

4.1 Junior Kapper

Algemene informatie

Context van de uitstroom	Mogelijke werkomgevingen van junior kappers zijn: gespecialiseerde damessalon, gespecialiseerde herensalon, gemengde kapsalon en specifieke kapsalon. Het laatste type kappersbedrijf is gericht op een doelgroep die modegevoelig en trendy is. De meeste kappersbedrijven zijn gemengde bedrijven
Typerende beroepshouding	De professionele houding van de junior kapper wordt gekenmerkt door een continu bewustzijn van de noodzaak tot hygiënisch, zorgvuldig en kwaliteitsbewust werken volgens het Arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers. Hij is zich bewust van de afbreukrisico's als gevolg van het niet naleven van deze eisen. Hij kent de geldende richtlijnen en past deze toe. De junior kapper is maatschappelijk ontwikkeld en geïnteresseerd. Dat betekent dat hij weet wat er speelt in de maatschappij en daarover met de klanten kan spreken. De junior kapper kan goed met mensen omgaan, zich inleven in de klant en heeft een dienstverlenende en een klantgerichte instelling. Voor een optimale beroepsuitoefening is het noodzakelijk dat de junior kapper zijn vakmanschap op creatieve wijze inzet. Verder heeft de junior kapper een groot verantwoordelijkheidsgevoel ten opzichte van zijn eigen werk en ten opzichte van zijn klanten; hij is accuraat en resultaatgericht. Daarnaast beschikt hij over commerciële kennis en vaardigheden.
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 2
Rol en verantwoordelijkheden	De junior kapper werkt als uitvoerend medewerker in een kappersbedrijf. Hij voert de werkzaamheden onder begeleiding van de leidinggevende zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van zijn taken en voor de kwaliteit van het door hem afgeleverde werk. De junior kapper is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van verschillende werkzaamheden die gericht zijn op verzorging en behandeling van het haar zoals knippen en snijden van het haar, föhnen en stylen, kleur opbrengen en wikkelen van het haar. Daarnaast verkoopt de junior kapper haarverzorgende producten. Dienstverlening en communicatie staan centraal in het beroep. Bij complexe vragen moet de junior kapper tijdig verwijzen naar de kapper of leidinggevende. De junior kapper wordt aangestuurd door de leidinggevende.
Complexiteit	Alle junior kappers hebben veel contact met uiteenlopende typen klanten. De junior kapper stemt zijn dienstverlening af op de klant. Hij moet dus snel kunnen schakelen tussen verschillende gedrags- en communicatiestijlen. De werkzaamheden bestaan voor het merendeel uit routinematige/ standaardhandelingen. Het niet goed uitvoeren van de standaardhandelingen en het onjuist gebruik van het Arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers, kan leiden tot verminderde kwaliteit en het ontstaan van haarproblemen en complicaties met mogelijke materiële en immateriële gevolgen. Daarnaast moet de junior kapper complicaties bij de behandeling inschatten en eenvoudige problemen of klachten oplossen volgens een min of meer vaste aanpak of procedure. Bij complexere problemen schakelt hij de leidinggevende in. Het niet tijdig onderkennen van complicaties bij de klant kan leiden tot claims. Ook moet hij op een juiste manier omgaan met de wensen van verschillende soorten klanten. Het is niet altijd mogelijk om in alle opzichten met genoemde aspecten rekening te houden. Zonodig doet hij een beroep op de leidinggevende.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja, Code van de Kapper (Bron: HBA, 2007)
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands. De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.

De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Nederlands

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

Rekenen en wiskunde

	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden
Z2				
Z1				
Y2				
Y1				
X2	x		x	
X1	x	x	x	x

