

## 4.1 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																																																																														

## 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	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Afspraak maken en de klant ontvangen								X								X			X						
1.2	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid						X			X	X			X												
1.3	In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden											X			X	X	X	X								
1.4	Verzorgen van het haar en de hoofdhuid					X					X	X					X	X	X	X		X				
1.5	Knippen en snijden					X						X	X			X		X	X	X		X				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

## **Detaillering proces-competentie-matrix Afrokapper**

<b>Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter</b>			
<b>1.1 werkproces: Afspraak maken en de klant ontvangen</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Er is een duidelijke en correcte afspraak gemaakt. De klant wordt netjes ontvangen en op zijn gemak gesteld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De afrokapper gedraagt zich volgens de bedrijfsnormen en spreekt correct Nederlands, zodat de klant netjes ontvangen wordt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Code van de Kapper</li> <li>gespreksvaardigheden</li> <li>ict-vaardigheden</li> <li>kennis van bedrijfsreglement/-normen</li> <li>kennis van de verschillende behandelingen; m.n. de tijd die nodig is voor knippen en snijden, omvormen en (ont)-kleuren;</li> <li>Nederlands</li> <li>planningsvaardigheden</li> <li>sociale vaardigheden</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter****1.2 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De informatie benodigd om een behandelplan op te stellen, is verzameld en geanalyseerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"><li>Integer handelen</li></ul>	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"><li>afwijkingen</li><li>communicatieve vaardigheden</li><li>onderzoekstechnieken</li></ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Correct formuleren</li><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>Informatie achterhalen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter****1.3 werkproces: In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>	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"><li>communicatieve vaardigheden</li><li>planningsvaardigheden</li><li>sociale vaardigheden</li><li>trends en ontwikkelingen uit de mode</li></ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"><li>Leren van feedback en fouten</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	De afrokapper verzamelt de juiste instrumenten en materialen, zodat de behandeling knippen en snijden efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Doelen en prioriteiten stellen</li><li>Activiteiten plannen</li><li>Tijd indelen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

**Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter****1.4 werkproces: Verzorgen van het haar en de hoofdhuid**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het haar en de hoofdhuid van de klant zijn efficiënt en vakkundig verzorgd De klant is tevreden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Discipline tonen</li></ul>	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"><li>• bedienen apparatuur</li><li>• behandelmethoden</li><li>• contra-indicaties curling</li><li>• haar wassen</li><li>• masseren van de hoofdhuid</li><li>• planningsvaardigheden</li><li>• procedures en voorschriften</li><li>• productkennis</li><li>• sociale vaardigheden</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Een positieve kijk houden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## 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"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Tijd indelen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



<b>Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter</b>			
<b>1.5 werkproces: Knippen en snijden</b>			
<b>Omschrijving</b>	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 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het haar van de klant is efficiënt en vakkundig geknipt en/of gesneden. De klant is tevreden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	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"> <li>behandelmethoden</li> <li>communicatieve vaardigheden</li> <li>kennis van specifieke eigenschappen afrohaar</li> <li>knippen en snijden: op één lengtelijn, afnemende lengten, toenemende lengten, gelijke lengten, natuurlijk kroeshaar</li> <li>materiaalkennis: kammen, scharen, tondeuse, afrokam, grote schaar</li> <li>planningsvaardigheden</li> <li>procedures en voorschriften</li> <li>reinigen en desinfecteren</li> <li>sociale vaardigheden</li> <li>speciale kniptechnieken: effileren, inknippen en slicen, klassiek model heren, kort model heren, modern heren, figuren scheren</li> <li>speciale snijdtechnieken: combinatiecoupes, effilatietechnieken</li> </ul>

## Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter

### 1.5 werkproces: Knippen en snijden

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Discipline tonen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Systematisch werken</li> <li>Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>Een positieve kijk houden</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 1 Knipt en snijdt het haar korter****1.5 werkproces: Knippen en snijden**

Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Tijd indelen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

## 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**

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.1 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De informatie benodigd om een behandelplan op te stellen, is verzameld en geanalyseerd		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	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"> <li>afwijkingen</li> <li>communicatieve vaardigheden</li> <li>onderzoekstechnieken</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.2 werkproces: In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden</b>			
<b>Omschrijving</b>	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 benodigheden klaar.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	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"> <li>communicatieve vaardigheden</li> <li>planningsvaardigheden</li> <li>sociale vaardigheden</li> <li>trends en ontwikkelingen uit de mode</li> </ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leren van feedback en fouten</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	De afrokapper verzamelt de juiste instrumenten en materialen, zodat de behandeling omvormen efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doelen en prioriteiten stellen</li> <li>Activiteiten plannen</li> <li>Tijd indelen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.3 werkproces: Kappen van lang haar</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het lange haar is efficiënt en vakkundig gekapt. De klant is tevreden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	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"> <li>apparatuur</li> <li>arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers</li> <li>behandelmethoden</li> <li>communicatieve vaardigheden</li> <li>haarversiering en haarwerk</li> <li>kenmerken van lang haar</li> <li>knopen</li> <li>lang haar voorbereiden</li> <li>opsteken</li> <li>planningsvaardigheden</li> <li>procedures en voorschriften</li> <li>productkennis: borstels, speldjes</li> <li>sociale vaardigheden</li> <li>trends en ontwikkelingen uit de mode</li> <li>twisten</li> <li>verzorging van lang haar</li> <li>vlechten</li> </ul>

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>				
<b>2.3 werkproces: Kappen van lang haar</b>				
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies opvolgen</li> <li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>• Discipline tonen</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematisch werken</li> <li>• Kwaliteitsniveaus halen</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> <li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief blijven presteren onder druk</li> <li>• Een positieve kijk houden</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	



**Kerntaak 2 Vormt het haar om****2.3 werkproces: Kappen van lang haar**

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.4 werkproces: Föhnen en stylen</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het haar is efficiënt en vakkundig geföhnd en gestyled. De klant is tevreden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vernieuwend en creatief handelen</li> </ul>	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"> <li>apparatuur</li> <li>arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers</li> <li>behandelmethoden</li> <li>blowen</li> <li>communicatieve vaardigheden</li> <li>föhntechnieken</li> <li>kneden</li> <li>met borstels föhnen: aanzetten föhnen, natuurlijk föhnen, rollen föhnen, minimaal volume föhnen, combinaties</li> <li>planningsvaardigheden</li> <li>procedures en voorschriften</li> <li>productkennis</li> <li>scrunchen</li> <li>sociale vaardigheden</li> <li>stylingtechnieken</li> <li>voordrogen</li> </ul>

Kerntaak 2 Vormt het haar om				
2.4 werkproces: Föhnen en stylen				
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Discipline tonen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>	
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Een positieve kijk houden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>	
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Tijd indelen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>	

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>				
<b>2.4 werkproces: Föhnen en stylen</b>				
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het haar is efficiënt en vakkundig van vorm veranderd voor een korte periode (gewatergolfd of getangd). De klant is tevreden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Vormt het haar om

### 2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen

Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>	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"><li>• arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers</li><li>• behandelmethoden</li><li>• communicatieve vaardigheden</li><li>• föhnen: uitföhnen, föhnen met borstels, spiken</li><li>• inlegpatronen: steensgewijs, elips, halvecirkel, driehoek, vierkant/ rechthoek</li><li>• omvormen met rollers en warmte</li><li>• planningsvaardigheden</li><li>• pressen</li><li>• procedures en voorschriften</li><li>• product- en materiaalkennis:</li><li>• rollers indraaien</li><li>• rollers indraaien variaties</li><li>• rondkammen (wrappen)</li><li>• slagleggen en boucleren</li><li>• sociale vaardigheden</li><li>• soorten rollers, extra volumeroller, getrokken roller, diepteroller, hotsticks, verstevigers, afwerkingsproducten, haarnet, wrapband, elektrisch krulijzer, vingerhoedjes, platte prestangen, preskammen</li><li>• tangen</li><li>• voortekenen</li><li>• watergolven</li></ul>
----------------------	--	---	---

## Kerntaak 2 Vormt het haar om

### 2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>• Discipline tonen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Een positieve kijk houden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>• "Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Tijd indelen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

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

Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.6 werkproces: Blijvend omvormen</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het haar is efficiënt en vakkundig van vorm veranderd (curling of ontkroesd). De klant is tevreden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

## Kerntaak 2 Vormt het haar om

### 2.6 werkproces: Blijvend omvormen

Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>	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"><li>afdelen</li><li>apparatuur</li><li>arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers</li><li>behandelmethoden</li><li>communicatieve vaardigheden</li><li>contra-indicaties curling</li><li>contra-indicaties ontkroezen</li><li>invloed van booster op haarstructuur</li><li>invloed van curling op de haarstructuur</li><li>invloed van ontkroesbehandeling op de haarstructuur</li><li>invloed van presoftener</li><li>kennis van het permanentproces</li><li>krulvergrotenbehandelingen</li><li>ontkroezen</li><li>planningsvaardigheden</li><li>procedures en voorschriften</li><li>productkennis</li><li>sociale vaardigheden</li><li>soorten wikkels: cilindrische, diabolische, spiraal</li><li>wikkelen</li><li>wikkelen in puntpapier</li><li>wikkelen met shapers</li><li>wikkelpatronen: negenvakken, zesvakken, waaier, steensgewijs, wikkeling op slag</li></ul>
----------------------	--	--	---

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

			<ul style="list-style-type: none"><li>wikkeltechnieken: 90 graden, getrokken, duowikkeltechniek, spiraalwikkelen</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Instructies opvolgen</li><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>Discipline tonen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Systematisch werken</li><li>Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>Effectief blijven presteren onder druk</li><li>Een positieve kijk houden</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li><li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>				
<b>2.6 werkproces: Blijvend omvormen</b>				
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten plannen</li> <li>• Tijd indelen</li> <li>• Voortgang bewaken</li> </ul>	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"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>	

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.7 werkproces: Producten en diensten verkopen en adviseren</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kansen en mogelijkheden benutten</li> </ul>	De afrokapper signaleert kansen bij de klant voor (bij)verkoop en handelt hiernaar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>gesprekstechnieken</li> <li>productkennis</li> <li>verkoopstechnieken</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesprekken richting geven</li> <li>Onderhandelen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duidelijk uitleggen en toelichten</li> <li>Betrouwbaarheid en deskundigheid uitstralen</li> <li>Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen</li> <li>Enthousiasme uitstralen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

### 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
		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	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**

<b>Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar</b>			
<b>3.1 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De informatie benodigd om een behandelplan op te stellen, is verzameld en geanalyseerd.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Ethisch en integer handelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integer handelen</li> </ul>	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"> <li>afwijkingen</li> <li>communicatieve vaardigheden</li> <li>onderzoekstechnieken</li> </ul>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correct formuleren</li> <li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>
Onderzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatie achterhalen</li> </ul>	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"> <li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li> </ul>

**Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar****3.2 werkproces: In overleg behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden**

<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	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.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>	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"><li>communicatieve vaardigheden</li><li>planningsvaardigheden</li><li>sociale vaardigheden</li><li>trends en ontwikkelingen uit de mode</li></ul>
Leren	<ul style="list-style-type: none"><li>Leren van feedback en fouten</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	De afrokapper verzamelt de juiste instrumenten en materialen, zodat de behandeling (ont)kleuren efficiënt wordt uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"><li>Behoeften en verwachtingen achterhalen</li><li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>Doelen en prioriteiten stellen</li><li>Activiteiten plannen</li><li>Tijd indelen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>



<b>Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar</b>			
<b>3.3 werkproces: (Ont)kleuren</b>			
<b>Omschrijving</b>	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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	Het haar van de klant is efficiënt en vakkundig ontkleurd en/of gekleurd. De klant is tevreden.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>

### Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

#### 3.3 werkproces: (Ont)kleuren

Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li></ul>	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"><li>(ont)kleurtechnieken</li><li>apparatuur</li><li>arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers</li><li>behandelmethoden</li><li>blondeerproduct</li><li>communicatieve vaardigheden</li><li>kleurenleer en pigment</li><li>kleurproces</li><li>kleurversteviger en kleurspoeling</li><li>opbrengtechnieken voor deeltkleuring: highlights, lowlights, meerdere kleuren, strähnentechniek</li><li>opbrengtechnieken voor egale kleuring: donkerder verven, lichter verven/blonderen, rode tinten opbrengen, uitgroei</li><li>persoonlijke beschermingsmiddelen</li><li>planningsvaardigheden</li><li>procedures en voorschriften</li><li>producten klaarmaken</li><li>productkennis</li><li>sociale vaardigheden</li><li>verfspoeling en verf</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>	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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

#### 3.3 werkproces: (Ont)kleuren

Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructies opvolgen</li><li>• Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>• Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>• Werken conform voorgescreven procedures</li><li>• Discipline tonen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Systematisch werken</li><li>• Kwaliteitsniveaus halen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li><li>• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectief blijven presteren onder druk</li><li>• Een positieve kijk houden</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Plannen en organiseren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activiteiten plannen</li><li>• Tijd indelen</li><li>• Voortgang bewaken</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li><li>• Proactief informeren</li></ul>	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"><li>• Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>

### Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

#### 3.3 werkproces: (Ont)kleuren

Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	<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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>
----------------------------	--	--	--

**Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar****3.4 werkproces: Behandeling afronden en administratie bijwerken**

<b>Omschrijving</b>	De afrokker 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De klant heeft betaald voor de behandeling en de administratie is correct en adequaat bijgewerkt. De werkplek is gereed voor de volgende behandeling.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"><li>Nauwkeurig en volledig rapporteren</li></ul>	De afrokker 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"><li>arboconvenant voor kappers</li><li>ict-vaardigheden</li><li>overige relevante procedures, regels en voorschriften</li><li>wet- en regelgeving</li></ul>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li></ul>	De afrokker 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"><li>Zie de eerste competentie van dit werkproces</li></ul>