



Σύστημα  
Επαγγελματικών  
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ  
**Βοηθός κομμωτής**

Επίπεδο CyQF/ EQF 3

## **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)**

### **Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:**

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Παγκύπρια Ομοσπονδία Κομμωτών και Κουρέων

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1.</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>4</b>
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος .....	4
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF) .....	4
1.3	Κωδικός ISCO .....	4
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος .....	4
<b>2.</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>4</b>
2.1	Αντικείμενο .....	4
2.2	Εργασιακό περιβάλλον .....	4
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης.....	4
2.	Εξοπλισμός .....	5
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων .....	5
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι.....	5
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ.....	5
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης.....	6
<b>3.</b>	<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)</b> .....	<b>7</b>
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας.....	8
<b>ΚΤ.9</b>	<b>Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας</b> .....	<b>9</b>
<b>ΚΤ.10</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία</b> .....	<b>11</b>
<b>ΚΤ.12</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης</b> .....	<b>13</b>
<b>ΚΤ.21</b>	<b>Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών</b> .....	<b>14</b>
<b>ΚΤ.29</b>	<b>Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών</b> .....	<b>16</b>
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	17
<b>ΒΚΟ3.1</b>	<b>Λούσιμο μαλλιών και μασάζ κεφαλής</b> .....	<b>18</b>
<b>ΒΚΟ3.2</b>	<b>Προετοιμασία για βαφή μαλλιών</b> .....	<b>20</b>
<b>ΒΚΟ3.3</b>	<b>Προετοιμασία για κούρεμα</b> .....	<b>21</b>
<b>ΒΚΟ3.4</b>	<b>Προετοιμασία για χτένισμα και εφαρμογή βασικών τεχνικών χτενίσματος.</b> .....	<b>22</b>
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία) .....	23
<b>4.</b>	<b>ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ</b> .....	<b>24</b>

## 1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

### 1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Βοηθός κομμωτής

### 1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF):

3

### 1.3 Κωδικός ISCO:

5141

### 1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΒΚΟ3

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

### 2.1 Αντικείμενο:

Ο βοηθός κομμωτής εκτελεί βοηθητικές εργασίες για τη λειτουργία του κομμωτηρίου ή κουρείου. Βοηθάει και διεκπεραιώνει απλές εργασίες κομμωτικής όπως λούσιμο και θεραπείες μαλλιών κεφαλής, προετοιμασία χτενίσματος, απλά χτενίσματα και προετοιμασία για κούρεμα υπό την εποπτεία και καθοδήγηση έμπειρου κομμωτή. Προετοιμάζει, οργανώνει, καθαρίζει και φροντίζει το χώρο εργασίας, εργαλεία και εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

### 2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο βοηθός κομμωτής εργάζεται σε περιβάλλον κομμωτηρίου ή/και κουρείου. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του εξυπηρετεί πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η κατάλληλη ενδυμασία και η ατομική υγιεινή. Χειρίζεται εξοπλισμό, εργαλεία και προϊόντα κομμωτικής για αυτό εφαρμόζει τους κανόνες ασφάλειας και υγείας και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που μεταβάλλεται αναλόγως του φόρτου εργασίας.

### 2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο βοηθός κομμωτής έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε κομμωτήρια και κουρεία. Σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας κυπριακής νομοθεσίας η άσκηση του επαγγέλματος του κομμωτή/κουρέα απαιτεί την εγγραφή και απόκτηση επαγγελματικής άδειας από το Συμβούλιο Εγγραφής Κομμωτών και Κουρέων Κύπρου.

## **2.4 Εξοπλισμός:**

Καρέκλες και πολυθρόνες κουρείου και κομμωτηρίου, σκαμπό, πάγκοι, καθρέπτες, κονσόλες, βοηθός κομμωτή τροχήλατος, τρόλεϊ, σταθεροί λουτήρες, φορητοί λουτήρες, βιτρίνες, ερμάρια υλικών και προϊόντων, έπιπλα χώρου αναμονής, πάγκος υποδοχής. Ταμιακή μηχανή, ηλεκτρονικός υπολογιστής, εκτυπωτής. Πιστολάκια με τα εξαρτήματα τους, σίδερο μαλλιών, πρέσα μαλλιών, κάσκες θερμότητας, κλιμαζόν, βαπέρ, βούρτσες ηλεκτρικές, συσκευές ατμού, δονητής μασάζ, κλίβανος αποστείρωσης. Χτένες, βούρτσες, βαποριζατέρ, ψαλίδια κουρέματος, ψαλίδια φιλαρίσματος, ξυράφια κουρέματος, μηχανές κουρέματος, κοπτικά και σχάρες μηχανών κουρέματος, μηχανές προσωπικής περιποίησης και εξαρτήματα, τρίμμερ, ηλεκτρικό ψαλίδι, βούρτσα και μπολ ξυρίσματος, φαλτσέτα ξυρίσματος, ξυράφια, μπολ και πινέλα βαφής, σπάτουλες, πινέλα ξεσκονίσματος, μπέρτες κουρέματος, πετσέτες, μέσα ατομικής προστασίας (π.χ. ποδιές, μπλούζες, στολές εργασίας, γάντια), εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

## **2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:**

1. ΚΟΜ4 Κομμωτής
2. ΥΠΚ5 Υπεύθυνος κομμωτηρίου

## **2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:**

Μαθητευόμενος κομμωτής/κουρέας, βοηθός κουρέα/κομμωτή.

## **2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ:**

### **Διαδρομή 1**

Προσόν: Πιστοποιητικό προγράμματος εκπαίδευσης/ κατάρτισης, το περιεχόμενο του οποίου συνάδει με σχετικό επαγγελματικό προσόν επιπέδου 3.

Πείρα: Δεν απαιτείται.

### **Διαδρομή 2**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 3 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 2 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Πείρα: 1 χρόνος σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

### **Διαδρομή 3**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 2 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Πείρα: 2 χρόνια σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

#### **Διαδρομή 4**

Προσόν: Δεν απαιτείται.

Πείρα: 3 χρόνια σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

#### **2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης**

- Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστού / λάθους και περιγραφικού τύπου.
- Παρακολούθηση της εκτέλεσης της εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή σε συνθήκες προσομοίωσης.
- Προφορική εξέταση.

### **3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)**

### 3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
<b>ΚΤ.9</b>	<b>Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας</b>
<b>ΚΤ.10</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία</b>
<b>ΚΤ.12</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης</b>
<b>ΚΤ.21</b>	<b>Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών</b>
<b>ΚΤ.29</b>	<b>Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών</b>



## **ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τις διάφορες μεθόδους επικοινωνίας.
2. Περιγράφει την πολιτική και διαδικασία επικοινωνίας του οργανισμού.
3. Αναφέρει τις βασικές αρχές επικοινωνίας.
4. Εξηγεί τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
5. Αναφέρει εμπόδια στην επικοινωνία και στις ενέργειες αντιμετώπισης τους.
6. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων με συναδέλφους και συνεργάτες.
7. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για τη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος.
8. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική ομαδική εργασία.
9. Αναφέρει βασικά στοιχεία για την αποτελεσματική λειτουργία ομάδων εργασίας.
10. Αναφέρει συνήθη προβλήματα που παρουσιάζονται στο πλαίσιο λειτουργίας ομάδων εργασίας τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματική λειτουργία και επίτευξη των στόχων της.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αξιοποιεί κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας για δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικής επικοινωνίας με συναδέλφους και συνεργάτες στο πλαίσιο της πολιτικής και διαδικασίας του οργανισμού.
2. Συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων και διαφωνιών μεταξύ συναδέλφων και συνεργατών για τη δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
3. Συμβάλλει στη βελτίωση του εργασιακού κλίματος με ανάληψη σχετικών ενεργειών και πρωτοβουλιών.
4. Συνεργάζεται με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας στη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος, προβαίνοντας σε ενέργειες και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας.

5. Συμβάλλει στη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.
6. Συνεισφέρει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας της ομαδικής εργασίας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.
7. Συμβάλλει στον εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων στη λειτουργία ομάδων εργασίας σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος και τους συναδέλφους.

## **ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία, οι οποίοι πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των κινδύνων και των επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο εργασίας.
6. Εξηγεί τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
7. Περιγράφει την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού που χειρίζεται για τις εργασίες του.
8. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων θεμάτων ασφάλειας και υγείας στον χώρο εργασίας του.
9. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς ατυχήματος και ασθένειας.
10. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
11. Αναγνωρίζει τα είδη πυροσβεστήρων.
12. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα είδη πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων.
13. Περιγράφει την ορθή χρήση των πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων για το σβήσιμο φωτιάς.
14. Κατονομάζει τα επιτρεπόμενα υλικά που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα προληπτικά μέτρα, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας του οργανισμού.
3. Χειρίζεται τον εξοπλισμό με το σωστό και ασφαλή τρόπο.
4. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για θέματα ασφάλειας και υγείας.
5. Εφαρμόζει το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
6. Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα υλικά πρώτων βοηθειών για μικροτραυματισμούς και αναζητά βοήθεια από τον πρώτο βοηθό του χώρου εργασίας.

## **ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα ή δραστηριότητες στον χώρο εργασίας του.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των περιβαλλοντικών κινδύνων.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς περιβαλλοντικής διαχείρισης που αφορά την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
7. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο εργασίας του.
8. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
9. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης, της εξοικονόμησης νερού και ενέργειας, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
3. Χρησιμοποιεί οικολογικά υλικά και προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του.

4. Αποθηκεύει, να χρησιμοποιεί και να απορρίπτει υλικά και προϊόντα, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Απορρίπτει τα ανακυκλώσιμα υλικά και προϊόντα στους ενδεδειγμένους χώρους ή κάδους, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
6. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

#### **ΚΤ.21 Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα του χώρου εργασίας.
2. Προσδιορίζει τις ενέργειες οργάνωσης του χώρου εργασίας, όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας.
3. Περιγράφει τις εργασίες συγκυρίσματος του χώρου εργασίας.
4. Περιγράφει τις μεθόδους καθαρισμού του χώρου εργασίας.
5. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό και τα υλικά καθαρισμού του χώρου εργασίας.
6. Αναφέρει τα μέτρα προστασίας από τη χρήση υλικών καθαρισμού.
7. Αναφέρει τις ενέργειες χειρισμού απορριμμάτων και υλικών του χώρου εργασίας.
8. Αναφέρει τις ενέργειες οργάνωσης του εξοπλισμού και των υλικών.
9. Δηλώνει τις συνθήκες φύλαξης του εξοπλισμού.
10. Περιγράφει τις εργασίες συγκυρίσματος των υλικών στον χώρο εργασίας.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει τον χώρο εργασίας όπως καθορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Συγκυρίζει τον χώρο εργασίας, όπως καθορίζεται από τις διαδικασίες του οργανισμού.
3. Καθαρίζει τον χώρο εργασίας τηρώντας τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας.

4. Χειρίζεται τα απορρίμματα και τα υλικά του χώρου εργασίας, όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις διαδικασίες του οργανισμού.
5. Οργανώνει τον εξοπλισμό σύμφωνα με τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας και τις διαδικασίες του οργανισμού.
6. Ταξινομεί και να φυλάσσει τον εξοπλισμό σε κατάλληλες συνθήκες σύμφωνα με τα εγχειρίδια των κατασκευαστών, τους κανονισμούς και το πλανόγραμμα του οργανισμού.
7. Οργανώνει τα υλικά βάσει των προδιαγραφών των προμηθευτών, των ορθών πρακτικών αποθήκευσης και του πλανογράμματος αποθήκευσης υλικών του οργανισμού.
8. Συγυρίζει και να ταξινομεί τα υλικά βάσει των προδιαγραφών των προμηθευτών και των ορθών πρακτικών αποθήκευσης.

## **ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής στην προβολή θετικής εικόνας για τους πελάτες.
2. Περιγράφει τον τρόπο υποδοχής πελατών στον χώρο εργασίας του.
3. Εξηγεί τη σημασία της εξυπηρέτησης των πελατών.
4. Αναφέρει τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
5. Αναφέρει τις βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας με πελάτες.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών.
7. Εξηγεί τεχνικές για τον εντοπισμό των αναγκών πληροφόρησης των πελατών.
8. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει στους πελάτες σε σχέση με τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας του οργανισμού.
9. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει στους πελάτες σε σχέση με προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού.
10. Αναφέρει το πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
11. Διατυπώνει μεθόδους πληροφόρησης και επίλυσης ερωτήσεων των πελατών.
12. Αναφέρει εναλλακτικές επιλογές για τα προϊόντα και υπηρεσίες του οργανισμού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:



1. Υποδέχεται πελάτες στο χώρο εργασίας του, προβάλλοντας θετική εικόνα και ακολουθώντας τους σχετικούς κανονισμούς του οργανισμού και τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
2. Εντοπίζει και να επιβεβαιώνει τις ανάγκες πληροφόρησης των πελατών, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες τεχνικές.
3. Πληροφορεί τους πελάτες για τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
4. Πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
5. Καθοδηγεί τους πελάτες στο κατάλληλο τμήμα και συνάδελφο βάσει των απαιτήσεων και των αναγκών τους.

### 3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΒΚΟ3.1	Λούσιμο μαλλιών και μασάζ κεφαλής
ΒΚΟ3.2	Προετοιμασία για βαφή μαλλιών
ΒΚΟ3.3	Προετοιμασία για κούρεμα
ΒΚΟ3.4	Προετοιμασία για χτένισμα και εφαρμογή βασικών τεχνικών χτενίσματος

### **ΒΚΟ3.1 Λούσιμο μαλλιών και μασάζ κεφαλής**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη βασική ανατομία της κεφαλής.
2. Αναγνωρίζει τα βασικά χαρακτηριστικά σχετικά με την κατάσταση των μαλλιών και του δέρματος.
3. Αναφέρει τους κινδύνους στον πελάτη από τη χρήση χημικών προϊόντων και τις σχετικές αλλεργίες.
4. Αναφέρει τους παράγοντες που εμποδίζουν και επηρεάζουν το λούσιμο.
5. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τη χρήση του εξοπλισμού λουσίματος και θεραπείας μαλλιών/τριχωτού της κεφαλής.
6. Περιγράφει τη χρήση και την επίδραση των προϊόντων λουσίματος και θεραπείας μαλλιών/τριχωτού της κεφαλής.
7. Διατυπώνει τις επιδράσεις και τα οφέλη του μασάζ κεφαλής.
8. Εξηγεί τη διαδικασία απομάκρυνσης προϊόντων φορμαρίσματος από τα μαλλιά.
9. Εξηγεί τις επιδράσεις και τα οφέλη του μασάζ.
10. Αναφέρει τη σωστή προετοιμασία των πελατών για μασάζ και θεραπεία.
11. Απαριθμεί τις τεχνικές μασάζ για θεραπείες και λούσιμο μαλλιών.
12. Εξηγεί τις διάφορες κινήσεις μασάζ.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξακριβώνει τις προτιμήσεις των πελατών στο λούσιμο συζητώντας τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους.
2. Αξιολογεί, υπό την επίβλεψη του κομμωτή, την κατάσταση των μαλλιών και του δέρματος.
3. Επιλέγει τον κατάλληλο εξοπλισμό και τα προϊόντα ανάλογα με την κατάσταση των μαλλιών των πελατών.
4. Λούζει και να χρησιμοποιεί τα προϊόντα λουσίματος ανάλογα με την κατάσταση των μαλλιών και του δέρματος.
5. Ξεμπλέκει τα μαλλιά με διάφορους τρόπους.
6. Επιλέγει τον κατάλληλο εξοπλισμό και προϊόντα μασάζ.
7. Πραγματοποιεί μασάζ με τις τεχνικές που του υποδεικνύει ο κομμωτής.

### **ΒΚΟ3.2 Προετοιμασία για βαφή μαλλιών**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της ασφάλειας και της άνεσης των πελατών για βαφή μαλλιών.
2. Αναφέρει τον τρόπο προσαρμογής του χώρου και του εξοπλισμού στα δεδομένα του κάθε πελάτη.
3. Αναφέρει τη σημασία και τον τρόπο προφύλαξης των ρούχων των πελατών για βαφή μαλλιών.
4. Απαριθμεί τις τεχνικές βαφής.
5. Διατυπώνει τα βήματα προετοιμασίας για τη βαφή μαλλιών.
6. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τη χρήση του εξοπλισμού βαφής.
7. Εξηγεί τη χρήση των προϊόντων βαφής.
8. Διατυπώνει τη βοήθεια που προσφέρει στον κομμωτή κατά τη βαφή μαλλιών.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξασφαλίζει την άνεση και την ασφάλεια των πελατών προσαρμόζοντας το χώρο και τον εξοπλισμό στα δεδομένα του κάθε πελάτη για βαφή μαλλιών.
2. Προφυλάσσει τα ρούχα των πελατών τοποθετώντας τον κατάλληλο ιματισμό και υλικά προστασίας για βαφή μαλλιών.
3. Επιλέγει και να προετοιμάζει κατάλληλα τον εξοπλισμό, τα προϊόντα και τα υλικά ανάλογα με την τεχνική βαφής που θα ακολουθηθεί.

4. Επιλέγει και να προετοιμάζει τα προϊόντα βαφής ανάλογα με την τεχνική βαφής που θα ακολουθηθεί.
5. Επιβεβαιώνει ότι ο εξοπλισμός είναι καθαρός, αποστειρωμένος και σε καλή κατάσταση.
6. Παρέχει βοήθεια στον κομμωτή κατά τη βαφή μαλλιών, σύμφωνα με τις οδηγίες που λαμβάνει.

### **ΒΚΟ3.3 Προετοιμασία για κούρεμα**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διατυπώνει τα βήματα προετοιμασίας για γυναικείο και ανδρικό κούρεμα.
2. Εξηγεί τη σημασία της ασφάλειας και της άνεσης των πελατών για κούρεμα.
3. Αναφέρει τον τρόπο προσαρμογής του χώρου και του εξοπλισμού στα δεδομένα του κάθε πελάτη.
4. Αναφέρει τη σημασία και τον τρόπο προφύλαξης των ρούχων των πελατών για κούρεμα.
5. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τη χρήση του εξοπλισμού κουρέματος.
6. Περιγράφει τη χρήση των προϊόντων κουρέματος.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξασφαλίζει την άνεση και την ασφάλεια των πελατών προσαρμόζοντας το χώρο και τον εξοπλισμό στα δεδομένα του κάθε πελάτη για κούρεμα.
2. Προφυλάσσει τα ρούχα των πελατών τοποθετώντας τον κατάλληλο ιματισμό και υλικά προστασίας για κούρεμα.
3. Επιλέγει και να προετοιμάζει κατάλληλα τον εξοπλισμό και τα προϊόντα ανάλογα με την τεχνική κουρέματος που ακολουθηθεί.
4. Επιβεβαιώνει ότι ο εξοπλισμός είναι καθαρός, αποστειρωμένος και σε καλή κατάσταση.

### **ΒΚΟ3.4 Προετοιμασία για χτένισμα και εφαρμογή βασικών τεχνικών χτενίσματος**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της ασφάλειας και της άνεσης των πελατών για χτένισμα.
2. Αναφέρει τον τρόπο προσαρμογής του χώρου και του εξοπλισμού στα δεδομένα του κάθε πελάτη.
3. Αναφέρει τη σημασία και τον τρόπο προφύλαξης των ρούχων των πελατών για χτένισμα.
4. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τη χρήση του εξοπλισμού χτενίσματος.
5. Περιγράφει τη χρήση των προϊόντων χτενίσματος.
6. Αναφέρει τις βασικές τεχνικές χτενίσματος.
7. Αναφέρει την κατάλληλη τεχνική χτενίσματος για κάθε τύπο μαλλιών.
8. Εξηγεί τα διάφορα προϊόντα χτενίσματος και τη χρήση τους.
9. Διατυπώνει τα αποτελέσματα της λανθασμένης χρήσης της θερμότητας στο δέρμα και στην τρίχα.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξασφαλίζει την άνεση και την ασφάλεια των πελατών προσαρμόζοντας το χώρο και τον εξοπλισμό στα δεδομένα του κάθε πελάτη για χτένισμα.
2. Προφυλάσσει τα ρούχα των πελατών τοποθετώντας τον κατάλληλο ιματισμό και υλικά προστασίας για χτένισμα.

3. Επιλέγει και να προετοιμάζει κατάλληλα τον εξοπλισμό και τα προϊόντα ανάλογα με τον τύπο χτενίσματος και τις ιδιότητες των μαλλιών.
4. Επιβεβαιώνει ότι ο εξοπλισμός είναι καθαρός, αποστειρωμένος και σε καλή κατάσταση.
5. Χτενίζει με την τεχνική που του υποδεικνύει ο κομμωτής.
6. Βάζει προϊόντα διατήρησης του χτενίσματος σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης των προϊόντων.

### **3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει τις εργασίες του σε συνεργασία με τον προϊστάμενο και τους συναδέλφους του.
2. Εφαρμόζει υπό επίβλεψη και με υπευθυνότητα τις γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών του.
3. Επιζητά την καθοδήγηση προϊσταμένων κατά την εκτέλεση των εργασιών του.
4. Αναλαμβάνει υπό επίβλεψη την εκτέλεση απλών εργασιών, υιοθετώντας τις διαδικασίες και τις πρακτικές του οργανισμού.
5. Αναλαμβάνει την ευθύνη για τις εργασίες που εκτελεί και τα αποτελέσματά τους.
6. Εκτελεί τις εργασίες του με τιμότητα, μεθοδικότητα και αποτελεσματικότητα.
7. Αποδέχεται και να εφαρμόζει τις αρχές της οργάνωσης των χώρων εργασίας.
8. Χειρίζεται με ασφάλεια και επιδεξιότητα τον εξοπλισμό και τα υλικά που χρησιμοποιεί.
9. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας που αφορούν την εργασία του.
10. Υιοθετεί την επαγγελματική αμεροληψία, την ηθική και τις αρχές της επαγγελματικής δεοντολογίας.
11. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που δίνονται από τους ανωτέρους του.
12. Αποδέχεται την ανάγκη για συνεχή βελτίωση της ποιότητας των εργασιών που εκτελεί.

13. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος, ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
14. Αποδέχεται και να συμμετέχει στην αποτελεσματική επικοινωνία και δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων με πελάτες και συναδέλφους.
15. Δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης και της ειλικρίνειας προσεγγίζοντας θετικά τους πελάτες.
16. Επιδεικνύει ομαδικό πνεύμα και να έχει ενεργό ρόλο στη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της ομάδας.
17. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του και υιοθετεί εξελίξεις στον τομέα του.

#### 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ



Οι ακόλουθοι ορισμοί δίδονται για επεξήγηση λέξεων και εννοιών που χρησιμοποιούνται στο πρότυπο:

<b>Απλικατέρ</b>	Πλαστικό δοχείο (μπουκάλι) για την τοποθέτηση της βαφής ή της λοσιόν για περμανάντ.
<b>Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας</b>	Κανόνες για τη διαμόρφωση και διευθέτηση του χώρου εργασίας, ώστε να λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά όπως οι κανόνες της φιλοσοφίας 5S (Sort, Set in order, Shine, Standarize, Sustain).
<b>Ατομική υγιεινή</b>	Το αποδεκτό επίπεδο υγιεινής του σώματος, των χεριών και της ένδυσης για κάθε εργαζόμενο. Συνήθως η ατομική υγιεινή καθορίζεται από κανονισμούς και οδηγίες του οργανισμού.
<b>Βαπέρ</b>	Μηχάνημα που βγάζει ατμό για τεχνικούς ή θεραπευτικούς λόγους.
<b>Γνώσεις</b>	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
<b>Δεξιότητες</b>	Η εφαρμογή γνώσεων και η αξιοποίηση τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη

χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).

<b>Επαγγελματική εμφάνιση</b>	Ο τρόπος της εξωτερικής εμφάνισης ενός εργαζόμενου στο χώρο εργασίας του. Περιλαμβάνει το ντύσιμο και την προσωπική περιποίηση.
<b>Επαγγελματικό προσόν</b>	Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.
<b>Ιδιότητες μαλλιών</b>	Αυτές περιλαμβάνουν ιδιότητες όπως βρεγμένα, στεγνά, σγουρά, ίσια, ύψη τρίχα, μήκος και πυκνότητα μαλλιών.
<b>Ικανότητες</b>	Η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.
<b>Ιματισμός</b>	Πετσέτες ξυρίσματος, σκουπίσματος, λουσίματος, μέρτες κουρέματος και άλλα.
<b>Κάσκα κλιμαζόν</b>	Μηχάνημα που βγάζει ζεστό αέρα ή θερμότητα.
<b>Κατάσταση μαλλιών και δέρματος</b>	Ταλαιπωρημένα, λιπαρά, ξηρά, κανονικά, πορώδη, τριχόπτωση, πιτυρίδα, ευαίσθητα, παρουσία μυκήτων και παράσιτων.
<b>Κλίβανος</b>	Στεγανός θάλαμος στο εσωτερικό του οποίου υπάρχει υψηλή, ρυθμισμένη, σταθερή θερμοκρασία που χρησιμοποιείται για την αποστείρωση των εργαλείων.
<b>Κοπή με αραίωση</b>	Τεχνική κουρέματος που αφαιρεί όγκο από τα μαλλιά.
<b>Μαθησιακά αποτελέσματα</b>	Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.

<b>Μπέρτα</b>	Πλαστικό ή υφασμάτινο κάλυμμα που σκεπάζει τους ώμους.
<b>Παράγοντες</b>	Καταστάσεις και θέματα που συντελούν και συμβάλουν σημαντικά στον περιορισμό της απόδοσης μιας υπηρεσίας κομμωτηρίου/κουρείου και κυρίως σχετίζονται με την τρίχα, τα μαλλιά, το δέρμα της κεφαλής, την κατάσταση υγείας και εμφάνιση του πελάτη. Τέτοια παράγοντες είναι κατάσταση μαλλιών, τύπος τρίχας και υφή, πυκνότητα μαλλιών συνθήκες δέρματος, ευαισθησίες δέρματος, αλλεργίες, σχήμα προσώπου/ κεφαλής, ηλικία πελάτη και τρόπος ζωής.
<b>Περιβαλλοντική πλευρά</b>	Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.
<b>Προϊόντα κομμωτηρίου/κουρείου</b>	Προϊόντα κομμωτικής τα οποία χρησιμοποιούνται κατά την προσφορά υπηρεσιών κομμωτικής αλλά και τα οποία πωλούνται προς τους πελάτες όπως σαμπουάν, μαλακτικά μαλλιών, βαφές, αφαιρετικά βαφής, λοσιόν ισιώματος μαλλιών, λοσιόν για φόρμες διάρκειας, ζελέ, αφρός, κρέμα φορμαρίσματος, κεριά.
<b>Τεχνικές βαφής</b>	Εφαρμογή βαφής στις ρίζες, εφαρμογή βαφής σε όλο το μήκος μαλλιών, εφαρμογή βαφής σε ορισμένο τμήμα κεφαλιού, διαχωριστικές γραμμές.
<b>Τεχνικές κουρέματος</b>	Κοπή σε ευθεία γραμμή, ψαλίδι πάνω από χτένα, ξυριστική μηχανή πάνω από χτένα, ελεύθερη κοπή, κοπή με αραίωση.
<b>Τεχνικές χτενίσματος</b>	Ίσιωμα, φυσικό στέγνωμα, κατσάρωμα, δημιουργία κυματοειδούς υφής, λείανση ισιωτικής, χρήση φυσούνας.
<b>Τομέας εργασίας</b>	Περιγράφει εκείνο που το άτομο είναι σε θέση να κάνει προκειμένου να αποδείξει ότι μπορεί να εκτελεί αποτελεσματικά ένα μέρος της εργασίας του και απαρτίζεται από σύνολο επιμέρους εργασιών.
<b>Υλικά κομμωτηρίου/κουρείου</b>	Υλικά και αναλώσιμα κομμωτικής τα οποία χρησιμοποιούνται για την προσφορά υπηρεσιών όπως ρολά, μπικουτί, τσιμπιδάκια, φουρκέτες, απλικατέρ, σκουφάκια, καρφίτσες, λαστιχάκια, πομπάρια, αλουμινόχαρτο βαφής, προστατευτικά χαρτάκια, χάντρες.

**Υπηρεσίες κομμωτηρίου/  
κουρείου**

Λούσιμο, μασάζ, κούρεμα, χτένισμα, βαφή, ίσιωμα μαλλιών,  
εφαρμογή φόρμας διαρκείας και εφαρμογή επεκτάσεων μαλλιών.  
Ξύρισμα, κούρεμα μουσιού/γενειάδας και περιποίηση μουστακιού.

ISBN 978-9963-43-461-9

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | [anad@anad.org.cy](mailto:anad@anad.org.cy) | [www.anad.org.cy](http://www.anad.org.cy)

---