

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 kapper of 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/of 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	<p>Alle junior kappers hebben veel contact met uiteenlopende typen klanten. De junior kapper stemt zijn dienstverlening af op de klant. Hij moet dus snel kunnen schakelen tussen verschillende gedrags- en communicatiestijlen. De werkzaamheden bestaan voor het merendeel uit routinematige/standaardhandelingen. Het niet goed uitvoeren van de standaardhandelingen en het onjuist gebruik van het Arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers, kan leiden tot verminderde kwaliteit en het ontstaan van haarproblemen en complicaties met mogelijke materiële en immateriële gevolgen. Daarnaast moet de junior kapper complicaties bij de behandeling inschatten en eenvoudige problemen of klachten oplossen volgens een min of meer vaste aanpak of procedure. Dit betekent dat hij moet beschikken over algemene basiskennis van en basisvaardigheden voor de uitoefening van het beroep. 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 kapper of leidinggevende.</p> <p>De junior kapper/(afro)kapper heeft te maken met de volgende keuzes en dilemma's:</p> <ul style="list-style-type: none"> De junior kapper/(afro)kapper moet om kunnen gaan met het spanningsveld dat soms ontstaat tussen de verwachtingen van de klant en datgene dat de junior kapper/(afro)kapper kan bieden in de behandeling knippen en/of snijden.

	<ul style="list-style-type: none"> • De junior (afro)kapper moet in staat zijn de klant te overtuigen van de mogelijkheden en de beperkingen die er zijn. • De junior kapper/(afro)kapper moet de juiste beslissingen nemen als de klant ontevreden is.
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 2F.</p> <p>De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.</p>

2.1 Junior Kapper

Kerntaak 1 Knipt en/of snijdt het haar korter

Proces-competentie-matrix Junior Kapper

Kerntaak 1 Knipt en/of 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
Bedrijfsmatig handelen																					
Ondernemend en commercieel handelen																					
Gedrevenheid en ambitie tonen																					
Met druk en tegenslag omgaan																					
Omgaan met verandering en aanpassen																					
Werkprocessen																					
1.1	Afspraak maken en de klant ontvangen																		X		X
1.2	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid					X						X									
1.3	Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden					X							X						X		
1.4	Verzorgen van het haar en de hoofdhuid					X						X	X						X		X
1.5	Knippen en/of snijden					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/of 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/of snijden, omvormen, (ont)kleuren) zal kosten. Hij maakt een afspraak met de klant en legt deze vast in de agenda. 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 Werken conform voorgeschreven procedures 	De junior kapper maakt heldere afspraken met de klant overeenkomstig de ontvangen instructie en/of de voorgeschreven procedure en legt deze overeenkomstig de afspraken vast in de agenda, hij houdt daarbij rekening met de aard van de behandeling en de daarvoor benodigde tijd en de reeds ingeplande afspraken, zodat de afspraak overeenkomstig de regels is vastgelegd. Indien nodig overlegt hij met de leidinggevende.	<ul style="list-style-type: none"> Code van de Kapper & hygiënisch werken Communicatieve vaardigheden ICT-vaardigheden Kennis van de tijd die nodig is voor de verschillende behandelingen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	De junior kapper stemt de wijze van ontvangen en benaderen af op de leeftijd, cultuur en gedrag van de klant, hij spreekt correct Nederlands en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, hij neemt op nette wijze de jas aan en biedt de klant een zitplaats en iets te drinken aan, zodat de klant zich op het gemak voelt en weet dat de junior kapper voor hem klaar staat.	<ul style="list-style-type: none"> Planningsvaardigheden Procedures en voorschriften Sociale vaardigheden

Kerntaak 1 Knipt en/of snijdt het haar korter			
1.2 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid			
Omschrijving	De junior kapper verzamelt informatie m.b.t. het knippen en/of snijden van het haar. Hij stelt vragen aan de klant en onderzoekt het haar en de hoofdhuid. Hij bepaalt de groeirichting van het haar en stelt de natuurlijke beweging en valling van het haar vast. Hij stelt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast ten behoeve van het behandelplan en advies. Indien nodig overlegt hij met de kapper of de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De informatie benodigd om een goed advies en behandelplan op te stellen is verzameld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De junior kapper verzamelt informatie door gerichte vragen te stellen aan de klant en het haar en de hoofdhuid goed te bekijken, nauwkeurig de groeirichting, de natuurlijke beweging en de valling van het haar vast te stellen en door na te gaan of, en zo ja van welke risico's sprake zou kunnen zijn zodat de juiste informatie bekend is om een behandelplan en advies op te stellen.	<ul style="list-style-type: none"> Code van de Kapper & hygiënisch werken Communicatieve vaardigheden Kennis van voorkomende afwijkingen Onderzoekstechnieken Sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De junior kapper overlegt met en raadpleegt waar nodig tijdig de kapper of de leidinggevende over de onderzoeksresultaten en zijn conclusies, zodat een onjuiste analyse van haar en hoofdhuid voorkomen wordt.	

Kerntaak 1 Knipt en/of snijdt het haar korter**1.3 werkproces: Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden**

Omschrijving	De junior kapper inventariseert de wensen en verwachtingen van de klant m.b.t. het knippen en/of snijden. Hij informeert de klant over de mogelijkheden en onmogelijkheden en stelt samen met de klant en in overleg met de kapper of leidinggevende de aanpak vast of bij. Hij geeft uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle benodigde materialen en middelen 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
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De junior kapper inventariseert de wensen en verwachtingen van de klant door gerichte vragen te stellen. Vervolgens bekijkt hij wensen in relatie tot de mogelijkheden en geeft een goed advies over de behandeling en kostenindicatie waarna hij in overleg met de klant een passend behandelplan afsprekt dat aansluit bij diens behoeften, zodat deze zich serieus genomen voelt, weet wat hij kan verwachten en tevreden is.	<ul style="list-style-type: none">• Code van de Kapper & hygiënisch werken• Communicatieve vaardigheden• Kennis van knippen en snijden• Procedures en voorschriften• Product- en materiaalkennis• Sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	De junior kapper raadpleegt en overlegt waarnodig met de kapper of leidinggevende over het doel van de behandeling, een logische werkvolgorde en de te hanteren knip- en/of snijtechnieken, zodat hij adviezen kan opvolgen en het knippen en/of snijden efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	De junior kapper kiest op basis van de haar- en hoofdhuidanalyse, de benodigde materialen en middelen en legt deze klaar, zodat het knippen en/of snijden efficiënt kan worden uitgevoerd.	

Kerntaak 1 Knipt en/of 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. Zonodig geeft hij uitleg over hetgeen hij doet en stelt de klant op het gemak. Indien nodig overlegt hij met de kapper of leidinggevende.			
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 voorgeschreven procedures 	De junior kapper werkt hygiënisch en volgens instructies, behandelplan en de geldende procedures en veiligheidsvoorschriften, zodat complicaties voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> Behandelmethoden m.b.t. het verzorgen van haar en hoofdhuid Code van de Kapper & hygiënisch werken Communicatieve vaardigheden Masseren hoofdhuid Procedures en voorschriften Product- en materiaalkennis Sociale vaardigheden 	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De junior kapper gebruikt bij de verzorging van het haar en hoofdhuid de in het behandelplan vastgestelde materialen, middelen en apparatuur op de juiste wijze zodat er zo veilig, effectief en efficiënt mogelijk gewerkt wordt.		
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De junior kapper wast, masseert en verzorgt het haar en hoofdhuid grondig, toont daarbij een goede oog-hand coördinatie en voert de diverse onderdelen van de behandeling accuraat uit, zodat de behandeling het beoogde resultaat oplevert.		
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 kapper geeft begrijpelijke uitleg over hetgeen hij doet, checkt regelmatig of de klant (nog) tevreden is, reageert daarbij alert op (non)verbale signalen en past de behandeling zonodig aan, zodat de klant de behandeling van het haar- en hoofdhuid ontspannen ondergaat en tevreden is.		
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De junior kapper raadpleegt tijdig de kapper of leidinggevende, zodat hij adviezen kan opvolgen of de behandeling over kan dragen en complicaties en onverantwoorde risico's voorkomen worden.		

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

Omschrijving	De junior kapper knipt en/of snijdt het gewenste dames- of herenkapsel en kamt het in model. Hij toont de klant het resultaat van de behandeling en vraagt of de klant tevreden is. Indien nodig raadpleegt hij de kapper of leidinggevende.		
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 voorgeschreven procedures	De junior kapper knipt en/of snijdt het haar volgens het behandelplan en volgt alle instructies, relevante procedures en voorschriften op, zodat er goed, veilig en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none">• Code van de Kapper & hygiënisch werken• Communicatieve vaardigheden• Knippen: op één lengtelijn, afnemende lengten, toenemende lengten, gelijke lengten• Procedures en voorschriften• Product- en materiaalkennis• Snijden: diepte- en punteffilatie• Sociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Materialen en middelen doeltreffend gebruiken• Materialen en middelen doelmatig gebruiken	De junior kapper gebruikt bij het knippen en/of snijden van het haar de knip- en/of snijdmaterialen op de juiste wijze om zo veilig, effectief en efficiënt mogelijk te werken.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	De junior kapper knipt en/of snijdt het heren- en dameshaar op vakkundige wijze met behulp van verschillende basistechnieken, demonstreert daarbij een goede oog-hand coördinatie en houdt rekening met de groeirichting, beweging en natuurlijke valing van het haar, zodat het beoogde resultaat wordt behaald.	
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 kapper reageert tijdens de behandeling alert op (non)verbale signalen en checkt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is, zodat de behandeling zo nodig gecorrigeerd kan worden en de klant tevreden is.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	De junior kapper raadpleegt tijdig de kapper of de leidinggevende, zodat hij adviezen kan opvolgen en het knippen en/of snijden optimaal uitgevoerd wordt en de klant tevreden is.	

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		U	V	W	X	Y															
2.1	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid					x						x									
2.2	Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden					x							x						x		
2.3	Kappen van lang haar																				
2.4	Föhnen en stylen					x						x	x						x		x
2.5	Tijdelijk omvormen					x						x	x						x		x
2.6	Blijvend omvormen					x						x	x						x		x
2.7	Producten en diensten verkopen en adviseren																		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 m.b.t. het omvormen van het haar. Hij stelt vragen aan de klant en onderzoekt het haar en de hoofdhuid. Hij bepaalt de groeirichting van het haar, stelt de natuurlijk beweging en valling van het haar vast. Hij stelt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast ten behoeve van het behandelplan en advies. Indien nodig raadpleegt hij de kapper of de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De informatie benodigd om een goed advies en behandelplan op te stellen is verzameld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De junior kapper verzamelt informatie om het haar te kunnen omvormen door gerichte vragen te stellen aan de klant, het haar en de hoofdhuid goed te bekijken en nauwkeurig, de groeirichting, de natuurlijke beweging en de valling van het haar vast te stellen. Daarbij neemt hij de informatie goed in zich op, herkent hij risicovolle situaties en stelt hij de juiste (contra)-indicaties vast, zodat een passend behandelplan en advies opgesteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Code van de Kapper & hygiënisch werken Communicatieve vaardigheden Kennis van voorkomende afwijkingen Onderzoekstechnieken Sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De junior kapper overlegt met en raadpleegt tijdig de kapper of leidinggevende over de onderzoeksresultaten, zodat fouten en risico's voorkomen kunnen worden en een goed behandelplan opgesteld kan worden.	

Kerntaak 2 Vormt het haar om**2.2 werkproces: Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden**

Omschrijving	De junior kapper inventariseert de wensen en verwachtingen van de klant m.b.t. omvormen van het haar, hij informeert de klant over de mogelijkheden en onmogelijkheden en stelt samen met de klant en in overleg met de kapper of leidinggevende de aanpak vast of bij. Hij geeft uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle materialen en middelen 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
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De junior kapper inventariseert de wensen en verwachtingen van de klant door gerichte vragen te stellen. Vervolgens bekijkt hij de mogelijkheden in relatie tot de wensen van de klant en geeft een goed advies over de behandeling en kostenindicatie waarna hij met de klant een passend behandelplan afsprekt dat aansluit bij diens behoeften, zodat deze zich serieus genomen voelt, weet wat hij kan verwachten en tevreden is.	<ul style="list-style-type: none">• Code van de Kapper & hygiënisch werken• Communicatieve vaardigheden• Kennis van mogelijkheden omvormen haar• Sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	De junior kapper raadpleegt en overlegt waarnodig met de kapper of leidinggevende over het doel van de behandeling, een logische werkvolgorde en de te hanteren omvormingstechnieken, materialen en middelen, zodat hij adviezen kan opvolgen en het omvormen efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	De junior kapper stelt op basis van de haar- en hoofdhuidanalyse de juiste benodigde materialen en middelen vast en legt deze klaar, zodat het omvormen van het haar efficiënt kan worden uitgevoerd.	

