



Landelijke Kwalificaties MBO

Kapper

Crebonummer:	91170, 91180
Sector:	Uiterlijke verzorging
Branche:	
Cohort:	Cohort 2009 - 2010

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Deel A: Beeld van de beroepengroep	4
Deel B: De kwalificaties	5
1 Inleiding	5
2 Algemene informatie	5
2.1 Colofon	5
2.2 Formele vereisten	6
2.3 Typering Beroepengroep	7
2.4 Loopbaanperspectief	8
2.5 Trends en innovaties	9
3 Overzicht van het kwalificatiedossier	10
4 Beschrijving van de uitstromen	11
4.1 Junior Kapper	12
4.2 Kapper	14
4.3 Junior Afrokapper	16
4.4 Afrokapper	18
5 Beschrijving van de kerntaken	20
5.1 Kerntaak 1: Knipt en snijdt het haar korter	20
5.2 Kerntaak 2: Vormt het haar om	21
5.3 Kerntaak 3: (Ont)kleurt het haar	23
6 Totaal overzicht proces-competentie-matrices	24
6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Knipt en snijdt het haar korter	25
6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Vormt het haar om	27
6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: (Ont)kleurt het haar	28
Deel C: Uitwerking van de kwalificaties	30
1 Inleiding	30
2 Uitstromen	30
2.1 Junior Kapper	31
2.2 Kapper	60
2.3 Junior Afrokapper	93
2.4 Afrokapper	122
3 Certificeerbare eenheden	157
Deel D: Verantwoording	158
1 Inleiding	158
2 Proces- en inhoudsinformatie	159
2.1 Betrokkenen	159
2.2 Verwantschap	160
2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier	161
2.4 Discussiepunten	162
2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie	163
3 Ontwikkel- en onderhoudsperspectief	164

Inleiding

Voor u ligt het kwalificatiedossier Kapper. Dit dossier bestaat uit een aantal onderdelen.

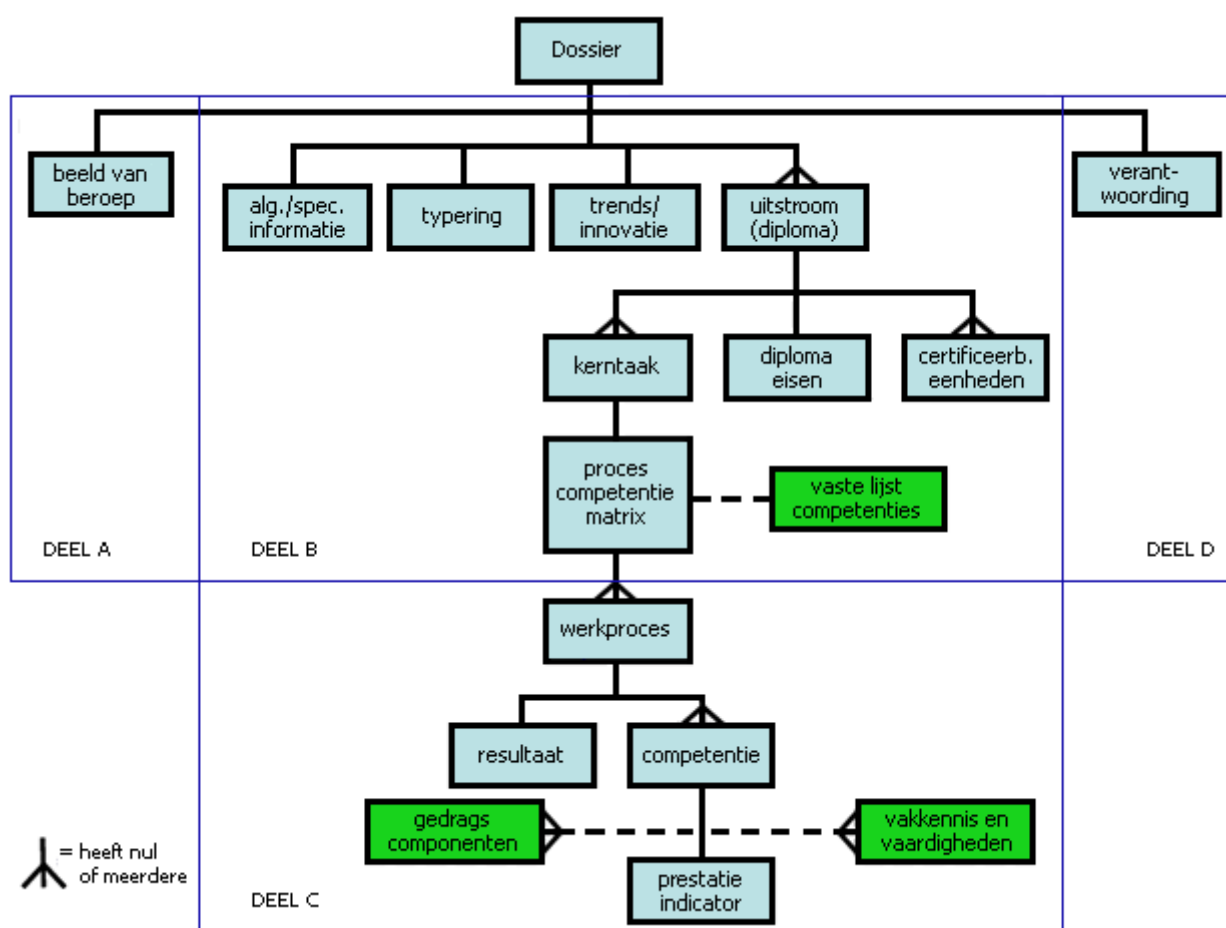
In deel A wordt voor alle geïnteresseerden een korte omschrijving gegeven van de beroepengroep en de taken die de beroepsbeoefenaar zoal uitvoert en de competenties die hij/zij daarbij nodig heeft.

In deel B, de kwalificaties, worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven. Deze eisen geven samen weer wat de gediplomeerde moet kunnen als hij/zij op de arbeidsmarkt start.

In deel C wordt een uitwerking gegeven aan hetgeen in deel B is gesteld. Deel C is zowel inhoudelijk als methodologisch aan deel B gekoppeld, er is een 1-1 relatie tussen respectievelijk de kerntaken, de proces-competentie-matrices en de daarin opgenomen werkprocessen, de certificeerbare eenheden met deze entiteiten in deel C.

In deel D wordt verantwoording afgelegd over de totstandkoming van dit kwalificatiedossier. Ook vindt u hier de verwijzingen naar het voor dit dossier relevante bronnenmateriaal.

Hieronder vindt u de grafische weergave van de relaties tussen de verschillende elementen van dit kwalificatiedossier.



Deel A: Beeld van de beroepengroep

Beeld van de beroepengroep

Niet voor niets kennen we de uitdrukking: 'als je haar maar goed zit'. Iemand met een gestyled en verzorgd kapsel ziet er niet alleen goed uit, maar voelt zich vaak ook goed. Als kapper kun jij daar een belangrijke bijdrage aan leveren. Je klanten komen bij jou voor hun haarverzorging: wassen, knippen en snijden, (ont)kleuren, permanenten, ontkroezelen, watergolven. Ook föhnen en stylen zijn manieren om je klant het kapsel te geven, dat hij of zij wil. Je geeft advies over wat het best bij de klant past en over de behandeling van (eventuele) haarproblemen. Daarnaast verkoop je haarverzorgingsproducten.

Je moet als kapper niet alleen goed zijn in je vak, maar ook goed met allerlei typen mensen kunnen omgaan. Dat je jouw klant centraal stelt en sociaal en communicatief sterk bent, spreekt daarom voor zich. In dit beroep zijn ook een zelfstandige houding, gestructureerd werken en aandacht voor hygiëne heel belangrijk.

Als kapper kun je aan de slag bij verschillende typen kappersbedrijven: gespecialiseerde damessalons, gespecialiseerde herensalons, gemengde kapsalons en specifieke kapsalons. Specifieke kapsalons kunnen modegevoelige en trendy salons zijn en/of salons die zich op de behandeling van afrohaar richten. De meeste kappersbedrijven zijn gemengde bedrijven. Je kunt ook als zelfstandig ondernemer je eigen kapsalon starten of ambulant gaan werken: als kapper die bij de klant aan huis komt.

Om de opleiding te gaan volgen

Kapper is een mooi beroep voor vrouwen én mannen. Toch zijn de meeste kappers vrouwen. Als je er over denkt om kapper te worden, bedenk dan eens of de volgende kenmerken bij jou passen. Je hecht veel waarde aan uiterlijke verzorging en bent geïnteresseerd in haarverzorging en haarmode. Je houdt er van om je vakmanschap op creatieve wijze in te zetten. Verder voel je je verantwoordelijk voor je eigen werk en voor je klanten. Je bent accuraat, klant- en resultaatgericht. Bovendien houd je ervan om met mensen om te gaan, contacten te leggen en te onderhouden. Je kunt zelfstandig werken en bent ook bereid om flink aan te pakken.

Aan het werk: wat wordt er van je verwacht?

Als beginnend (afro-)kapper wordt van je verwacht, dat je

- je dienstverlenend opstelt en goed met allerlei soorten mensen kunt omgaan
- kunt bepalen welke behandelingen geschikt zijn voor je klant (en welke juist niet)
- de klant duidelijk advies geeft over kapsels, behandelingen en producten
- kansen signaleert en producten en behandelingen kunt verkopen
- verschillende typen haarverzorging en haarstyling kunt uitvoeren
- overweg kunt met de producten en apparatuur die je bij de behandelingen nodig hebt
- altijd goed werk levert, ook onder tijdsdruk
- gestructureerd, nauwkeurig, hygiënisch en veilig werkt, volgens de geldende voorschriften
- weet waar je eigen grenzen liggen bij de uitoefening van je beroep
- mensen kunt doorverwijzen als dat nodig is
- jezelf en het bedrijf goed vertegenwoordigt, zodat de klant een positief beeld heeft
- nieuwe ontwikkelingen in je vakgebied volgt en je eigen competenties op peil houdt
- producten kan inkopen en de voorraad kan beheren
- om kunt gaan met managementinformatie (lezen/interpreteren van managementgegevens)
- beschikt over commerciële kennis en vaardigheden.

Het profiel en de kwalificatiestructuur

De kwalificatie kapper maakt deel uit van de kwalificatiestructuur Uiterlijke Verzorging.

Er is enige verwantschap met de kwalificaties Schoonheidsspecialist en Pedicure, vooral op het gebied van klantgericht handelen en werken volgens voorschriften.

Deel B: De kwalificaties

1. Inleiding

Voor u ligt Deel B van het kwalificatiedossier Kapper. In dit deel worden op hoofdlijnen de diploma-eisen beschreven voor:

- *Junior Kapper*
- *Kapper*
- *Junior Afrokapper*
- *Afrokapper*

2. Algemene informatie

2.1 Colofon

Onder regie van	KOC Nederland
Ontwikkeld door	Afdeling Kwalificeren & Examineren, in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroepsonderwijs.
Verantwoording	Vastgesteld door: het bestuur van KOC Nederland op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs bedrijfsleven. Op: 21-11-2008 Te: Nieuwegein

2.2 Formele vereisten

Diploma(s)	Junior Kapper - 2 Kapper - 3 Junior Afrokapper - 2 Afrokapper - 3
In- en doorstroomrechten	Voor instroom- en doorstroomrechten worden de wettelijke bepalingen aangehouden zoals vermeld in: <ul style="list-style-type: none"> • de Doorstroomregeling VMBO-Beroepsonderwijs (ministerie van OCW, 2003) • WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs (Staatsblad 501, 31 oktober 1995) • WHW: Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, stb. 1992, 593)
Certificeerbare eenheden	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Ja
Bron- en referentiedocumenten	<p>In dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het referentiedocument (Moderne) Vreemde talen en Nederlands.</p> <p>Tevens is in dit kwalificatiedossier gebruik gemaakt van het raamwerk Rekenen/Wiskunde mbo. Dit raamwerk is te vinden op www.fi.uu.nl/mbo/raamwerkrekenenwiskunde/welcome.xml</p> <p>Onlosmakelijk met dit kwalificatiedossier verbonden is het Brondocument Leren, Loopbaan en Burgerschap. De kwalificatie-eisen die in dit brondocument worden beschreven vormen samen met de diplomaverreisten in dit kwalificatiedossier de wettelijke basis voor het onderwijs. Het brondocument is te vinden op www.coördinatiepunt.nl</p> <p>De volgende beroepscompetentieprofielen vormen de basis voor dit dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kapper, 26-07-2004 - Senior kapper, 26-07-2004 - Afro kapper, 26-07-2004 - Senior afrokapper, 26-07-2004

2.3 Typering beroepengroep

Kappers zijn werkzaam in de sector Uiterlijke Verzorging en wel de kappersbranche. Kappers kunnen werken bij verschillende typen kappersbedrijven: gespecialiseerde damessalons, gespecialiseerde herensalons, gemengde kapsalons en specifieke kapsalons. Specifieke kapsalons kunnen modegevoelige en trendy salons zijn en/of salons die zich op de behandeling van afrohaar richten. De meeste kappersbedrijven zijn gemengde bedrijven. Er zijn ook ambulante kappers: kappers die bij de klant aan huis komen.

Een kapper bereidt behandelingen voor en voert ze uit. Daarnaast verkoopt hij producten en diensten. Bij al deze werkzaamheden adviseert de kapper de klant. Bij (afro)kappers is advisering van de klant een belangrijker aspect van het werk dan bij junior (afro)kappers.

Voorbeelden van kappersbehandelingen zijn het verzorgen van haar, knippen en snijden, (ont)kleuren, blijvende en tijdelijke omvorming van het haar. Het haar blijvend omvormen kan door het haar te permanenten, te ontkroezelen of een curlingbehandeling uit te voeren. Het haar tijdelijk omvormen kan door het haar te watergolven of te tangen. Ook föhnen en stylen zijn manieren om het haar tijdelijk een andere vorm te geven.

De (afro)kapper koopt producten in en beheert de voorraad. Ook het om kunnen gaan met managementinformatie (lezen/interpreteren van managementgegevens) is voor de (afro)kapper van belang.

De 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 kapper kan goed met mensen omgaan, leeft zich in, in de klant en heeft een dienstverlenende en een klantgerichte instelling. Voor een optimale beroepsuitoefening zet de kapper zijn vakmanschap op creatieve wijze in. Verder heeft de 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.

2.4 Loopbaanperspectief

De meest voor de hand liggende opties om door te stromen zijn aangegeven, maar de hier beschreven mogelijkheden zijn niet limitatief.

Horizontale doorstroom is binnen de sector uiterlijke verzorging mogelijk naar de kwalificaties Pedicure en Schoonheidsspecialist op basis van een volledig verworven diploma niveau 3 (Kapper of Afrokapper).

Doorstroming naar de genoemde opleidingen of andere opleidingen van een gelijkwaardig niveau op basis van een niet-volledig verworven diploma is eventueel mogelijk. Het is dan aan de onderwijsinstelling om voor de lerende een ontwikkeltraject samen te stellen, zodat deze op basis van de reeds ontwikkelde beroepscompetenties aan de kwalificatie-eisen van de betreffende uitstroombdifferentiatie kan voldoen. Onderwijsinstellingen kunnen de reeds ontwikkelde beroepscompetenties bijvoorbeeld aan de hand van het portfolio en/of de elders verworven competenties (EVC) van de leerling beoordelen. Doorstromen naar het hbo is niet mogelijk.

De junior (afro)kapper kan doorgroeien naar (afro)kapper. Ook werken als onderwijsinstructeur is een mogelijkheid. Verder is groei mogelijk naar bedrijfsleider, een managementfunctie of zelfstandig ondernemer. De (afro)kapper kan doorgroeien naar bedrijfsleider, ondernemer, salonmanager, docent, of onderwijsinstructeur.

2.5 Trends en innovaties

Hieronder worden enkele, voor de in dit kwalificatiedossier beschreven beroepen relevante ontwikkelingen beschreven. Het gaat hierbij om ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beroepspraktijkvorming, ontwikkelingen in wetgeving en overheidsregulering en ontwikkelingen in de beroepsuitoefening zelf (b.v. technologische veranderingen of marktontwikkelingen in de sector). Deze ontwikkelingen worden beschreven om instellingen daarmee de mogelijkheid te bieden in de opleiding al rekening te houden met toekomstige veranderingen in de beroepsuitoefening.

Arbeidsmarkt en beroepspraktijkvorming	Op 1 januari 2007 waren in Nederland 17.004 vestigingen van kappersbedrijven. Meer dan de helft van de ondernemingen (58%) heeft geen personeel in dienst. De eigenaar van de zaak voert het werk uit, zonder andere medewerkers. Over de afgelopen jaren is het aandeel van bedrijven zonder personeel gegroeid, van 48% in 1999 naar 58% in 2007. De verwachting is dat er steeds meer kleinschalige 'parttime'-ondernemers komen met een kappersbedrijf aan huis. Tot nu toe waren er vier kapperskwalificaties: Kapper, Allround Kapper, Afrokapper en Allround Afrokapper. In schooljaar 2005-2006 waren er ruim 13.800 leerlingen, bij 6291 leerbedrijven. De prognose op werk is goed. De meeste leerlingen (71 %) uit de opleiding kapper stromen door naar all round kapper. Gediplomeerden op niveau 3 vinden werk in de branche, waarbij de situatie voor de BBL-leerlingen beter is dan voor de BOL-leerlingen. De huidige problemen met betrekking tot de beroepspraktijkvorming zijn: Er zijn meer leerlingen dan BPV-plaatsen. De belasting op de leerbedrijven is groot. De clustering van de beroepscompetentieprofielen Kapper, Afrokapper, Senior Kapper en Senior Afrokapper levert naar verwachting geen nieuwe problemen op voor de beroepspraktijkvorming (BPV).
Wetgeving en regelgeving	De verwachting is dat eisen op het gebied van Arbo en veiligheid belangrijker zullen worden. Dit blijkt onder andere uit de CAO, de algemene Arbo-wetgeving en het Arboconvenant/-beleidsregels voor kappers. Dat betekent dat alle kappers kennis moeten hebben van de relevante wet- en regelgeving en de CAO van de bedrijfstak en deze kennis moeten toepassen in de beroepsuitoefening.
Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening	De verwachting vanuit de branche is dat mensen steeds meer waarde zullen gaan hechten aan een verzorgd uiterlijk. De vraag naar verschillende kappersbehandelingen zal door de ontwikkelingen in de mode steeds verschuiven. Daarnaast zal vanuit specifieke 'nieuwe' klantengroepen (andere culturen) de behoefte aan specialistische haarbehandelingen toenemen, zoals de vraag naar dreads/extensions en afrohaar. De behoefte aan scholing op het gebied van specialistische haarbehandelingen zal toenemen. Het aanbod van kapsalons zal steeds vaker worden verbreed met andere of aanverwante behandelingen, met name wat betreft visagie, schoonheidsbehandelingen en manicure. Dit vereist aanvullende scholing. Het gebruik van ICT wordt een steeds belangrijker onderdeel van de bedrijfsvoering. Denk hierbij aan het beheren van de voorraad, het voeren van de bedrijfsadministratie, het bijhouden van de agenda en de klantgegevens, etc. De behoefte aan ICT-vaardigheden zal hierdoor toenemen.

3. Overzicht van het kwalificatiedossier

Een kwalificatiedossier kan een of meerdere uitstromen bevatten. Met behulp van onderstaande matrix wordt, door te markeren welke kerntaken en werkprocessen de verschillende uitstromen gemeen hebben, duidelijk gemaakt waar de verwantschap tussen de verschillende uitstromen zich bevindt en waar uitstromen van elkaar verschillen.

Indien een dossier slechts 1 uitstroom bevat, wordt in deze matrix alleen het overzicht gegeven van de kerntaken en werkprocessen die bij deze uitstroom horen.

Legenda:

U1: Junior Kapper

U2: Kapper

U3: Junior Afrokapper

U4: Afrokapper

Kerntaak	Werkproces	Uitstroom			
		U1	U2	U3	U4
Kerntaak 1: Knipt en snijdt het haar korter					
	1.1 Afspraak maken en de klant ontvangen	x	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
	1.5 Knippen en snijden	x	x	x	x
Kerntaak 2: Vormt het haar om					
	2.1 Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid	x	x	x	x
	2.2 In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden	x	x	x	x
	2.3 Kappen van lang haar		x		x
	2.4 Föhnen en stylen	x	x	x	x
	2.5 Tijdelijk omvormen	x	x	x	x
	2.6 Blijvend omvormen	x	x	x	x
	2.7 Producten en diensten verkopen en adviseren	x	x	x	x
Kerntaak 3: (Ont)kleurt het haar					
	3.1 Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid	x	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
	3.4 Behandeling afronden en administratie bijwerken	x	x	x	x

4. Beschrijving van de uitstromen

In dit hoofdstuk worden de verschillende uitstromen van dit kwalificatiedossier nader omschreven.

De uitstromen welk deel uit maken van dit dossier zijn:

- *Junior Kapper*
- *Kapper*
- *Junior Afrokapper*
- *Afrokapper*

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 uitoefenen 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	Spoken	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

4.2 Kapper

Algemene informatie

Context van de uitstroom	Mogelijke werkomgevingen van 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 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 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 kapper kan goed met mensen omgaan, kan zich inleven in de klant en heeft een dienstverlenende en een klantgerichte instelling. Voor een optimale beroepsuitoefening is het noodzakelijk dat de kapper zijn vakmanschap op creatieve wijze inzet. Verder heeft de 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 3
Rol en verantwoordelijkheden	De kapper werkt als uitvoerend medewerker in een kappersbedrijf. Hij voert de werkzaamheden zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van zijn taken en voor de kwaliteit van het door hem afgeleverde werk. De kapper kan het geheel aan werkzaamheden overzien. De kapper heeft een adviserende rol naar de klant en is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de vraag van de klant en het juiste advies op basis van een goede analyse. De kapper is verantwoordelijk voor het correct uitvoeren van verschillende werkzaamheden die gericht zijn op verzorging en behandeling van het haar zoals knippen en snijden van het haar, kappen van lang haar, modelvormen, kleuringen en omvormingen/permanenten van het haar. Daarnaast is de kapper verantwoordelijk voor de verkoop van haarverzorgende producten, de inkoop van producten en het beheren van de voorraad. Het niet goed uitoefenen van de werkzaamheden en het onjuiste 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. Dienstverlening en communicatie staan centraal in het beroep. Indien de kapper zelf de complexe vragen niet kan oplossen, moet hij tijdig verwijzen naar de leidinggevende. De kapper wordt aangestuurd door de leidinggevende maar kan zelf ook sturing geven aan het werk van de junior kapper. Hij dient als vraagbaak voor stagiairs/medewerkers.
Complexiteit	Alle kappers hebben veel contact met uiteenlopende typen klanten. De kapper stemt zijn dienstverlening af op de klant. Hij moet dus snel kunnen schakelen tussen verschillende gedrags- en communicatiestijlen. De werkzaamheden variëren van standaardhandelingen tot relatief complexe handelingen. De kapper voert alle handelingen zelfstandig uit. De standaardhandelingen bestaan vooral uit werkzaamheden die uitgevoerd worden volgens vaste procedures/methodes (zoals ontvangst van de klant, voorbereiding en uitvoering van de behandeling). Meer complexe handelingen zijn het analyseren van de vraag van de klant en adviseren, het signaleren van haarproblemen en het in kunnen schatten van risicovolle situaties zoals complicaties bij de behandeling. Het niet tijdig onderkennen van complicaties bij de klant kan leiden tot claims. Van de kapper wordt verwacht dat hij op een juiste wijze handelt, bijvoorbeeld de klant adviseert om een andere discipline te raadplegen. Ook moet hij op een juiste manier om kunnen gaan met de wensen van verschillende soorten klanten. Dit maakt het werk redelijk complex. Het is niet altijd mogelijk om in alle opzichten met genoemde aspecten rekening te houden.
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	x	x			
	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	x			
X1	x	x	x	x		

