



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

Υπεύθυνος κομμωτηρίου

Επίπεδο CyQF/ EQF 5

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

1.	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος	5
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF)	5
1.3	Κωδικός ISCO.....	5
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος.....	5
2.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
2.1	Αντικείμενο	5
2.2	Εργασιακό περιβάλλον	5
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης	5
2.4	Εξοπλισμός:.....	6
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων.....	6
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι	6
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ.....	6
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης.....	7
3.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)	8
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας	9
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά	11
ΚΤ.5	Καθορισμός και έλεγχος στόχων	12
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών	13
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	15
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	17
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	19
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	21
ΚΤ.17	Εποπτεία και έλεγχος συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού.	23
ΚΤ.19	Κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων	24
ΚΤ.24	Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών	26
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	28
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	29
ΚΤ.33	Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών	31
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	33
ΥΠΚ5.1	Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής	34

ΥΠΚ5.2	Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της οργάνωσης και των υπηρεσιών του κομμωτηρίου/κουρείου	36
3.3	Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας	38
ΥΠΚ5.3	Βαφή με εξειδικευμένες τεχνικές	39
ΥΠΚ5.4	Προετοιμασία και εφαρμογή επεκτάσεων μαλλιών	41
ΥΠΚ5.5	Μασάζ κεφαλής με εξειδικευμένες τεχνικές	43
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)	44
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	46

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπεύθυνος κομμωτηρίου

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

5

1.3 Κωδικός ISCO:

5141

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΥΠΚ5

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο υπεύθυνος κομμωτηρίου προγραμματίζει, συντονίζει, εποπτεύει, καθοδηγεί και ελέγχει τη λειτουργία του κομμωτηρίου/κουρείου. Διαχειρίζεται το πελατολόγιο, τα ραντεβού πελατών και την προώθηση των υπηρεσιών. Προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες. Διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό και ελέγχει την τήρηση προδιαγραφών, κανόνων ασφάλειας και υγείας και περιβαλλοντικών πρακτικών.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο υπεύθυνος κομμωτηρίου 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 υπεύθυνος κομμωτηρίου έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε κομμωτήρια και κουρεία, μπορεί να παρέχει υπηρεσίες καλλιτεχνικής κομμωτικής (όπως καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, τηλεοπτικούς σταθμούς, θέατρα, επιδείξεις μόδας) και ως σύμβουλος. Απασχολείται ως εργοδοτούμενος σε ιδιωτικές επιχειρήσεις, αυτοεργοδοτούμενος και ιδιοκτήτης μικρής επιχείρησης.

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 εξαρτήματά τους, σίδερο μαλλιών, πρέσα μαλλιών, κάσκες θερμότητας, κλιμαζόν, βαπέρ, βούρτσες ηλεκτρικές, μηχανήμα συγκόλλησης για επεκτάσεις μαλλιών, 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, μέσα ατομικής προστασίας (π.χ. ποδιές, μπλούζες, στολές εργασίας, γάντια, μέρτες κουρέματος, πετσέτες), εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΒΚΟ3 Βοηθός κομμωτής
2. ΚΟΜ4 Κομμωτής

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Επικεφαλής κομμωτηρίου/κουρείου, διευθυντής κομμωτηρίου/κουρείου.

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 5.

Πείρα: Δεν απαιτείται.

Διαδρομή 2

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 5 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Διαδρομή 3

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 4 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό.

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται.

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

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

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά
ΚΤ.5	Καθορισμός και έλεγχος στόχων
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.17	Εποπτεία και έλεγχος συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού
ΚΤ.19	Κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων
ΚΤ.24	Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών

ΚΤ.33

Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών

ΚΤ.1 Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της παρακολούθησης των τάσεων και των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Κατονομάζει πηγές παρακολούθησης για τις εξελίξεις στην αγορά του κλάδου.
3. Αναφέρει τα σημαντικά στοιχεία παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του κλάδου.
4. Περιγράφει τη διαδικασία και τρόπους παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου.
5. Περιγράφει τρόπους αξιολόγησης των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί από την παρακολούθηση των τάσεων και των εξελίξεων στον κλάδο.
6. Αναφέρει το περιεχόμενο και τη δομή μιας έκθεσης για τις εξελίξεις στην αγορά.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τις πηγές και τα στοιχεία παρακολούθησης των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Παρακολουθεί τις εξελίξεις της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου σύμφωνα με τη διαδικασία.
3. Αξιολογεί τις εξελίξεις και τις τάσεις στην αγορά στη βάση των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους αξιολόγησης.
4. Ετοιμάζει εκθέσεις για τις εξελίξεις στην αγορά προς τη διεύθυνση, με σκοπό τη βελτίωση της θέσης του οργανισμού στην αγορά.

ΚΤ.5 Καθορισμός και έλεγχος στόχων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της χρήσης στόχων για τη βελτίωση της απόδοσης του τομέα ευθύνης του.
2. Αναφέρει τα χαρακτηριστικά ενός καλού στόχου.
3. Περιγράφει τη διαδικασία στοχοθέτησης, εφαρμογής και ελέγχου των στόχων.
4. Ορίζει τη σημασία και χρήση του προγράμματος επίτευξης στόχων.
5. Διατυπώνει το περιεχόμενο και τη δομή του προγράμματος επίτευξης στόχων.
6. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας, εφαρμογής, επίβλεψης και ελέγχου του προγράμματος επίτευξης στόχων.
7. Περιγράφει τρόπους ανάλυσης και βελτίωσης της απόδοσης των στόχων και του προγράμματος επίτευξης στόχων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καθορίζει τους στόχους του τομέα ευθύνης του τηρώντας τα χαρακτηριστικά ενός καλού στόχου και ακολουθώντας τη μεθοδολογία στοχοθέτησης.
2. Ετοιμάζει το πρόγραμμα επίτευξης στόχων εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
3. Υλοποιεί τις ενέργειες επίτευξης των στόχων σύμφωνα με το πρόγραμμα επίτευξης στόχων.
4. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την ορθή εφαρμογή του προγράμματος επίτευξης στόχων στη βάση της σχετικής διαδικασίας του οργανισμού.
5. Ελέγχει το βαθμό επίτευξης των στόχων σύμφωνα με το πρόγραμμα επίτευξης στόχων.
6. Αναλύει την απόδοση του τομέα ευθύνης του στη βάση των στόχων και του προγράμματος επίτευξης στόχων.
7. Εφαρμόζει μέτρα για βελτίωση της απόδοσης των στόχων και των αποτελεσμάτων του προγράμματος.

ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τη σημασία του προγραμματισμού εργασιών.
2. Αναφέρει τη δομή και το περιεχόμενο του προγράμματος εργασιών.
3. Απαριθμεί τις εργασίες που χρήζουν προγραμματισμού.
4. Αναφέρει τους αναγκαίους πόρους για τις εργασίες.
5. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εκτίμησης των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την υλοποίηση του προγράμματος εργασιών.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία προγραμματισμού του ανθρώπινου δυναμικού και άλλων πόρων.
8. Αναφέρει τις βασικές αρχές και τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη στην κατανομή και ανάθεση εργασιών στους εργαζόμενους.
9. Περιγράφει τη μέθοδο ελέγχου της υλοποίησης του προγράμματος εργασιών.
10. Αναφέρει τους λόγους που οδηγούν σε αναθεώρηση του προγράμματος εργασιών.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία αναθεώρησης του προγράμματος εργασιών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει τις αναγκαίες πληροφορίες για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών, ακολουθώντας τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Προσδιορίζει τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων για την ικανοποίηση των αναγκών των εργασιών.
4. Ετοιμάζει το πρόγραμμα εργασιών σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού και των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
5. Επιλέγει το αναγκαίο ανθρώπινο δυναμικό για την υλοποίηση των εργασιών σύμφωνα με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του, και τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.