2.1 Junior Kapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter

Proces-competentie-matrix Junior Kapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
1.1	Afspraak maken en de klant ontvangen								X									X			X						
1.2	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid					X				X	X				X												
1.3	In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden											X				X	X	X									
1.4	Verzorgen van het haar en de hoofdhuid				X						X	X					X	X	X	X			X				
1.5	Knippen en snijden				X						X	X						X	X	X	X		X				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Junior Kapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter			
1.1 werkproces: Afspraak maken en de klant ontvangen			
Omschrijving	De junior kapper staat de klant te woord aan de telefoon of aan de receptie. Hij schat in hoeveel tijd de gewenste behandeling (knippen en snijden, omvormen, (ont) kleuren) zal kosten. Hij maakt een afspraak met de klant en legt deze vast in de agenda. Daarbij houdt hij rekening met andere afspraken die al gemaakt zijn. De junior kapper ontvangt de klant in de salon, neemt de jas van de klant aan, wijst de klant een zitplaats en biedt iets te drinken aan. Als het zover is, begeleidt hij de klant naar de stoel, waar de behandeling zal plaatsvinden.		
Gewenst resultaat	Er is een duidelijke en correcte afspraak gemaakt. De klant wordt netjes ontvangen en op zijn gemak gesteld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen 	De junior kapper gedraagt zich volgens de bedrijfsnormen en spreekt correct Nederlands, zodat de klant netjes ontvangen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Code van de Kapper gesprekstechnieken ict-vaardigheden kennis van bedrijfsreglement/-normen kennis van de verschillende behandelingen; m.n. de tijd die nodig is voor knippen en snijden, omvormen en (ont)kleuren; Nederlands planningsvaardigheden sociale vaardigheden
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Activiteiten plannen Tijd indelen 	De junior kapper maakt een afspraak en legt die vast in de agenda, rekening houdend met de aard van de behandeling en andere afspraken, zodat een goed afgestemde planning opgesteld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	De junior kapper stemt zijn houding en taalgebruik af op de leeftijd, cultuur en gedrag van de cliënt, spreekt correct Nederlands en wekt vertrouwen op basis van deskundigheid, zodat de klant zich op het gemak voelt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter			
1.2 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid			
Omschrijving	De junior kapper verzamelt informatie door gerichte vragen te stellen m.b.t. het knippen en snijden, en door de huid en/of het haar van de klant te onderzoeken. Hij legt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast.		
Gewenst resultaat	De informatie benodigd om een behandelplan op te stellen, is verzameld en geanalyseerd		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Integer handelen 	De junior kapper gaat discreet met de gegevens van de klant om en communiceert daar duidelijk over, zodat de klant zich op het gemak en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> • afwijkingen • communicatieve vaardigheden • onderzoekstechnieken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> • Correct formuleren • Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De junior kapper legt de resultaten van de analyse beknopt, duidelijk en in correct Nederlands vast en meldt de resultaten van de haar- en hoofdhuidanalyse beknopt en helder aan de klant, zodat deze begrijpt wat er gebeurt tijdens de behandeling knippen en snijden. Indien nodig overlegt hij met de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> • Informatie achterhalen 	De junior kapper verzamelt tijdens de analyse uitgebreide informatie door de juiste vragen te stellen, zodat alle relevante informatie op tafel komt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De junior kapper herkent risicovolle situaties en stelt indicaties en contra-indicaties vast, zodat hij op basis van de conclusies een passend behandelplan kan opstellen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter			
1.3 werkproces: In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden			
Omschrijving	De junior kapper inventariseert wensen en verwachtingen van de klant m.b.t. het knippen en snijden, informeert de klant over de mogelijkheden en onmogelijkheden en stelt samen met de klant en in overleg met kapper of leidinggevende de aanpak vast of bij. Hij geeft in begrijpelijke taal uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle benodigdheden klaar.		
Gewenst resultaat	Een volledig en actueel behandelplan waarin de wensen van de klant verwerkt zijn. Een efficiënt georganiseerde en goed voorbereide behandeling, die voor de klant duidelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten 	De junior kapper gaat op zoek naar feedback bij de leidinggevende, zodat fouten voorkomen kunnen worden en behandelingen in de toekomst goed voorbereid en uitgevoerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> communicatieve vaardigheden planningsvaardigheden sociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De junior kapper verzamelt de juiste instrumenten en materialen, zodat de behandeling knippen en snijden efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De junior kapper inventariseert actief de wensen en behoeften van de klant. Hij geeft advies over de behandeling, geeft een kostenindicatie, overlegt met de klant en sluit in het behandelplan zoveel mogelijk aan bij diens behoeften, zodat de klant zich serieus genomen voelt, weet wat hij kan verwachten en tevreden zal zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen 	De junior kapper formuleert op basis van de uitgevoerde analyse en de wensen van de klant in overleg met de kapper of leidinggevende het doel van de behandeling, en koppelt daaraan realistische, meetbare doelen en passende acties, zodat objectief is vast te stellen of de behandeling juist is uitgevoerd. Bepaalt in overleg met kapper of leidinggevende een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningschema, zodat de behandeling knippen en snijden efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter			
1.4 werkproces: Verzorgen van het haar en de hoofdhuid			
Omschrijving	De junior kapper verzorgt het haar en de hoofdhuid. Hij wast het haar, masseert de hoofdhuid en brengt een verzorgend product op. Hij werkt veilig, hygiënisch, ordelijk en systematisch en neemt op het goede moment de beslissing om een collega te raadplegen. Zonodig geeft hij uitleg over hetgeen hij doet en stelt de klant op het gemak.		
Gewenst resultaat	Het haar en de hoofdhuid van de klant zijn efficiënt en vakkundig verzorgd. De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De junior kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.</p> <p>Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden.</p> <p>Zet de behandeling verzorging van het haar en hoofdhuid zonodig stop en benadert bij problemen degene die kan helpen bij het vinden van een oplossing, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> bedienen apparatuur behandelmethoden contra-indicaties curling haar wassen masseren van de hoofdhuid planningsvaardigheden procedures en voorschriften productkennis sociale vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De junior kapper werkt ordelijk en systematisch, voert de behandeling methodisch uit, beoordeelt de behandeling conform geldende kwaliteitscriteria, corrigeert de behandeling verzorging van het haar en hoofdhuid zonodig, zodat het geleverde werk aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doelmatig gebruiken Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Geschikte materialen en middelen kiezen 	De junior kapper kiest bij de behandeling de juiste producten en de juiste apparatuur en gebruikt ze volgens voorschrift/gebruiksaanwijzing, om zo veilig, effectief en efficiënt mogelijk te werken.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk Een positieve kijk houden 	De junior kapper speelt op flexibele wijze in op onvoorziene omstandigheden en blijft adequaat functioneren bij tijdsdruk en tegenslag, zodat de gestelde doelen worden behaald.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter			
1.4 werkproces: Verzorgen van het haar en de hoofdhuid			
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De junior kapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat.</p> <p>Bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling roept hij de leidinggevende, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt.</p> <p>Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De junior kapper stemt de werkprocessen op elkaar af om vertraging te voorkomen en past indien nodig de planning aan, zodat de beschikbare tijd zo efficiënt mogelijk gebruikt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De junior kapper neemt op het goede moment de beslissing om een ander te raadplegen, stelt dan gerichte vragen, houdt rekening met wat door hen gezegd wordt, deelt eigen kennis en ervaring en verwijst de klant zonodig door naar de juiste collega, zodat verzorging van het haar en de hoofdhuid optimaal plaats kan vinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De junior kapper werkt op basis van het behandelplan en voert de diverse onderdelen van de haarverzorging op een efficiënte en systematische wijze uit, zodat de behandeling verzorgen van het haar het beoogde resultaat oplevert.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter			
1.5 werkproces: Knippen en snijden			
Omschrijving	De junior kapper knipt en snijdt het haar op basis van het behandelplan. De junior kapper bepaalt de groeirichting van het haar. Hij stelt de natuurlijke beweging en valling van het haar vast. Hij kiest in overleg met kapper of leidinggevende de knip- en/of snijdtechniek en het gereedschap. Vervolgens knipt en/of snijdt hij het gewenste dames- of herenkapsel met behulp van de basistechnieken of een combinatie van de basistechnieken en kamt het in model. Hij toont de klant het resultaat van de behandeling en vraagt of de klant tevreden is.		
Gewenst resultaat	Het haar van de klant is efficiënt en vakkundig geknipt en/of gesneden. De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	De junior kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Zet de behandeling knippen en snijden zonodig stop en roept hulp van de leidinggevende in.	<ul style="list-style-type: none"> • behandelmethoden • communicatieve vaardigheden • knippen en snijden: op één lengtelijn, afnemende lengten, toenemende lengten, gelijke lengten • materiaalkennis: kammen, scharen, tondeuse • planningsvaardigheden • procedures en voorschriften • reinigen en desinfecteren • sociale vaardigheden • speciale kniptechnieken: effileren, inknippen en slicen, klassiek model heren, kort model heren, modern heren • speciale snijdtechnieken: combinatiecoupes, effilatietechnieken
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De junior kapper werkt ordelijk en systematisch, voert de behandeling methodisch uit, beoordeelt de behandeling conform geldende kwaliteitscriteria en corrigeert de behandeling knippen en snijden zonodig, zodat het geleverde werk aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter			
1.5 werkproces: Knippen en snijden			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De junior kapper kiest bij de behandeling in overleg met de kapper of leidinggevende de juiste materialen en gebruikt ze volgens voorschrift / gebruiksaanwijzing, om zo veilig, effectief en efficiënt mogelijk te werken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden 	De junior kapper speelt op flexibele wijze in op onvoorziene omstandigheden en blijft adequaat functioneren bij tijdsdruk en tegenslag, zodat de gestelde doelen worden behaald.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De juniorkapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat.</p> <p>De junior kapper komt bij een meningsverschil tot overeenstemming door in overleg met de kapper of leidinggevende passende maatregelen te nemen, zodat de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt.</p> <p>Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De junior kapper stemt de werkprocessen op elkaar af om vertraging te voorkomen en past indien nodig de planning aan, zodat de beschikbare tijd zo efficiënt mogelijk gebruikt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De junior kapper neemt op het goede moment de beslissing om een ander te raadplegen, stelt dan gerichte vragen, houdt rekening met wat door hen gezegd wordt, deelt eigen kennis en ervaring en verwijst de klant zonodig door naar de juiste collega, zodat verzorging van het haar en de hoofdhuid optimaal plaats kan vinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter

1.5 werkproces: Knippen en snijden

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	<p>De junior kapper knipt en snijdt heren-, dames- en kinderhaar efficiënt en methodisch op basis van het behandelplan, waarbij hij de verschillende basistechnieken hanteert, zodat het beoogde resultaat wordt behaald.</p> <p>Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.</p>	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 2 Vormt het haar om

Proces-competentie-matrix Junior Kapper

Kerntaak 2 Vormt het haar om		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Omgaan met tegenslag omgaan	Met druk en tegenslag tonen	Gedrevenheid en ambitie	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																											
2.1	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid					X				X					X												
2.2	In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden											X					X	X	X								
2.3	Kappen van lang haar																										
2.4	Föhnen en stylen				X						X	X					X	X	X	X		X					
2.5	Tijdelijk omvormen				X						X	X					X	X	X	X		X					
2.6	Blijvend omvormen				X						X	X					X	X	X	X		X					
2.7	Producten en diensten verkopen en adviseren							X	X										X							X	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Junior Kapper

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.1 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid			
Omschrijving	De junior kapper verzamelt informatie door gerichte vragen te stellen m.b.t. het omvormen van het haar, en door de huid en/of het haar van de klant te onderzoeken. Hij legt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast.		
Gewenst resultaat	De informatie benodigd om een behandelplan op te stellen, is verzameld en geanalyseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen 	De junior kapper gaat discreet met de gegevens van de klant om en communiceert daar duidelijk over, zodat de klant zich op het gemak en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> afwijkingen communicatieve vaardigheden onderzoekstechnieken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De junior kapper legt de resultaten van de analyse beknopt, duidelijk en in correct Nederlands vast en meldt de resultaten van de haar- en hoofdhuidanalyse beknopt en helder aan de klant, zodat deze begrijpt wat er gebeurt tijdens de behandeling omvormen. Indien nodig overlegt hij met de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De junior kapper verzamelt tijdens de analyse uitgebreide informatie door de juiste vragen te stellen, zodat alle relevante informatie op tafel komt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.2 werkproces: In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden			
Omschrijving	De junior kapper inventariseert wensen en verwachtingen van de klant m.b.t. het omvormen van het haar, informeert de klant over de mogelijkheden en onmogelijkheden en stelt samen met de klant en in overleg met kapper of leidinggevende de aanpak vast of bij. Hij geeft in begrijpelijke taal uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle benodigdheden klaar.		
Gewenst resultaat	Een volledig en actueel behandelplan waarin de wensen van de klant verwerkt zijn. Een efficiënt georganiseerde en goed voorbereide behandeling omvormen, die voor de klant duidelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten 	De junior kapper gaat op zoek naar feedback bij de leidinggevende, zodat fouten voorkomen kunnen worden en behandelingen in de toekomst goed voorbereid en uitgevoerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> communicatieve vaardigheden planningsvaardigheden sociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De junior kapper verzamelt de juiste instrumenten en materialen, zodat de behandeling omvormen efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De junior kapper geeft advies over de behandeling, geeft een kostenindicatie, overlegt met de klant en sluit in het behandelplan zoveel mogelijk aan bij diens behoeften, zodat de klant zich serieus genomen voelt, weet wat hij kan verwachten en tevreden zal zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen 	<p>De junior kapper formuleert op basis van de uitgevoerde analyse en de wensen van de klant het doel van de behandeling, en koppelt daaraan realistische, meetbare doelen en passende acties, zodat objectief is vast te stellen of de behandeling juist is uitgevoerd.</p> <p>Bepaalt een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningschema, zodat de behandeling omvormen efficiënt wordt uitgevoerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.4 werkproces: Föhnen en stylen			
Omschrijving	De junior kapper stelt de natuurlijke beweging en valling van het haar vast en brengt stylingproducten op. Vervolgens modelleert en droogt hij het haar voor. Zonodig deelt hij het haar af, waarna hij het haar föhnt. Tot slot brengt hij finishingproducten op. Hij toont de klant het resultaat van de behandeling en vraagt of de klant tevreden is.		
Gewenst resultaat	Het haar is efficiënt en vakkundig geföhnd en gestyled. De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	<p>De junior kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.</p> <p>Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden.</p> <p>Zet de behandeling föhnen en stylen zonodig stop en benadert bij problemen degene die kan helpen bij het vinden van een oplossing, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • apparatuur • arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers • behandelmethoden • blowen • communicatieve vaardigheden • föhn technieken • kneden • met borstels föhnen: aanzetten föhnen, natuurlijk föhnen, rollen föhnen, minimaal volume föhnen, combinaties • planningsvaardigheden • procedures en voorschriften • productkennis • scrunchen • sociale vaardigheden • stylingtechnieken • voordrogen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De junior kapper werkt ordelijk en beoordeelt de behandeling conform geldende kwaliteitscriteria en corrigeert de behandeling föhnen en stylen zonodig, zodat het geleverde werk aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.4 werkproces: Föhnen en stylen			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De junior kapper kiest bij de behandeling föhnen en stylen de juiste producten en de juiste apparatuur en gebruikt ze volgens voorschrift/ gebruiksaanwijzing, om zo veilig, effectief en efficiënt mogelijk te werken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden 	De junior kapper speelt op flexibele wijze in op onvoorziene omstandigheden en blijft adequaat functioneren bij tijdsdruk en tegenslag, zodat de gestelde doelen worden behaald.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De juniorkapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat.</p> <p>De junior kapper komt bij een meningsverschil tot overeenstemming door in overleg met de kapper of leidinggevende passende maatregelen te nemen, zodat de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt.</p> <p>Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De junior kapper stemt de werkprocessen op elkaar af om vertraging te voorkomen en past indien nodig de planning aan, zodat de beschikbare tijd zo efficiënt mogelijk gebruikt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De junior kapper neemt op het goede moment de beslissing om een ander te raadplegen, stelt dan gerichte vragen, houdt rekening met wat door hen gezegd wordt, deelt eigen kennis en ervaring en verwijst de klant zonodig door naar de juiste collega, zodat de behandeling föhnen en stylen omvormen optimaal plaats kan vinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om

2.4 werkproces: Föhnen en stylen

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	<p>De junior kapper voert het föhnen en stylen efficiënt uit op basis van het behandelplan, waarbij het föhnen en stylen plaatsvindt met de juiste snelheid, zodat het beoogde resultaat wordt behaald.</p> <p>Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.</p>	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen			
Omschrijving	De junior kapper kiest een techniek voor de tijdelijke omvorming en vormt het haar om. Vervolgens kamt hij het haar uit volgens de gekozen techniek. Hij controleert het gevormde model en stelt zo nodig het model bij. Hij toont de klant het resultaat van de behandeling en vraagt of de klant tevreden is.		
Gewenst resultaat	Het haar is efficiënt en vakkundig van vorm veranderd voor een korte periode (gewatergolfd of getangd). De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Instructies opvolgen Werken conform veiligheidsvoorschriften Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen Werken conform voorgeschreven procedures Discipline tonen 	<p>De junior kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.</p> <p>Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden.</p> <p>Zet de behandeling tijdelijk omvormen zonodig stop en benadert bij problemen degene die kan helpen bij het vinden van een oplossing, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers behandelmethoden communicatieve vaardigheden inletpatronen: steensgewijs, oblong, halvecirkel, driehoek, rechthoek. omvormen met rollers en warmte procedures en voorschriften product- en materiaalkennis: soorten rollers, extra volumeroller, getrokken roller, diepteroller, hotsticks, verstevigers, afwerkingsproducten rollers indraaien rollers indraaien variaties slagleggen en boucleren sociale vaardigheden voortekenen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De junior kapper werkt ordelijk en beoordeelt deze conform geldende kwaliteitscriteria en corrigeert zonodig, zodat het geleverde werk aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De junior kapper kiest bij de behandeling tijdelijk omvormen de juiste producten en de juiste apparatuur en gebruikt ze volgens voorschrift / gebruiksaanwijzing, om zo veilig, effectief en efficiënt mogelijk te werken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden 	De junior kapper speelt op flexibele wijze in op onvoorziene omstandigheden en blijft adequaat functioneren bij tijdsdruk en tegenslag, zodat de gestelde doelen worden behaald.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De juniorkapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat.</p> <p>De junior kapper komt bij een meningsverschil tot overeenstemming door in overleg met de kapper of leidinggevende passende maatregelen te nemen, zodat de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt.</p> <p>Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De junior kapper stemt de werkprocessen op elkaar af om vertraging te voorkomen en past indien nodig de planning aan, zodat de beschikbare tijd zo efficiënt mogelijk gebruikt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De junior kapper neemt op het goede moment de beslissing om een ander te raadplegen, stelt dan gerichte vragen, houdt rekening met wat door hen gezegd wordt, deelt eigen kennis en ervaring en verwijst de klant zonodig door naar de juiste persoon, zodat het tijdelijk omvormen van het haar optimaal plaats kan vinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om

2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	<p>De junior kapper vormt het haar efficiënt en systematisch om op basis van het behandelplan en conform het Arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers waarbij het omvormen met de juiste snelheid en met gebruik van de juiste materialen en producten gebeurt waardoor het beoogde resultaat behaald wordt.</p> <p>Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.</p>	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	--	--

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.6 werkproces: Blijvend omvormen			
Omschrijving	<p>De junior kapper wikkelt het haar om op basis van vereiste vakkennis en behandelplan om het haar zo blijvend om te vormen. Hij wikkelt het haar volgens bepaalde patronen en maakt gebruik van verschillende wikkeltechnieken.</p> <p>De junior kapper gebruikt de omvormingsproducten zoals door de leidinggevende of kapper aangegeven. De junior kapper werkt daarbij volgens de gebruiksaanwijzing om het haar blijvend om te vormen. Vooraf beschermt hij de hoofdhuid (contourlijnen van het haar). Hij brengt omvormingsproducten (presoftening, booster) op, al dan niet op reeds gewikkeld haar en bepaalt in overleg met de leidinggevende de inwerktijd. Hij laat de omvormingsproducten inwerken waarbij hij regelmatig het omvormingsproces controleert, zo nodig stelt hij de inwerktijd bij. Na de inwerktijd spoelt hij de omvormingsproducten uit en stabiliseert het haar. Hij toont de klant het resultaat van de behandeling blijvend omvormen en vraagt of de klant tevreden is.</p>		
Gewenst resultaat	Het haar is efficiënt en vakkundig van vorm veranderd (gewatergolf of getangd). De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	<p>De junior kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.</p> <p>Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden.</p> <p>Zet de behandeling blijvend omvormen zonodig stop en benadert bij problemen degene die kan helpen bij het vinden van een oplossing, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • afdelen • apparatuur • arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers • behandelmethoden • communicatieve vaardigheden • dubbelwikkeltechniek • duowikkeltechniek • getrokken wikkeltechniek • kennis van het permanentproces • planningsvaardigheden • procedures en voorschriften • productkennis • sociale vaardigheden • spiraalwikkeltechniek • wikkelen • wikkelen in puntpapier • wikkelen met shapers • wikkelpatronen: negenvakken, waaier, steensgewijs, oblong

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.6 werkproces: Blijvend omvormen			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De junior kapper werkt ordelijk en beoordeelt de behandeling blijvend omvormen conform geldende kwaliteitscriteria en corrigeert deze zonedig, zodat het geleverde werk aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De junior kapper gebruikt bij de behandeling blijvend omvormen de omvormingsproducten zoals aangegeven door de leidinggevende en de juiste apparatuur en gebruikt ze volgens voorschrift/ gebruiksaanwijzing, om zo veilig, effectief en efficiënt mogelijk te werken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden 	De junior kapper speelt op flexibele wijze in op onvoorziene omstandigheden en blijft adequaat functioneren bij tijdsdruk en tegenslag, zodat de gestelde doelen worden behaald.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De juniorkapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat.</p> <p>De junior kapper komt bij een meningsverschil tot overeenstemming door in overleg met de kapper of leidinggevende passende maatregelen te nemen, zodat de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt.</p> <p>Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de behandeling, zodat hij deze zonedig kan corrigeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De junior kapper stemt de werkprocessen op elkaar af om vertraging te voorkomen en past indien nodig de planning aan, zodat de beschikbare tijd zo efficiënt mogelijk gebruikt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De junior kapper neemt op het goede moment de beslissing om een ander te raadplegen, stelt dan gerichte vragen, houdt rekening met wat door hen gezegd wordt, deelt eigen kennis en ervaring en verwijst de klant zonedig door naar de juiste persoon, zodat het blijvend omvormen van het haar optimaal plaats kan vinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om**2.6 werkproces: Blijvend omvormen**

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De junior kapper vormt het haar efficiënt en systematisch om op basis van het behandelplan en conform het Arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers waarbij het blijvend omvormen met de juiste snelheid en met gebruik van de juiste materialen en producten gebeurt waardoor het beoogde resultaat behaald wordt.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	--	--

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.7 werkproces: Producten en diensten verkopen en adviseren			
Omschrijving	De junior kapper inventariseert de wensen van de klant, informeert en adviseert de klant met betrekking tot de verzorging van het haar, passend bij de wensen van de klant. Hij adviseert over de te leveren diensten en aan te schaffen producten en het gebruik ervan. Hij herkent kansrijke situaties en onderneemt verkoopbevorderende activiteiten. Indien gewenst maakt hij een vervolgspraak en verkoopt hij producten.		
Gewenst resultaat	De klant is goed geïnformeerd en geadviseerd over de verzorging van het haar. Er is een product en/of dienst geadviseerd en verkocht, aansluitend bij de wensen en gegevens van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> • Kansen en mogelijkheden benutten 	De junior kapper signaleert kansen bij de klant voor (bij)verkoop en handelt hiernaar.	<ul style="list-style-type: none"> • gesprekstechnieken • productkennis • verkooptechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Behoeften en verwachtingen achterhalen • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De junior kapper houdt rekening met de wensen en behoeften van de klant, zodat de klant passende producten/diensten koopt, zonder het gevoel te krijgen dat deze zijn opgedrongen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken richting geven • Onderhandelen 	De junior kapper voert in kansrijke situaties vaardig en in correct Nederlands een advies- en verkoopgesprek en handelt flexibel als de situatie dat vereist, zodat hij zoveel mogelijk producten en diensten verkoopt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk uitleggen en toelichten • Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen • Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen • Enthousiasme uitstralen 	De junior kapper verstrekt duidelijke informatie aan de klant over de eigenschappen en toepassingsmogelijkheden van de producten en diensten op basis van gedegen vakkennis en vakkundigheid, zodat de klant goed geïnformeerd is over producten die zij aan kan schaffen.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

Proces-competentie-matrix Junior Kapper

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar		Competenties																									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
3.1	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid					X				X				X													
3.2	In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden											X				X	X	X									
3.3	(Ont)kleuren				X						X	X					X	X	X	X		X					
3.4	Behandeling afronden en administratie bijwerken									X										X							

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Junior Kapper

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar			
3.1 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid			
Omschrijving	De junior kapper verzamelt informatie door gerichte vragen te stellen m.b.t. het (ont)kleuren van het haar, en door de huid en/of het haar van de klant te onderzoeken. Hij legt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast.		
Gewenst resultaat	De informatie benodigd om een behandelplan op te stellen, is verzameld en geanalyseerd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> Integer handelen 	De junior kapper gaat discreet met de gegevens van de klant om en communiceert daar duidelijk over, zodat de klant zich op het gemak en gerespecteerd voelt.	<ul style="list-style-type: none"> afwijkingen communicatieve vaardigheden onderzoekstechnieken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De junior kapper legt de resultaten van de analyse beknopt, duidelijk en in correct Nederlands vast en meldt de resultaten van de haar- en hoofdhuidanalyse beknopt en helder aan de klant, zodat deze begrijpt wat er gebeurt tijdens de behandeling (ont)kleuren. Indien nodig overlegt hij met de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> Informatie achterhalen 	De junior kapper verzamelt tijdens de analyse uitgebreide informatie door de juiste vragen te stellen, zodat alle relevante informatie op tafel komt.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar			
3.2 werkproces: In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden			
Omschrijving	De junior kapper inventariseert wensen en verwachtingen van de klant m.b.t. het (ont)kleuren van het haar, informeert de klant over de mogelijkheden en onmogelijkheden en stelt in overleg met de kapper of leidinggevende en samen met de klant de aanpak vast of bij. Hij past in zijn behandelplan creatief vakmanschap toe waarbij hij rekening houdt met de ontwikkelingen en trends uit de mode. Hij geeft in begrijpelijke taal uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle benodigdheden klaar.		
Gewenst resultaat	Een volledig en actueel behandelplan waarin de wensen van de klant verwerkt zijn. Een efficiënt georganiseerde en goed voorbereide behandeling, die voor de klant duidelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten 	De junior kapper gaat op zoek naar feedback bij de leidinggevende, zodat fouten voorkomen kunnen worden en behandelingen in de toekomst goed voorbereid en uitgevoerd worden.	<ul style="list-style-type: none"> communicatieve vaardigheden planningsvaardigheden sociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De junior kapper verzamelt de juiste instrumenten en materialen, zodat de behandeling (ont)kleuren efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De junior kapper geeft advies over de behandeling, geeft een kostenindicatie, overlegt met de klant en sluit in het behandelplan zoveel mogelijk aan bij diens behoeften, zodat de klant zich serieus genomen voelt, weet wat hij kan verwachten en tevreden zal zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> Doelen en prioriteiten stellen Activiteiten plannen Tijd indelen 	<p>De junior kapper formuleert op basis van de uitgevoerde analyse en de wensen van de klant het doel van de behandeling, en koppelt daaraan realistische, meetbare doelen en passende acties, zodat objectief is vast te stellen of de behandeling juist is uitgevoerd.</p> <p>Bepaalt een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningsschema, zodat de behandeling efficiënt wordt uitgevoerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar			
3.3 werkproces: (Ont)kleuren			
Omschrijving	De junior kapper (ont)kleurt het haar op basis van het behandelplan. De junior kapper gebruikt de, door de kapper gekozen (ont)kleurproducten volgens de gebruiksaanwijzing. Hij brengt het door de kapper gekozen kleurrecept op waarna hij het laat inwerken. Vervolgens spoelt hij de (ont)kleurproducten uit. Tenslotte toont hij de klant het resultaat van de behandeling en vraagt of de klant tevreden is.		
Gewenst resultaat	Het haar van de klant is efficiënt en vakkundig ontkleurd en/of gekleurd. De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> • Instructies opvolgen • Werken conform veiligheidsvoorschriften • Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen • Werken conform voorgeschreven procedures • Discipline tonen 	<p>De junior kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt.</p> <p>Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden.</p> <p>Zet de behandeling (ont)kleuren zonodig stop en benadert bij problemen degene die kan helpen bij het vinden van een oplossing, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (ont)kleurtechnieken • apparatuur • arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers • behandelmethoden • communicatieve vaardigheden • kleurenleer • kleurproces • opbrengtechnieken voor deeltkleuring: highlights, lowlights, meerdere kleuren, strähnentechniek • opbrengtechnieken voor egale kleuring: donkerder verven, lichter verven/blonderen, rode tinten opbrengen, uitgroei • persoonlijke beschermingsmiddelen • planningsvaardigheden • procedures en voorschriften • productkennis • sociale vaardigheden
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De junior kapper werkt ordelijk en beoordeelt de behandeling conform geldende kwaliteitscriteria en corrigeert de behandeling (ont)kleuren zonodig, zodat het geleverde werk aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar			
3.3 werkproces: (Ont)kleuren			
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> • Materialen en middelen doelmatig gebruiken • Materialen en middelen doeltreffend gebruiken • Geschikte materialen en middelen kiezen 	De junior kapper kiest bij de behandeling de juiste producten en de juiste apparatuur en gebruikt ze volgens voorschrift / gebruiksaanwijzing, om zo veilig, effectief en efficiënt mogelijk te werken.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> • Effectief blijven presteren onder druk • Een positieve kijk houden 	De junior kapper speelt op flexibele wijze in op onvoorziene omstandigheden en blijft adequaat functioneren bij tijdsdruk en tegenslag, zodat de gestelde doelen worden behaald.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten bij behoeften en verwachtingen • "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	<p>De juniorkapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat.</p> <p>De junior kapper komt bij een meningsverschil tot overeenstemming door in overleg met de kapper of leidinggevende passende maatregelen te nemen, zodat de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt.</p> <p>Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de behandeling, zodat hij deze zonedig kan corrigeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De junior kapper stemt de werkprocessen op elkaar af om vertraging te voorkomen en past indien nodig de planning aan, zodat de beschikbare tijd zo efficiënt mogelijk gebruikt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De junior kapper neemt op het goede moment de beslissing om een ander te raadplegen, stelt dan gerichte vragen, houdt rekening met wat door hen gezegd wordt, deelt eigen kennis en ervaring en verwijst de klant zonedig door naar de juiste collega, zodat het (ont)kleuren optimaal plaats kan vinden.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