4.3 Junior Afrokapper

Algemene informatie

Context van de uitstroom	Mogelijke werkomgevingen van junior afrokappers 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. De junior afrokapper werkt vooral in de specifieke kapsalon waar klanten met afrohaar worden behandeld.
Typerende beroepshouding	De professionele houding van de junior afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper kan goed met mensen omgaan, kan zich inleven in de klant en heeft een dienstverlenende en een klantgerichte instelling. Voor een optimale beroepsuitoefening is het noodzakelijk dat de junior afrokapper zijn vakmanschap op creatieve wijze inzet. Verder heeft de junior afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van verschillende werkzaamheden die gericht zijn op verzorging en behandeling van het haar, zoals ontkroezen en curling van kroeshaar, het knippen/snijden van behandeld afrohaar, kleuren, föhnen en stylen van het haar. Daarnaast verkoopt de junior afrokapper haarverzorgende producten. Dienstverlening en communicatie staan centraal in het beroep. Bij complexe vragen moet de junior afrokapper tijdig verwijzen naar de afrokapper of leidinggevende. De junior afrokapper wordt aangestuurd door de leidinggevende.
Complexiteit	Alle junior afrokappers hebben veel contact met uiteenlopende typen klanten. De junior afrokapper 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 uitoefenen 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 kan de junior afrokapper 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 om kunnen gaan 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	Spoken	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

4.4 Afrokapper

Algemene informatie

Context van de uitstroom	Mogelijke werkomgevingen van afrokappers 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. De afrokapper werkt vooral in de specifieke kapsalon waar klanten met afrohaar worden behandeld.
Typerende beroepshouding	De professionele houding van de afrokapper 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 afrokapper is maatschappelijk ontwikkeld en geïnteresseerd. Dat betekent dat hij weet wat er speelt in de maatschappij en daarover met de klanten kan spreken. De afrokapper moet goed met mensen kunnen omgaan, zich in kunnen leven in de klant en een dienstverlenende en een klantgerichte instelling hebben. Voor een optimale beroepsuitoefening is het noodzakelijk dat de afrokapper zijn vakmanschap op creatieve wijze inzet. Verder heeft de afrokapper 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 3
Rol en verantwoordelijkheden	De afrokapper werkt als uitvoerend medewerker in een kappersbedrijf. Hij voert de werkzaamheden zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van zijn taken en voor de kwaliteit van het door hem afgeleverde werk. De afrokapper kan het geheel aan werkzaamheden overzien. De afrokapper heeft een adviserende rol naar de klant en is verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de vraag van de klant en het juiste advies op basis van een goede analyse. De afrokapper is verantwoordelijk voor het correct uitvoeren van verschillende werkzaamheden die gericht zijn op verzorging en behandeling van het haar zoals knippen en snijden van het haar, modelvormen, kleuringen en omvormingen/permanenten van het haar. Specifieke werkzaamheden voor de afrokapper zijn modelvormen van afrohaar, kappen van lang haar, ontkroezen en curling van kroeshaar en knippen/snijden van Virgin afrohaar. Daarnaast is de afrokapper verantwoordelijk voor de verkoop van haarverzorgende producten, de inkoop van producten en het beheren van de voorraad. Het niet goed uitvoeren van de werkzaamheden en het onjuiste 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. Dienstverlening en communicatie staan centraal in het beroep. Indien de afrokapper zelf de complexe vragen niet kan oplossen, moet hij tijdig verwijzen naar de leidinggevende. De afrokapper wordt aangestuurd door de leidinggevende maar kan zelf ook sturing geven aan het werk van de junior afrokapper. Hij dient als vraagbaak voor stagiairs/medewerkers.
Complexiteit	Alle afrokappers hebben veel contact met uiteenlopende typen klanten. De afrokapper stemt zijn dienstverlening af op de klant. Hij moet dus snel kunnen schakelen tussen verschillende gedrags- en communicatiestijlen. De werkzaamheden variëren van standaardhandelingen tot relatief complexe handelingen. De afrokapper voert alle handelingen zelfstandig uit. De standaardhandelingen bestaan vooral uit werkzaamheden die uitgevoerd worden volgens vaste procedures/methodes (zoals ontvangst van de klant, voorbereiding en uitvoering van de behandeling). Meer complexe handelingen zijn het analyseren van de vraag van de klant en adviseren, het signaleren van haarproblemen en het in kunnen schatten van risicovolle situaties zoals complicaties bij de behandeling. Het niet tijdig onderkennen van complicaties bij de klant kan leiden tot claims. Van de afrokapper wordt verwacht dat hij op een juiste wijze handelt, bijvoorbeeld de klant adviseert om een andere discipline te raadplegen. Ook moet hij op een juiste manier om kunnen gaan met de wensen van verschillende soorten klanten. Dit maakt het

	werk redelijk complex. Het is niet altijd mogelijk om in alle opzichten met genoemde aspecten rekening te houden.																																																																																	
Wettelijke beroepsvereisten	Nee																																																																																	
Branche vereisten	Ja, Code van de Kapper (Bron: HBA, 2007)																																																																																	
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Standaard is in onderstaande matrix uitgewerkt wat voor de startende beroepsbeoefenaar de eisen zijn voor de beheersing van het Nederlands.</p> <p>De (moderne) vreemde taal of talen zijn voor zover relevant voor de beroepsuitoefening uitgewerkt.</p> <p>De eisen voor rekenen en wiskunde zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.</p> <p>Nederlands</p> <table><tr><td></td><td>Luisteren</td><td>Lezen</td><td>Gesprekken voeren</td><td>Spreeken</td><td>Schrijven</td></tr><tr><td>C2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>C1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B2</td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>B1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr><tr><td>A1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table> <p>Rekenen en wiskunde</p> <table><tr><td></td><td>Getallen</td><td>Ruimte en vorm</td><td>Gegevens verwerking</td><td>Verbanden</td></tr><tr><td>Z2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Z1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Y2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Y1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>X2</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td></td></tr><tr><td>X1</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td><td>x</td></tr></table>						Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven	C2						C1						B2	x	x				B1	x	x	x	x	x	A2	x	x	x	x	x	A1	x	x	x	x	x		Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden	Z2					Z1					Y2					Y1					X2	x	x	x		X1	x	x	x	x
	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spreeken	Schrijven																																																																													
C2																																																																																		
C1																																																																																		
B2	x	x																																																																																
B1	x	x	x	x	x																																																																													
A2	x	x	x	x	x																																																																													
A1	x	x	x	x	x																																																																													
	Getallen	Ruimte en vorm	Gegevens verwerking	Verbanden																																																																														
Z2																																																																																		
Z1																																																																																		
Y2																																																																																		
Y1																																																																																		
X2	x	x	x																																																																															
X1	x	x	x	x																																																																														

5. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de verschillende kerntaken in dit kwalificatiedossier beschreven.

5.1 Kerntaak 1: Knipt en snijdt het haar korter

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter	Werkprocessen bij kerntaak 1	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (junior) (afro)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, 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) (afro)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. De (junior) (afro)kapper verzamelt informatie door gerichte vragen m.b.t. het knippen en/of snijden van het haar te stellen en door de huid en/of het haar van de klant te onderzoeken. Hij legt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast. De (junior) (afro)kapper inventariseert wensen en verwachtingen van de klant m.b.t. het knippen en/of snijden, informeert de klant over de mogelijkheden en onmogelijkheden en stelt samen met de klant de aanpak in de behandeling knip-pen en snijden vast of bij. Hij geeft in begrijpelijke taal uitleg over behandelplan. Hij plant de behandeling knippen en snijden en legt alle benodigdheden klaar. De (junior) (afro)kapper verzorgt het haar en de hoofdhuid tijdens de gewenste behandeling (knippen en snijden, omvormen, (ont)kleuren). Hij wast het haar, masseert de hoofdhuid en brengt een verzorgend product op. Zonodig geeft hij uitleg over hetgeen hij doet en stelt de klant op het gemak. De (junior) (afro)kapper knipt en snijdt het haar op basis van het behandelplan. De (junior) (afro)kapper bepaalt de groeirichting van het haar. Hij stelt de natuurlijke beweging en valing van het haar vast. Hij kiest de knip- en/of snijtechniek en het gereedschap. Vervolgens knipt en/of snijdt hij het gewenste heren- of dameskapsel 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. Toelichting: De (junior) (afro)kapper heeft te maken met de volgende keuzes en dilemma's: De (junior) (afro)kapper moet om kunnen gaan met het spanningsveld dat soms ontstaat tussen de verwachtingen van de klant en datgene dat de (junior) (afro)kapper kan bieden in de behandeling knippen en snijden. De (junior) (afro)kapper moet dan in staat zijn de klant te overtuigen van de mogelijkheden en beperkingen die er zijn. De (junior) (afro)kapper moet de juiste beslissingen nemen als het gedrag van de klant te wensen over laat (ontevreden klanten, bijvoorbeeld klanten die te lang moeten wachten en ongeduldig worden, kinderen die lastig zijn of niet stil kunnen zitten enzovoort).</p>	1.1	Afspraak maken en de klant ontvangen
	1.2	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid
	1.3	In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden
	1.4	Verzorgen van het haar en de hoofdhuid
	1.5	Knippen en snijden

5.2 Kerntaak 2: Vormt het haar om

Kerntaak 2 Vormt het haar om	Werkprocessen bij kerntaak 2	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (junior) (afro)kapper verzamelt informatie door gerichte vragen te stellen over 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. De (junior) (afro)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 de aanpak in de behandeling omvormen vast of bij. Hij geeft in begrijpelijke taal uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling omvormen en legt alle benodigheden klaar. De (afro)kapper kiest een patroon en kiest een of meer technieken: vlechten, opsteken, haarwerk en/of versieringen aanbrengen. Hij gebruikt bij vlecht- en opsteektechnieken verschillende preparaten (onder andere gel, glansspray, lak, versteving, wax). Hij past verschillende basispatronen toe voor opsteken (aparte partijen, een rol, losse krullen) en vlechten (draaien, knopen, twisten, vlechten). Na het uitvoeren van deze technieken brengt hij finishingproducten op. Tenslotte toont hij de klant het resultaat van de behandeling omvormen en vraagt of de klant tevreden is. De (junior) (afro)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 föhnen en stylen en vraagt of de klant tevreden is. De (junior) (afro)kapper gebruikt de aangegeven techniek uit het behandelplan 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 tijdelijk omvormen en vraagt of de klant tevreden is. De (junior) (afro)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. De (junior) (afro)kapper gebruikt de omvormingsproducten zoals door de leidinggevende of (afro) kapper aangegeven. De (junior) (afro)kapper werkt daarbij volgens de gebruiksaanwijzing om het haar blijvend om te vormen. Vooraf beschermt hij de hoofdhuid (contourlijnen van het haar). Hij brengt omvormings-producten (presoftening, booster) op, al dan niet op reeds gewikkeld haar en bepaalt in overleg met de leidinggevende de inwerktijd. Hij laat de omvormings-producten 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. Bij het blijvend omvormen kiest de (afro)kapper de omvormingsproducten en bepaalt de inwerktijd. Tijdens de gewenste behandeling (knippen en snijden, omvormen, (ont)kleuren) inventariseert de (junior) (afro)kapper 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. Toelichting: De (junior) (afro)kapper heeft te maken met de volgende keuzes en dilemma's: • De (junior) (afro)kapper moet om kunnen gaan met het spanningsveld dat soms ontstaat tussen de verwachtingen van de klant en datgene dat de (junior) (afro)kapper kan bieden in de behandeling omvormen. De (junior) (afro)kapper moet dan in staat zijn de klant te overtuigen van de</p>	2.1	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid
	2.2	In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden
	2.3	Kappen van lang haar
	2.4	Föhnen en stylen
	2.5	Tijdelijk omvormen
	2.6	Blijvend omvormen
	2.7	Producten en diensten verkopen en adviseren

mogelijkheden en beperkingen die er zijn. • De (junior) (afro)kapper moet de juiste beslissingen nemen als het gedrag van de klant te wensen over laat (ontevreden klanten, bijvoorbeeld klanten die te lang moeten wachten en ongeduldig worden, kinderen die lastig zijn of niet stil kunnen zitten enzovoort).
































5.3 Kerntaak 3: (Ont)kleurt het haar

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar	Werkprocessen bij kerntaak 3	
<p>Beschrijving kerntaak:</p> <p>De (junior) (afro)kapper verzamelt informatie door gerichte vragen te stellen over 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. De (junior) (afro)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 samen met de klant de aanpak in de behandeling vast of bij. Hij treft voorbereidingen voor het (ont)kleuren, zoals kleur selecteren op de kleuren-kaart en het vaststellen van de kleur. Hij geeft in begrijpelijke taal uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling (ont)kleuren en legt alle benodigheden klaar. De junior (afro)kapper (ont)kleurt het haar op basis van het behandelplan. De junior (afro)kapper gebruikt de, door de (afro)kapper gekozen (ont)kleurproducten volgens de gebruiksaanwijzing. Hij brengt het door de (afro)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 (ont)kleuren en vraagt of de klant tevreden is. De (afro)kapper stelt vast of de gewenste kleurbehandeling kan worden uitgevoerd en betreft eerdere behandelingen van de klant in zijn oordeel. Hij informeert en adviseert de klant over de juiste kleur en de uitvoering van de behandeling. Indien nodig past hij voorpigmenteer technieken en voorbeitsen toe. Hij stelt op basis van het behandelplan vast welke (ont)kleurbehandeling en (ont)kleurproducten gebruikt moeten worden, rekeninghoudend met gevoeligheid van haar en huid. Hij bepaalt de tijd waarop de (ont)kleuring moet inwerken. Hij controleert of de (ont)kleuring op de juiste wijze is opgebracht. Vervolgens controleert en analyseert hij het resultaat en brengt zo nodig correcties aan. Tenslotte toont hij de klant het resultaat van de behandeling (ont)kleuren en vraagt of de klant tevreden is. Na de gewenste behandeling (ont)kleuren rekent de (junior) (afro)kapper 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. Toelichting: De (junior) (afro)kapper heeft te maken met de volgende keuzes en dilemma's: • De (junior) (afro)kapper moet om kunnen gaan met het spanningsveld dat soms ontstaat tussen de verwachtingen van de klant en datgene dat de (junior) (afro)kapper kan bieden in de behandeling (ont)kleuren. De (junior) (afro)kapper moet bij een probleem de leidinggevende of de (afro)kapper inschakelen. De (afro)kapper moet in staat zijn de klant te overtuigen van de mogelijkheden en beperkingen die er zijn. • De (junior) (afro)kapper moet de juiste beslissingen nemen als het gedrag van de klant te wensen over laat (ontevreden klanten, bijvoorbeeld klanten die te lang moeten wachten en ongeduldig worden, kinderen die lastig zijn of niet stil kunnen zitten enzovoort).</p>	3.1	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid
	3.2	In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden
	3.3	(Ont)kleuren
	3.4	Behandeling afronden en administratie bijwerken

6. Totaal overzicht proces-competentie-matrices





In de proces-competentie-matrix wordt aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen van een kerntaak. Dit wordt per uitstroom aangegeven middels donker oranje blokjes. Indien de blokjes in de matrix licht grijs zijn gekleurd, zijn deze niet van toepassing op de desbetreffende uitstroom.

6.1 Proces-competentie-matrix Kerntaak 1: Knipt en snijdt het haar korter

























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																									
1.2	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid																									
1.3	In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden														 											
1.4	Verzorgen van het haar en de hoofdhuid																									
1.5	Knippen en snijden															 										

6.2 Proces-competentie-matrix Kerntaak 2: Vormt het haar om

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	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen	
Werkprocessen																											
2.1	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid																										
2.2	In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden																										
2.3	Kappen van lang haar																										
2.4	Föhnen en stylen																										
2.5	Tijdelijk omvormen																										
2.6	Blijvend omvormen																										

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
		Bedrijfsmatig handelen	Ondernemend en commercieel handelen	Gedrevenheid en ambitie tonen	Met druk en tegenslag omgaan	Omgaan met verandering en aanpassen	Instructies en procedures opvolgen	Kwaliteit leveren	Op de behoeften en verwachtingen van de "Klant" richten	Plannen en organiseren	Leren	Creëren en innoveren	Onderzoeken	Analyseren	Materialen en middelen inzetten	Vakdeskundigheid toepassen	Formuleren en rapporteren	Presenteren	Overtuigen en beïnvloeden	Relaties bouwen en netwerken	Ethisch en integer handelen	Samenwerken en overleggen	Aandacht en begrip tonen	Begelenden	Aansturen	Beslissen en activiteiten initiëren
Werkprocessen																										
2.7	Producten en diensten verkopen en adviseren																									

6.3 Proces-competentie-matrix Kerntaak 3: (Ont)kleurt het haar

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																									
3.2	In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden														 											
3.3	(Ont)kleuren	 														 			 							
3.4	Behandeling afronden en administratie bijwerken																									

Deel C: Uitwerking van de kwalificaties

1. Inleiding

Deel C is vastgesteld door het bestuur van het kenniscentrum, op advies van de paritaire commissie beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Het (beroeps)onderwijs en bedrijfsleven hebben in gezamenlijkheid besloten dat de nadere uitwerking van deel C het onderwijs een goede basis biedt om een beroepsopleiding op te bouwen.

In dit deel van het kwalificatiedossier wordt de informatie uit deel B gespecificeerd, voor elke uitstroom. In de proces-competentie-matrices wordt specifiek per uitstroom aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de onderscheiden werkprocessen. In de detaillering van de matrices wordt verantwoord waarom en hoe deze competenties van toepassing zijn.

2. Uitstromen

Detaillering proces-competentie-matrices

In de detaillering van de matrices wordt duidelijk dat een bepaalde competentie van toepassing is, en wordt beschreven hoe die competenties worden aangewend ten behoeve van het resultaat van het werkproces. Per competentie kunnen meerdere componenten van toepassing zijn. Waar van toepassing, zijn kennis en vaardigheden vermeld welke nodig zijn voor competent gedrag, eventueel aangevuld met referenties (naar concrete geldende normen).

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
		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
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
1.5	Knippen en snijden					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">afwijkingencommunicatieve vaardighedenonderzoekstechnieken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig 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 vaardighedenplanningsvaardighedensociale 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 achterhalenAansluiten 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 stellenActiviteiten plannenTijd 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 planningsschema, 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	<p>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.</p>	<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	<p>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.</p>	<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	<p>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.</p>	<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 valing van het haar vast. Hij kiest in overleg met kapper of leidinggevende de knip- en/of snijdtype 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 snijdtype: 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
		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
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
2.5	Tijdelijk omvormen					x						x	x					x	x	x	x
2.6	Blijvend omvormen					x						x	x					x	x	x	x
2.7	Producten en diensten verkopen en adviseren								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 planningsschema, 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 valing 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 föhntechnieken 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	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. 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.		
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 voorgescreven 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 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 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 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 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 verkoopstechnieken
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
		Beoordelen 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
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
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 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 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

2.2 Kapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter

Proces-competentie-matrix 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
		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
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	X		
1.4	Verzorgen van het haar en de hoofdhuid					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 Kapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter			
1.1 werkproces: Afspraak maken en de klant ontvangen			
Omschrijving	De 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 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 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 gespreksvaardigheden 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 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 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 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 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">afwijkingencommunicatieve vaardighedenonderzoekstechnieken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	De 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 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 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 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 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 benodigheden klaar.		
Gewenst resultaat	Een volledig en actueel behandelplan waarin de wensen van de klant verwerkt zijn. Een efficiënt georganiseerde en goed voorbereide behandeling knippen en snijden, die voor de klant duidelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De kapper introduceert (vanuit afbeeldingen) lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	<ul style="list-style-type: none">communicatieve vaardighedenplanningsvaardighedensociale vaardighedentrends en ontwikkelingen uit de mode
Leren	<ul style="list-style-type: none">Leren van feedback en fouten	De 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">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Geschikte materialen en middelen kiezen	De 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 achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	De 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 stellenActiviteiten plannenTijd indelen	De 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 knippen en snijden juist is uitgevoerd. Bepaalt een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningsschema, 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 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. 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• Discipline tonen	De kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. Zet de behandeling verzorgen van 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.	<ul style="list-style-type: none">• bedienen apparatuur• behandelmethoden• communicatieve vaardigheden• 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 kapper werkt ordelijk en systematisch, voert de behandeling methodisch uit, beoordeelt de behandeling conform geldende kwaliteitscriteria, corrigeert deze, 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 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 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	De kapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 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 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 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 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 kapper knipt en snijdt het haar op basis van het behandelplan. De kapper bepaalt de groeirichting van het haar. Hij stelt de natuurlijke beweging en valing van het haar vast. Hij kiest 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 zet daarbij zijn vakmanschap creatief in. 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
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De kapper analyseert (in afbeeldingen) lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	<ul style="list-style-type: none">behandelmethodencommunicatieve vaardighedenknippen en snijden: op één lengtelijn, afnemende lengten, toenemende lengten, gelijke lengtenmateriaalkennis: kammen, scharen, tondeuseplanningsvaardighedenprocedures en voorschriftenreinigen en desinfecterensociale vaardighedenspeciale kniptechnieken: effileren, inknippen en slicen, klassiek model heren, kort model heren, modern herenspeciale snijdtechnieken: combinatiecoupes, effilatietechnieken

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter

1.5 werkproces: Knippen en snijden

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 kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaard-procedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. Zet de behandeling knippen en snijden zonodig stop en benadert bij problemen degene die kan helpen bij het vinden van een oplossing, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De 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
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 kapper kiest bij de behandeling 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 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	De kapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 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

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter				
1.5 werkproces: Knippen en snijden				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De 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 het knippen en snijden van het haar 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 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. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	

Kerntaak 2 Vormt het haar om

Proces-competentie-matrix 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
		Beoordelen 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
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	x		
2.3	Kappen van lang haar					x						x	x			x		x	x	x	x
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		

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 Kapper

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.1 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid			
Omschrijving	De 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 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 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 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 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 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 omvormen, die voor de klant duidelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De kapper introduceert (vanuit afbeeldingen) lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> communicatieve vaardigheden planningsvaardigheden sociale vaardigheden trends en ontwikkelingen uit de mode
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten 	De 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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De 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 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 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 omvormen juist is uitgevoerd.</p> <p>Bepaalt een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningsschema, 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			
2.3 werkproces: Kappen van lang haar			
Omschrijving	De kapper kiest een patroon en kiest een of meer technieken: vlechten, opsteken, haarwerk en/of versieringen aanbrengen. Hij gebruikt bij vlecht- en opsteektechnieken verschillende preparaten (onder andere gel, glansspray, lak, versteviging, wax). Hij past verschillende basispatronen toe voor opsteken (aparte partijen, een rol, losse krullen) en vlechten (draaien, knopen, twisten, vlechten). Na het uitvoeren van deze technieken brengt hij finishingproducten op. Tenslotte toont hij de klant het resultaat van de behandeling en vraagt of de klant tevreden is.		
Gewenst resultaat	Het lange haar is efficiënt en vakkundig gekapt. De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De kapper past tijdens het omvormen creatieve en vernieuwende technieken toe, zodat er een kapsel ontstaat volgens de laatste haartrends.	<ul style="list-style-type: none"> apparatuur arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers behandelmethoden communicatieve vaardigheden haarversiering en haarwerk kenmerken van lang haar knopen lang haar voorbereiden opsteken planningsvaardigheden procedures en voorschriften productkennis: borstels, speldjes sociale vaardigheden trends en ontwikkelingen uit de mode twisten verzorging van lang haar vlechten

