

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2011

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (Ι) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΟΜΜΩΤΙΚΗΣ (266)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : ΠΕΜΠΤΗ, 26 ΜΑΪΟΥ 2011

ΏΡΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ : 11:00 – 13:30

ΛΥΣΕΙΣ

ΜΕΡΟΣ Α΄ : Αποτελείται από 12 ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 4 μονάδες.

1. 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 επί ίσοις όροις.
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 πωλούμε στους πελάτες μας υπηρεσίες ή προϊόντα που δεν χρειάζονται.

2. (α) Τι εννοούμε με τον όρο «ελαστικότητα της τρίχας»;

Απάντηση :

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

- (β) Να αναφέρετε δύο (2) περιπτώσεις που δείχνουν την έλλειψη ελαστικότητας στα μαλλιά.

Απάντηση:

1. Από τη σπογγώδη υφή τους.
2. Μπερδεύονται όταν είναι βρεγμένα.
3. Σπάζουν εύκολα κατά τη διάρκεια του κτενίσματος ή βουρτσίσματος.

3. (α) Να αναφέρετε τα τρία (3) στάδια ανάπτυξης της τρίχας.

Απάντηση:

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

- (β) Να αναφέρετε δύο (2) λόγους που προκαλούν τη συμπτωματική αλωπεκία.

Απάντηση

1. Μολυσματικές ασθένειες
2. Λήψη ορισμένων φαρμάκων
3. Βαριές ψυχικές παθήσεις
4. Ορμονικές μεταβολές(τοκετός)

4. (α) Να ονομάσετε τη χρωστική ουσία που δίνει χρώμα στα μαλλιά.

Απάντηση: Μελανίνη

(β) Να αναφέρετε σε ποιο μέρος της τρίχας βρίσκεται η πιο πάνω χρωστική ουσία.

Απάντηση: Φλοιό

(γ) Να δηλώσετε τι καθορίζει η πιο πάνω χρωστική ουσία.

Απάντηση: Το χρώμα των μαλλιών

(δ) Να ονομάσετε την πρωτεΐνη από την οποία αποτελείται η τρίχα.

Απάντηση: Κερατίνη

5. (α) Να αναφέρετε τέσσερις (4) 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) Να περιγράψετε 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

6. Να ονομάσετε:

(α) Δύο (2) μεταδοτικές ασθένειες των μαλλιών και του δέρματος της κεφαλής.

Απάντηση: (α) Μεταδοτικές

1. Ψείρες (φθειρίαση)
2. Ψώρα
3. Τριχοφυτίαση (τριχοφάγος)

(β) Τέσσερις (4) μη μεταδοτικές ασθένειες των μαλλιών και του δέρματος της κεφαλής.

Απάντηση

1. Πιτυρίδα
2. Λιπαρότητα
3. Δερματίτιδα
4. Αλωπεκία
5. Ψαλίδα
6. Οζώδη τριχοριξία
7. Ατρακτοειδής
8. Ψωρίαση

7. Να αναφέρετε τέσσερις(4) δομές που βρίσκονται στο κυρίως δέρμα «χόριο» του δέρματος.

Απάντηση

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

8. Να αναπτύξετε τέσσερις (4) λόγους που χρειάζεται να τηρούμε βιβλίο ραντεβού πελατών σε ένα κομμωτήριο.

- Απάντηση :
1. Βοηθά να γνωρίζουμε πόσους πελάτες θα δεχθούμε 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 αντανακλά ακριβώς στο τι συμβαίνει μέσα στο κομμωτήριο ανά πάσα στιγμή
9. Να γίνει ορθή οργάνωση χρόνου σε σχέση με τις εργασίες των υπαλλήλων ημερησίως.

9. Να καταγράψετε οκτώ (8) τρόπους διαφήμισης ενός κομμωτηρίου.

Απάντηση :

- Εξωτερική φωτεινή επιγραφή.
- Διακοσμημένη βιτρίνα.
- Άριστη εσωτερική διακόσμηση του χώρου.
- Έκδοση διαφημιστικών φυλλαδίων , αφισών.
- Εγκαίνια του κομμωτηρίου.
- Καταχώρηση διαφημίσεων στο διαδίκτυο.
- Επαγγελματικές κάρτες.
- Διαφήμιση σε γυναικεία ή ανδρικά περιοδικά.
- Το αποτέλεσμα της δουλειάς μας, που είναι η καλύτερη διαφήμιση.
- Η φήμη μας που διαδίδεται από στόμα σε στόμα.
- Αγγελίες σε εφημερίδες (τοπική).
- Ταχυδρομικό μήνυμα.
- Επιδείξεις και σόου χτενίσματος.
- Διαφήμιση μέσω επιμορφωτικών σεμιναρίων.

10. Να αναφέρετε τέσσερις (4) παράγοντες που λαμβάνουμε υπόψη για τον έλεγχο του κοψίματος των μαλλιών.

Απάντηση:

- α) Ακριβείς και ξεκάθαρους οδηγούς κοψίματος.
- β) Σωστές γωνίες των μαλλιών σε σχέση με το κεφάλι.
- γ) Σωστές γωνίες των μαλλιών σε σχέση με τα δάκτυλα.
- δ) Καθαρα και καλοκτενισμένα χωρίσματα.
- ε) Έλεγχος μεσω καθρέφτη κατα διαστήματα.

11. Τι εννοούμε με 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 περιγράψετε δύο (2) πλεονεκτήματα και δύο (2) μειονεκτήματα της εξειδίκευσης ενός κομμωτή/τριας.

Απάντηση:

Πλεονεκτήματα

1. Δεξιότητες
2. Αποδοτικότητα
3. Ικανότητα
4. Αύξηση παραγωγής

Μειονεκτήματα

1. Δεν προσφέρει ψυχική ικανοποίηση της ολοκληρωμένης δημιουργικής προσπάθειας.
2. Ψυχική και σωματική κούραση λόγω ρουτίνας .
3. Μετατρέπει την εργασία σε ανιαρή απασχόληση.

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Α΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Β΄**

ΜΕΡΟΣ Β΄: Αποτελείται από 4 ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση βαθμολογείται με 8 μονάδες.

13. (α) Τι εννοούμε με τον όρο «πορώδη μαλλιά»;

Απάντηση: Είναι η ικανότητα των μαλλιών να απορροφούν υγρασία

(β) Να αναφέρετε τα τέσσερα (4) είδη πορότητας της τρίχας.

- Απάντηση:
1. Λίγο πορώδες
 2. Κανονική πορότητα
 3. Πορώδες
 4. Υπερπορώδες

(γ) Να αναφέρετε δύο (2) παράγοντες που επηρεάζουν την πορότητα της τρίχας.

- Απάντηση:
1. Βαφές
 2. Αποχρωματικά.
 3. Περμανάντ.
 4. Υπερβολική χρήση θερμού κτενίσματος.
 5. Παρατεταμένη έκθεση στον ήλιο και τον αέρα.
 6. Χρήση σκληρού σαμπουάν.

(δ) Να αναφέρετε τα χαρακτηριστικά των πορώδη μαλλιών.

- Απάντηση:
1. Άγρια
 2. Θαμπά
 3. Ξηρά
 4. Μπερδεύονται εύκολα

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

- Απάντηση:
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 του 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. Είσαι κομμωτής/τρια και προωθείς υπηρεσίες και προϊόντα
κομμωτηρίου σε πελάτες.

(α) Να αναφέρετε τέσσερις (4) τύπους πελατών που θα συναντήσετε
στον εργασιακό σας χώρο.

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

(β) Να αναφέρετε από έναν τρόπο αντιμετώπισης για τον κάθε τύπο
πελατών.

Απάντηση :

1. Δειλός :

- Να κάνετε την πελάτισσα/πελάτη να αισθάνεται άνετα
- Να οδηγήσετε 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

16. Ποιους κανόνες ασφάλειας πρέπει να λαμβάνετε υπόψη κατά τη διάρκεια κοψίματος μαλλιών αναφορικά με τη χρήση κοπτικών εργαλείων.

Να αναφέρετε τέσσερις (4) κανόνες.

Απάντηση:

1. Να μην κρατάτε κοπτικά εργαλεία στην τσέπη σας.
2. Να δώσετε προσοχή όταν αλλάζετε τις λεπίδες ξυραφιού.
3. Να χειρίζεστε με προσοχή το ξυράφι.
4. Να κρατήσετε τα κοπτικά εργαλεία σε προστατευτικές θήκες, όταν είναι εκτός λειτουργίας.
5. Να κρατήσετε τα αιχμηρά αντικείμενα μακριά από παιδιά.
6. Να μάθετε τη σωστή χρήση των κοπτικών εργαλείων.
7. Να καθαρίζετε και να αποστειρώνετε τα εργαλεία πριν και μετά τη χρήση.
8. Τα εργαλεία να φυλάγονται σε ασφαλές μέρος.
9. Χρησιμοποιημένες λεπίδες να τοποθετούνται σε ειδικά κλειστά δοχεία

**ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Β΄
ΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ ΜΕΡΟΣ Γ΄**

**ΜΕΡΟΣ Γ΄: Αποτελείται από 2 ερωτήσεις. Κάθε ορθή απάντηση
βαθμολογείται με 10 μονάδες.**

17. Να αναφέρετε τέσσερις (4) παράγοντες, που πρέπει να λάβετε υπόψη για ένα ιδανικό κόψιμο μαλλιών για το κάθε ένα από τα πιο κάτω χαρακτηριστικά:

- (α) Τα μαλλιά
- (β) Το πρόσωπο
- (γ) Το κεφάλι
- (δ) Το σώμα
- (ε) Άλλοι παράγοντες

Απάντηση:

- α. 1.σχήμα μαλλιών
2.υφή (διάμετρος)μαλλιών
3.ποσότητα μαλλιών
4.Μεγέθη μαλλιών
5.Κατάσταση μαλλιών
6.Χρώμα μαλλιών

- β. 1.Μέτωπο
2.Μύτη
3.Αυτιά
4.Πηγούνι
5.Μάτια

- γ. 1.σχήμα κεφαλιού στο πάνω μέρος
2.σχήμα κεφαλιού στο πίσω μέρος
3.προφίλ
4.φυσικές χωρίστρες

- δ. 1.λαιμός
2.πλάτες
3.Ύψος
4.Σωματότυπος

- ε. 1.Ηλικία
2.Επάγγελμα
3.Τάσεις μόδας
4.Πρακτικότητα

18. Τι πρέπει να λάβετε υπόψη κατά το σχεδιασμό και τη λειτουργία ενός κομμωτηρίου, για να επιτύχετε τη μέγιστη απόδοσή του;
Να αναφέρετε δέκα (10) στοιχεία.

Απάντηση:

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.

----- ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ -----