

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Α' ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ

20 22 - 20 23

Β' ΤΑΞΗΣ ΤΕΣΕΚ

ΣΕΙΡΑ Α'

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : Τετάρτη, 25 Ιανουαρίου 2023

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ : Τεχνολογία Κομμωτικής

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : kk202

ΛΥΣΕΙΣ

ΜΕΡΟΣ Α΄: Αποτελείται από δέκα (10) ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με τέσσερις (4) μονάδες. (Σύνολο μονάδων: 40)



1. Η κυρία Έλενα Ιωάννου στις 25/01/2023 επισκέφτηκε το κομμωτήριο <<Hair Now>> για βαφή και χτένισμα, που κόστιζαν πενήντα ευρώ (€50) και τα όποια είχε πληρώσει με την επιταγή που απεικονίζεται πιο κάτω.

Να συμπληρώσετε στην επιταγή που εξέδωσε η κυρία Έλενα, τέσσερα (4) στοιχεία από τα πιο κάτω ώστε, η επιταγή να είναι έγκυρη.

Προσοχή: Να μη γίνει αναφορά σε προσωπικά στοιχεία.

- Το Όνομα του εκδότη, πελάτη
- Την υπογραφή του εκδότη, πελάτη επιταγής
- Το όνομά του δικαιούχου, την επωνυμία κομμωτηρίου
- Την ημερομηνία
- Το χρηματικό ποσό να είναι γραμμένο ολογράφως και αριθμητικά

Απάντηση:

 BANK	3729
Πληρώστε σε διαταγή	Ημερομηνία: <u>25/01/2023</u>
Hair Now	
Πενήντα ευρώ μόνον	€ 50 -
Όνομα εκδότη	Υπογραφή 
Έλενα Ιωάννου	
№0000 23456000	№0 23

2. Να καταγράψετε τέσσερις (4) βασικούς κανόνες οι οποίοι μπορούν να βοηθήσουν στο σωστό προγραμματισμό των ραντεβού ενός κομμωτηρίου.

Απάντηση:

Τέσσερις (4) βασικούς κανόνες από τους πιο κάτω:

- Πρέπει να λαμβάνετε υπόψη ποια ημέρα και ποια ώρα επιθυμεί να έρθει η πελάτισσα.
- Όταν κλείνετε ένα ραντεβού, πρέπει να ρωτάτε τι θέλει να κάνει η πελάτισσα, από ποια κομμώτρια θα ήθελε να εξυπηρετηθεί και σε ποιο τηλέφωνο θα μπορούσατε να την καλέσετε σε περίπτωση που αλλάξει κάτι.

- Για τις τακτικές πελάτισσες που έρχονται κάθε εβδομάδα, μπορείτε να προγραμματίζετε εκ των προτέρων τα ραντεβού.
- Σε περίπτωση αναβολής ή ακύρωσης ενός ραντεβού, θα πρέπει να ενημερώνεται αμέσως η υπεύθυνη κομμώτρια και θα πρέπει να σημειώνεται η ακύρωση στο βιβλίο με τα ραντεβού.
- Πρέπει να έχει προκαθοριστεί ο απαιτούμενος χρόνος για την εκτέλεση κάθε εργασίας, π.χ. γυναικείο κούρεμα 30 λεπτά.
- Κατά τη διάρκεια της περιποίησης, μπορείτε να κανονίσετε το επόμενο ραντεβού με την πελάτισσα.
- Οι καταχωρίσεις στο βιβλίο με τα ραντεβού πρέπει να είναι ευανάγνωστες.

3. Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις, χρησιμοποιώντας λέξεις που σας δίνονται στην παρένθεση:

(ταυτοποίησης, μετρητά, πληρωμών, πλαστική, αξιόγραφο, πληρωμής, χρήματα, πληροφορίες).

Απάντηση:

- Η επιταγή χρησιμοποιείται ως μέσο **πληρωμών** αντί για **μετρητά**.
 - Πρόκειται για ένα **αξιόγραφο** που εμπεριέχει μια εντολή **πληρωμής** προς τράπεζα για καταβολή σε **χρήματα**.
 - Πιστωτική κάρτα είναι μια λεπτή **πλαστική** κάρτα, που περιέχει **πληροφορίες ταυτοποίησης**
4. Να γράψετε τέσσερις (4) υπηρεσίες που προσφέρονται στον χώρο ενός κομμωτηρίου.