Kerntaak 2 Vormt het haar om

2.3 werkproces: Kappen van lang haar

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 kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. Zet de behandeling kappen van lang haar zonodig stop en benadert bij problemen degene die kan helpen bij het vinden van een oplossing, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De 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
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 kapper kiest bij de behandeling kappen van lang haar 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 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	De kapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 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

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.3 werkproces: Kappen van lang haar			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De 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 kappen van lang haar 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 kapper voert het kappen van lang haar efficiënt en systematisch uit op basis van het behandelplan en conform het Arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers en de behandeling kappen van lang haar wordt op de juiste snelheid uitgevoerd met de juiste materialen en producten waardoor het beoogde resultaat behaald wordt. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<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 kapper stelt de natuurlijke beweging en valing 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
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De kapper past tijdens het föhnen en stylen creatieve en vernieuwende technieken toe, zodat er een kapsel ontstaat volgens de laatste haartrends.	<ul style="list-style-type: none"> apparatuur arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers behandelmethoden blowen communicatieve vaardigheden föhntechnieken kneden met borstels föhnen: aanzetten föhnen, natuurlijk föhnen, rollen föhnen, minimaal volume föhnen, combinaties planningsvaardigheden procedures en voorschriften productkennis scrunchen sociale vaardigheden stylingtechnieken voordrogen

Kerntaak 2 Vormt het haar om				
2.4 werkproces: Föhnen en stylen				
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 kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaard-procedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De 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 	
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 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 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 	De kapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 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 	

Kerntaak 2 Vormt het haar om				
2.4 werkproces: Föhnen en stylen				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De 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 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 kapper föhnt en stylt het haar efficiënt op basis van het behandelplan, waarbij het föhnen en stylen plaatsvindt met de juiste snelheid, zodat het beoogde resultaat wordt behaald. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<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 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
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De kapper past tijdens het omvormen creatieve en vernieuwende technieken toe, zodat er een kapsel ontstaat volgens de laatste haartrends.	<ul style="list-style-type: none"> arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers behandelmethoden communicatieve vaardigheden inlegpatronen: steensgewijs, elips, halvecirkel, driehoek, vierkant/ rechthoek omvormen met rollers en warmte planningsvaardigheden 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

Kerntaak 2 Vormt het haar om**2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen**

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 kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. 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.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De kapper werkt ordelijk en beoordeelt de behandeling conform geldende kwaliteitscriteria en corrigeert de behandeling 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 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 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	De kapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 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

Kerntaak 2 Vormt het haar om				
2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De 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 tijdelijk omvormen van het haar 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 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. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<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	De 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. De kapper kiest de omvormingsproducten en 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 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.		
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
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De kapper past tijdens het omvormen creatieve en vernieuwende technieken toe, zodat er een kapsel ontstaat volgens de laatste haartrends.	<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 wikkelpatronen: negenvakken, waaier, steensgewijs, oblong

Kerntaak 2 Vormt het haar om				
2.6 werkproces: Blijvend omvormen				
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 kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. 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.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De 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 	
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 kapper kiest bij de behandeling blijvend omvormen de juiste omvormingsproducten 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 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 	De kapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 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 	

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.6 werkproces: Blijvend omvormen			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De 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 blijvend omvormen van het haar 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 	<p>De 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.</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			
2.7 werkproces: Producten en diensten verkopen en adviseren			
Omschrijving	De 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 kapper signaleert kansen bij de klant voor (bij)verkoop en handelt hiernaar.	<ul style="list-style-type: none"> gesprekstechnieken productkennis verkoopstechnieken
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 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 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 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 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
		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
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	x		
3.3	(Ont)kleuren	x				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 Kapper

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar			
3.1 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid			
Omschrijving	De 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 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 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 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 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 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 treft voorbereidingen voor het (ont)kleuren, zoals kleur selecteren op de kleurenkaart en het vaststellen van de kleur. 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
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De kapper introduceert (vanuit afbeeldingen) lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	<ul style="list-style-type: none">communicatieve vaardighedenplanningsvaardighedensociale vaardighedentrends en ontwikkelingen uit de mode
Leren	<ul style="list-style-type: none">Leren van feedback en fouten	De 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">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Geschikte materialen en middelen kiezen	De 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 achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	De 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 stellenActiviteiten plannenTijd indelen	De 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 (ont)kleuren juist is uitgevoerd. Bepaalt een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningsschema, zodat de behandeling (ont)kleuren efficiënt wordt uitgevoerd.	<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 kapper stelt vast of de gewenste kleurbehandeling kan worden uitgevoerd en betreft eerdere behandelingen van de klant in zijn oordeel. Hij informeert en adviseert de klant over de juiste kleur en de uitvoering van de behandeling. Indien nodig past hij voorpigmenteer technieken en voorbeitsen toe. Hij stelt op basis van het behandelplan vast welke (ont)kleurbehandeling en (ont)kleurproducten gebruikt moeten worden, rekeninghoudend met gevoeligheid van haar en huid. Hij bepaalt de tijd waarop de (ont)kleuring moet inwerken. Hij controleert of de (ont)kleuring op de juiste wijze is opgebracht. Vervolgens controleert en analyseert hij het resultaat en brengt zo nodig correcties aan. 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

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

3.3 werkproces: (Ont)kleuren

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	De kapper stelt vast of de gewenste kleurbehandeling uitgevoerd kan worden en betreft eerdere behandelingen in zijn oordeel. Selecteert de kleur op de kleurenkaart en stelt deze vast.	<ul style="list-style-type: none">(ont)kleurtechniekenapparatuurarboconvenant/-beleidsregels voor de kappersbehandelmethodenblondeerproductcommunicatieve vaardighedenkleurenleerkleurprocesopbrengtechnieken voor deelskleuring: highlights, lowlights, meerdere kleuren, strähnentechniekopbrengtechnieken voor egale kleuring: donkerder verven, lichter verven/blonderen, rode tinten opbrengen, uitgroeipersoonlijke beschermingsmiddelenplanningsvaardighedenprocedures en voorschriftenproducten klaarmakenproductkennissociale vaardighedenverfspoeeling en verf
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De kapper past tijdens het (ont)kleuren creatieve en vernieuwende technieken toe, zodat er een kapsel ontstaat volgens de laatste haartrends.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

3.3 werkproces: (Ont)kleuren

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 kapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. 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.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De 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
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 kapper kiest bij de behandeling (ont)kleuren 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 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	De kapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 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

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar				
3.3 werkproces: (Ont)kleuren				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De 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 kapper brengt de kleur aan op het haar/ontkleurt het haar 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. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<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 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 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 kappersict-vaardighedenoverige relevante procedures, regels en voorschriftenwet- en regelgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De kapper maakt eventueel een nieuwe afspraak met de klant, rekent af conform de bedrijfsrichtlijnen en laat de klant uit zodat de behandeling (ont)kleuren correct is afgerond. Reinigt en desinfecteert de werkplek en instrumenten met behulp van de juiste methoden, zodat de werkplek gereed is voor behandeling van de volgende klant.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.3 Junior Afrokapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter

Proces-competentie-matrix Junior Afrokapper

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
		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
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
1.5	Knippen en snijden					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 Afrokapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter			
1.1 werkproces: Afspraak maken en de klant ontvangen			
Omschrijving	De junior afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 gespreksvaardigheden 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper verzamelt de juiste instrumenten en materialen, zodat de behandeling 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 afrokapper 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 afrokapper formuleert op basis van de uitgevoerde analyse en de wensen van de klant in overleg met de afrokapper 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 knippen en snijden juist is uitgevoerd. Bepaalt in overleg met afrokapper of leidinggevende een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningsschema, 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 afrokapper 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 ander 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• Discipline tonen	De junior afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. 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.	<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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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	De junior afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. 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. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 afrokapper stemt de werkprocessen op elkaar af om vertraging te voorkomen en past indien nodig de planning aan, zodat de beschikbare	<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 afrokapper 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 afrokapper werkt op basis van het behandelplan en voert de diverse onderdelen van de haarverzorging op een efficiënte en systematische wijze uit, zodat de behandeling 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 afrokapper knipt en snijdt het haar op basis van het behandelplan. De junior afrokapper bepaalt de groeirichting van het haar. Hij stelt de natuurlijke beweging en valing van het haar vast. Hij kiest in overleg met afrokapper of leidinggevende de knip- en/of snijdtype 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 voorgescreven procedures Discipline tonen 	De junior afrokapper 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"> behandelmethode communicatieve vaardigheden kennis van specifieke eigenschappen afrohaar knippen en snijden: op één lengtelijn, afnemende lengten, toenemende lengten, gelijke lengten, natuurlijk kroeshaar materiaalkennis: kammen, scharen, tondeuse, afrokam, grote schaar planningsvaardigheden procedures en voorschriften reinigen en desinfecteren sociale vaardigheden speciale kniptechnieken: effileren, inknippen en slicen, klassiek model heren, kort model heren, modern heren, figuren scheren speciale snijdtype: combinatiecoupes, effilatie technieken

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter

1.5 werkproces: Knippen en snijden

Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De junior afrokapper werkt ordelijk en systematisch, voert de behandeling knippen en snijden methodisch uit, 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
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 afrokapper kiest bij de behandeling in overleg met de afrokapper 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 afrokapper 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	De junior afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. 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. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 afrokapper 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 afrokapper 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 het knippen en snijden 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	De junior afrokapper 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. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
----------------------------	--	---	--

Kerntaak 2 Vormt het haar om

Proces-competentie-matrix Junior Afrokapper

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
		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
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
2.5	Tijdelijk omvormen					x						x	x					x	x	x	x
2.6	Blijvend omvormen					x						x	x					x	x	x	x
2.7	Producten en diensten verkopen en adviseren								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 Afrokapper

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.1 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid			
Omschrijving	De junior afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 van het haar. 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper of leidinggevende de aanpak vast of bij. Hij geeft in begrijpelijke taal uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle benodigheden 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 afrokapper 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 afrokapper 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"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	De junior afrokapper 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 afrokapper formuleert op basis van de uitgevoerde analyse en de wensen van de klant het doel van de behandeling omvormen, en koppelt daaraan realistische, meetbare doelen en passende acties, zodat objectief is vast te stellen of de behandeling juist is uitgevoerd. Bepaalt een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningsschema, zodat de behandeling omvormen efficiënt wordt uitgevoerd.	<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 afrokapper 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 afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. 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 föhntechnieken 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 afrokapper 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				
2.4 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 afrokapper 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 afrokapper 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 	De junior afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. 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. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 afrokapper 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 afrokapper 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 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 afrokapper föhnen en stylt het haar efficiënt op basis van het behandelplan, waarbij het föhnen en stylen plaatsvindt met de juiste snelheid, zodat het beoogde resultaat wordt behaald. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<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 afrokapper gebruikt de aangegeven techniek uit het behandelplan 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 tijdelijk omvormen 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

Kerntaak 2 Vormt het haar om

2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen

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 afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. 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"> • arboconvenant/- beleidsregels voor de kappers • behandelmethoden • communicatieve vaardigheden • föhnen: uitföhnen, föhnen met borstels, spiken • inlegpatronen: steensgewijs, elips, halvecirkel, driehoek, vierkant/ rechthoek • omvormen met rollers en warmte • pressen • procedures en voorschriften • product- en materiaalkennis: • rollers indraaien • rollers indraaien variaties • rondkammen (wrappen) • slagleggen en boucleren • sociale vaardigheden • soorten rollers, extra volumeroller, getrokken roller, diepteroller, hotsticks, verstevigers, afwerkingsproducten, haarnet, wrapband, elektrisch krulijzer, vingerhoedjes, platte prestangen, preskammen • tangen • voortekenen • watergolven
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	<p>De junior afrokapper werkt ordelijk en beoordeelt deze conform geldende kwaliteitscriteria en corrigeert zonodig, zodat het geleverde werk aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet.</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				
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 afrokapper kiest 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 afrokapper 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 	De junior afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. 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. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 afrokapper 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 afrokapper 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 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 afrokker 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	De junior afrokapper wikkelt het haar om op basis van vereiste vakkennis en behandelplan. Hij wikkelt het haar volgens bepaalde patronen en maakt gebruik van verschillende wikkeltechnieken. De junior afrokapper gebruikt de omvormings-producten zoals door de afrokapper aangegeven. Hij 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 afrokapper 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.		
Gewenst resultaat	Het haar is efficiënt en vakkundig van vorm veranderd (curling of ontkroesd). De klant is tevreden		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 2 Vormt het haar om

2.6 werkproces: Blijvend omvormen

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 afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. 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• contra-indicaties curling• contra-indicaties ontkroezen• invloed van booster op haarstructuur• invloed van curling op de haarstructuur• invloed van ontkroesbehandeling op de haarstructuur• invloed van presoftener• kennis van het permanentproces• krulvergrotenbehandelingen• ontkroezen• planningsvaardigheden• procedures en voorschriften• productkennis• sociale vaardigheden• soorten wikkels: cilindrische, diabolische, spiraal• wikkelen• wikkelen in puntpapier• wikkelen met shapers• wikkelpatronen: negenvakken, zesvakken, waaier, steensgewijs, wikkeling op slag
------------------------------------	--	--	---

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

			<ul style="list-style-type: none">wikkeltechnieken: 90 graden, getrokken, duowikkeltechniek, spiraalwikkelen
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	De junior afrokapper 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
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	De junior afrokapper kiest 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 drukEen positieve kijk houden	De junior afrokapper 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	De junior afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. 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. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">Activiteiten plannenTijd indelenVoortgang bewaken	De junior afrokapper 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 betrekkenProactief informeren	De junior afrokapper 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 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 	<p>De junior afrokker 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			
2.7 werkproces: Producten en diensten verkopen en adviseren			
Omschrijving	De junior afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 Afrokapper

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			
		Beoordelen 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							
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 Afrokapper

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar			
3.1 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid			
Omschrijving	De junior afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 samen met de afrokapper of leidinggevende en samen met de klant 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(ont)kleuren, 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 afrokapper 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 afrokapper verzamelt de juiste instrumenten en materialen, zodat de behandeling 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 afrokapper geeft advies over de behandeling(ont)kleuren, 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 afrokapper 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. Bepaalt een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningsschema, zodat de behandeling (ont)kleuren efficiënt wordt uitgevoerd.	<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 afrokapper (ont)kleurt het haar op basis van het behandelplan. De junior afrokapper gebruikt de, door de afrokapper gekozen (ont)kleurproducten volgens de gebruiksaanwijzing. Hij brengt het door de afrokapper 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 afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden.</p> <p>Zet de behandeling 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 • kleurversteviger en kleurspoeling • opbrengtechnieken voor deelskleuring: highlights, lowlights, meerdere kleuren, strähnentechniek • opbrengtechnieken voor egale kleuring: donkerder verven, lichter verven/blonderen, rode tinten opbrengen, uitgroei • persoonlijke beschermingsmiddelen • planningsvaardigheden • procedures en voorschriften • producten klaarmaken • productkennis • sociale vaardigheden

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar			
3.3 werkproces: (Ont)kleuren			
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De junior afrokapper 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
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 afrokapper kiest bij de behandeling (ont)kleuren 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 afrokapper 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
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De junior afrokapper 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 afrokapper 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 het (ont)kleuren van het haar 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 afrokapper brengt de kleur aan op het haar/ontkleurt het haar 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. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<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 afrokapper 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 afrokapper 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 kappersict-vaardighedenoverige relevante procedures, regels en voorschriftenwet- en regelgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	De junior afrokapper maakt eventueel een nieuwe afspraak met de klant, rekent af conform de bedrijfsrichtlijnen en laat de klant uit zodat de behandeling correct is afgerond. Reinigt en desinfecteert de werkplek en instrumenten met behulp van de juiste methoden, zodat de werkplek gereed is voor behandeling van de volgende klant.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

2.4 Afrokapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter

Proces-competentie-matrix Afrokapper

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
		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
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	X		
1.4	Verzorgen van het haar en de hoofdhuid					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 Afrokapper

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter			
1.1 werkproces: Afspraak maken en de klant ontvangen			
Omschrijving	De afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 gespreksvaardigheden 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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">afwijkingencommunicatieve vaardighedenonderzoekstechnieken
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formulerenNauwkeurig en volledig rapporteren	De afrokapper 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 afrokapper 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 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 afrokapper 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 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 knippen en snijden, die voor de klant duidelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De afrokapper analyseert (in afbeeldingen) lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	<ul style="list-style-type: none">communicatieve vaardighedenplanningsvaardighedensociale vaardighedentrends en ontwikkelingen uit de mode
Leren	<ul style="list-style-type: none">Leren van feedback en fouten	De afrokapper 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">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Geschikte materialen en middelen kiezen	De afrokapper 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 achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	De afrokapper 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 stellenActiviteiten plannenTijd indelen	De afrokapper 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 knippen en snijden juist is uitgevoerd. Bepaalt een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningsschema, 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 afrokapper 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. 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• Discipline tonen	De afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. Zet de behandeling verzorgen 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.	<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 afrokapper werkt ordelijk en systematisch, voert de behandeling verzorgen van het haar en hoofdhuid methodisch uit, beoordeelt deze conform geldende kwaliteitscriteria, corrigeert 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 afrokapper kiest bij de behandeling verzorgen van het haar en hoofdhuid 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 afrokapper 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	De afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 en hoofdhuid 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 afrokapper knipt en snijdt het haar op basis van het behandelplan. De afrokapper bepaalt de groeirichting van het haar. Hij stelt de natuurlijke beweging en valling van het haar vast. Hij kiest 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 zet daarbij zijn vakmanschap creatief in. 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
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De afrokapper introduceert (vanuit afbeeldingen) lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> behandelmethoden communicatieve vaardigheden kennis van specifieke eigenschappen afrohaar knippen en snijden: op één lengtelijn, afnemende lengten, toenemende lengten, gelijke lengten, natuurlijk kroeshaar materiaalkennis: kammen, scharen, tondeuse, afrokam, grote schaar planningsvaardigheden procedures en voorschriften reinigen en desinfecteren sociale vaardigheden speciale kniptechnieken: effileren, inknippen en slicen, klassiek model heren, kort model heren, modern heren, figuren scheren speciale snijdtechnieken: combinatiecoupes, effilatietechnieken

Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter

1.5 werkproces: Knippen en snijden

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 afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaard-procedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. Zet de behandeling knippen en snijden zonodig stop en benadert bij problemen degene die kan helpen bij het vinden van een oplossing, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Systematisch werken Kwaliteitsniveaus halen 	De 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
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 afrokapper kiest bij de behandeling knippen en snijden 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 afrokapper 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 	De afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Voortgang bewaken	De afrokapper 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 afrokapper 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 het knippen en snijden van het haar 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 afrokapper 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. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om

Proces-competentie-matrix Afrokapper

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
		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
Werkprocessen		U	V	W	X	Y															
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	x		
2.3	Kappen van lang haar					x						x	x			x		x	x	x	x
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		

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 Afrokapper

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.1 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid			
Omschrijving	De afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 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 omvormen, die voor de klant duidelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De afrokapper introduceert (vanuit afbeeldingen) lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"> communicatieve vaardigheden planningsvaardigheden sociale vaardigheden trends en ontwikkelingen uit de mode
Leren	<ul style="list-style-type: none"> Leren van feedback en fouten 	De afrokapper 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"> Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Geschikte materialen en middelen kiezen 	De afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 omvormen juist is uitgevoerd. Bepaalt een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningsschema, zodat de behandeling omvormen efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.3 werkproces: Kappen van lang haar			
Omschrijving	De afrokapper kiest een patroon en kiest een of meer technieken: vlechten, opsteken, haarwerk en/of versieringen aanbrengen. Hij gebruikt bij vlecht- en opsteektechnieken verschillende preparaten (onder andere gel, glansspray, lak, versteviging, wax). Hij past verschillende basispatronen toe voor opsteken (aparte partijen, een rol, losse krullen) en vlechten (draaien, knopen, twisten, vlechten). Na het uitvoeren van deze technieken brengt hij finishingproducten op. Tenslotte toont hij de klant het resultaat van de behandeling en vraagt of de klant tevreden is.		
Gewenst resultaat	Het lange haar is efficiënt en vakkundig gekapt. De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De afrokapper past tijdens het omvormen creatieve en vernieuwende technieken toe, zodat er een kapsel ontstaat volgens de laatste haartrends.	<ul style="list-style-type: none"> apparatuur arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers behandelmethoden communicatieve vaardigheden haarversiering en haarwerk kenmerken van lang haar knopen lang haar voorbereiden opsteken planningsvaardigheden procedures en voorschriften productkennis: borstels, speldjes sociale vaardigheden trends en ontwikkelingen uit de mode twisten verzorging van lang haar vlechten

Kerntaak 2 Vormt het haar om

2.3 werkproces: Kappen van lang haar

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 afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. Zet de behandeling kappen van lang haar zonodig stop en benadert bij problemen degene die kan helpen bij het vinden van een oplossing, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De afrokapper 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
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 afrokapper kiest bij de behandeling kappen van lang haar 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 afrokapper 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	De afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 afrokapper 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

Kerntaak 2 Vormt het haar om				
2.3 werkproces: Kappen van lang haar				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De afrokapper 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 het kappen van lang haar 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 afrokapper voert het kappen van lang haar efficiënt en systematisch uit op basis van het behandelplan en conform het Arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers en de behandeling kappen van lang haar wordt op de juiste snelheid uitgevoerd met de juiste materialen en producten waardoor het beoogde resultaat behaald wordt. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<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 afrokapper 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
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwend en creatief handelen 	De afrokapper past tijdens het föhnen en stylen creatieve en vernieuwende technieken toe, zodat er een kapsel ontstaat volgens de laatste haartrends.	<ul style="list-style-type: none"> apparatuur arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers behandelmethoden blowen communicatieve vaardigheden föhntechnieken kneden met borstels föhnen: aanzetten föhnen, natuurlijk föhnen, rollen föhnen, minimaal volume föhnen, combinaties planningsvaardigheden procedures en voorschriften productkennis scrunchen sociale vaardigheden stylingtechnieken voordrogen

Kerntaak 2 Vormt het haar om				
2.4 werkproces: Föhnen en stylen				
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 afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Zie de eerste competentie van dit werkproces 	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> • Systematisch werken • Kwaliteitsniveaus halen 	De afrokapper 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 	
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 afrokapper 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 afrokapper 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 	De afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 afrokapper 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 	

Kerntaak 2 Vormt het haar om				
2.4 werkproces: Föhnen en stylen				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De afrokapper 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 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 afrokapper föhnt en stylt het haar efficiënt op basis van het behandelplan, waarbij het föhnen en stylen plaatsvindt met de juiste snelheid, zodat het beoogde resultaat wordt behaald. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<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 afrokapper 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

Kerntaak 2 Vormt het haar om

2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen

Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De afrokapper past tijdens het tijdelijk omvormen creatieve en vernieuwende technieken toe, zodat er een kapsel ontstaat volgens de laatste haartrends.	<ul style="list-style-type: none">arboconvenant/-beleidsregels voor de kappersbehandelmethodencommunicatieve vaardighedenföhnen: uitföhnen, föhnen met borstels, spikeninlegpatronen: steensgewijs, elips, halvecirkel, driehoek, vierkant/ rechthoekomvormen met rollers en warmteplanningsvaardighedenpressenprocedures en voorschriftenproduct- en materiaalkennis:rollers indraaienrollers indraaien variatiesrondkammen (wrappen)slagleggen en bouclerensociale vaardighedensoorten rollers, extra volumeroller, getrokken roller, diepteroller, hotsticks, verstevigers, afwerkingsproducten, haarnet, wrapband, elektrisch krulijzer, vingerhoedjes, platte prestangen, preskammentangenvoortekenenwatervolgen
----------------------	--	---	---

Kerntaak 2 Vormt het haar om**2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen**

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 afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. 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.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De afrokapper 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
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 afrokapper 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 afrokapper 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	De afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<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 afrokapper 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

Kerntaak 2 Vormt het haar om				
2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De afrokapper 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 het tijdelijk omvormen van het haar 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 afrokapper 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. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	<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	De afrokapper wikkelt het haar om op basis van vereiste vakkennis en behandelplan. Hij wikkelt het haar volgens bepaalde patronen en maakt gebruik van verschillende wikkeltechnieken. De afrokapper kiest de omvormingsproducten en 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 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.		
Gewenst resultaat	Het haar is efficiënt en vakkundig van vorm veranderd (curling of ontkroesd). De klant is tevreden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden

Kerntaak 2 Vormt het haar om

2.6 werkproces: Blijvend omvormen

Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De afrokapper past tijdens het blijvend omvormen creatieve en vernieuwende technieken toe, zodat er een kapsel ontstaat volgens de laatste haartrends.	<ul style="list-style-type: none">afdelenapparatuurarboconvenant/-beleidsregels voor de kappersbehandelmethodencommunicatieve vaardighedencontra-indicaties curlingcontra-indicaties ontkroezeninvloed van booster op haarstructuurinvloed van curling op de haarstructuurinvloed van ontkroesbehandeling op de haarstructuurinvloed van presoftenerkennis van het permanentproceskrulvergrotenbehandelingenontkroezenplanningsvaardighedenprocedures en voorschriftenproductkennissociale vaardighedensoorten wikkels: cilindrische, diabolische, spiraalwikkelenwikkelen in puntpapierwikkelen met shaperswikkelpatronen: negenvakken, zesvakken, waaier, steensgewijs, wikkeling op slag
----------------------	--	--	---

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

			<ul style="list-style-type: none">wikkeltechnieken: 90 graden, getrokken, duowikkeltechniek, spiraalwikkelen
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Instructies opvolgenWerken conform veiligheidsvoorschriftenWerken overeenkomstig de wettelijke richtlijnenWerken conform voorgeschreven proceduresDiscipline tonen	De afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. 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.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Systematisch werkenKwaliteitsniveaus halen	De afrokapper 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
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doelmatig gebruikenMaterialen en middelen doeltreffend gebruikenGeschikte materialen en middelen kiezen	De afrokapper kiest bij de behandeling blijvend omvormen de juiste omvormingsproducten 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 drukEen positieve kijk houden	De afrokapper 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	De afrokapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen, zodat de klant deze ontspannen ondergaat. Hij maakt bij een meningsverschil in de uitvoering van de behandeling een afweging tussen het belang van de klant en het bedrijfsbelang, zodat passende maatregelen genomen kunnen worden waarmee de klant tevreden is en het bedrijfsbelang niet geschaad wordt. Hij vraagt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is over de uitgevoerde behandeling, zodat hij deze zonodig kan corrigeren.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om				
2.6 werkproces: Blijvend omvormen				
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> • Activiteiten plannen • Tijd indelen • Voortgang bewaken 	De afrokapper 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.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> • Anderen raadplegen en betrekken • Proactief informeren 	De afrokapper 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 het blijvend omvormen van het haar optimaal plaats kan vinden.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De afrokapper 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. Ziet haarmode, herkent welke basistechnieken hiervoor nodig zijn en past deze toe, zodat aan de wens van de klant tegemoet gekomen kan worden.	•	Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.7 werkproces: Producten en diensten verkopen en adviseren			
Omschrijving	De afrokapper 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 afrokapper signaleert kansen bij de klant voor (bij)verkoop en handelt hiernaar.	<ul style="list-style-type: none"> gesprekstechnieken productkennis verkoopstechnieken
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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 Afrokapper

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
		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
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	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 Afrokapper

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar			
3.1 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid			
Omschrijving	De afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 afrokapper 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 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 treft voorbereidingen voor het (ont)kleuren, zoals kleur selecteren op de kleurenkaart en het vaststellen van de kleur. Hij geeft in begrijpelijke taal uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle benodigheden klaar.		
Gewenst resultaat	Een volledig en actueel behandelplan waarin de wensen van de klant verwerkt zijn. Een efficiënt georganiseerde en goed voorbereide behandeling (ont)kleuren, die voor de klant duidelijk is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De afrokapper introduceert (vanuit afbeeldingen) lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	<ul style="list-style-type: none">communicatieve vaardighedenplanningsvaardighedensociale vaardighedentrends en ontwikkelingen uit de mode
Leren	<ul style="list-style-type: none">Leren van feedback en fouten	De afrokapper 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">Zie de eerste competentie van dit werkproces
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Geschikte materialen en middelen kiezen	De afrokapper 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 achterhalenAansluiten bij behoeften en verwachtingen	De afrokapper 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 stellenActiviteiten plannenTijd indelen	De afrokapper 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 (ont)kleuren juist is uitgevoerd. Bepaalt een logische werkvolgorde en maakt een werkplanning met behulp van een planningsschema, zodat de behandeling (ont)kleuren efficiënt wordt uitgevoerd.	<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 afrokapper stelt vast of de gewenste kleurbehandeling kan worden uitgevoerd en betreft eerdere behandelingen van de klant in zijn oordeel. Hij informeert en adviseert de klant over de juiste kleur en de uitvoering van de behandeling. Indien nodig past hij voorpigmenteer technieken en voorbeitsen toe. Hij stelt op basis van het behandelplan vast welke (ont)kleurbehandeling en (ont)kleurproducten gebruikt zullen worden, rekeninghoudend met gevoeligheid van haar en huid. Hij bepaalt de tijd waarop de (ont)kleuring moet inwerken. Hij controleert of de (ont)kleuring op de juiste wijze is opgebracht. Vervolgens controleert en analyseert hij het resultaat en brengt zo nodig correcties aan. 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

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

3.3 werkproces: (Ont)kleuren

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none">Beslissingen nemen	De afrokapper stelt vast of de gewenste kleurbehandeling uitgevoerd kan worden en betreft eerdere behandelingen in zijn oordeel. Selecteert de kleur op de kleurenkaart en stelt deze vast.	<ul style="list-style-type: none">(ont)kleurtechniekenapparatuurarboconvenant/-beleidsregels voor de kappersbehandelmethodenblondeerproductcommunicatieve vaardighedenkleurenleer en pigmentkleurproceskleurversteviger en kleurspoelingopbrengtechnieken voor deeltkleuring: highlights, lowlights, meerdere kleuren, strähnentechniekopbrengtechnieken voor egale kleuring: donkerder verven, lichter verven/blonderen, rode tinten opbrengen, uitgroeipersoonlijke beschermingsmiddelenplanningsvaardighedenprocedures en voorschriftenproducten klaarmakenproductkennissociale vaardighedenverfspoeling en verf
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none">Vernieuwend en creatief handelen	De afrokapper past tijdens het (ont)kleuren creatieve en vernieuwende technieken toe, zodat er een kapsel ontstaat volgens de laatste haartrends.	<ul style="list-style-type: none">Zie de eerste competentie van dit werkproces

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

3.3 werkproces: (Ont)kleuren

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 afrokapper volgt consequent alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Wijkt zonodig beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden. 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.	<ul style="list-style-type: none">• Zie de eerste competentie van dit werkproces
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">• Systematisch werken• Kwaliteitsniveaus halen	De afrokapper 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
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 afrokapper kiest bij de behandeling (ont)kleuren 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 afrokapper 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
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none">• Activiteiten plannen• Tijd indelen• Voortgang bewaken	De afrokapper 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 afrokapper 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 het (ont)kleuren van het haar 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 afrokapper brengt de kleur aan op het haar/ /ontkleurt het haar 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 afrokapper 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 afrokapper 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 	De afrokapper maakt eventueel een nieuwe afspraak met de klant, rekent af conform de bedrijfsrichtlijnen en laat de klant uit zodat de behandeling (ont)kleuren correct is afgerond. Reinigt en desinfecteert de werkplek en instrumenten met behulp van de juiste methoden, zodat de werkplek gereed is voor behandeling van de volgende klant.	<ul style="list-style-type: none"> Zie de eerste competentie van dit werkproces

3. Certificeerbare eenheden

In dit dossier zijn geen certificeerbare eenheden opgenomen.

Deel D: Verantwoording

1. Inleiding

De verantwoording bij het kwalificatiedossier heeft tot doel de ontwikkeling van het kwalificatiedossier toe te lichten en te verantwoorden.

Het is een verantwoording van de stappen die zijn gezet bij het opstellen van het kwalificatiedossier zodat voor derden de procesgang transparant is. Het is een toelichting op de keuzes die zijn gemaakt bij het opstellen van de kwalificaties, zodat voor gebruikers inzichtelijk is wat wel en niet in het kwalificatiedossier is opgenomen en waarom die keuzes zijn gemaakt. Het is een vooruitblik op het ontwikkelingsperspectief van de kwalificaties in het licht van de dynamiek op de arbeidsmarkt en de dynamiek in de relaties tussen opleidingsinstellingen en behoeften van het bedrijfsleven.

Het Verantwoordingsdocument is van en voor de gebruikers. De verantwoording helpt het beroepsonderwijs keuzes te maken bij de inrichting van het onderwijs, de inhoud van de beroepspraktijkvorming en de examinering. Voor het bedrijfsleven wordt inzichtelijk gemaakt wat de relatie is tussen hun 'eigen' beroepscompetentieprofiel en het uiteindelijke kwalificatiedossier. Daarbij zijn twee vertaalslagen aan de orde:

- de selectie van een, respectievelijk het verwant verklaren van meerdere beroepscompetentieprofielen
- de vertaling van vakvolwassen beroepsbeoefenaar naar beginnend beroepsbeoefenaar met inachtneming van de wettelijke beroepsvereisten

De verantwoording bestaat uit twee delen:

- Proces- en inhoudsinformatie
- Ontwikkel- en onderhoudsinformatie

In Proces- en inhoudsinformatie staat reflectie op het ontwikkelingsproces van het kwalificatiedossier centraal. Belangrijke thema's zijn wie in welke hoedanigheid betrokken is geweest bij de ontwikkeling van het kwalificatiedossier en welke onderwerpen en discussies aan de orde waren. In de Ontwikkel- en onderhoudsinformatie geven de betrokken partijen aan welke agenda voor de toekomst uit het overleg en de discussiepunten tussen alle partijen tijdens het tot stand komen van het kwalificatiedossier naar voren zijn gekomen.

2. Proces- en inhoudsinformatie

2.1 Betrokkenen

Bij het samenstellen van dit kwalificatiedossier is gebruik gemaakt van het kwalificatiedossier Kapper dat (in een ander format) al beschikbaar was en al door het beroepsonderwijs gebruikt wordt binnen de experimenten. Tevens is rekening gehouden met de kwalificatiedossiers SV en VV, die eveneens in deze periode zijn ontwikkeld. Waar mogelijk zijn onderdelen en beschrijvingen op elkaar afgestemd.

Het kwalificatiedossier is ontwikkeld door KOC Nederland en wel de afdeling Kwalificering en Examinering, in samenwerking met een werkgroep van deskundige vertegenwoordigers uit de kappersbranche en het middelbaar beroepsonderwijs. Deze werkgroep bestond uit twee vertegenwoordigers van branchevereniging ANKO (beiden kapper-ondernemer), vertegenwoordigers van CNV en FNV en een onafhankelijk deskundige op het gebied van black hair. Daarnaast een vertegenwoordiger van het particulier onderwijs en een docente van een ROC.

De discussies, argumenten en conclusies van de werkgroep zijn door de ontwikkelaars van KOC Nederland verwerkt in het kwalificatiedossier en in deze verantwoording. Tussentijdse concepten van de verantwoording zijn met de werkgroep besproken, als extra controle op de argumentatie en besluitvorming. Besluitvorming vond plaats op basis van consensus: alle genomen beslissingen worden door elke betrokken partij ondersteund. In alle gevallen is geprobeerd een goed evenwicht te vinden tussen de belangen van het bedrijfsleven en de belangen van het scholenveld.

