

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2015

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (Ι) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΟΜΜΩΤΙΚΗΣ (266)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : ΤΕΤΑΡΤΗ, 03 ΙΟΥΝΙΟΥ 2015

ΩΡΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ : 08:00 – 10:30

Λύσεις

ΜΕΡΟΣ Α΄ : Το μέρος Α αποτελείται από 12 ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 4 μονάδες.

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

Απάντηση :

4. Ψώρα – μεταδοτική
5. Πιτυρίδα – μη μεταδοτική
6. Αλωπεκία – μη μεταδοτική
7. Ψαλίδα – μη μεταδοτική
8. Ψείρες (φθειρίαση) – μεταδοτική

2. 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 εφαρμόζουμε όλους τους νόμους και κανονισμούς.
 8. Να εξασκούμε το επάγγελμά μας με τιμιότητα και ειλικρίνεια (εχεμύθεια).
 9. Να εφαρμόζουμε όλους τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας για τη δική μας προστασία, αλλά και των πελατών μας.
 10. Να μην πουλούμε στους πελάτες μας υπηρεσίες ή προϊόντα που δεν χρειάζονται.
 11. Να διακατεχόμαστε από αισθήματα σεβασμού και εμπιστοσύνης προς τον εργοδότη και τους συναδέλφους μας
3. Να αναφέρετε τέσσερα (4) καθήκοντα που εκτελεί ο διευθυντής κομμωτηρίου.

Απάντηση :

- Συντονίζει.
- Ελέγχει.
- Οργανώνει.
- Χειρίζεται τους προϋπολογισμούς.
- Επικοινωνεί.
- Δίνει κίνητρα.
- Ενθαρρύνει.
- Διενεργεί προσλήψεις προσωπικού.

- Αγοράζει και διατηρεί εξοπλισμό και αναλώσιμα υλικά.
 - Επιλύει προβλήματα
4. Να κατονομάσετε οκτώ (8) παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη στο σχεδιασμό ενός κομμωτηρίου, με στόχο τη μεγιστοποίηση της απόδοσής 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.
5. (α) Να αναφέρετε δύο (2) μορφές αλωπεκίας (απώλεια μαλλιών).
 (β) Για κάθε μορφή αλωπεκίας που αναφέρετε πιο πάνω να δώσετε δύο (2) αιτίες που τις προκαλούν.

Απάντηση :

1. Ουλωτική - Από καταστροφή δέρματος (κόψιμο, κάψιμο)
2. Διάχυτη - Ανδρογενετικού Τύπου από γεννητικές ορμόνες, κληρονομικότητα και υπεριώδης ακτινοβολία. τριβή, τριχοτιλλομανία, θερμότητα, υποθυρεοειδισμός, υπερθυρεοειδισμός, χημειοθεραπεία, διατροφή, έλλειψη βιταμινών.
3. Διάχυτη – Γυναικείου Τύπου ορμονικές διαταραχές, αυξημένη παραγωγή των ανδρογόνων, λήψη αντισυλληπτικών, έντονες δίαιτες
4. Τριχοτιλλομανία από έντονο τράβηγμα από αλογοουρά η πλεξίδες

5. Συμπτωματική - ορμονικές διαταραχές, μολυσματικές ασθένειες, λήψη φαρμάκων, δηλητηριάσεις, ψυχικές παθήσεις
 6. Γυροειδής - κληρονομικότητα, βρογχικό άσμα, ανοσολογική, υποθυρεοειδισμός, υπερθυρεοειδισμός και ψυχολογική.
6. Να αναφέρετε:
- α) Τα τρία (3) στάδια ανάπτυξης της τρίχας.

Απάντηση :

- (1) Αναγενές
 - (2) Καταγενές
 - (3) Τελογενέ
- (β) Πόσο μεγαλώνουν τα μαλλιά κατά μέσο όρο το μήνα.

Απάντηση :

Κατά μέσο όρο τα μαλλιά μεγαλώνουν 1.25 εκατοστά το μήνα.

7. 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 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. Κακή κυκλοφορία του αίματος
4. Συναισθηματικές διαταραχές
5. Ανδρικές ορμόνες

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

(α) Βούρτσες / χτένες

Απάντηση :

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

(β) Ηλεκτρική μηχανή κουρέματος.

Απάντηση :

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

9. 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.

10. Με βάση τους κανόνες ασφαλείας και υγείας στο κομμωτήριο να αναφέρετε τέσσερις (4) κανόνες που αφορούν την ορθή χρήση του ηλεκτρισμού.

Απάντηση :

1. Όλος ο ηλεκτρικός εξοπλισμός πρέπει μετά από κάθε χρήση να αποσυνδέεται.
2. Ποτέ δεν πρέπει να αγγίζουμε ηλεκτρικό εξοπλισμό, πρίζες ή ηλεκτρικούς διακόπτες με βρεγμένα χέρια.
3. Ο ηλεκτρικός εξοπλισμός μετά από κάθε χρήση πρέπει να αποθηκεύεται σε ασφαλές μέρος.
4. Φθαρμένα σύρματα πρέπει να αντικαθίστανται ή να διορθώνονται αμέσως.
5. Η ηλεκτρική εγκατάσταση και ο ηλεκτρικός εξοπλισμός του κομμωτηρίου, πρέπει να ελέγχονται από επαγγελματία ηλεκτρολόγο τουλάχιστο μία φορά τον χρόνο.

11. Κυκλώστε το **Σ** για ορθή και το **Λ** για λάθος απάντηση

Απάντηση :

(α) Τα στρώματα της επιδερμίδας είναι πέντε.

Σ / Λ (ορθή)

(β) Τα ψαλίδια αποστειρώνονται στον υγρό απολυμαντήρα

Σ / Λ (λάθος)

(γ) Για την καταπολέμηση της ψείρας, συστήνεται να ακολουθούμε φαρμακευτική αγωγή στο κομμωτήριο.

Σ / Λ (λάθος)

(δ) Το κουτί των Πρώτων Βοηθειών πρέπει να φυλάγεται στην αποθήκη του κομμωτηρίου

Σ / Λ (λάθος)

12. Να συμπληρώσετε τα κενά :

Απάντηση :

(α) Η πρωτεΐνη από την οποία αποτελείται η τρίχα ονομάζεται **κερατίνη**

(β) Η χρωστική ουσία που δίνει χρώμα στα μαλλιά και στο δέρμα είναι η **μελανίνη**.

(γ) Τα τρία στρώματα από τα οποία αποτελείται η τρίχα είναι το περιτρίχιο, τον **φλοιό / ινώδης στοιβάδα** και τον προμήκη μυελό.

(δ) Τα αρχικά Φ.Π.Α. σημαίνουν **φόρος προστιθέμενης αξίας**

ΜΕΡΟΣ Β΄: Το μέρος Β αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις.Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 8 μονάδες.

13. Να εξηγήσετε τους πιο κάτω όρους που αφορούν στην οικονομική διαχείριση μιας επιχείρησης Κομμωτηρίου :

(α) Σταθερό κόστος

Απάντηση :

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

(β) Μεταβλητό κόστος

Απάντηση :

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

(γ) Συνολικά έσοδα μιας επιχείρησης κομμωτηρίου

Απάντηση :

Τιμή αγαθού Χ Αριθμό πωληθέντων αγαθών

(δ) Καθαρό κέρδος μιας επιχείρησης κομμωτηρίου.

Απάντηση :

Συνολικά Έσοδα πλην τα Έξοδα.

14. Να αναφέρετε και να περιγράψετε σε συντομία τέσσερα (4) στοιχεία που πρέπει να λάβετε υπόψη κατά την σύνταξη ενός βιογραφικού σημειώματος (C.V).

Απάντηση :

1. Προσωπικά στοιχεία: Ονοματεπώνυμο διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου
2. Θέση Ενδιαφέροντος: Αναφέρεται σε περιπτώσεις που στην αγγελία υπάρχουν περισσότερες από μία θέση εργασίας.
3. Σπουδές / Εκπαίδευση: Τίτλος σπουδών, εκπαιδευτικό ίδρυμα, χρονολογία απόκτησης του τίτλου αρχίζοντας από το πιο πρόσφατο. Επισύναψη τίτλου σπουδών.
4. Επαγγελματική πείρα: Προηγούμενη εργοδότηση, Οργανισμός, θέση, καθήκοντα και χρονική διάρκεια αρχίζοντας από το πιο πρόσφατο.
5. Πρόσθετα προσόντα: Σεμινάρια, γνώση ξένων γλωσσών επισύναψη αποδεικτικών στοιχείων.
6. Πρόσθετες πληροφορίες: Δραστηριοποίηση στα κοινά, στρατιωτική θητεία, οργανωτικές ικανότητες, εθελοντισμός.
7. Ενδιαφέροντα: Κολύμπι, γυμναστική, μουσική, διάβασμα.

15. (α) Να αναφέρετε τέσσερα (4) καθήκοντα που εκτελεί ο υπάλληλος 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) Να αναπτύξετε τέσσερις (4) λόγους για τους οποίους χρειάζεται να τηρείται 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.

(γ) «Ένας θυμωμένος πελάτης τηλεφωνά στο κομμωτήριο για να εκφράσει το παράπονο του». Να αναφέρετε τέσσερις (4) 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

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. Εκδηλώνετε μετά από επαφή του δέρματος με ουσίες του περιβάλλοντος που ονομάζονται αντιγόνα – αλλεργιογόνα. Συνήθως εκδηλώνετε σε άτομα με σχετική προδιάθεση.

(β) Να αναφέρετε τρία (3) συμπτώματα της αλλεργικής δερματίτιδας.

Απάντηση :

Το δέρμα είναι ερυθρό, διογκωμένο, έχει φουσαλίδες, έντονη φαγούρα και πόνο.

(γ) Να αναφέρετε τρεις (3) τρόπους αντιμετώπισης της αλλεργικής δερματίτιδας.

Απάντηση :

1. Συχνή επάλειψη των χεριών με προστατευτικές κρέμες
2. Πολύ καλό στέγνωμα των χεριών μετά το πλύσιμο.
3. Χρήση γαντιών κατά την διάρκεια χρήσης χημικών προϊόντων
4. Δερματικές δοκιμασίες για τον εντοπισμό του υπεύθυνου αλλεργιογόνου.
5. Αποφυγή κοσμημάτων / δακτυλιδιών όταν λούζουμε μαλλιά.

ΜΕΡΟΣ Γ΄: Το μέρος Γ αποτελείται από 2 ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 10 μονάδες.

17. (α) Να αναφέρετε τέσσερις (4) αρχές πώλησης που πρέπει να εφαρμόζονται σε ένα κομμωτήριο, οι οποίες θα βοηθήσουν στην αύξηση των πωλήσεων.

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 του πελάτη και των μαλλιών του.
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 πειστικοί.
9. Να επιλέγουμε την κατάλληλη ψυχολογική στιγμή του πελάτη.
10. Αν είναι δυνατόν να επιδείξουμε τον τρόπο χρήσης του συγκεκριμένου προϊόντος.

(β) Να αναφέρετε τέσσερις (4) τύπους πελατών που θα συναντήσετε σε ένα κομμωτήριο.

Απάντηση :

1. Ομιλητικός
2. Νευρικός – Ευερέθιστος
3. Εξεταστικός - Πολύ προσεκτικός
4. Ώριμος
5. Έφηβος
6. Ντροπαλός

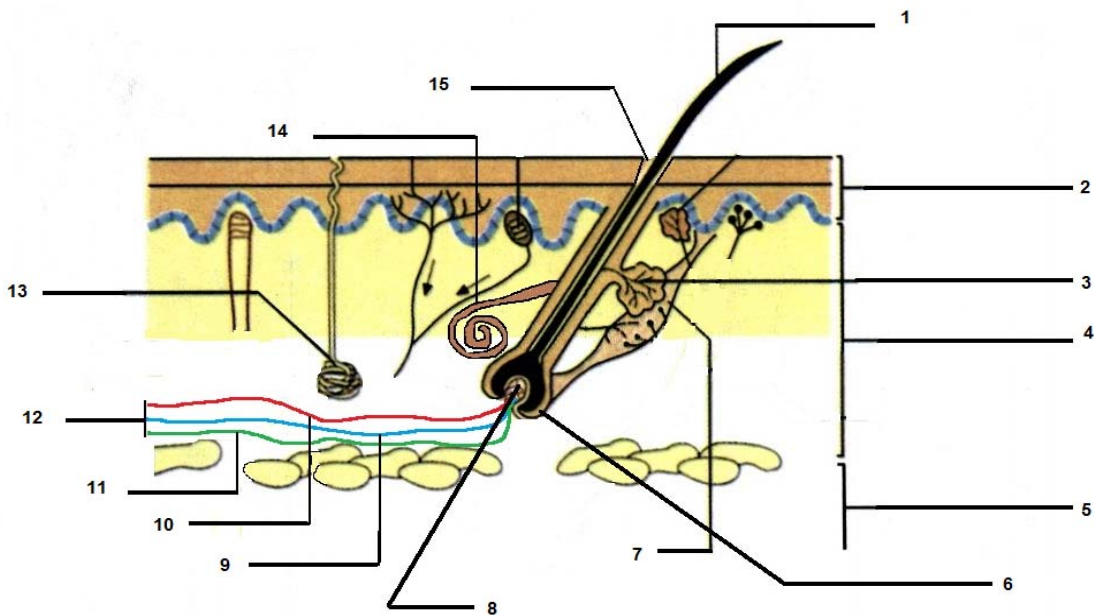
(γ) Να αναφέρετε οκτώ (8) τρόπους διαφήμισης ενός κομμωτηρίου.

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.
13. Ταχυδρομικό μήνυμα.
14. Η φήμη μας που διαδίδεται από στόμα σε στόμα.

18. Στο σχήμα 1 παρουσιάζεται η δομή της τρίχας και του δέρματος. Να κατονομάσετε δέκα (10) από τα δεκαπέντε (15) μέρη που φαίνονται πιο κάτω.



Σχήμα1: ΔΟΜΗ ΤΡΙΧΑΣ – ΔΕΡΜΑΤΟΣ

Απάντηση :

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 -----

ΠΡΟΧΕΙΡΟ