόνα. Συνήθως εκδηλώνεται σε άτομα με σχετική προδιάθεση.

(β) Να αναφέρετε τέσσερα (4) προϊόντα με αντιγόνα-αλλεργιογόνα που συναντούμε στο κομμωτήριο και δυνατόν να προκαλέσουν αλλεργική δερματίτιδα.

Απάντηση:

- Προϊόντα καθαρισμού των χεριών, εργαλείων και σκευών.
- Βαφές και προϊόντα αποχρωματισμού μαλλιών.
- Σαμπουάν μαλλιών.
- Προϊόντα χτενίσματος.
- Προϊόντα της περμανάντ.

(γ) Να αναφέρετε δύο (2) τρόπους προφύλαξης από την αλλεργική δερματίτιδα.

Απάντηση:

- Χρήση γαντιών
- Πλύσιμο χεριών και καλό στέγνωμα.
- Χρήση προστατευτικής κρέμας χεριών.
- Αποφυγή στη χρήση δακτυλιδιών

ΜΕΡΟΣ Γ΄

17. (α) Να αναφέρετε δύο (2) πιθανές συνέπειες από τη λανθασμένη χρήση εξοπλισμού κατάσβεσης φωτιάς στο κομμωτήριο.

Απάντηση:

- Η φωτιά θα εξαπλωθεί πιο εύκολα.
- Άτομα μπορεί να τραυματιστούν.
- Πιθανόν να προκληθεί ηλεκτροσόκ.
- Μεγαλύτερη ζημιά στο χώρο.

- (β) Να εξηγήσετε δύο (2) διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθηθούν για την εκκένωση κομμωτηρίου σε περίπτωση εκδήλωσης φωτιάς.

Απάντηση:

- Καλούμε αμέσως την πυροσβεστική.
- Να ακολουθήσουν την πινακίδα με ένδειξη έξοδος κινδύνου.
- Η έξοδος κινδύνου πρέπει να παραμένει ανοικτή και ελεύθερη από οποιοδήποτε εμπόδιο.
- Δεν πρέπει να υπάρξει πανικός.
- Πρέπει να γίνει χρήση σκάλας.
- Απαγορεύεται η χρήση ανελκυστήρα
- Σε περίπτωση που έχουμε στο χώρο άτομα με κινητικά προβλήματα, . πρέπει να συνοδεύονται.

- (γ) Με βάση τους κανόνες ασφάλειας και υγείας στο κομμωτήριο να αναφέρετε:

- (1) Δύο (2) κανόνες που αφορούν την ορθή χρήση του ηλεκτρισμού.

Απάντηση:

- Όλος ο ηλεκτρικός εξοπλισμός πρέπει μετά από κάθε χρήση να αποσυνδέεται.
- Ποτέ δεν πρέπει να αγγίζουμε ηλεκτρικό εξοπλισμό , πρίζες η ηλεκτρικούς διακόπτες με βρεγμένα χέρια.
- Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός μετά από κάθε χρήση πρέπει να αποθηκεύετε σε ασφαλές μέρος.
- Φθαρμένα σύρματα πρέπει να αντικαθίστώνται η να διορθώνονται αμέσως.

- Η ηλεκτρική εγκατάσταση και ο ηλεκτρικός εξοπλισμός του κομμωτηρίου, πρέπει να ελέγχονται από επαγγελματία ηλεκτρολόγο τουλάχιστο μία φορά τον χρόνο.

(2) Τέσσερις (4) κανόνες που αφορούν την ορθή χρήση και αποθήκευση χημικών ουσιών.

Απάντηση:

