

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

**ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2016**

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (I) ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

**ΜΑΘΗΜΑ** : ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΟΜΜΩΤΙΚΗΣ (266)  
**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ** : ΤΕΤΑΡΤΗ, 25 ΜΑΪΟΥ 2016  
**ΩΡΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ** : 08:00 – 10:30

**Λύσεις**

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

1. (α) Να αναφέρετε δύο (2) συμπτώματα της αλλεργικής δερματίτιδας.

**Απάντηση :**

- Το δέρμα είναι ερυθρό.
- Διογκωμένο.
- Έχει φουσαλίδες.
- Έντονη φαγούρα.
- Πόνο.

(β) Να αναφέρετε δύο (2) τρόπους αντιμετώπισης της αλλεργικής δερματίτιδας.

**Απάντηση :**

- Συχνή επάλειψη των χεριών με προστατευτικές κρέμες.

- Πολύ καλό στέγνωμα των χεριών μετά το πλύσιμο.
- Χρήση γαντιών κατά την διάρκεια χρήσης χημικών προϊόντων.
- Δερματικές δοκιμασίες για τον εντοπισμό του υπεύθυνου αλλεργιογόνου.
- Αποφυγή κοσμημάτων / δακτυλιδιών όταν λούζουμε μαλλιά.

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

**Απάντηση :**

- |                               |                 |
|-------------------------------|-----------------|
| (α) Ψείρες (φθειρίαση)        | – μεταδοτική    |
| (β) Τριχοφυτίαση (τριχοφάγος) | – μεταδοτική    |
| (γ) Ψώρα                      | – μεταδοτική    |
| (δ) Λιπαρότητα                | – μη μεταδοτική |
| (ε) Πιτυρίδα                  | – μη μεταδοτική |
| (στ) Αλωπεκία                 | – μη μεταδοτική |
| (ζ) Ψαλίδα                    | – μη μεταδοτική |
| (θ) Έκζεμα                    | – μη μεταδοτική |

3. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κανόνες που πρέπει να τηρούνται για την προσωπική υγιεινή.

**Απάντηση :**

- Καθημερινό μπάνιο.
- Χρήση σπρέι κατά της κακοσμίας.
- Καθαρά και άνετα ρούχα.
- Καθαριότητα στοματικής κοιλότητας.
- Καθαρά μαλλιά.
- Καθαρά νύχια.
- Άνετα παπούτσια.

4. Με βάση τους κανόνες ασφάλειας και υγείας στο κομμωτήριο να αναφέρετε:

(α) Τέσσερις (4) 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 αντικαθιστώνται ή να διορθώνονται αμέσως.
- Η ηλεκτρική εγκατάσταση και ο ηλεκτρικός εξοπλισμός του κομμωτηρίου πρέπει να ελέγχονται από επαγγελματία ηλεκτρολόγο τουλάχιστο μία φορά τον χρόνο.

(β) Δύο μεθόδους αποστείρωσης εργαλείων κομμωτικής.

**Απάντηση :**

- Συσκευές Υπεριώδους Ακτινοβολίας.
- Ντουλάπι Αποστείρωσης.
- Υγρός Απολυμαντήρας.
- Οινόπνευμα ( αιθυλική αλκοόλη).

5. Να κατονομάσετε οκτώ (8) παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη στο σχεδιασμό ενός κομμωτηρίου, με στόχο τη μεγιστοποίηση της απόδοσής του.

**Απάντηση :**

- Ροή της προσφερόμενης υπηρεσίας προς και από την περιοχή υποδοχής.
- Αρκετή άνεση χώρου.
- Κατανομή χώρου για τον εξοπλισμό.
- Άνετο και ελκυστικό περιβάλλον μέσα από απαλούς χρωματισμούς.
- Έπιπλα και εξοπλισμός επιλεγμένα με βάση την αποδοτικότητα, τη μακροζωία και την εμφάνιση.
- Καλός αερισμός/εξαερισμός.
- Καλός κλιματισμός και θέρμανση.
- Επαρκής φωτισμός.
- Καλή υδραυλική εγκατάσταση.

- Επαρκής αποθηκευτικός χώρος.
- Ειδικός αποθηκευτικός χώρος για αναλώσιμα χημικά υλικά.
- Ειδικός χώρος προσωπικού.

6. Να αναφέρετε τέσσερα (4) καθήκοντα που εκτελεί ο υπάλληλος υποδοχής κομμωτηρίου.

**Απάντηση :**

- Κλείνει ραντεβού – χειρισμός βιβλίων ραντεβού.
- Διεκπεραιώνει τις χρηματικές συναλλαγές.
- Απαντά τηλέφωνα.
- Υποδέχεται πελάτες.
- Γνώση / πώληση προϊόντων κομμωτικής.
- Γνώση υπηρεσιών (διάρκεια – τιμή).
- Παραλαβή προϊόντων.
- Έλεγχος αποθεμάτων.
- Κάνει καταθέσεις στην τράπεζα.

7. (α) Να εξηγήσετε τι εννοούμε με τον όρο σταθερό κόστος και τι μεταβλητό κόστος.

(β) Να δώσετε ένα (1) παράδειγμα σταθερού κόστους και ένα (1) παράδειγμα μεταβλητού κόστους.

- 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.

**Απάντηση**

Παραδείγματα σταθερού κόστους:

- Ενοίκια.
- Κοινόχρηστα.
- Δημοτικά τέλη.
- Επαγγελματική ασφάλιση.
- Μεταβλητό κόστος:

**Απάντηση :**

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

Παραδείγματα μεταβλητού κόστους:

- Αγορές πρώτων υλών.
- Δαπάνες προσωπικού (μισθοί, εργοδοτικές εισφορές).
- Διαφήμιση.
- Λογαριασμοί ηλεκτρικού ρεύματος.
- Υδατοπρομήθεια.

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

(α) Συνολικά έσοδα μιας επιχείρησης κομμωτηρίου.

**Απάντηση :**

Τιμή αγαθού Χ Αριθμό πωληθέντων αγαθών.

(β) Καθαρό κέρδος μιας επιχείρησης κομμωτηρίου.

**Απάντηση :**

Συνολικά Έσοδα πλην τα Έξοδα

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

**Απάντηση :**

Πλεονεκτήματα:

- Δεξιότητες.
- Αποδοτικότητα.
- Ικανότητα.
- Αύξηση παραγωγής

Μειονεκτήματα:

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

10. Να αναφέρετε:

(α) Τα τρία (3) στάδια ανάπτυξης της τρίχας.

**Απάντηση :**

(1) Αναγεννής.

(2) Καταγενές.

(3) Τελογενές.

(β) Πόσο διαρκεί το κάθε στάδιο.

**Απάντηση:**

(1) Αναγενές περίπου 1-7 χρόνια.

(2) Καταγενές περίπου 2-4 εβδομάδες.

(3) Τελογενές περίπου 1-4 μήνες.

11. Να αναφέρετε τέσσερις (4) κανόνες ηθικής που πρέπει να εφαρμόζονται στο χώρο εργασίας ενός κομμωτηρίου.

**Απάντηση :**

- Να είμαστε ευγενικοί και να παρέχουμε φιλική εξυπηρέτηση.
- Να αντιμετωπίζουμε όλους τους πελάτες με τους ίδιους όρους.
- Να δείχνουμε ενδιαφέρον σε όλους τους πελάτες.
- Να δείχνουμε σεβασμό για τα αισθήματα και τα πιστεύω των άλλων.
- Να κρατούμε το λόγο μας.
- Να εκπληρώνουμε τις υποχρεώσεις μας με υπευθυνότητα.
- Να εφαρμόζουμε όλους τους νόμους και κανονισμούς.
- Να εξασκούμε το επάγγελμά μας με τιμιότητα και ειλικρίνεια.
- Εχεμύθεια.
- Να εφαρμόζουμε επακριβώς τους υγειονομικούς κανόνες για τη δική μας προστασία, των συναδέλφων και των πελατών μας.
- Να μην πουλούμε στους πελάτες μας υπηρεσίες ή προϊόντα που δεν χρειάζονται.
- Να διακατεχόμαστε από αισθήματα σεβασμού και εμπιστοσύνης προς τον εργοδότη και τους συναδέλφους μας.

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

**Απάντηση :**

- Εξωτερική φωτεινή επιγραφή.

- Διακοσμημένη βιτρίνα.
- Ελκυστική εσωτερική διακόσμηση του χώρου.
- Έκδοση διαφημιστικών φυλλαδίων , αφισών.
- Εγκαίνια του κομμωτηρίου.
- Καταχώρηση διαφημίσεων στο διαδίκτυο.
- Επαγγελματικές κάρτες.
- Διαφήμιση σε γυναικεία ή ανδρικά περιοδικά.
- Αγγελίες σε εφημερίδες (τοπική).
- Δημιουργία ιστοσελίδας.
- Επιδείξεις και σόου χτενίσματος.
- Διαφήμιση μέσω επιμορφωτικών σεμιναρίων.
- Ταχυδρομικό μήνυμα.
- Η φήμη μας που διαδίδεται από στόμα σε στόμα.

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

13. Είσαι κομμωτής/τρια και προωθείς υπηρεσίες και προϊόντα κομμωτηρίου σε πελάτες, με σκοπό την αύξηση των πωλήσεων.

(α) Να αναφέρετε τέσσερις (4) αρχές πώλησης που πρέπει να εφαρμόζονται.

**Απάντηση:**

- Να γνωρίζουμε καλά τα προϊόντα (συστατικά, τρόπο χρήσης, ενέργειες).
- Να έχουμε αυτοπεποίθηση.
- Να έχουμε ως γνώμονα τη διατήρηση της υγείας και ομορφιάς της/ του πελάτισσας/τη και των μαλλιών της.
- Να προκαλείτε στους πελάτες ενδιαφέρον και επιθυμία που θα οδηγήσουν στην πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.
- Να μην κακολογούμε τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα μας.
- Να μην υποτιμούμε τον πελάτη και την εξυπνάδα του.
- Να διαπραγματευόμαστε με τον πελάτη με ηρεμία και φιλικό τρόπο.

- Να μην γινόμαστε πειστικοί.
- Να επιλέγουμε την κατάλληλη ψυχολογική στιγμή του πελάτη για να τον προσεγγίσουμε.
- Αν είναι δυνατόν να επιδείξουμε τον τρόπο χρήσης του συγκεκριμένου προϊόντος.

(β) Να αναφέρετε δύο (2) τύπους πελατών που πιθανών να συναντήσετε στον εργασιακό σας χώρο.

**Απάντηση:**

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

(γ) Να περιγράψετε έναν τρόπο αντιμετώπισης για τον κάθε τύπο πελατών που αναφέρετε πιο πάνω.

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

#### 5 Έφηβος

##### **Απάντηση:**

- Συνήθως ενδιαφέρετε για την μόδα.
- Προτείνετε προϊόντα και υπηρεσίες της τελευταίας τάσης της μόδας.

#### 6 Ντροπαλός

##### **Απάντηση:**

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

14. (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 τρεις (3) τύποι αλωπεκίας.

Να αναφέρετε δύο (2) λόγους που προκαλούν τον κάθε τύπο.

##### Γυροειδής αλωπεκία.

- Κληρονομικότητα.
- Βρογχικό άσμα.
- Διαταραχές στις ορμόνες του θυρεοειδή αδένου.
- Ψυχολογικοί.

- Άγχος.
- Διάφορες λοιμώξεις.

#### Διάχυτη αλωπεκία.

- Υπεριώδης ακτινοβολία.
- Τριβή.
- Τριχοτιλλομανία.
- Θερμότητα.
- Υποθυρεοειδισμός.
- Υπερθυρεοειδισμός.
- Χημειοθεραπεία.
- Κακή διατροφή.
- Άσκηση πίεσης.
- Λήψη φαρμακευτικών ουσιών.

#### Ουλωτική αλωπεκία.

(α) Εξωτερικοί παράγοντες:

- Μηχανικοί πχ. τραύμα.
- Θερμικοί πχ. Φωτιά.
- Χημικοί πχ. Ισχυρά οξέα.
- Ακτινοβολία.

(β) Εσωτερικοί παράγοντες:

- Μικροοργανισμοί πχ. μικρόβια (σταφυλόκοκκος), μύκητες (δερματόφυτα), ιοί (έρπης ζωστήρας).
- Αρρώστια του σώματος με δερματικές εκδηλώσεις πχ. λύκος.

15. (α) Να εξηγήσετε τι είναι “ 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 :**

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

16. Κυκλώστε το **Σ** για κάθε ορθή και το **Λ** για κάθε λάθος απάντηση.

(α) Τα μαλλιά μεγαλώνουν κατά μέσο όρο 2,25 εκ. το μήνα.

Σ / **Λ** (λάθος)

(β) Θεωρείται φυσιολογική η πτώση περίπου σαράντα ( 40) τριχών ημερησίως.

**Σ** / Λ (ορθή)

(γ) Η μελανίνη βρίσκεται στον φλοιό της τρίχας.

**Σ** / Λ (ορθή)

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

Σ /  (λάθος)

(ε) Η μελανίνη καθορίζει το σχήμα της τρίχας.

Σ /  ( λάθος)

(στ) Η λιπαρότητα στο τριχωτό της κεφαλής οφείλεται στην υπερπαραγωγή σμήγματος των σμηγματογόνων αδένων.

/  (ορθή)

(ζ) Η τρίχα αποτελείται από την πρωτεΐνη που ονομάζεται κερατίνη.

/  (ορθή)

(η) Τα στρώματα της επιδερμίδας είναι έξι (6).

Σ /  (λάθος)

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

17.(α) Να αναπτύξετε πέντε (5) λόγους για τους οποίους χρειάζεται να τηρούμε βιβλίο ραντεβού πελατών σε ένα κομμωτήριο.