6. Προγραμματίζει τους άλλους πόρους, ώστε να είναι διαθέσιμοι σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.
7. Ελέγχει την εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του προγράμματος εργασιών.
8. Αναθεωρεί το πρόγραμμα εργασιών σε περιπτώσεις παρεκκλίσεων, ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις στην υλοποίηση εργασιών.

ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
2. Αναφέρει τις μεθόδους επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
3. Διατυπώνει τα στάδια για τον σχεδιασμό και την προετοιμασία συνέντευξης επιλογής.
4. Εξηγεί τις αρχές για αποτελεσματικές συνεντεύξεις προσλήψεων.
5. Περιγράφει τεχνικές αξιολόγησης και επιλογής του καταλληλότερου υποψήφιου για τη θέση εργασίας.
6. Εξηγεί τη σημασία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
7. Απαριθμεί τα βασικά στοιχεία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Περιγράφει τη διαδικασία αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
9. Διατυπώνει ατομικούς και ομαδικούς στόχους ανθρώπινου δυναμικού.
10. Αναφέρει τρόπους βελτίωσης της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού.
11. Περιγράφει τις μεθόδους και τις τεχνικές εντοπισμού αναγκών ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
12. Εξηγεί τη σημασία της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
13. Περιγράφει τις μεθόδους ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
14. Αναφέρει τρόπους αξιολόγησης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζεται για τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με τις πρακτικές του οργανισμού.
2. Εντοπίζει τους υποψήφιους που ικανοποιούν τα ελάχιστα κριτήρια της θέσης εργασίας για να κληθούν στη διαδικασία πρόσληψης.
3. Επιλέγει τη μέθοδο επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
4. Προετοιμάζεται για τις προσωπικές συνεντεύξεις υποψηφίων σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.

5. Διεξάγει συνεντεύξεις για την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, εφαρμόζοντας τις αρχές της αποτελεσματικής συνέντευξης.
6. Αξιολογεί και να επιλέγει τον καταλληλότερο υποψήφιο σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
7. Αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία προς επιμέτρηση των τομέων και των κριτηρίων αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Συγκρίνει τα αποτελέσματα της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου με τους αντίστοιχους ατομικούς και ομαδικούς στόχους.
9. Ανατροφοδοτεί τους εργαζομένους σχετικά με τον βαθμό υλοποίησης των στόχων και της απόδοσης τους.
10. Λαμβάνει ενέργειες για τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, ώστε να επιτευχθούν οι ατομικοί και ομαδικοί τους στόχοι.
11. Εντοπίζει και να καταγράφει τις ανάγκες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
12. Σχεδιάζει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στη βάση των αναγκών που εντοπίστηκαν, αξιοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
13. Προγραμματίζει και να οργανώνει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη τους διαθέσιμους πόρους.
14. Αξιολογεί την υλοποίηση των δραστηριοτήτων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού για σκοπούς βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων και βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων.

ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις βασικές αρχές της επικοινωνίας.
2. Περιγράφει τους τρόπους επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες.
3. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
4. Περιγράφει τα εμπόδια που παρατηρούνται στην επικοινωνία.
5. Απαριθμεί τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας.
6. Διατυπώνει τις διαφορές μεταξύ επίσημης και ανεπίσημης επικοινωνίας.
7. Αναφέρει τεχνικές και εργαλεία προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.
8. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της ομαδικής εργασίας.
9. Περιγράφει εμπόδια που παρουσιάζονται στην ομαδική εργασία και τρόπους αντιμετώπισης τους.
10. Περιγράφει τον τρόπο που λειτουργεί μια ομάδα στον χώρο εργασίας.
11. Περιγράφει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα των αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
12. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων.
13. Αναφέρει τα εμπόδια στην επίτευξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας και τους τρόπους αντιμετώπισης τους.
14. Περιγράφει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει και να εφαρμόζει διάφορες τεχνικές και εργαλεία επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες, ακολουθώντας την πολιτική και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Εντοπίζει και να αξιολογεί εμπόδια που παρουσιάζονται για σκοπούς βελτίωσης του βαθμού επικοινωνίας.
3. Εφαρμόζει τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας, ακολουθώντας καλές πρακτικές.
4. Επιβλέπει τις εργασίες της ομάδας και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της ομαδικής εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οργανισμού.

5. Αντιμετωπίζει εμπόδια που παρουσιάζονται και επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της ομάδας, εφαρμόζοντας αποτελεσματικές τακτικές.
6. Επιλέγει και να εφαρμόζει τεχνικές για βελτίωση και διατήρηση της ομαδικής εργασίας.
7. Παρακολουθεί και να λαμβάνει ενέργειες για τη διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος σύμφωνα με την κουλτούρα και τις πρακτικές του οργανισμού.
8. Εφαρμόζει ενέργειες και να λαμβάνει πρωτοβουλίες για ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
9. Διαχειρίζεται συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων για εξάλειψη οποιωνδήποτε εμποδίων παρουσιάζονται.

ΚΤ.11 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία που πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για την εκτίμηση των κινδύνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
3. Αναφέρει τις αρχές πρόληψης των επαγγελματικών κινδύνων.
4. Περιγράφει τη διαδικασία της αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
5. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθούνται στον χώρο εργασίας.
8. Ερμηνεύει τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
9. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού ατυχήματος και ασθένειας.
10. Κατονομάζει και να επεξηγεί τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης στον χώρο εργασίας του.
11. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
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 υλικά και τις ποσότητες τους που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους και επικίνδυνες καταστάσεις για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του.

2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης κινδύνων.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των προληπτικών μέτρων ασφάλειας και υγείας.
4. Ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζόμενων.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τους εργαζόμενους για τον σωστό και ασφαλή τρόπο χειρισμού του εξοπλισμού.
6. Οργανώνει και να συντονίζει τους εργαζόμενους για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, εφαρμόζοντας το κατάλληλο σχέδιο δράσης.
7. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και την καταλληλότητα του εξοπλισμού αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
8. Οργανώνει και να συντονίζει τις ενέργειες εκκένωσης, ακολουθώντας το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
9. Ελέγχει την πληρότητα των κουτιών πρώτων βοηθειών με όλα τα απαιτούμενα υλικά.

ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών κινδύνων και περιβαλλοντικών πλευρών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία για την εκτίμηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
4. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
5. Δηλώνει τις πηγές ενημέρωσης και πληροφόρησης σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
8. Αναφέρει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
9. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο ευθύνης του.
10. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
11. 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 από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας που είναι υπό την ευθύνη του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των μέτρων πρόληψης της ρύπανσης και εφαρμογής των κανόνων περιβαλλοντικής διαχείρισης.
4. Ελέγχει ότι χρησιμοποιούνται οικολογικά υλικά και προϊόντα, φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες και τους εσωτερικούς κανονισμούς.

5. Ελέγχει ότι εφαρμόζονται τα μέτρα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας κατά την εκτέλεση των εργασιών, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
6. Ελέγχει την ορθή αποθήκευση, χρήση και απόρριψη υλικών και προϊόντων, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει τον χειρισμό και απόρριψη των ανακυκλώσιμων υλικών και προϊόντων, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει ότι εργασίες που είναι υπό την ευθύνη του εκτελούνται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς, την πολιτική και τις οδηγίες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
9. Συντονίζει και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους για εφαρμογή των ενεργειών πρόληψης και περιορισμού των δυσμενών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

ΚΤ.17 Εποπτεία και έλεγχος συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Δηλώνει τον εξοπλισμό που χρήζει καθαρισμού και συντήρησης.
2. Εξηγεί την ορθή λειτουργία και την ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
3. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού του εξοπλισμού.
4. Αναφέρει τα μέσα και υλικά καθαρισμού και συντήρησης εξοπλισμού.
5. Αναφέρει τις απαιτήσεις προληπτικής συντήρησης του εξοπλισμού.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και οδηγίες συντήρησης του εξοπλισμού, όπως αναφέρονται στα εγχειρίδια του κατασκευαστή.
7. Δηλώνει τις συνήθεις βλάβες του εξοπλισμού.
8. Εξηγεί τη σημασία της καταγραφής των συντηρήσεων και των βλαβών του εξοπλισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει και να διασφαλίζει ότι ο εξοπλισμός είναι κατάλληλος, καθαρός, συντηρημένος και διαθέσιμος για χρήση, σύμφωνα με τις οδηγίες συντήρησης.
2. Εντοπίζει και να απομονώνει ελαττωματικό εξοπλισμό, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Εντοπίζει και να αναφέρει τις σοβαρές βλάβες του εξοπλισμού στο αρμόδιο άτομο, όπως προνοείται στη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
4. Ελέγχει την καταγραφή και αρχειοθέτηση των πληροφοριών καθαρισμού, συντήρησης και επιδιόρθωσης του εξοπλισμού.

ΚΤ.19 Κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τις έννοιες κόστος, ολικό κόστος, κοστολόγηση, κέρδος, έκπτωση και τιμολόγηση.
2. Αναφέρει τις πηγές κόστους των προϊόντων.
3. Δηλώνει τους τρόπους εξαγωγής δεδομένων και πληροφοριών για τον υπολογισμό των πηγών κόστους.
4. Εξηγεί τον τρόπο υπολογισμού της κάθε πηγής κόστους των προϊόντων.
5. Εξηγεί τον τρόπο κατανομής της κάθε πηγής κόστους στα προϊόντα προς κοστολόγηση.
6. Δηλώνει τον τρόπο σύνταξης του πίνακα κοστολόγησης.
7. Αναφέρει τις βασικές μεθόδους και τις αρχές κοστολόγησης των προϊόντων.
8. Περιγράφει τη διαδικασία κοστολόγησης των προϊόντων.
9. Εξηγεί τη διαδικασία τιμολόγησης προϊόντων.
10. Αναφέρει τις πηγές πληροφόρησης για τον προσδιορισμό των τιμών πώλησης ανταγωνιστικών προϊόντων.
11. Αναφέρει τη μεθοδολογία υπολογισμού της τελικής τιμής των προϊόντων.
12. Αναφέρει την τιμολογιακή πολιτική του οργανισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καταγράφει τα υλικά των προϊόντων προς κοστολόγηση χρησιμοποιώντας τις προδιαγραφές των προϊόντων.
2. Υπολογίζει τις ποσότητες και το κόστος των υλικών για τα προϊόντα προς κοστολόγηση με βάση τις προδιαγραφές των προϊόντων και τις ισχύουσες τιμές αγοράς των υλικών.
3. Καθορίζει το χρόνο εργασίας που απαιτείται για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση, λαμβάνοντας υπόψη δεδομένα παρόμοιων εργασιών και άλλες τεχνικές μέτρησης του χρόνου εργασίας.
4. Υπολογίζει το εργατικό κόστος που απαιτείται για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση, με βάση τον υπολογισθέντα χρόνο εργασίας και το κόστος των εργαζομένων του οργανισμού.
5. Καθορίζει άλλες πηγές κόστους που υπάρχουν για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση, λαμβάνοντας υπόψη δεδομένα παρόμοιων εργασιών.

6. Υπολογίζει τις άλλες πηγές κόστους που απαιτούνται για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση με βάση δεδομένα παρόμοιων εργασιών.
7. Ετοιμάζει πίνακα κοστολόγησης για σκοπούς ανάλυσης κόστους σύμφωνα με τις βασικές μεθόδους και τη διαδικασία κοστολόγησης των προϊόντων.
8. Υπολογίζει το συνολικό κόστος των προϊόντων στον πίνακα κοστολόγησης σύμφωνα με τις αρχές και τη διαδικασία κοστολόγησης των προϊόντων.
9. Συλλέγει δεδομένα από την αγορά για προσδιορισμό των τιμών πώλησης ανταγωνιστικών προϊόντων.
10. Καθορίζει την τελική τιμή του προϊόντος λαμβάνοντας υπόψη το κόστος του προϊόντος, τις τιμές ανταγωνιστικών προϊόντων και την τιμολογιακή πολιτική του οργανισμού.

ΚΤ.24 Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη μεθοδολογία ελέγχου για τον εντοπισμό ελλείψεων υλικών.
2. Διατυπώνει τις προδιαγραφές των υλικών.
3. Αναφέρει τις πληροφορίες, που λαμβάνει υπόψη, για τον υπολογισμό των αναγκαίων ποσοτήτων σε υλικά.
4. Εξηγεί τη χρήση ενός προγράμματος εργασιών.
5. Αναφέρει τις αναγκαίες πληροφορίες για την τοποθέτηση παραγγελιών προμηθειών.
6. Περιγράφει τον τρόπο συμπλήρωσης των εντύπων καταγραφής αναγκών για προμήθειες.
7. Περιγράφει τη διαδικασία τοποθέτησης και παρακολούθησης παραγγελιών σε προμηθευτές.
8. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας του χώρου και του εξοπλισμού για την παραλαβή και αποθήκευση υλικών.
9. Περιγράφει τη διαδικασία παραλαβής και ελέγχου των υλικών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και αποθήκευσης των υλικών.
11. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη μεταφορά και αποθήκευση των υλικών.
12. Αναφέρει τις προδιαγραφές των χώρων αποθήκευσης υλικών.
13. Αναφέρει τις συνθήκες διατήρησης και αποθήκευσης των υλικών και τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
14. Εξηγεί τις αρχές FIFO, FEFO και τα σημεία ελέγχου για την ορθή εφαρμογή τους.
15. Περιγράφει τη διαδικασία του οργανισμού για τη διαχείριση μη συμμορφωμένων υλικών και τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να εφαρμόζονται.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναλύει τις ελλείψεις υλικών ώστε για να υπολογισθούν ορθά οι ανάγκες σε υλικά.
2. Επαληθεύει τις ποσότητες αποθεμάτων υλικών, ώστε να ικανοποιηθεί το πρόγραμμα εργασιών και να μην παρουσιασθούν ελλείψεις.
3. Παραγγέλνει από εγκεκριμένους προμηθευτές τα υλικά για κάλυψη των αναγκών σύμφωνα με τη διαδικασία τοποθέτησης και παρακολούθησης παραγγελιών του οργανισμού.

4. Παρακολουθεί τις παραγγελίες υλικών για ανταπόκριση των προμηθευτών στον συμφωνημένο χρόνο παράδοσης.
5. Ελέγχει ότι ο χώρος παραλαβής, ο εξοπλισμός, τα μέσα μεταφοράς και οι αποθηκευτικοί χώροι ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές και είναι έτοιμοι για τη παραλαβή υλικών.
6. Ελέγχει ότι στους αποθηκευτικούς χώρους τηρούνται οι κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής σύμφωνα με το είδος του υλικού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας παραλαβής και ελέγχου των υλικών.
8. Επαληθεύει την υλοποίηση των ελέγχων κατά την παραλαβή των υλικών σύμφωνα με τα κριτήρια παραλαβής και αποδοχής.
9. Εποπτεύει και να ελέγχει την ορθή χρήση του εξοπλισμού παραλαβής μεταφοράς και αποθήκευσης.
10. Εποπτεύει και να ελέγχει τη μεταφορά και αποθήκευση των υλικών στους ενδεδειγμένους χώρους σύμφωνα με τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
11. Εποπτεύει και να ελέγχει την τήρηση των αρχών FIFO και FEFO στους χώρους αποθήκευσης των υλικών.
12. Επαληθεύει ότι οι συνθήκες διατήρησης των υλικών παρακολουθούνται.
13. Χειρίζεται αποτελεσματικά τα μη συμμορφούμενα υλικά σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
14. Ελέγχει την ορθή καταγραφή των αποτελεσμάτων των ελέγχων παραλαβής, αποθήκευσης και διατήρησης των υλικών.

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.

ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Περιγράφει τη διαδικασία πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
3. Εξηγεί τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας της θέσης εργασίας του.
4. Εξηγεί τη σημασία των ανοικτών ερωτήσεων στη διερεύνηση των αναγκών των πελατών.
5. Ορίζει την έννοια της ενσυναίσθησης και τη σημασία της για την ολοκληρωμένη διερεύνηση των αναγκών πελατών κατά την πώληση.
6. Κατονομάζει τρόπους εφαρμογής της ενσυναίσθησης κατά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στο πεδίο ευθύνης του.
8. Κατονομάζει τις πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
9. Διατυπώνει τους τύπους και τις αιτίες των αντιρρήσεων πελατών.
10. Περιγράφει τα βήματα χειρισμού των αντιρρήσεων των πελατών.
11. Ορίζει τις έννοιες ενισχυτική πώληση και διασταυρούμενη πώληση.
12. Αναφέρει τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
13. Διατυπώνει τους όρους μιας πώλησης.
14. Αναφέρει τις μεθόδους κλεισίματος των πωλήσεων ανάλογα με τον τύπο του πελάτη.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προσεγγίζει τους πελάτες σύμφωνα με τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, τηρώντας τους κανόνες προσωπικής υγιεινής και επαγγελματικής εμφάνισης.
2. Εντοπίζει τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών σε προϊόντα και υπηρεσίες, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά των πελατών και εφαρμόζοντας την κατάλληλη τεχνική.
3. Διευκρινίζει και να επιβεβαιώνει με τους πελάτες τις ανάγκες και επιθυμίες τους σε προϊόντα και υπηρεσίες.

4. Προτείνει επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες, οι οποίες συνάδουν με τις ανάγκες και επιθυμίες τους, εφαρμόζοντας τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.
5. Επεξηγεί στους πελάτες τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον.
6. Παρουσιάζει στους πελάτες τον χειρισμό και τη λειτουργία των προϊόντων και των υπηρεσιών για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις οδηγίες του οργανισμού.
7. Παραπέμπει τους πελάτες σε επιπρόσθετες πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και υπηρεσίες ανάλογα με τις πρακτικές και κανονισμούς του οργανισμού.
8. Χειρίζεται τις αντιρρήσεις των πελατών, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού και τις αρχές πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
9. Παρουσιάζει στους πελάτες επιπρόσθετα προϊόντα και υπηρεσίες, εφαρμόζοντας τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
10. Διαπραγματεύεται με τους πελάτες τους όρους της πώλησης σύμφωνα με τη διαδικασία πωλήσεων του οργανισμού.
11. Κλείνει τις πωλήσεις ανάλογα με τον τύπο του πελάτη και εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο κλεισίματος.

ΚΤ.33 Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει την προετοιμασία του ταμείου.
2. Εξηγεί τον χειρισμό της ταμειακής μηχανής και άλλου εξοπλισμού του ταμείου.
3. Διατυπώνει τα σημεία προσοχής κατά τον χειρισμό και έλεγχο πιστωτικών παραστατικών και κουπονιών που προσκομίζουν οι πελάτες.
4. Κατονομάζει τα παραστατικά χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
5. Αναφέρει τον τρόπο έκδοσης παραστατικών χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εισπράξεων του οργανισμού.
7. Εξηγεί τις μεθόδους είσπραξης που εφαρμόζονται στην αγορά.
8. Δηλώνει τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και τον έλεγχο χαρτονομισμάτων.
9. Περιγράφει το κλείσιμο, έλεγχο και παράδοση του ταμείου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει το ταμείο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Ελέγχει την καλή λειτουργία της ταμειακής μηχανής και των άλλων συσκευών του ταμείου, σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών.
3. Χειρίζεται και να ελέγχει πιστωτικά παραστατικά και κουπόνια που προσκομίζει ο πελάτης, τηρώντας τα σημεία προσοχής.
4. Υπολογίζει τη χρέωση προς τον πελάτη στη βάση του ισχύοντα τιμοκαταλόγου και των συμφωνηθέντων όρων πώλησης.
5. Καταχωρεί τη χρέωση στην ταμειακή μηχανή με τον ενδεδειγμένο τρόπο.
6. Εκδίδει παραστατικά χρέωσης και αποδείξεις είσπραξης χειρόγραφα και ηλεκτρονικά ανάλογα με τη διαδικασία του οργανισμού.
7. Εισπράττει μετρητά και δίνει ρέστα στους πελάτες, τηρώντας τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και έλεγχο χαρτονομισμάτων.
8. Εισπράττει με διάφορες μεθόδους εφαρμόζοντας τη διαδικασία του οργανισμού και τα εγχειρίδια χρήσης του εξοπλισμού.
9. Ελέγχει το ταμείο στο κλείσιμο του σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

10. Παραδίδει το ταμείο στο κλείσιμο του σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΥΠΚ5.1	Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής
ΥΠΚ5.2	Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της οργάνωσης και των υπηρεσιών του κομμωτηρίου/κουρείου

ΥΠΚ5.1 Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη διαδικασία προγραμματισμού και πραγματοποίησης δράσεων και ενεργειών προώθησης και προβολής.
2. Περιγράφει τις ενέργειες και τρόπους προώθησης και προβολής του οργανισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του.
3. Αναφέρει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διάφορων τρόπων προβολής.
4. Διατυπώνει τη σημασία, τη χρήση και το περιεχόμενο του σχεδίου μάρκετινγκ και πωλήσεων.
5. Αναφέρει τους τρόπους εφαρμογής του σχεδίου μάρκετινγκ και πωλήσεων.
6. Εξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
7. Ορίζει τη σημασία της ένταξης νέων πελατών στο πελατολόγιο.
8. Περιγράφει τρόπους εντοπισμού νέων πελατών.
9. Αναφέρει τις πηγές άντλησης πελατών.
10. Περιγράφει τρόπους προσέγγισης νέων πελατών.
11. Αναφέρει την εμπορική πολιτική του οργανισμού και τους τρόπους εφαρμογής της.
12. Αναφέρει μέτρα για βελτίωση της απόδοσης των ενεργειών δράσεων και προώθησης και προβολής.
13. Αναφέρει τρόπους ελέγχου και ανάλυσης της απόδοσης των δράσεων και ενεργειών προώθησης και προβολής.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προγραμματίζει και να πραγματοποιεί δράσεις και ενέργειες προβολής του οργανισμού σύμφωνα με το σχέδιο μάρκετινγκ και πωλήσεων του οργανισμού.
2. Προγραμματίζει και να πραγματοποιεί ενέργειες προβολής των προϊόντων και των υπηρεσιών του οργανισμού, σύμφωνα με το σχέδιο μάρκετινγκ και πωλήσεων και στα πλαίσια της ισχύουσας νομοθεσίας για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
3. Εντοπίζει νέους πελάτες αξιοποιώντας διάφορες πηγές άντλησης πελατών.
4. Προσεγγίζει νέους πελάτες με διαφορετικές τεχνικές, για αύξηση του πελατολογίου, στα πλαίσια της εμπορικής πολιτικής και των στόχων πωλήσεων του οργανισμού.

5. Ελέγχει το βαθμό απόδοσης των δράσεων και ενεργειών προώθησης και προβολής.
6. Αναλύει την απόδοση των δράσεων και των ενεργειών προώθησης και προβολής στη βάση των στόχων που είχαν τεθεί.
7. Εφαρμόζει μέτρα για βελτίωση της απόδοσης σε περίπτωση αποκλίσεων από τους στόχους.

ΥΠΚ5.2 Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της οργάνωσης και των υπηρεσιών του κομμωτηρίου/κουρείου

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις απαιτήσεις, τις εργασίες και το πρόγραμμα καθαρισμού του κομμωτηρίου/κουρείου.
2. Προσδιορίζει τις ενέργειες οργάνωσης του κομμωτηρίου/κουρείου, όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία.
3. Περιγράφει τις εργασίες οργάνωσης και συγυρίσματος του κομμωτηρίου/κουρείου.
4. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου της οργάνωσης, καθαριότητας και συγυρίσματος του του κομμωτηρίου/κουρείου.
5. Δηλώνει τις πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας για τη λειτουργία των κομμωτηρίων/κουρείων.
6. Περιγράφει τις διαδικασίες προετοιμασίας, λειτουργίας και κλεισίματος του κομμωτηρίου/κουρείου
7. Περιγράφει τις τεχνικές των υπηρεσιών του κομμωτηρίου/κουρείου.
8. Εξηγεί τους τρόπους εκτέλεσης της κάθε τεχνικής των προσφερόμενων υπηρεσιών.
9. Εξηγεί τα σημεία ελέγχου για την κάθε υπηρεσία του κομμωτηρίου/κουρείου.
10. Αναφέρει τα σημεία επίβλεψης και καθοδήγησης για την προετοιμασία, λειτουργία και κλείσιμο του κομμωτηρίου/κουρείου.
11. Αναφέρει τα σημεία επίβλεψης και καθοδήγησης για την κάθε υπηρεσία του κομμωτηρίου/κουρείου.
12. Εξηγεί τα σημεία ελέγχου για την προετοιμασία, λειτουργία και κλείσιμο του κομμωτηρίου/κουρείου.
13. Διατυπώνει τους τρόπους αξιολόγησης της απόδοσης των υπηρεσιών του κομμωτηρίου/κουρείου.
14. Εξηγεί τα σημεία ελέγχου για την κάθε υπηρεσία του κομμωτηρίου/κουρείου.
15. Αναφέρει μέτρα για βελτίωση της κάθε υπηρεσίας του κομμωτηρίου/κουρείου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει ότι οι εργασίες καθαρισμού του κομμωτηρίου/κουρείου γίνονται σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαρισμού και τηρώντας τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας.
2. Ελέγχει ότι όλοι οι χώροι του κομμωτηρίου/κουρείου είναι οργανωμένοι όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας.
3. Ελέγχει ότι όλοι οι χώροι του κομμωτηρίου/κουρείου είναι κατάλληλα συγυρισμένοι ώστε να εξασφαλίζεται η ασφάλεια των πελατών και η ευπρέπεια των χώρων.
4. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους κομμωτές κατά την προετοιμασία, λειτουργία και κλείσιμο του κομμωτηρίου/κουρείου, σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και τις πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας.
5. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους κομμωτές στην παροχή υπηρεσιών με σωστές τεχνικές, εξοπλισμό και προϊόντα, τηρώντας τις απαιτήσεις των πελατών.
6. Ελέγχει την τήρηση των προδιαγραφών και των διαδικασιών προετοιμασίας, λειτουργίας και κλεισίματος του κομμωτηρίου/κουρείου.
7. Ελέγχει την παροχή υπηρεσιών με κατάλληλες τεχνικές, εξοπλισμό και προϊόντα, τηρώντας τις απαιτήσεις των πελατών.
8. Αξιολογεί την απόδοση των υπηρεσιών του κομμωτηρίου/κουρείου στη βάση των στόχων, των προδιαγραφών και διαδικασιών του του κομμωτηρίου/κουρείου και του βαθμού ικανοποίησης των πελατών.
9. Εφαρμόζει μέτρα για βελτίωση σε περίπτωση αποκλίσεων από την επιθυμητή απόδοση των υπηρεσιών.

3.3 Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας

(Να επιλεγθεί τουλάχιστον 2 από τους 3)

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΥΠΚ5.3	Βαφή με εξειδικευμένες τεχνικές
ΥΠΚ5.4	Προετοιμασία και εφαρμογή επεκτάσεων μαλλιών
ΥΠΚ5.5	Μασάζ κεφαλής με εξειδικευμένες τεχνικές

ΥΠΚ5.3 Βαφή με εξειδικευμένες τεχνικές

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους τρόπους αξιολόγησης των ιδιοτήτων των μαλλιών και της ευαισθησίας του δέρματος.
2. Εξηγεί τους παράγοντες που επηρεάζουν τις τεχνικές βαφής και την επίδραση των προϊόντων βαφής στην τρίχα.
3. Διατυπώνει τις περιπτώσεις και τον τρόπο πραγματοποίησης των τεστ ευαισθησίας, πορώτητας και ελαστικότητας στα μαλλιά.
4. Αναγνωρίζει και να περιγράφει τον εξοπλισμό και προϊόντα για εξειδικευμένες τεχνικές βαφής.
5. Περιγράφει τη λειτουργία του κύκλου χρωματομετρίας και τον τρόπο χρήσης του χρωματολογίου στην επιλογή χρώματος.
6. Περιγράφει το σκοπό, τις ιδιότητες και τον τρόπο χρήσης των προϊόντων αφαίρεσης βαφής και βαφής μαλλιών.
7. Εξηγεί τα αποτελέσματα των διαφορετικών προϊόντων βαφής.
8. Διατυπώνει τα βήματα προετοιμασίας για βαφή μαλλιών και τον τρόπο αφαίρεσης βαφών από τα μαλλιά.
9. Εξηγεί τις εξειδικευμένες τεχνικές βαφής.
10. Αναφέρει τις διαφορές των εξειδικευμένων τεχνικών βαφής από τις βασικές τεχνικές βαφής.
11. Διατυπώνει τα βήματα για βαφή μαλλιών με εξειδικευμένες τεχνικές.
12. Αναγνωρίζει τη σημασία αποκατάστασης του φυσικού pH της τρίχας μετά τη βαφή.
13. Εξηγεί τους τρόπους επίλυσης προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της βαφής.
14. Απαριθμεί τις συμβουλές που δίνει στους πελάτες για τη διατήρηση της βαφής με εξειδικευμένες τεχνικές.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τις ιδιότητες και την κατάσταση των μαλλιών και του δέρματος κεφαλής αξιολογώντας τα χαρακτηριστικά τους.

2. Πραγματοποιεί τα τεστ ευαισθησίας, πορώτητας και ελαστικότητας μαλλιών σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης τους.
3. Επιλέγει τον κατάλληλο εξοπλισμό και προϊόντα για εξειδικευμένες τεχνικές βαφής σύμφωνα με την τεχνική βαφής, τον τύπο και την κατάσταση των μαλλιών του πελάτη.
4. Αφαιρεί υπολείμματα παλαιότερων βαφών τηρώντας τις οδηγίες χρήσης των προϊόντων αφαίρεσης βαφής.
5. Αναμιγνύει και να εφαρμόζει τη βαφή στα μαλλιά με εξειδικευμένη τεχνική και ακολουθώντας τις οδηγίες του προϊόντος βαφής.
6. Εφαρμόζει στα μαλλιά μετά τη βαφή το κατάλληλο προϊόν ακολουθώντας τις οδηγίες του προϊόντος.
7. Παρέχει συμβουλές στους πελάτες για διατήρηση της βαφής σύμφωνα με τις οδηγίες των προϊόντων βαφής.

ΥΠΚ5.4 Προετοιμασία και εφαρμογή επεκτάσεων μαλλιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών για την επιλογή επεκτάσεων μαλλιών.
2. Διατυπώνει τους παράγοντες και τρόπους επιλογής των επεκτάσεων από τους πελάτες.
3. Περιγράφει τους τύπους, τα είδη, τα χαρακτηριστικά, τα χρώματα και μεγέθη των επεκτάσεων, τρεσών και ποστίς.
4. Αναγνωρίζει και να περιγράφει τον εξοπλισμό εφαρμογής επεκτάσεων.
5. Διατυπώνει την προετοιμασία των μαλλιών για την τοποθέτηση επεκτάσεων.
6. Αναφέρει τις μεθόδους αφαίρεσης επεκτάσεων.
7. Περιγράφει τους τρόπους μόνιμης και προσωρινής εφαρμογής επεκτάσεων.
8. Κατονομάζει τους παράγοντες που επιδρούν αρνητικά στην εφαρμογή των επεκτάσεων.
9. Εξηγεί τη σημασία της κατάλληλης τοποθέτησης επεκτάσεων για την προστασία του δέρματος και τις τρίχας.
10. Αναγνωρίζει και να διατυπώνει τα λάθη κατά την τοποθέτηση επεκτάσεων.
11. Περιγράφει τις συνέπειες στα μαλλιά και το δέρμα από τις επεκτάσεις όταν επαναλαμβάνονται για μεγάλο χρονικό διάστημα.
12. Αναφέρει τους ελέγχους για την κατάλληλη τοποθέτηση των επεκτάσεων.
13. Απαριθμεί τις συμβουλές για τη διατήρηση και τη φροντίδα των επεκτάσεων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών, αξιολογώντας τις επιθυμίες, την εμφάνιση, τα εξωτερικά τους χαρακτηριστικά και τις ιδιότητες των μαλλιών τους.
2. Δείχνει και να εξηγεί στους πελάτες τις επεκτάσεις, τρέσες και ποστίς ανά τύπο, είδος χαρακτηριστικά, χρώματα και μεγέθη.
3. Καθοδηγεί τους πελάτες στην επιλογή τύπων, χρωμάτων και μεγεθών επεκτάσεων οι οποίες ταιριάζουν στις ανάγκες και απαιτήσεις τους και στις ιδιότητες των μαλλιών τους.
4. Επιλέγει και να προετοιμάζει κατάλληλα τον εξοπλισμό σύμφωνα με το είδος, τα χαρακτηριστικά και τον τρόπο εφαρμογής των επεκτάσεων.

5. Προετοιμάζει κατάλληλα τα μαλλιά των πελατών για την τοποθέτηση των επεκτάσεων σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών.
6. Τοποθετεί αφαιρούμενες επεκτάσεις και επεκτάσεις με συγκόλληση με την κατάλληλη μέθοδο και εξοπλισμό, τηρώντας τις οδηγίες του κατασκευαστή.
7. Ελέγχει το αποτέλεσμα και την ποιότητα της εφαρμογής επεκτάσεων σύμφωνα με τα σημεία ελέγχου του κατασκευαστή και το βαθμό εκπλήρωσης των απαιτήσεων των πελατών.
8. Παρέχει συμβουλές στους πελάτες για περιποίηση των επεκτάσεων σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών, τον τύπο και την κατάσταση των μαλλιών τους.

ΥΠΚ5.5 Μασάζ κεφαλής με εξειδικευμένες τεχνικές

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τους τύπους δέρματος και τα χαρακτηριστικά τους.
2. Εξηγεί τη βασική ανατομία της κεφαλής.
3. Εξηγεί τη σημασία της ασφάλειας και της άνεσης των πελατών κατά το μασάζ κεφαλής.
4. Αναφέρει την στάση του σώματος των πελατών κατά το μασάζ κεφαλής.
5. Αναφέρει τις επιδράσεις και τα οφέλη του μασάζ κεφαλής.
6. Απαριθμεί τις αιτίες που δυσκολεύουν το μασάζ κεφαλής.
7. Περιγράφει το σκοπό, τις ιδιότητες και τον τρόπο χρήσης των υλικών για μασάζ κεφαλής.
8. Εξηγεί τις εξειδικευμένες τεχνικές μασάζ κεφαλής.
9. Αναφέρει τις διαφορές των εξειδικευμένων τεχνικών μασάζ κεφαλής από τις βασικές τεχνικές.
10. Εξηγεί τις κατάλληλες κινήσεις μασάζ ανάλογα με τη τεχνική.
11. Αναφέρει τα αναμενόμενα αποτελέσματα της κάθε τεχνικής και τις παρενέργειες που μπορεί να έχουν οι πελάτες μετά από μια θεραπεία μασάζ.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Τοποθετεί τους πελάτες σε ασφαλή και άνετη θέση κατά τη διάρκεια του μασάζ κεφαλής.
2. Εξηγεί και να συμφωνεί με τους πελάτες την τεχνική μασάζ κεφαλής που θα εφαρμοστεί, τις επιδράσεις και τα οφέλη που θα έχει.
3. Επιλέγει και να προετοιμάζει κατάλληλα υλικά για μασάζ κεφαλής σύμφωνα με τις οδηγίες των υλικών.
4. Πραγματοποιεί μασάζ με τη χρήση των κατάλληλων εξειδικευμένων τεχνικών και των ανάλογων υλικών.
5. Ελέγχει το αποτέλεσμα του μασάζ κεφαλής συγκρίνοντας με τα αναμενόμενα αποτελέσματα, τυχόν παρενέργειες και το βαθμό εκπλήρωσης των απαιτήσεων των πελατών.

3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διαχειρίζεται και να επιβλέπει τις συνήθειες εργασίες του κομμωτηρίου/κουρείου, όπου μπορεί να παρουσιαστούν απρόβλεπτες αλλαγές και να προσαρμόζει τις εργασίες αυτές σε διαφοροποιημένες συνθήκες.
2. Αναλαμβάνει υπεύθυνα και με μικρή αυτονομία τη λήψη αποφάσεων για τις συνήθειες εργασίες του κομμωτηρίου/ κουρείου και να χειρίζεται εργασίες που απαιτούν επίλυση απλών προβλημάτων.
3. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την εκτέλεση των εργασιών και των καθηκόντων των υφισταμένων του με ασφάλεια, ποιότητα και παραγωγικότητα.
4. Αναλύει δεδομένα, να εξάγει συμπεράσματα και να λαμβάνει δράσεις στα πλαίσια των δικών του αρμοδιοτήτων και των υφισταμένων του.
5. Αποδέχεται και να ενθαρρύνει τη χρήση στόχων, σχεδίων δράσης και δεικτών μέτρησης για το κομμωτήριο/κουρείο.
6. Καθοδηγεί μια ομάδα εργασίας και να βελτιώνει την απόδοση και την αποτελεσματικότητά της.
7. Υιοθετεί και να παροτρύνει την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας, των κανονισμών, της πολιτικής, των διαδικασιών και των οδηγιών εργασίας.
8. Υιοθετεί και να υπερασπίζεται την επαγγελματική αμεροληψία, την ηθική και τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας.
9. Παροτρύνει και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους υπό την επίβλεψη του να χειρίζονται με ασφάλεια και επιδεξιότητα τον εξοπλισμό, τα υλικά και τα προϊόντα του κομμωτηρίου/κουρείου.
10. Ενθαρρύνει και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους υπό την ευθύνη του για την εφαρμογή μέτρων ασφάλειας και υγείας και προστασίας του περιβάλλοντος.
11. Παροτρύνει τους εργαζόμενους υπό την ευθύνη του για την αναφορά κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων και για τη λήψη μέτρων ώστε να αποφευχθούν ατυχήματα και ασθένειες.
12. Υιοθετεί και να επιβλέπει την τήρηση των προγραμμάτων εργασιών.
13. Ενθαρρύνει και να καθοδηγεί στην εξοικονόμηση υλικών και άλλων πόρων.
14. Υιοθετεί και να επιβλέπει την ορθή προετοιμασία και εκτέλεση των εργασιών του κομμωτηρίου/κουρείου.
15. Υποστηρίζει ενεργά την συνεχή βελτίωση της ποιότητας των εργασιών και των υπηρεσιών του κομμωτηρίου/κουρείου.

16. Υιοθετεί θετική στάση σε προβλήματα και μη συμμορφώσεις και να τις αντιμετωπίζει ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.
17. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ενσυναίσθηση και την ειλικρινή κατανόηση των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών.
18. Δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης και ειλικρίνειας προσεγγίζοντας θετικά τους πελάτες.
19. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του και υιοθετεί τεχνολογικές και άλλες εξελίξεις στον τομέα του.
20. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων των υφισταμένων του.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού	Η ανάπτυξη του προσωπικού ενός οργανισμού αφορά τον εμπλουτισμό γνώσεων, αναβάθμιση δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αφορούν την επαγγελματική του ανέλιξη και βελτίωση του μισθολογικού του επιπέδου. Η διαδικασία αυτή προσδίδει στον οργανισμό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και στο προσωπικό ενδιαφέρον και ικανοποίηση στην εργασία.
Ανταύγειες	Τούφες μαλλιών διαφορετικού χρώματος από το γενικό σύνολο.
Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού	Η διαδικασία διαπίστωσης και καταγραφής της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας αλλά και του οργανισμού όπου απασχολείται. Η διαδικασία αυτή γίνεται συνήθως ετήσια στη βάση καθορισμένων λεπτομερειών ενός συστήματος αξιολόγησης. Η αξιολόγηση του προσωπικού προκύπτει μέσα από ελέγχους, παρατηρήσεις και τη συμπλήρωση ή τήρηση ειδικών εντύπων. Το σύστημα αξιολόγησης έχει σχέση με την κουλτούρα του οργανισμού και μπορεί να συνδέεται με το σύστημα αμοιβής, τη βελτίωση της απόδοσης, τον εντοπισμό των αναπτυξιακών αναγκών του προσωπικού, την υποκίνηση κ.λ.π..
Απλικατέρ	Πλαστικό δοχείο (μπουκάλι) για την τοποθέτηση της βαφής ή της λοσιόν για περμανάντ.
Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας	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).
Ατομική υγιεινή	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.
Βαπέρ	Μηχάνημα που βγάζει ατμό για τεχνικούς ή θεραπευτικούς λόγους.

Γνώσεις	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.
Δεξιότητες	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).
Διασταυρούμενη πώληση	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν περισσότερα και συμπληρωματικά προϊόντα και υπηρεσίες από αυτά που έχουν ήδη επιλέξει. Σκοπός της τεχνικής είναι η αύξηση της αξίας της παραγγελίας του πελάτη με νέα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμπληρώνουν το βασικό προϊόν και υπηρεσία που θέλει να αγοράσει.
Διορθωτικές ενέργειες	Ενέργειες προς αποκατάσταση μιας μη συμμόρφωσης.
Εμπορική πολιτική	Το σύνολο σχεδιασμένων ενεργειών, μέτρων και άλλων ρυθμίσεων που αποσκοπούν στην επίτευξη συγκεκριμένων στόχων σε θέματα μάρκετινγκ και πωλήσεων και οι οποίες είναι δεσμευτικές από όλους τους εργαζόμενους της επιχείρησης
Ενισχυτική πώληση	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν άλλες (συνήθως ακριβότερες) εκδόσεις / τύπους ενός προϊόντος και μιας υπηρεσίας από αυτές τις οποίες θέλουν να αγοράσουν.
Εξειδικευμένες τεχνικές βαφής	Συνδυασμός χρωμάτων βαφής, συνδυασμός τεχνικών βαφής, τμηματοποίηση βαφής, διαφάνεια, κυματιστές ανταύγειες.
Επαγγελματική εμφάνιση	Ο τρόπος της εξωτερικής εμφάνισης ενός εργαζόμενου στο χώρο εργασίας του. Περιλαμβάνει το ντύσιμο και την προσωπική περιποίηση.
Επαγγελματικό προσόν	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.

Επέκταση μαλλιών	Ανεξάρτητη τούφα μαλλιών που μπορεί να χτενιστεί με διαφορετικές τεχνικές. Είναι μόνιμη και από φυσικό μαλλί.
Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού	Η επιλογή ικανού και κατάλληλου ατόμου για πλήρωση κενής θέσης σε ένα οργανισμό, με συγκεκριμένη διαδικασία και τρόπο αξιολόγησης. Η διαδικασία περιλαμβάνει την προσέλκυση υποψηφίων, την προφορική, γραπτή ή/και άλλο είδος εξέταση και προσωπική συνέντευξη.
Ικανότητες	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.
Κανόνες προσωπικής υγιεινής	Κανονισμοί και οδηγίες οι οποίες καθορίζονται από την επιχείρηση και αφορούν το αποδεκτό επίπεδο υγιεινής του σώματος, των χεριών και της ένδυσης.
Κάσκα κλιμαζόν	Μηχάνημα που βγάζει ζεστό αέρα ή θερμότητα.
Κλίβανος	Στεγανός θάλαμος στο εσωτερικό του οποίου υπάρχει υψηλή, ρυθμισμένη, σταθερή θερμοκρασία που χρησιμοποιείται για την αποστείρωση των εργαλείων.
Λείανση ισιωτικής	Τεχνική χτενίσματος που κάνει τα μαλλιά ίσια.
Μαθησιακά αποτελέσματα	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.
Μέθοδοι ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού	Οι μέθοδοι ανάπτυξης που αξιοποιούνται για υλοποίηση των διαφόρων δραστηριοτήτων ανάπτυξης προσωπικού, περιλαμβάνουν την παραδοσιακή κατά πρόσωπο κατάρτιση και καθοδήγηση κοντά σε ένα έμπειρο στέλεχος, αλλά και μια ποικιλία από άλλες νέες και μοντέρνες μεθόδους, όπως είναι η εξ αποστάσεως κατάρτιση, η σύγχρονη ή ασύγχρονη ηλεκτρονική μάθηση ή τηλεεκπαίδευση και η υβριδική / μικτή μάθηση.

Μέθοδοι εντοπισμού αναγκών

Οι μέθοδοι εντοπισμού αναγκών περιλαμβάνουν την αξιοποίηση πηγών πληροφοριών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο και επίπεδο τομέα οικονομικής δραστηριότητας (εθνικοί οργανισμοί και υπηρεσίες, επαγγελματικοί σύνδεσμοι, αναλύσεις και παρουσιάσεις ειδικών κ.λ.π) και αφορούν εξελίξεις, προβλέψεις αλλά και υφιστάμενα προβλήματα. Πρόσθετα, σε επίπεδο οργανισμού αφορούν την επισταμένη μελέτη των στόχων και επιδιώξεων του, των δραστηριοτήτων και προϊόντων, του τρόπου εργασίας, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει καθώς και άλλων χαρακτηριστικών. Τέλος, σε ατομικό επίπεδο, συλλέγονται και αναλύονται πληροφορίες που αφορούν το μορφωτικό επίπεδο, τις γνώσεις και εμπειρίες, την απόδοση και τις προοπτικές στον οργανισμό όπου εργάζεται το άτομο.

Μέθοδος FEFO (First Expired First Out)

Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που λήγουν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.

Μέθοδος FIFO (First In, First Out)

Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που αποκτήθηκαν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.

Μη συμμόρφωση

Δεν ικανοποιεί τις προδιαγραφές.

Μπέρτα

Πλαστικό ή υφασμάτινο κάλυμμα που σκεπάζει τους ώμους.

Όροι πώλησης

Κανονισμοί του οργανισμού / καταστήματος και ειδικοί όροι που διέπουν την έκπτωση, πίστωση, τρόπο πληρωμής, χρόνο παράδοσης, τρόπο παράδοσης, αλλαγές προϊόντων, εγγύηση, υποστήριξη μετά την πώληση και άλλα θέματα μια πώλησης.

Παράγοντες

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.

Παράγοντες που επιδρούν κατά την

Παράγοντες όπως σχήμα κεφαλής, προφίλ, σχήμα και χαρακτηριστικά προσώπου, εμφάνιση, κούρεμα, χρώμα και μήκος

εφαρμογή των επεκτάσεων	μαλλιών, υφή και πυκνότητα τρίχας, κατάσταση δέρματος, ηλικία πελάτη.
Περιβαλλοντική πλευρά	Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.
Πηγές κόστους	Τα υλικά, αγαθά, εργασίες, ενέργειες και άλλοι πόροι που δημιουργούν κόστος σε ένα προϊόν και υπηρεσία.
Πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες	Ενημερωτικό υλικό, ιστοσελίδες, συνάδελφοι και άλλες βάσεις πληροφόρησης που είναι ικανές να παρέχουν επιπρόσθετες και εξειδικευμένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες.
Πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες	Πληροφορίες οι οποίες παρέχονται προς τους πελάτες κατά τη διαδικασία πωλήσεων και αφορούν χαρακτηριστικά, ιδιότητες, πλεονεκτήματα, χρήση και λειτουργία των προϊόντων και υπηρεσιών, εγγύηση, τεχνική εξυπηρέτηση, τρόπο παραγγελίας, κόστος, τρόπο πληρωμής, επιστροφές και άλλα.
Ποστίς	Πρόσθετα μαλλιών με έτοιμο χτένισμα από φυσική ή τεχνητή τρίχα. Μπαίνουν πάνω στα κανονικά μαλλιά και στερεώνονται με κλιπ, κλάμερ ή λάστιχο.
Πρόγραμμα επίτευξης στόχων	Πρόγραμμα ενεργειών για την επίτευξη στόχων σε ένα τομέα ευθύνης και ένα τμήμα. Το πρόγραμμα είναι συνήθως γραπτό και περιλαμβάνει περιγραφή των ενεργειών, της σειράς υλοποίησής τους, των υπευθυνότητων και του χρονοδιαγράμματος εφαρμογής τους.
Προϊόντα κομμωτηρίου/κουρείου	Προϊόντα κομμωτικής τα οποία χρησιμοποιούνται κατά τη 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, κερι.
Στάδια πωλήσεων	Τα κύρια στάδια μιας διαδικασίας πωλήσεων: Προετοιμασία για πώληση, διερεύνηση αναγκών πελατών, παρουσίαση επιλογών και παροχή πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, χειρισμός αντιρρήσεων, αναγνώριση αγοραστικής διάθεσης από τον πελάτη, αναβάθμιση πώλησης και κλείσιμο της πώλησης.

Σχέδιο δράσης	Ο τρόπος με τον οποίο πρέπει να ενεργήσει κάποιος για να πετύχει ένα στόχο, το είδος των ενεργειών και η σειρά που πρέπει να ακολουθήσουν, τον υπεύθυνο και το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης. Το σχέδιο δράσης μπορεί να είναι προφορικό ή γραπτό.
Σχέδιο μάρκετινγκ και πωλήσεων	Σχέδιο που απεικονίζει τους σκοπούς και τους στόχους μάρκετινγκ και πωλήσεων που πρόκειται να ακολουθήσει μία επιχείρηση καθώς και λεπτομέρειες που αφορούν τον τρόπο επίτευξής τους.
Τεστ ελαστικότητας	Τεστ το οποίο εντοπίζει την ελαστικότητά της τρίχας και στηρίζεται στο τέντωμα μιας τρίχας και παρατήρηση της επιμήκυνσής της. Αν δεν επανέλθει τότε σημαίνει ότι τα μαλλιά είναι ταλαιπωρημένα.
Τεστ ευαισθησίας	Γνωστό και ως τεστ αλλεργίας. Τεστ το οποίο ανιχνεύει αλλεργία της τρίχας σε βαφές και άλλα χημικά προϊόντα περιποίησης μαλλιών. Απλώνεται μια μικρή ποσότητα από το χημικό προϊόν και απλώνεται λίγο από αυτό είτε πίσω από το αυτί, είτε εσωτερικά από τον αγκώνα.
Τεστ πορώτητας	Τεστ το οποίο εντοπίζει την πορώτητα της τρίχας. Όσο πιο πορώδης είναι μια τρίχα τόσο περισσότερο απορροφά τα υγρά και τα συστατικά των υλικών που χρησιμοποιούμε. Η κατεστραμμένη τρίχα είναι ιδιαίτερα πορώδης, με ανοιχτό περιτρίχιο, το οποίο δεν προστατεύει επαρκώς το εσωτερικό της.
Τεχνικές βαφής	Τεχνικές όπως βαφή στις ρίζες, βαφή σε όλο το μήκος μαλλιών, βαφή σε ορισμένο τμήμα κεφαλιού, διαχωριστικές γραμμές και άλλες.
Τεχνικές βραδινού χτενίσματος	Τεχνικές όπως κρεπάρισμα, ανάποδο βούρτσισμα, στριφτός κότσος, πλεξούδες, κοτσίδες, μπούκλες και τοποθέτηση διακοσμητικών και άλλες.
Τεχνικές εφαρμογής φόρμας διάρκειας	Τεχνικές όπως κατευθυνόμενο ανακατεμένο, κλασσικό, σπιράλ τύλιγμα, τύλιγμα με διπλό μπικουτί, κρεμαστό τύλιγμα και άλλες.
Τεχνικές κουρέματος	Τεχνικές όπως κοπή σε ευθεία γραμμή, ψαλίδι πάνω από χτένα, ξυριστική μηχανή πάνω από χτένα, ελεύθερη κοπή, κοπή με αραίωση και άλλες.

Τεχνικές κουρέματος μουσιού/ γενειάδας	Τεχνικές όπως ψαλίδι πάνω από χτένα, ξυριστική μηχανή πάνω από χτένα, κλίπερ και διαβαθμίσεις, ελευθέριο χέρι και άλλες.
Τεχνικές μασάζ κεφαλής	Τεχνικές όπως χειρωνακτικό μασάζ, μηχανικό μασάζ, κυκλικές κινήσεις με κνησμό και άλλες.
Τεχνικές χτένισματος	Τεχνικές όπως φορμάρισμα, ίσιωμα, πλεξίδες, στέγνωμα με αέρα, κατσάρωμα, κυματισμός λείανση ισιωτικής, χρήση εξοπλισμού θερμότητας και άλλες.
Τομέας εργασίας	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.
Τρέσα μαλλιών	Λωρίδα μαλλιών με ποικιλία στο πλάτος και το μήκος. Η τρίχα τους είναι φυσική είτε τεχνητή.
Υλικά κομμωτηρίου/ κουρείου	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.
Φόρμα διαρκείας	Τεχνητό κατσάρωμα των μαλλιών το οποίο έχει διάρκεια και προσφέρει σχήμα και όγκο. Επίσης ονομάζεται περμανάντ.

ISBN 978-9963-43-459-6

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | anad@anad.org.cy | www.anad.org.cy