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.4 werkproces: Föhnen en stylen			
Omschrijving	De junior kapper brengt stylingproducten op en modelleert en droogt 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. Indien nodig raadpleegt hij de kapper of leidinggevende.		
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 voorgeschreven procedures 	De junior kapper volgt de instructies op en föhnt en styled het haar volgens het behandelplan en alle relevante procedures en voorschriften, zodat er goed, veilig en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Apparatuur Code van de Kapper & hygiënisch werken Communicatieve vaardigheden Föhntechnieken en stylingtechnieken: met borstels föhnen: aanzetten föhnen, natuurlijk drogen, rollen föhnen Procedures en voorschriften Product- en materiaalkennis Sociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De junior kapper gebruikt bij het föhnen en stylen van het haar de in het behandelplan vastgestelde styling- en finishingsmiddelen en materialen op efficiënte en effectieve wijze, zodat het haar in het juiste model gebracht kan worden.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De junior kapper föhnt en/of styled het haar met behulp van verschillende basistechnieken en met oog voor de gezichtsvorm en wensen van de klant. Daarbij hanteert hij een goede oog-hand coördinatie en de juiste snelheid en houdt rekening met de structuur, inplant en handelbaarheid van het haar, zodat het beoogde resultaat wordt behaald naar wens van de klant.	
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 kapper reageert tijdens föhnen en stylen alert op (non)verbale signalen en checkt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is, zodat de behandeling zo nodig gecorrigeerd kan worden en de klant tevreden is.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De junior kapper raadpleegt tijdig de kapper of de leidinggevende, zodat het föhnen en stylen optimaal uitgevoerd wordt en de klant tevreden is.	

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen			
Omschrijving	De junior kapper vormt het haar tijdelijk om en kamt het haar uit. 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. Indien nodig raadpleegt hij de kapper of leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Het haar is efficiënt en vakkundig van vorm veranderd voor een korte periode (gewatergolfd). 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 voorgeschreven procedures 	De junior kapper werkt volgt de instructies en vormt het haar tijdelijk om volgens behandelplan en alle relevante procedures en voorschriften, zodat er goed, veilig en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Code van de Kapper & hygiënisch werken Communicatieve vaardigheden Procedures en voorschriften Product- en materiaalkennis Rollers indraaien in gewenste richtingen Sociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De junior kapper gebruikt bij de behandeling tijdelijk omvormen de in het behandelplan vastgestelde materialen en middelen en apparatuur op de juiste wijze om zo veilig, effectief en efficiënt mogelijk te werken.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De junior kapper vormt het haar tijdelijk om door de in het behandelplan vastgestelde basistechnieken en wikkelmethoden op de juiste wijze, met de juiste snelheid toe te passen, demonstreert hierbij een goede oog-hand coördinatie, zodat het beoogde resultaat behaald wordt.	
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 kapper reageert tijdens het tijdelijk omvormen van het haar alert op (non)verbale signalen, past de behandeling zonodig aan en checkt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is, zodat de klant de behandeling ontspannen ondergaat en tevreden is over het resultaat.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De junior kapper raadpleegt tijdig de kapper of de leidinggevende, zodat het tijdelijk omvormen optimaal uitgevoerd wordt en de klant tevreden is.	

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.6 werkproces: Blijvend omvormen			
Omschrijving	De junior kapper vormt het haar blijvend om. Hij wikkelt het haar volgens bepaalde patronen met de door de leidinggevende of kapper aangegeven omvormingsproducten. Vooraf beschermt hij de hoofdhuid (contourlijnen van het haar). Hij brengt de omvormingsproducten op het al dan niet gewikkeld haar en bepaalt in overleg met de kapper of 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. Indien nodig raadpleegt hij de kapper of de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	Het haar is efficiënt en vakkundig van vorm veranderd. 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 voorgeschreven procedures Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen 	De junior kapper volgt de instructies en aanwijzingen op en vormt het haar blijvend om volgens het behandelplan en alle relevante procedures en voorschriften, zodat complicaties en onverantwoorde risico's voorkomen worden en er goed, veilig en hygiënisch gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Code van de Kapper & hygiënisch werken Communicatieve vaardigheden Procedures en voorschriften Product- en materiaalkennis Sociale vaardigheden Uitvoeren van het permanentproces Wikkelpatronen: negenvakken, waaier, steensgewijs
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De junior kapper beschermt het haar en hoofdhuid (contourlijnen van het haar) nauwkeurig met de juiste materialen en brengt de vastgestelde omvormingsproducten (presoftening, booster) zorgvuldig op het al dan niet gewikkeld haar, daarbij gebruikt hij de middelen en apparatuur effectief en efficiënt en controleert regelmatig het omvormingsproces waarna hij op het juiste moment de omvormingsproducten uitspoelt en het haar op de juiste wijze stabiliseert, zodat het werk vlot en veilig op de juiste wijze wordt uitgevoerd.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De junior kapper wikkelt het haar op vakkundige wijze systematisch volgens bepaalde patronen met behulp van de vastgestelde basis wikkeltechnieken en –methoden, hij werkt daarbij met de juiste snelheid en demonstreert een goede oog-hand coördinatie, zodat het beoogde resultaat behaald wordt.	
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 kapper probeert zoveel mogelijk aan de verwachtingen van de klant te voldoen en reageert tijdens het blijvend omvormen van het haar alert op (non)verbale signalen, daarbij informeert hij naar de tevredenheid van de klant en past	

Kerntaak 2 Vormt het haar om			
2.6 werkproces: Blijvend omvormen			
		waarnodig de behandeling of het model aan, zodat de klant het blijvend omvormen ontspannen kan ondergaan en het resultaat naar wens is.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De junior kapper raadpleegt tijdens het blijvend omvormen van het haar tijdig de kapper of de leidinggevende, zodat het blijvend omvormen optimaal uitgevoerd wordt en de klant tevreden is.	

Kerntaak 2 Vormt het haar om**2.7 werkproces: Producten en diensten verkopen en adviseren**

Omschrijving	De junior kapper inventariseert de wensen en behoeften van de klant, informeert en beantwoordt vragen van de klant over de verzorging van het haar en het gebruik en eigenschappen van producten. Hij herkent kansrijke situaties en onderneemt verkoopbevorderende activiteiten. Hij adviseert over de te leveren diensten en producten, helpt de klant een keuze te maken, verkoopt producten en maakt indien gewenst een vervolgafspraak.		
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
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 sluit zoveel mogelijk aan bij de wensen en behoeften van de klant en verstrekt op basis van zijn vakkennis duidelijke informatie over de eigenschappen en toepassingsmogelijkheden van de producten en diensten, signaleert daarbij kansen voor (bij)verkoop en houdt hier bij het adviseren rekening mee, zodat de klant passende producten/diensten koopt, zonder het gevoel te krijgen dat deze zijn opgedrongen.	<ul style="list-style-type: none">• Code van de Kapper & hygiënisch werken• Communicatieve vaardigheden• Product- en materiaalkennis• Sociale vaardigheden• Verkooptechnieken

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
		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									
3.2	Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden					x							x						x		
3.3	(Ont)kleuren					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 m.b.t. het (ont)kleuren van het haar. Hij stelt vragen aan de klant en onderzoekt het haar en de hoofdhuid. Hij stelt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast ten behoeve van het behandelplan en advies. Indien nodig raadpleegt hij de kapper of de leidinggevende.		
Gewenst resultaat	De informatie, benodigd om een goed advies en behandelplan op te stellen is verzameld.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	De junior kapper verzamelt informatie om het haar goed te kunnen (ont)kleuren door gerichte vragen te stellen aan de klant en het haar en hoofdhuid goed te bekijken, daarbij neemt hij de informatie goed in zich op, houdt rekening met de kenmerken van het haar en de vorm en kleur van het gezicht, herkent risicovolle situaties en stelt de juiste (contra)indicaties vast, zodat een passend behandelplan en advies opgesteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> Code van de Kapper & hygiënisch werken Communicatieve vaardigheden Kennis van voorkomende afwijkingen Sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken 	De junior kapper raadpleegt en overlegt met de kapper of leidinggevende over de onderzoeksresultaten en zijn conclusies van de haar- en hoofdhuidanalyse, zodat een passend behandelplan en advies opgesteld kan worden.	