**Απάντηση :**

- Γνωρίζει τον ακριβή αριθμό πελατών που θα εξυπηρετήσουμε τη συγκεκριμένη μέρα.
- Ποιοι πελάτες έχουν εξυπηρετηθεί.
- Αντιμετωπίζουμε ευκολότερα τυχόν λάθη (π.χ. διπλό ραντεβού την ίδια ώρα).
- Γνωρίζουμε πόσος χρόνος απαιτείται για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.
- Ενημερώνουμε έγκαιρα πελάτες για τυχόν καθυστέρηση ή προβλήματα που προέκυψαν.
- Διευθετούμε προσωπικές μας εργασίες.
- Μπορούμε να κάνουμε δεύτερο οικονομικό έλεγχο.

- Αντικατοπτρίζει την ακριβή εικόνα εκτέλεσης εργασιών στο κομμωτήριο.
- Να γίνει ορθή οργάνωση χρόνου σε σχέση με τις εργασίες των υπαλλήλων ημερησίως.

(β) Ένας θυμωμένος πελάτης τηλεφωνά στο κομμωτήριο για να εκφράσει το παράπονο του. Να αναφέρετε τέσσερις (4) προτάσεις διαπραγμάτευσης για την αντιμετώπιση τηλεφωνικών παραπόνων.

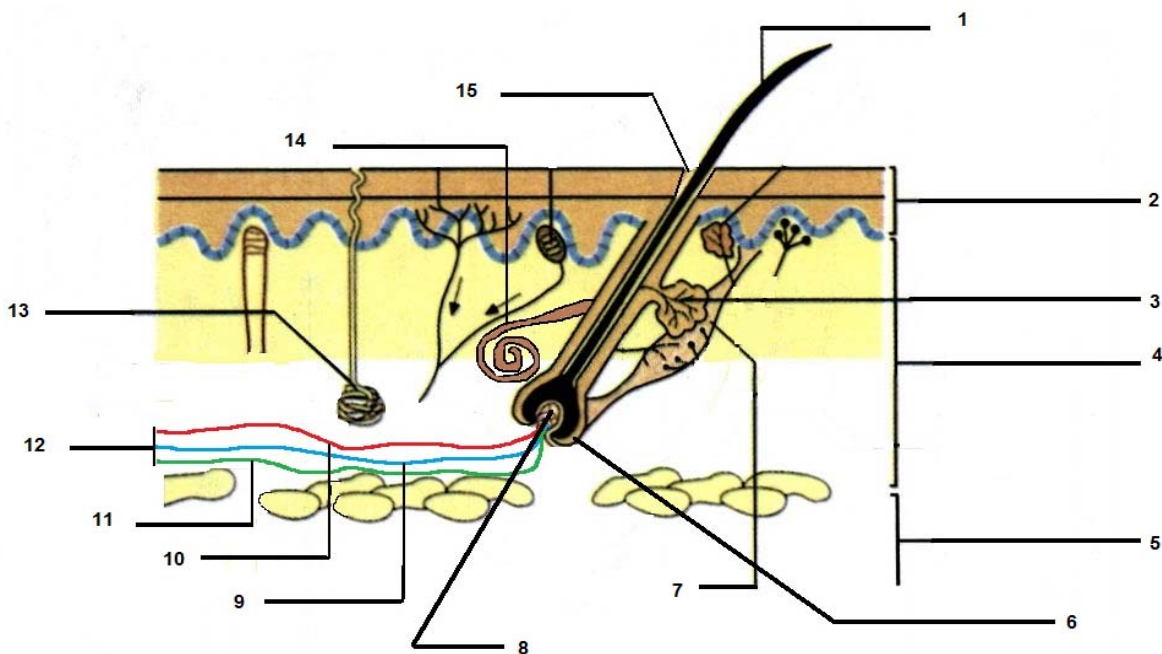
**Απάντηση :**

- Προσπαθείτε να ελέγχετε τον εαυτό σας.
- Ο τόνος της φωνής πρέπει να δείχνει συμπάθεια και ενθάρρυνση.
- Να είστε εξυπηρετικοί.
- Ο τρόπος ομιλίας πρέπει να κάνει τον συνομιλητή να πιστέψει ότι ενδιαφέρεστε για τις διαμαρτυρίες του.
- Μην διακόπτετε τον συνομιλητή. Ακούστε όλο το πρόβλημα.
- Εξηγήστε στον πελάτη ότι λυπάστε για ότι έγινε.
- Εξηγήστε την αιτία για τη δυσκολία της κατάστασης.
- Συμπονέστε τον πελάτη.
- Εκφράστε τις ευχαριστίες σας, που ο πελάτης σας γνωστοποίησε το γεγονός.
- Ζητάτε από τον πελάτη ένα τρόπο να διορθωθεί η κατάσταση.
- Καλέστε να περάσει από το σαλόνι για περαιτέρω διαπραγμάτευση.

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**