Απάντηση:

Τέσσερις (4) υπηρεσίες από τις πιο κάτω:

- Κούρεμα
- Χτένισα
- Βάψιμο μαλλιών
- Περμανάντ
- Χημικό ίσιωμα
- Λούσιμο
- Θεραπείες μαλλιών
- Προσθετική μαλλιών

5. Να αναφέρετε τέσσερις (4) ενέργειες που πρέπει να κάνει ένας κομμωτής/μια κομμώτρια κατά την υποδοχή του πελάτη στο κομμωτήριο.

Απάντηση:

Τέσσερις (4) ενέργειες από τις πιο κάτω:

- Να υποδεχτεί την πελάτισσα και να την χαιρετήσει αμέσως
- Να έχει οπτική επαφή με την πελάτισσα ώστε να κερδίσει την προσοχή της
- Να δημιουργήσει θετικά συναισθήματα ως προς την πελάτισσα διατηρώντας μια φιλική στάση.
- Πρέπει να μην αφήσει την πελάτισσα να στέκεται όρθια στη ρεσεψιόν χωρίς να εξυπηρετείται από κανένα
- Να δημιουργήσει ένα ευχάριστο κλίμα ώστε να νιώσει άνετα η πελάτισσα (να της πάρει το παλτό, να της προτείνει να καθίσει, να της δώσει περιοδικά, να της προσφέρει καφέ η κάποιο άλλο ρόφημα)

6. Να αναφέρετε τέσσερις (4) μεθόδους πληρωμής που χρησιμοποιούν οι πελάτες για αγορά προϊόντων και υπηρεσιών κομμωτηρίου.

Απάντηση:

Τέσσερις (4) μεθόδους/τρόπους πληρωμής από τους πιο κάτω:

- Πληρωμή με μετρητά
- Πληρωμή με τραπεζική επιταγή
- Πληρωμή με κάρτα χρεωστική/πιστωτική
- Πληρωμή με δωροκάρτα
- Πληρωμή με δωροεπιταγή
- Πληρωμή με έμβασμα

7. Στον Πίνακα 1, στη Στήλη Α, σας δίνονται διάφοροι παράγοντες που καθορίζουν τη θετική και αρνητική στάση προς τον εαυτό μας.

Να υποδείξετε τους παράγοντες που καθορίζουν τη θετική στάση προς τον εαυτό μας σημειώνοντας (✓) στη Στήλη Β.

Απάντηση:

Πίνακας 1

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
Παράγοντες	Θετική Στάση

Ηρεμία	√
Απαισιοδοξία	
Αξιοπιστία	√
Αμφιβολία	
Δειλία	
Ανασφάλεια	
Σιγουριά	√
Ανυπομονησία	
Αισιοδοξία	√

8. Να κατονομάσετε τέσσερις (4) μεθόδους/τρόπους με τους οποίους ελέγχουμε τη γνησιότητα του πιο κάτω χαρτονομίσματος.

Απάντηση:

Τέσσερις μεθόδους/τρόπους από τους πιο κάτω:



- Με το χαρτί
- Με τη ανάγλυφη εκτύπωση
- Με το υδατογράφημα
- Με το ημιτελές σχέδιο
- Με τη ταινία ασφαλείας
- Με τον έλεγχο με την αφή, μπορείτε να ψηλαφήσετε την ανάγλυφη εκτύπωση
- Με οπτικός έλεγχο, μπορείτε να παρατηρήσετε το χαρτονόμισμα στο φως και να διακρίνετε το υδρογράφημα, την ταινία ασφαλείας και το ημιτελές σχέδιο
- Με ειδικό μαρκαδόρο
- Με ειδικό μηχάνημα

9. Η ομαλή διεξαγωγή όλων των υπηρεσιών στο κομμωτήριο, βασίζονται στη σωστή οργάνωση των ραντεβού.

Στον Πίνακα 2, να κυκλώσετε τέσσερις (4) σημαντικές πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνει το βιβλίο των ραντεβού.

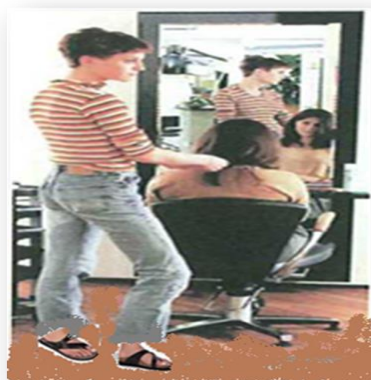
Απάντηση:

Πίνακας 2

Πληροφορίες	
	Διεύθυνση
2	Όνοματεπώνυμο
	Ημερομηνία γέννησης
4	Τηλέφωνο
	Ηλικία
6	Ημερομηνία και ώρα
	Φύλο
8	Είδος υπηρεσίας
	Ηλεκτρονική διεύθυνση



10. Πιο κάτω απεικονίζονται δύο (2) εικόνες για τη σωστή ενδυμασία της κομμώτριας στο κομμωτήριο. Να υποδείξετε τη σωστή εικόνα σημειώνοντας (✓).



Απάντηση:

Εικόνα: 1.....

Εικόνα: 2 ✓.....

(β) Να δικαιολογήσετε το λάθος που έχετε εντοπίσει στις πιο πάνω εικόνες.

Απάντηση:

Στην εικόνα 1 η πελάτισσα φορεί παντόφλα/σαγιονάρα με κίνδυνο:

- να πέσει στο πόδι της αιχμηρό αντικείμενο π.χ. ψαλίδι κουρέματος και να το τραυματίσει
- να εισχωρήσουν στο δέρμα ή στα νύχια των ποδιών της κομμώτριας κομμένες τρίχες και να της προκαλέσουν φλεγμονή
- Η κομμώτρια λόγω ορθοστασίας πρέπει να φορεί ορθοπεδικά υποδήματα.

ΜΕΡΟΣ Β΄: Αποτελείται από πέντε (5) ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με οκτώ (8) μονάδες. (Σύνολο μονάδων: 40)

11. Να συμπληρώσετε τα κενά στις πιο κάτω προτάσεις, χρησιμοποιώντας τις λέξεις που σας δίνονται στην παρένθεση:

(κοινό, εξελίσσονται, ομαδική, επιτυχία, ευθύνες, εργασίες, ικανότητες, δυνατότητες).

Απάντηση:

Η **ομαδική** εργασία σε ένα κομμωτήριο αποτελεί τη βάση για την **επιτυχία**. Ομαδική εργασία σημαίνει ότι όλοι οι εργαζόμενοι επιστρατεύουν όλες τις **ικανότητες** και **δυνατότητες** προκειμένου να συνεισφέρουν στην επιτυχία των στόχων της ομάδας.

Όλα τα μέλη της ομάδας μοιράζονται τις **εργασίες** και τις **ευθύνες** επιδιώκουν έναν **κοινό** στόχο και υποστηρίζουν ο ένας τον άλλο.

Οι εκπαιδευόμενοι συμβάλουν με τις ικανότητες τους, οι οποίες **εξελίσσονται** διαρκώς, στη συνολική **επιτυχία** της ομάδας.

12. Να αναφέρετε τέσσερις (4) βασικούς κανόνες που πρέπει να τηρούνται, κατά την απάντηση του τηλεφώνου στο κομμωτήριο.

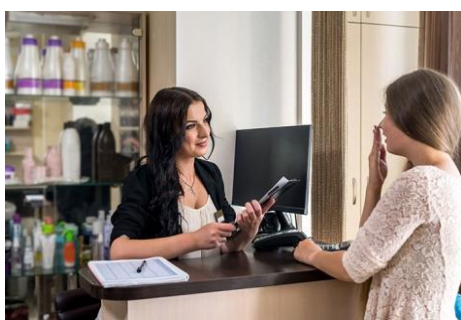


Απάντηση:

Τέσσερις (4) βασικούς κανόνες από τους πιο κάτω:

- Να είστε φιλικοί και να χαμογελάτε όσο μιλάτε στο τηλέφωνο.
- Να απαντάτε στο τηλέφωνο λέγοντας πρώτα το όνομα του κομμωτηρίου, μετά το δικό σας όνομα και στο τέλος έναν χαιρετισμό.
- Αν χρειάζεται, να ρωτάτε το όνομα του συνομιλητή. Στη συνέχεια, να απευθύνεστε στον συνομιλητή με το όνομά του.
- Ζητήστε να μάθετε τι θέλει ο πελάτης.
- Σημειώστε κατευθείαν τις σημαντικές πληροφορίες (π.χ. αν ο πελάτης θέλει να ακυρώσει ή να αναβάλει ένα ραντεβού).
- Ευχαριστήστε τον που τηλεφώνησε και προτείνετε του μια άλλη ημερομηνία για ραντεβού.
- Αν δεν μπορείτε να απαντήσετε αμέσως στις ερωτήσεις του πελάτη, προτείνετε να τον ξανακαλέσετε εσείς αργότερα.
- Μην ξεχάσετε σε αυτή την περίπτωση να ρωτήσετε και να σημειώσετε το τηλέφωνό του.
- Πριν κλείσετε, επαναλάβετε τις σημαντικότερες πληροφορίες ώστε να μην υπάρξει κάποια παρανόηση.
- Κλείστε τη συζήτηση με ένα φιλικό αποχαιρετισμό.
- Ευχαριστήστε τον πελάτη που τηλεφώνησε.

13. Να αναφέρετε τέσσερα (4) καθήκοντα του ταμιά ενός κομμωτηρίου.



Απάντηση:

Τέσσερα (4) καθήκοντα από τα πιο κάτω

- Διαχείριση συναλλαγών με πελάτες με χρήση ταμείων
- Σάρωση (σκανάρισμα) προϊόντων και διασφάλιση ότι η τιμή είναι σωστή
- Είσπραξη πληρωμών με μετρητά, επιταγές και πιστωτικές κάρτες

- Έκδοση αποδείξεων, επιστροφών χρημάτων, ρέστα ή κουπόνια
- Εξαργύρωση κουπονιών
- Πώληση προϊόντων και προώθηση καινούργιων
- Επίλυση παραπόνων πελατών, καθοδήγησή τους και παροχή σχετικών πληροφοριών
- Τραπεζικές συναλλαγές (καταθέσεις, πληρωμές λογαριασμών)
- Διαχείριση επιστροφών και ανταλλαγών αποθεμάτων/εμπορευμάτων
- Παραγγελίες και παραλαβές αποθεμάτων/εμπορευμάτων
- Έλεγχος αποθεμάτων στην αποθήκη (καταγραφή)

14. Να επιλέξετε το Σωστό για κάθε σωστή πρόταση και το Λάθος για κάθε λάθος πρόταση που σας δίνονται στον Πίνακα 3.

Απάντηση:

Πίνακας 3

(α)	Η ομαδική εργασία σε ένα κομμωτήριο αποτελεί τη βάση για την επιτυχία ώστε να αυξάνουν την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα.	Σωστό	Λάθος
(β)	Μόλις εισέρχεται η πελάτισσα στο σαλόνι ενός κομμωτηρίου, πρέπει η υπάλληλος υποδοχής να την υποδεχτεί με χαμόγελο και ευγένεια.	Σωστό	Λάθος
(γ)	Το τραπεζικό έμβασμα δεν είναι ασφαλής μέθοδος πληρωμής σε ένα κομμωτήριο.	Σωστό	Λάθος
(δ)	Πολλά κομμωτήρια επιλέγουν ένα εκπτώτικό κουπόνι σε ένα προϊόν ή υπηρεσία με σκοπό να προσελκύσουν πελάτες στο κομμωτήριό τους.	Σωστό	Λάθος
(ε)	Η πληρωμή με μετρητά στα κομμωτήρια πραγματοποιείται μόνο με χαρτονομίσματα.	Σωστό	Λάθος
(στ)	Η εξυπηρέτηση μιας πελάτισσας μπορεί να γίνεται τηλεφωνικά ή προσωπικά στο σαλόνι κομμωτικής.	Σωστό	Λάθος
(ζ)	Πληρωμή με δωροκάρτα δεν δίνει στον κάτοχο το δικαίωμα σε έκπτωση σε δώρα και υπηρεσίες .	Σωστό	Λάθος
(η)	Ένας κομμωτής/μία κομμώτρια γίνονται αποδεκτοί από τους πελάτες όταν έχουν περιποιημένα μαλλιά και ωραία εμφάνιση.	Σωστό	Λάθος

15. Να αναφέρετε τέσσερα (4) καθήκοντα που εκτελεί η υπεύθυνη υποδοχής ενός κομμωτηρίου.



Απάντηση:

Οκτώ (8) καθήκοντα/ αρμοδιότητες υπεύθυνου υποδοχής από τα πιο κάτω:

- Να υποδέχεται τους πελάτες
- Να κλείνει ραντεβού
- Να χειρίζεται το βιβλίο με τα ραντεβού
- Να διεκπεραιώνει τις χρηματικές συναλλαγές
- Να απαντά τα τηλέφωνα
- Να υποδέχεται τους πελάτες
- Να έχει γνώση των προϊόντων
- Να γνωρίζει τις τιμές της λιανικής και χονδρικής πώλησης
- Να γνωρίζει τις υπηρεσίες
- Να παραλαμβάνει προϊόντα
- Να ελέγχει τα αποθέματα
- Να κάνει παραγγελίες
- Να κάνει καταθέσεις στη τράπεζα

ΜΕΡΟΣ Γ΄: Αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με δέκα (10) μονάδες. (Σύνολο μονάδων:20)

16. Να αναφέρετε:

(α) Πέντε (5) αιτίες που προκαλούν άγχος στον χώρο εργασίας του κομμωτηρίου.



Απάντηση

Πέντε (5) αιτίες από τις πιο κάτω:

- Όταν υπάρχουν προσωπικές και επαγγελματικές συγκρούσεις
- Όταν έχουμε πίεση χρόνου στη δουλειά
- Όταν υπάρχει άσχημο εργασιακό κλίμα
- Όταν υπάρχει μεγάλη πίεση από την ανάληψη καινούργιων καθηκόντων
- Από έλλειψη τακτικών διαλειμμάτων
- Όταν το ωράριο δεν ταιριάζει με το ωράριο της οικογένειας
- Όταν υπάρχει μεγάλο φόρτο εργασίας

(β) Πέντε (5) συνέπειες που προκαλεί το άγχος στην υγεία του εργαζομένου στον χώρο του κομμωτηρίου.

Απάντηση

Πέντε (5) συνέπειες από τις πιο κάτω:

- Έχουμε αλλαγές στη συμπεριφορά μας
- Έχουμε συχνούς πονοκεφάλους
- Έχουμε προβλήματα με το στομάχι και το δέρμα μας
- Επηρεάζεται η άμυνα του ανοσοποιητικού μας συστήματος
- Δεν τρώμε τακτικά
- Πίνουμε γρήγορα τον καφέ μας
- Παρακολουθούμε συχνά τηλεόραση
- Δεν έχουμε ενέργεια/δύναμη να κάνουμε οτιδήποτε άλλο στον ελεύθερο μας χρόνο
- Ξεχνάμε εύκολα
- Δυσκολευόμαστε στη λήψη διαφόρων αποφάσεων
- Γινόμαστε ανήσυχτοι
- κοιμόμαστε υπερβολικά η ελάχιστα

17. Να αναφέρετε πέντε (5) δυνατότητες που έχει μια σύγχρονη ταμειακή μηχανή κομμωτηρίου που απεικονίζεται πιο κάτω.



Απάντηση:

Πέντε (5) δυνατότητες από τις πιο κάτω:

- Μας επιτρέπει να διαχειριστούμε όλους τους τρόπους πληρωμής (μετρητά, κάρτες κ.λπ.).
- Εκδίδει τιμολόγια κάτι που έπρεπε να γίνετε δια χειρός.
- Μπορούμε να ορίσουμε το τιμοκατάλογο μας και συγκεκριμένη τιμή ανά υπηρεσία και ανά προϊόν.
- Μπορούμε να εφαρμόσουμε εκπτώσεις σε υπηρεσίες και προϊόντα.
- Από το ταμείο μπορούμε να προσθέσουμε ή να διαγράψουμε κάποια υπηρεσία, π.χ. να προσθέσουμε το χημικό ίσιωμα και να διαγράψουμε το κούρεμα.
- Μπορούμε να δούμε ποιοι πελάτες είναι τακτικοί.
- Στο κλείσιμο ημέρας, το διαχειριστικό σου στέλνει ένα αυτόματο email με την αναφορά της ημέρας και ολοκληρωμένα στατιστικά του κομμωτηρίου και κάθε υπαλλήλου.
- Τα ραντεβού μπορούν κλειστούν online γιατί όλες οι υπηρεσίες, η διάρκεια τους και η τιμή τους, εμφανίζονται στην οθόνη του ταμείου.
- Εάν ο πελάτης αγοράσει ένα ή περισσότερα προϊόντα μπορούμε να τα προσθέσουμε στο ταμείο προς πληρωμή και να διαμορφώσουμε την τιμή τους, εφαρμόζοντας μια έκπτωση ή προσφορά.
- Στο ταμείο μπορούμε να μάθουμε πόσοι πελάτες βρίσκονται στο κομμωτήριο μας, ποιοι είναι, καθώς και ποιες υπηρεσίες πραγματοποιούν.
- Για τους νέους πελάτες, μπορούμε να τους δημιουργήσουμε κάρτα πελάτη και να την αποθηκεύσουμε στο πελατολόγιο μας.
- Καθημερινά μπορείς να μάθεις την ποσότητα προϊόντων που έχουν πουληθεί από τους υπαλλήλους σου .
- Σου δίνει τη δυνατότητα να εκτυπώσεις ή να λάβεις μέσω email μια αναλυτική αναφορά που περιέχει:
 - τις υπηρεσίες που πρόσφερε ο κάθε υπάλληλος ξεχωριστά,
 - τον αριθμό θεραπειών, προϊόντων και υπηρεσιών που πωλήθηκαν,
 - το συνολικό ποσό που εισπράχθηκε και το τζίρο της ημέρας.

ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