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

Omschrijving	De junior kapper inventariseert de wensen en verwachtingen van de klant m.b.t. het (ont)kleuren van het haar. Hij informeert de klant over de mogelijkheden en onmogelijkheden en stelt samen met de klant en in overleg met de kapper of leidinggevende de aanpak vast of bij. Hij geeft uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle middelen en materialen 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
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	De junior kapper inventariseert de wensen en de verwachtingen van de klant m.b.t. het (ont)kleuren door gerichte vragen te stellen. Vervolgens bekijkt hij de mogelijkheden in relatie tot de wensen en geeft een goed advies over de behandeling en de kostenindicatie waarna hij in overleg met de klant een passend behandelplan afsprekt dat aansluit bij diens behoeften, zodat deze weet wat hij kan verwachten en zich serieus genomen voelt.	<ul style="list-style-type: none">• Code van de Kapper & hygiënisch werken• Communicatieve vaardigheden• Product- en materiaalkennis• Sociale vaardigheden
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none">• Anderen raadplegen en betrekken	De junior kapper raadpleegt en overlegt waarnodig met de kapper of leidinggevende over het doel van de behandeling, een logische werkvolgorde en de te hanteren technieken en methoden om het haar te (ont)kleuren, zodat hij adviezen kan opvolgen en het (ont)kleuren efficiënt kan worden uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">• Geschikte materialen en middelen kiezen	De junior kapper stelt de benodigde materialen vast en zet de materialen en de door de kapper of leidinggevende gekozen (ont)kleuringsmiddelen klaar, zodat de behandeling effectief en efficiënt kan worden uitgevoerd.	

Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar			
3.3 werkproces: (Ont)kleuren			
Omschrijving	De junior kapper (ont)kleurt het haar. Hij gebruikt de door de kapper gekozen (ont)kleurproducten. 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. Indien nodig raadpleegt hij de kapper of leidinggevende.		
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 	De junior kapper volgt de instructies en aanwijzingen van de kapper of leidinggevende op en (ont)kleurt het haar volgens behandelplan, zodat er veilig, hygiënisch en volgens de gestelde (kwaliteits)eisen gewerkt wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Apparatuur Code van de Kapper & hygiënisch werken Communicatieve vaardigheden Kennis van het kleurproces Opbrengtechnieken: totaalkleuring, deelskleuring, folietechnieken Product- en materiaalkennis Sociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken Materialen en middelen doelmatig gebruiken 	De junior kapper gebruikt bij het (ont)kleuren van het haar de materialen, middelen en apparatuur die in het behandelplan zijn vastgesteld op de juiste wijze, zodat het werk efficiënt en effectief uitgevoerd wordt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	De junior kapper (ont)kleurt het haar op vakkundige wijze, dat wil zeggen dat hij het (ont)kleurenmengsel systematisch met de juiste snelheid opbrengt, egaal en in gelijke hoeveelheden m.b.v. de vastgestelde technieken en methoden, demonstreert daarbij een goede oog-hand coördinatie en hanteert de door de kapper aangegeven insteltijd waarna hij de (ont)kleurmiddelen goed uitspoelt. Tussentijds controleert en analyseert hij het resultaat zorgvuldig en brengt zo nodig de juiste correcties aan, zodat het beoogde resultaat wordt behaald.	
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 kapper reageert tijdens het (ont)kleuren alert op (non)verbale signalen, past de behandeling zonodig aan en checkt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is, zodat de klant de behandeling ontspannen ondergaat en tevreden is over het resultaat.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> Anderen raadplegen en betrekken Proactief informeren 	De junior kapper raadpleegt tijdig de kapper of leidinggevende, zodat het (ont)kleuren goed wordt uitgevoerd en de klant tevreden is.	

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
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	De junior kapper maakt eventueel een nieuwe afspraak met de klant, rekent correct af en werkt de administratie bij conform de bedrijfsrichtlijnen en procedures en laat de klant uit, zodat de behandeling volgens de richtlijnen is afgerond.	<ul style="list-style-type: none"> Code van de Kapper & hygiënisch werken Communicatieve vaardigheden ICT-vaardigheden Procedures en voorschriften Sociale vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	De junior kapper reinigt en desinfecteert de werkplek en materialen zorgvuldig en bergt de materialen veilig op, zodat de werkplek en materialen veilig, hygiënisch en gereed zijn voor behandeling van de volgende klant.	