- Προϊόντα που βρίσκονται υπό πίεση όπως λάκες και αφροί πρέπει να αποθηκεύονται μακριά από ψηλές θερμοκρασίες.
- Όλα τα προϊόντα πρέπει να αποθηκεύονται μακριά από παιδιά.
- Απαγορεύετε να μυριζόμαστε τα χημικά προϊόντα.
- Κατά την χρήση χημικών προϊόντων πρέπει πάντοτε να ακολουθούμε τις οδηγίες των κατασκευαστών.
- Τα χημικά προϊόντα πρέπει να αναμιγνύονται σε καλά αεριζόμενο χώρο.
- Αποφύγετε την επαφή χημικών με τα μάτια και ευαίσθητο δέρμα.
- Το προσωπικό πρέπει κατά την διάρκεια χρήσης χημικών να φοράει προστατευτικά γάντια και προστατευτικές ποδιές.
- Κατά την χρήση χημικών προϊόντων πρέπει πάντοτε να προστατεύουμε το δέρμα και τα ρούχα της του/της πελάτη/ισσας.
- Ελέγχουμε πάντοτε τις ημερομηνίες λήξης των προϊόντων κομμωτικής.
- Πριν την χρήση χημικών προϊόντων στα μαλλιά, πρέπει να γίνονται όλοι οι απαραίτητοι έλεγχοι δέρματος κεφαλής και μαλλιών.

18. α) Να κατονομάσετε:

- τα τρία (3) στρώματα από τα οποία αποτελείται η τρίχα.

Απάντηση:

(1) Περιτρίχιο (2) Φλοιός (3) Προμήκης μυελός, μεδούλι

- το στρώμα της τρίχας όπου γίνονται οι χημικές διαδικασίες της βαφής και της περμανάντ.

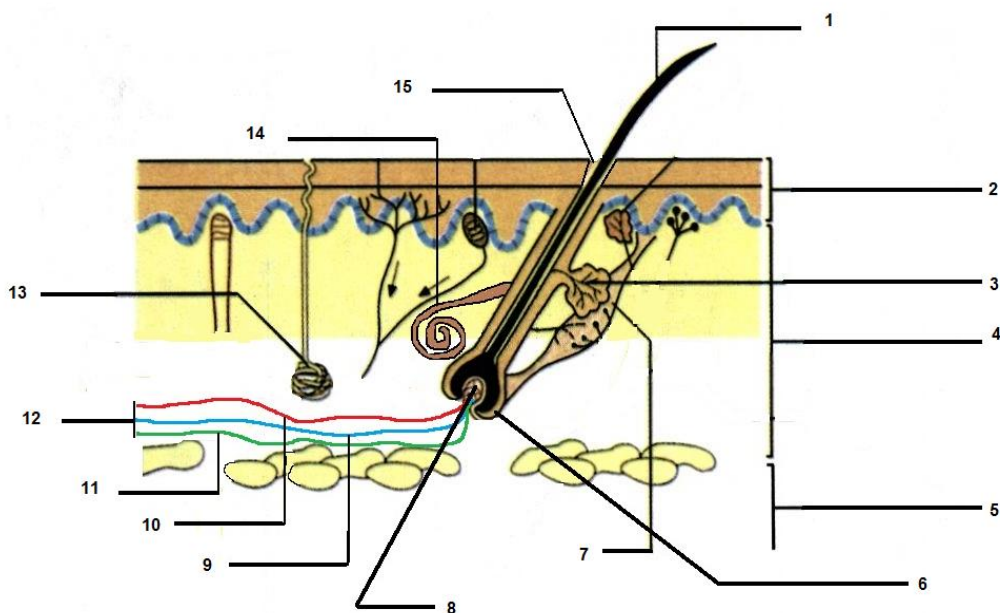
Απάντηση:

Φλοιός

(β) Στο σχήμα 1 παρουσιάζεται η δομή της τρίχας και του δέρματος. Να συμπληρώσετε έξι (6) από τα δεκαπέντε (15) στοιχεία που φαίνονται.

Απάντηση:

ΔΟΜΗ ΤΡΙΧΑΣ – ΔΕΡΜΑΤΟΣ



Σχήμα 1

1. Στέλεχος τρίχας.
2. Επιδερμίδα.
3. Σμηγματογόνος αδένας.
4. Χόριο, κυρίως δέρμα.
5. Υποδόριος, λιπώδης ιστός.
6. Βολβός τρίχας.
7. Ορθοτήρας μυς.
8. Θηλή, μήτρα τρίχας.
9. Φλέβα.
10. Αρτηρία.

11. Λέμφος.
12. Αιμοφόρα αγγεία.
13. Εκκρίνει ιδρωτοποιός αδένας.
14. Αποκρίνει ιδρωτοποιός αδένας.
15. Θύλακας τρίχας.

----- ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ -----