

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2014

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (I) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΟΜΜΩΤΙΚΗΣ (266)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : ΤΕΤΑΡΤΗ, 28 ΜΑΪΟΥ 2014

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 αναφέρετε 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.

2. 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 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.
3. Να αναφέρετε τέσσερις (4) αρχές πώλησης που πρέπει να εφαρμόζονται σε ένα κομμωτήριο, οι οποίες βοηθούν σε πιο αποτελεσματικές πωλήσεις.

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.

4. Να περιγράψετε :

(α) Δύο (2) τύπους πελατών που θα συναντήσετε στον εργασιακό σας χώρο

Απάντηση

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

(β) Ένα τρόπο αντιμετώπισης για τον κάθε τύπο πελάτη.

Απάντηση

1. Ομιλητικός
 - Να ακούτε υπομονετικά.
 - Να είστε καλός ακροατής.
 - Με τακτ να διακόπτετε τη συζήτηση.
2. Νευρικός– Ευερέθιστος
 - Δε θέλει πολλή συζήτηση.
 - Θέλει απλό και γρήγορο πωλητή.
 - Αρχίστε και τελειώστε όσο πιο γρήγορα μπορείτε.
3. 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.
4. Ωριμος
 - Να είστε περιποιοητικός.
 - Να προτείνετε προϊόντα που θα τον δείχνουν νεότερο.
 - Να προτείνετε προϊόντα που να τον κολακεύουν.
5. Έφηβος
 - Συνήθως ενδιαφέρετε για την μόδα.
 - Προτείνετε προϊόντα και υπηρεσίες της τελευταίας τάσης της μόδας.

6. Ντροπαλός

- Κάντε τον να νοιώσει άνετα.
- Οδηγείτε την συζήτηση.
- Να είστε ευχάριστοι.

5. 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.
6. Να εξηγήσετε τους πιο κάτω όρους που αφορούν την 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.

7. Να περιγράψετε δύο (2) πλεονεκτήματα και δύο (2) μειονεκτήματα της εξειδίκευσης ενός κομμωτή.

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.

8. Να αναφέρετε τέσσερα (4) σημεία που πρέπει να περιλαμβάνει ένα βιογραφικό σημείωμα (C.V). Να μην γίνει αναφορά σε προσωπικά στοιχεία.

Απάντηση:

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

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

Απάντηση :

- (1) Αναγενές (2) Καταγενές (3) Τελογενές
(β) Το χρόνο διάρκειας του κάθε σταδίου.

Απάντηση:

- (1) Αναγενές 1-7 χρόνια
(2) Καταγενές 2-3 εβδομάδες

(3) Τελογενές 3-4 μήνες

10. Να κατονομάσετε:

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

Απάντηση:

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

(β) Το στρώμα της τρίχας όπου γίνονται οι χημικές διαδικασίες της μόνιμης βαφής και της περμανάντ.

Απάντηση:

Φλοιός

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

(α) Βούρτσες

Απάντηση:

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

12. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κανόνες ασφάλειας κατά την χρήση ηλεκτρικών συσκευών στο κομμωτήριο.

Απάντηση:

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

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

13. Να αναφέρετε:

(α) 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) 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

14 . (α) Να κατονομάσετε οκτώ (8) στοιχεία 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.

(β) 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.

15 .(α) Να χαρακτηρίσετε ποιες από τις παρακάτω ασθένειες των μαλλιών και του δέρματος της κεφαλής είναι μεταδοτικές ή μη μεταδοτικές.

Απάντηση:

1. Ψείρες (φθειρίαση) - μεταδοτική
2. Πιτυρίδα – μη μεταδοτική
3. Λιπαρότητα - μη μεταδοτική
4. Ψώρα – μεταδοτική
5. Τριχοφυτίαση (τριχοφάγος) - μεταδοτικές

6. Αλωπεκία – μη μεταδοτική
7. Ψαλίδα – μη μεταδοτική
8. Έκζεμα – μη μεταδοτική

(β) Να αναφέρετε τέσσερις (4) μορφές απώλειας μαλλιών (αλωπεκίαση).

1. Ουλωτική
2. Διάχυτη
3. Γυροειδής
4. Τριχοτιλομανία
5. Συμπτωματική
6. Ανδρικού τύπου σε γυναίκα

(γ) 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.

16 .Να συμπληρώσετε τα κενά :

(α) Επιχείρηση είναι ο κάθε συνδυασμός των παραγωγικών συντελεστών όπως επιχειρηματικότητα, **έδαφος, εργασία, κεφάλαιο**, ώστε να παραχθούν αγαθά προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες των ανθρώπων.

(β) Τα αγαθά χωρίζονται σε οικονομικά και **ελεύθερα** (π.χ. **ήλιος, άνεμος, νερό**).

(γ) Τα οικονομικά αγαθά είναι αποτέλεσμα **παραγωγικής** εργασίας η οποία αναλαμβάνεται από τις επιχειρήσεις.

(δ) Κυριότερος σκοπός της επιχείρησης είναι η **μεγιστοποίηση του κέρδους**.

(ε) Το σύνολο των κατοίκων μιας χώρας οι οποίοι είναι σε κατάλληλη ηλικία και μπορούν να εργαστούν ονομάζεται **εργατικό δυναμικό**.

(στ) Με την τήρηση έλεγχου αποθεμάτων στο κομμωτήριο, μπορούμε να προλάβουμε την **εξάντληση** απαιτούμενων υλικών καθώς και την αποφυγή τυχών **κλοπής** από το προσωπικό.

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

(η) Όταν αφαιρεθούν τα έξοδα από τα συνολικά έσοδα μιας επιχειρήσεως τότε παραμένει το **καθαρό κέρδος**.

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

17. Να αναφέρετε:

(α) δύο (2) λειτουργίες του σμήγματος.

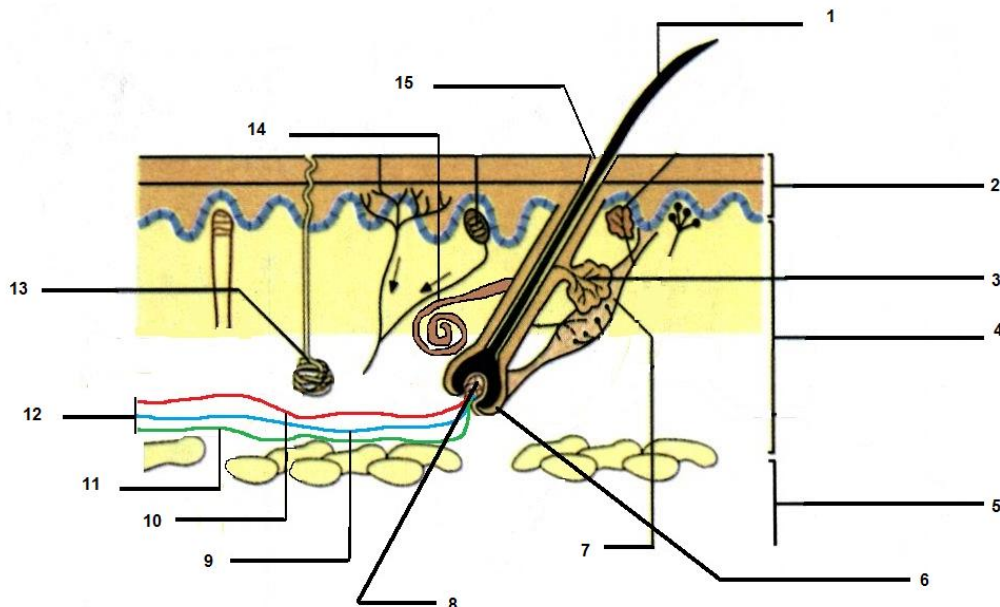
Απάντηση:

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) Στο σχήμα 1 παρουσιάζεται η δομή της τρίχας και του δέρματος.

Να κατονομάσετε οκτώ (8) από τα δεκαπέντε (15) στοιχεία που φαίνονται πιο κάτω.

ΔΟΜΗ ΤΡΙΧΑΣ – ΔΕΡΜΑΤΟΣ



ΣΧΗΜΑ 1

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.

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

- | | |
|--|--------------|
| (α) Τα μαλλιά μεγαλώνουν κατά μέσο όρο 1,25 cm το μήνα. | Σ / Λ |
| (β) Θεωρείται φυσιολογική η πτώση 50 τριχών ημερησίως. | Σ / Λ |
| (γ) Η μελανίνη βρίσκεται στον προμήκη μυελό της τρίχας. | Σ / Λ |
| (δ) Για την καταπολέμηση της ψείρας, συστήνεται να ακολουθούμε φαρμακευτική αγωγή στο κομμωτήριο. | Σ / Λ |
| (ε) Ο πυροσβεστήρας φυλάγεται σε ασφαλές και κλειδωμένο μέρος | Σ / Λ |
| (στ) Η μελανίνη καθορίζει το σχήμα της τρίχας. | Σ / Λ |
| (ζ) Η λιπαρότητα στο τριχωτό της κεφαλής οφείλεται στην υπερπαραγωγή σμηγματος των σμηγματογόνων αδένων. | Σ / Λ |
| (η) Η τρίχα αποτελείται από την πρωτεΐνη που ονομάζεται κερατίνη. | Σ / Λ |

(θ) Κατά την χρήση χημικών προϊόντων στο κομμωτήριο επιβάλλεται να ακολουθούνται πιστά οι οδηγίες των κατασκευαστών. Σ / Λ

(ι) Το κουτί των Πρώτων Βοηθειών πρέπει να φυλάγεται στην αποθήκη του κομμωτηρίου. Σ / Λ

Απάντηση:

- α) Σωστό
- β) Σωστό
- γ) Λάθος
- δ) Λάθος
- ε) Λάθος
- στ) Λάθος
- ζ) Σωστό
- η) Σωστό
- θ) Σωστό
- ι) Λάθος

----- ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ -----

ΠΡΟΧΕΙΡΟ

ΠΡΟΧΕΙΡΟ