Bij het ontwikkelen van dit kwalificatiedossier is geprobeerd om inhoudelijk zo dicht mogelijk bij het vorige kwalificatiedossier te blijven. Het vernieuwde format liet dat echter niet in alle gevallen toe. Dit kwalificatiedossier is daarom op een aantal punten minder gedetailleerd.

Het kwalificatiedossier is in verschillende fasen van ontwikkeling aangeboden aan het Coördinatiepunt voor formatieve toetsing. Afstemming met het Coördinatiepunt Kwalificaties Beroepsonderwijs heeft op die manier plaatsgevonden.

De paritaire commissie heeft concepten van en het definitieve kwalificatiedossier en de resultaten van de formatieve toetsingen besproken. De paritaire commissie bestaat uit:

- een onafhankelijk voorzitter;
- twee bestuursleden van de branchevereniging ANKO;
- een vertegenwoordiger namens het FNV;
- een vertegenwoordiger namens het CNV;
- een vertegenwoordiger van het niet-bekostigde onderwijs (directielid);
- drie vertegenwoordigers namens het bekostigd onderwijs (directielid, docenten, coördinatoren);
- een toehoorder namens het VMBO.

In haar vergadering van 13 december 2007 heeft de paritaire commissie dit kwalificatiedossier Kapper bij haar finale bespreking getoetst op de kwaliteitspunten: herkenbaar, uitvoerbaar, toetsbaar, transparant, duurzaam en flexibel. Dit heeft geleid tot een positief advies naar het bestuur van KOC Nederland, die het kwalificatiedossier heeft goedgekeurd.

Het beheer van het kwalificatiedossier Kapper ligt bij het kenniscentrum beroepsonderwijs bedrijfsleven KOC Nederland. KOC voert periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit. Onderzocht wordt, op welke manier de evaluatie van het kwalificatiedossier hierin kan worden opgenomen.

2.2 Verwantschap

Dit kwalificatiedossier is gebaseerd op vier beroepscompetentieprofielen, te weten:

- Kapper (gelegitimeerd d.d. 26 juli 2004)
- Senior kapper (gelegitimeerd d.d. 26 juli 2004)
- Afrokapper (gelegitimeerd d.d. 26 juli 2004)
- Senior afrokapper (gelegitimeerd d.d. 26 juli 2004).

Deze beroepscompetentieprofielen zijn ontwikkeld en gelegitimeerd door de sectorale Sociale Partners.

De verwantschap tussen deze vier beroepscompetentieprofielen ligt in de context van het werk en de overeenkomsten tussen de werkzaamheden van de verschillende soorten kappers. Alle kappers voeren kappersbehandelingen uit. Welke behandelingen een kapper uitvoert, hangt ervan af: knippen en snijden, kleuren, ontkroezen, lang haar kappen enzovoorts. Alle behandelingen worden voorbereid: de klant wordt ontvangen, er wordt een diagnose gesteld en er wordt een behandelingsplan gemaakt. Iedere kapper verkoopt daarnaast producten en diensten: tijdens of na de behandeling, of 'los' (zonder verdere behandeling) aan de kassa.

De vier beroepen worden in eenzelfde context uitgevoerd en de werkzaamheden zijn voor een belangrijk deel gelijk. Daarom zijn de vier genoemde beroepscompetentieprofielen gecombineerd in één kwalificatiedossier.

2.3 Vertaling beroepscompetentieprofielen in kwalificatiedossier

Het kwalificatiedossier bevat de eisen die gesteld worden aan beginnend junior (afro)kappers en (afro)kappers. Deze eisen zijn afgeleid uit de beschrijving van vakvolwassen kappers, zoals die in de beroepscompetentieprofielen zijn beschreven. Wie aan de eisen uit het kwalificatiedossier voldoet, is voldoende competent om in het beroep te starten. Vakvolwassenheid wordt in het algemeen pas na een paar jaar werkzaam geweest te zijn, bereikt.

In het kwalificatiedossier Kapper zijn de kerntaken uit de vier onderliggende beroepscompetentieprofielen verwerkt en op een algemener niveau geformuleerd. Alle taken uit de beroepscompetentieprofielen worden namelijk ook door beginnende (allround) junior (afro)kappers uitgevoerd. Daarbij doen zich dezelfde kritische beroepssituaties voor als bij vakvolwassen (allround) junior (afro)kappers. Bij het formuleren van de kerntaken is tevens afgestemd met de kwalificatiedossiers pedicure en schoonheidsspecialist. Dit heeft geleid tot een reductie naar drie kerntaken, die door hun inhoudelijke uitwerking alle kerntaken uit de vier beroepscompetentieprofielen afdekken.

2.4 Discussiepunten

Bij het opstellen van het kwalificatiedossier zijn de volgende punten aan de orde geweest in de werkgroep en/of paritaire commissie:

- Er is uitgebreid aandacht besteed aan de mate van detaillering bij het beschrijven van de werkprocessen en bijbehorende competenties. Geprobeerd is om zo bondig mogelijk te formuleren en toch complete, herkenbare beschrijvingen te geven binnen de ruimte die het format geeft.
- In de beroepscompetentieprofielen is opgenomen dat de junior (afro)kapper over goede communicatieve vaardigheden moet beschikken. Er zijn geen directe aanwijzingen gevonden voor het toepassen van moderne vreemde talen. In dit kwalificatiedossier zijn daarom geen aanwijzingen opgenomen voor de beheersing van moderne vreemde talen. De richtlijnen daarvoor staan in het brondocument Leren en Burgerschap. Het is de taak van de onderwijsinstelling om het onderwijs met betrekking tot de moderne vreemde talen in te richten en te verantwoorden.
- Omdat starters in het vak over minder routine beschikken, zullen ze voor sommige behandelingen meer tijd per behandeling nodig hebben. Beginnend junior kappers in de beroepspraktijk krijgen in het begin meer tijd om een knipbehandeling (of snijdbehandeling) uit te voeren. De overige behandelingen moeten vanaf het begin in de standaardtijd worden uitgevoerd.
- Het duidelijk aangeven van de verschillen tussen niveau 2 en 3. belangrijke verschilpunten zijn: dat de beginnend beroepsbeoefenaar op niveau 2 vooral uitvoerend werkt en techniek, producten en inwerktijd krijgt aangegeven, terwijl de beginnend beroepsbeoefenaar op niveau 3 blijkt geeft zelfstandig te werken en keuze kan maken wat betreft techniek, producten en inwerktijd.
- Het inzetten van creativiteit is een belangrijk onderdeel van het kappersvak. Daarom is bij de werkprocessen van de haarbehandeling op niveau 3 de competentie creëren en innoveren opgenomen.
- Het werkproces 2.3. kappen van lang haar op zowel niveau 2 als 3 dient voor te komen. Gekozen is voor alleen niveau 3.
- De kerntaak, werkprocessen en competenties op het gebied van ondernemen zijn in dit kwalificatiedossier niet opgenomen. Na ampele discussie heeft de paritaire commissie besloten aan de sectorale Sociale Partners een advies te vragen of dit überhaupt in een kwalificatie (niveau 4) dient te worden opgenomen (zie 3. ontwikkel- en onderhoudsperspectief).
- De aansluiting vanuit het VMBO en naar het HBO zijn nog niet uitgebreid aan de orde geweest in de paritaire commissie. Dit is wel een punt van aandacht en is derhalve opgenomen als actie voor de nabije toekomst (zie 3. ontwikkel- en onderhoudsperspectief).
- Overgaan tot het vaststellen van een of meer certificeerbare eenheden. Besloten is nader te onderzoeken of dit gewenst is. Dit betekent dat met de achterban vanuit bedrijfsleven en beroepsonderwijs nader overlegd dient te worden (zie 3. ontwikkel- en onderhoudsperspectief).

2.5 Wijzigingen ten opzichte van de voorgaande versie

Categorie	Kruis aan welke categorie van toepassing is	Omschrijving
Categorie 1: Nieuw dossier		Dit dossier zat voorheen niet in de kwalificatiestructuur. Nadere toelichting is niet nodig.
Categorie 2: Nieuwe elementen		Dit betreft sterk gewijzigde dossiers waarop het Coördinatiepunt een ingangstoets heeft uitgevoerd. Er is sprake van nieuwe of samengevoegde uitstromen, certificeerbare eenheden, bcp's, etc. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 3: Wijzigingen	x	Er zijn zaken gewijzigd in een bestaand dossier. Bijvoorbeeld inhoudelijke wijzigingen in de kerntaakbeschrijving, veranderingen in competentiekeuzes en resultaatveranderingen in prestatie-indicatoren. Ook kleinere wijzigingen, zoals het toevoegen van matrices voor rekenen/wiskunde, het herstellen van spelfouten, herformuleringen die geen betekenisverschillen inhouden en beperkte tekstuele wijzigingen in de uitwerking van deel C vallen hieronder. Bij de toelichting onder deze tabel bevindt zich een samenvatting van de wijzigingen in dit dossier.
Categorie 4: Ongewijzigd		Dossier is volledig ongewijzigd. Nadere toelichting is niet nodig.

- Niveau Nederlands aangepast aan LLB-niveau
- Toegevoegd: matrix rekenen/ wiskunde
- Herziening onderhoudsagenda
- De vakkennis en vaardigheden zijn nu per werkproces weergegeven in plaats van bij iedere competentie.

3. Ontwikkel- en onderhoudsperspectief

In de onderstaande ontwikkelagenda is aangegeven wat in de paritaire commissie is afgesproken over:

- de termijn waarop het kwalificatiedossier opnieuw bekeken wordt;
- de items die bij het onderhoud van het kwalificatiedossier in elk geval aan de orde zullen komen;
- de wijze waarop informatie uit het kwaliteitszorgsysteem van het kenniscentrum over de tevredenheid van gebruikers van het dossier bij de onderhoudsbeurt betrokken wordt.

Onderwerp	Actie	Wie?	Wanneer?
Doorstroom/ aansluiting VMBO en HBO	Relevantie bepalen in de context van	Paritaire Commissie Kappers (KOC)	Schooljaar 2008 - 2009
Verwerking arbeidsmarkt- en onderwijs ontwikkelingen	Herziening en aanvulling op basis van actuele onderzoeksgegevens	Paritaire Commissie Kappers (KOC)	minimaal eens per vijf jaar, vanaf 2008 - 2009
Ondernemerscompetenties	Aan de hand van landelijke ontwikkelingen (o.a. referentiedocument Ondernemerschap)	Paritaire Commissie Kappers (KOC)	Schooljaar 2008 - 2009
Werkbaarheid en herkenbaarheid van het kwalificatiedossier voor onderwijs en bedrijfsleven	Evaluatie van de ervaringen binnen de experimenten. Met name voor wat betreft summiere verschillen niveau 2 versus 3. Er zal door experts en paritaire commissie gekeken worden naar het verschil tussen deze niveaus (deel B en C van het dossier). Hierbij zal ook gekeken worden naar de verschillen tussen kapper en afrokapper.	Paritaire Commissie Kappers (KOC)	Schooljaar 2008 - 2009
Wijze van examinering en kwaliteitsborging op basis van deel B en C	Overleg tussen onderwijs en bedrijfsleven (examenprofielen)	Paritaire Commissie Kappers (KOC)	Schooljaar 2009 - 2010
De wijze waarop klanttevredenheid over de kwalificatiedossiers wordt gemeten	Klanttevredenheidsonderzoek	Paritaire Commissie Kappers (KOC)	Schooljaar 2008 - 2009
Reguliere onderhoudsactiviteiten	Op basis van actuele onderzoeksgegevens en/ of op basis van signalen uit het onderwijs en bedrijfsleven	Paritaire Commissie Kappers (KOC)	Jaarlijks
Talen en rekenen	Aanpassingen ten gevolge van landelijke ontwikkelingen (o.a. de beheersingsniveaus Talen (Nederlands en Moderne Vreemde Talen) en Rekenen)	Paritaire Commissie Kappers (KOC)	Schooljaar 2008 - 2009