3.3 werkproces: (Ont)kleuren

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	<p>De junior kapper brengt de kleur op het haar aan /ontkleurt het haar aan op basis van het behandelplan, efficiënt en systematisch uitgevoerd. Dat wil zeggen dat de juiste, door de leidinggevende bepaalde tijd is ingesteld, het (ont)kleurenmengsel met de juiste snelheid wordt opgebracht, egaal en in gelijke hoeveelheden en met gebruik van de juiste door de leidinggevende bepaalde materialen en producten, zodat het beoogde resultaat wordt behaald.</p> <p>Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.</p>	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	--	--

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar			
3.4 werkproces: Behandeling afronden en administratie bijwerken			
Omschrijving	De junior kapper rekent af, legt de eventuele vervolgspraak schriftelijk vast en doet de klant uitgeleide. Hij werkt de administratie bij. Hij maakt de werkplek gereed voor de behandeling van de volgende klant.		
Gewenst resultaat	De klant heeft betaald voor de behandeling en de administratie is correct en adequaat bijgewerkt. De werkplek is gereed voor de volgende behandeling.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	De junior kapper werkt de gegevens nauwkeurig bij in de klantenadministratie, zodat de informatie over de klant actueel en volledig is en hiermee bij een eventuele volgende behandeling rekening kan worden gehouden.	<ul style="list-style-type: none"> arboconvenant voor kappers ict-vaardigheden overige relevante procedures, regels en voorschriften wet- en regelgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	<p>De junior kapper maakt eventueel een nieuwe afspraak met de klant, rekent af conform de bedrijfsrichtlijnen en laat de klant uit zodat de behandeling correct is afgerond.</p> <p>Reinigt en desinfecteert de werkplek en instrumenten met behulp van de juiste methoden, zodat de werkplek gereed is voor behandeling van de volgende klant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces