

## 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	<p>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 de verzorging en behandeling van het haar zoals knippen en/of snijden van het haar, modelvormen, kleuringen en omvormingen 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.</p> <p>Het niet goed uitoefenen van de werkzaamheden en het onjuiste gebruik van het Arboconvenant/-beleidsregels voor de kappers, kan leiden tot verminderde kwaliteit en het ontstaan van haarproblemen en complicaties met mogelijke materiële en immateriële gevolgen. Dienstverlening en communicatie staan centraal in het beroep. Indien de afrokapper zelf de complexe vragen niet kan oplossen, moet hij tijdig verwijzen naar de leidinggevende. De afrokapper wordt aangestuurd door de leidinggevende.</p>
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. Dit betekent dat hij moet beschikken over specialistische kennis van en specialistische vaardigheden voor de uitoefening van het beroep. 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

	<p>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.</p> <p>De kapper heeft te maken met de volgende keuzes en dilemma's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 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.</li> <li>• De kapper moet de juiste beslissingen nemen als de klant ontevreden is.</li> </ul>
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>

## 2.3 Afrokapper

### Kerntaak 1 Knipt en/of snijdt het haar korter

#### Proces-competentie-matrix Afrokapper

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	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						
1.2	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid					X					X															
1.3	Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden											X			X		X	X								
1.4	Verzorgen van het haar en de hoofdhuid				X						X	X					X	X		X		X				
1.5	Knippen en/of snijden				X						X	X					X	X		X		X				

#### Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

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

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

<b>Kerntaak 1 Knipt en/of 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/of snijden, omvormen, (ont) kleuren) zal kosten. Hij maakt een afspraak met de klant en legt deze vast in de agenda. 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> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> </ul>	De afrokapper 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>ICT-vaardigheden</li> <li>Kennis van de tijd die nodig is voor de verschillende behandelingen</li> </ul>
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De afrokapper 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 afrokapper voor hem klaar staat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planningsvaardigheden</li> <li>Procedures en voorschriften</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>

<b>Kerntaak 1 Knipt en/of snijdt het haar korter</b>			
<b>1.2 werkproces: Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid</b>			
<b>Omschrijving</b>	De afrokapper 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 een behandelplan en advies.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De informatie benodigd om een goed advies en behandelplan op te stellen is verzameld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De afrokapper 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"> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van voorkomende afwijkingen</li> <li>Onderzoekstechnieken</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
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 duidelijk over de onderzoeksresultaten, zodat de klant zich op het gemak en gerespecteerd voelt.	

## Kerntaak 1 Knipt en/of snijdt het haar korter

### 1.3 werkproces: Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden

<b>Omschrijving</b>	De afrokapper 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 de aanpak vast of bij. Hij bepaalt de te gebruiken materialen, technieken en methode om het knippen en/of snijden uit te voeren. Hij geeft uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle benodigde materialen en middelen 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 die voor de klant duidelijk is.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
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 de wensen en behoeften van de klant door gerichte vragen te stellen. Vervolgens bekijkt hij of de wensen realistisch en haalbaar zijn en geeft een goed advies over de behandeling en een 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"><li>• Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Kennis van knippen en snijden</li><li>• Kennis van tribal scheren (gedeelte van het hoofd)</li><li>• Planningsvaardigheden</li><li>• Procedures en voorschriften</li><li>• Product- en materiaalkennis</li><li>• Sociale vaardigheden</li><li>• Trends en ontwikkelingen uit de mode</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>	De afrokapper analyseert o.a. vanuit afbeeldingen: lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, past daarbij creatief vakmanschap toe en houdt rekening met de ontwikkelingen en trends uit de mode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	
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 haar- en hoofdhuidanalyse en de wensen van de klant een haalbaar doel van de behandeling, stelt de juiste technieken en werkvolgorde vast en schat daarbij de benodigde tijd voor de verschillende behandelingen realistisch in, stemt de werkprocessen op een juiste wijze op elkaar af om vertraging te voorkomen en de wachttijd voor de klant te beperken, zodat de behandeling van het haar efficiënt en voor de klant zo prettig mogelijk kan worden uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	De afrokapper kiest op basis van de haar- en hoofdhuid analyse de benodigde materialen en middelen en legt deze klaar, zodat de behandeling efficiënt kan worden uitgevoerd.	

<b>Kerntaak 1 Knipt en/of snijdt het haar korter</b>			
<b>1.4 werkproces: Verzorgen van het haar en de hoofdhuid</b>			
<b>Omschrijving</b>	De afrokapper 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.		
<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>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De afrokapper werkt hygiënisch en volgens behandelplan, de geldende procedures en veiligheidsvoorschriften, hij wijkt indien nodig beargumenteerd af van bestaande standaardprocedures, zodat complicaties voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behandelmethoden m.b.t. het verzorgen van haar en hoofdhuid</li> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Contra-indicaties curling</li> <li>Masseren hoofdhuid</li> <li>Planningsvaardigheden</li> <li>Procedures en voorschriften</li> <li>Product- en materiaalkennis</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De afrokapper 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"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De afrokapper 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"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De afrokapper geeft begrijpelijke uitleg over hetgeen hij doet, checkt regelmatig of de klant (nog) tevreden is, hij 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.	
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.	

<b>Kerntaak 1 Knipt en/of snijdt het haar korter</b>			
<b>1.4 werkproces: Verzorgen van het haar en de hoofdhuid</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De afrokapper raadpleegt bij twijfel of problemen tijdig een collega of leidinggevende, zodat hij adviezen kan opvolgen en complicaties en onverantwoorde risico's voorkomen worden.	
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.	



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

<b>Omschrijving</b>	De afrokapper 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.		
<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>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"><li>Werken conform voorgeschreven procedures</li><li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li><li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li><li>Instructies opvolgen</li></ul>	De afrokapper knipt en/of snijdt het haar volgens het behandelplan, volgt alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Waarnodig wijkt hij beargumenteerd af van standaard-procedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"><li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Knippen en snijden: op één lengtelijn, afnemende lengten, toenemende lengten, gelijke lengten</li><li>Knippen virgin dame / virgin heer</li><li>Planningsvaardigheden</li><li>Procedures en voorschriften</li><li>Product- en materiaalkennis</li><li>Snijden</li><li>Sociale vaardigheden</li><li>Tribal scheren (gedeelte van het hoofd)</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></ul>	De afrokapper 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"><li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li></ul>	De afrokapper knipt en/of snijdt het heren- en dameshaar op vakkundige wijze met behulp van verschillende basis knip- en snijtechnieken en specialistische kniptechnieken voor niet-Europees/Afrohaar en speciale scheertechnieken zoals tribal scheren, demonstreert daarbij een goede oog-hand coördinatie en houdt rekening met de groeirichting, beweging en natuurlijke valing van het haar en de haarmode. Indien nodig corrigeert hij de behandeling knippen en/of snijden, zodat het geleverde werk aan de kwaliteitseisen voldoet en het beoogde resultaat wordt behaald.	
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 en checkt na afloop van de behandeling of de klant tevreden is, zo nodig corrigeert hij de behandeling, zodat de klant tevreden is.	
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	

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

		aan,zodat de beschikbare tijd zo efficiënt mogelijk gebruikt wordt.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De afrokapper raadpleegt bij twijfel of problemen tijdens het knippen en/of snijden tijdig een collega of leidinggevende, zodat hij adviezen kan opvolgen, het werk optimaal uitgevoerd wordt en de klant tevreden is.	
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.	

## 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									
2.2	Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden												x			x		x			
2.3	Kappen van lang haar					x						x	x					x	x		x
2.4	Föhnen en stylen					x						x	x					x	x		x
2.5	Tijdelijk omvormen					x						x	x					x	x		x
2.6	Blijvend omvormen					x						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 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 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 natuurlijke beweging en valling van het haar vast. Hij stelt de onderzoeksresultaten en zijn conclusies vast ten behoeve van het behandelplan en advies.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De informatie benodigd om een goed advies en behandelplan op te stellen is verzameld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De afrokapper verzamelt informatie om het haar goed te kunnen omvormen door gerichte vragen te stellen aan de klant en het haar en de hoofdhuid goed te bekijken en 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, stelt hij de juiste (contra)-indicaties vast en let hij speciaal op contra-indicaties voor curling, zodat een passend behandelplan en advies opgesteld kan worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van voorkomende afwijkingen</li> <li>Onderzoekstechnieken</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
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 duidelijk over de onderzoeksresultaten, zodat de klant zich op het gemak en gerespecteerd voelt.	

## Kerntaak 2 Vormt het haar om

### 2.2 werkproces: Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden

<b>Omschrijving</b>	De afrokapper inventariseert wensen en verwachtingen van de klant m.b.t. het omvormen van het haar. Hij informeert de klant over de mogelijkheden en onmogelijkheden en stelt samen met de klant de aanpak vast of bij. Hij bepaalt de te gebruiken materialen, middelen, technieken en methode om het omvormen uit te voeren. Hij geeft uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle middelen en materialen 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>
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 de wensen en behoeften van de klant. Vervolgens bekijkt hij of de wensen realistisch en haalbaar zijn en geeft een goed advies over de behandeling en een 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"><li>• Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li><li>• Communicatieve vaardigheden</li><li>• Kennis van mogelijkheden omvormen haar</li><li>• Planningsvaardigheden</li><li>• Sociale vaardigheden</li><li>• Trends en ontwikkelingen uit de mode</li></ul>
Creëren en innoveren	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vernieuwend en creatief handelen</li></ul>	De afrokapper analyseert o.a. vanuit afbeeldingen: lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, past daarbij creatief vakmanschap toe en houdt rekening met de ontwikkelingen en trends uit de mode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	
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 haar- en hoofdhuidanalyse en de wensen van de klant een haalbaar doel van de behandeling, kiest de juiste technieken en werkvolgorde en schat daarbij de benodigde tijd voor de verschillende behandelingen realistisch in, stemt de werkprocessen op een juiste wijze op elkaar af om vertraging te voorkomen en de wachttijd voor de klant te beperken, zodat de behandeling van het haar efficiënt en voor de klant zo prettig mogelijk kan worden uitgevoerd.	

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

Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	De afrokapper stelt op basis van de haar- en hoofdhuidanalyse de juiste benodigde materialen en middelen vast en legt deze klaar, zodat de behandeling efficiënt kan worden uitgevoerd.	
---------------------------------	---	---	--

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.3 werkproces: Kappen van lang haar</b>			
<b>Omschrijving</b>	De afrokapper kapt lang haar. Hij kiest een patroon en een of meer technieken: vlechten, opsteken, haarwerk en/of versieringen aanbrengen. Hij past verschillende basispatronen toe voor het opsteken en 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>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De afrokapper kapt het lang haar volgens het behandelplan en volgt alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er goed, veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Waarnodig wijkt hij beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanbrengen en verwerken van haarversieringen en haardelen</li> <li>Apparatuur</li> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis en vaardigheden van alle andere voorkomende vlecht- en opsteektechnieken in lang haar, opsteken: losse krul, vaste krul, verticale rol</li> <li>Lang haar voorbereiden</li> <li>Product- en materiaalkennis</li> <li>Sociale vaardigheden</li> <li>Vlechten: inside, outside, 4 strengen ingevlochten</li> <li>Weaven: vlechtsysteem vier banen (strips met naald en garen vastzetten op een gevlochten baan van het eigen haar)</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De afrokapper gebruikt bij het kappen van het lang haar de materialen en middelen, bijvoorbeeld gel, glansspray, lak, versteviging, wax, die hij in het behandelplan heeft vastgesteld en gebruikt ze volgens voorschrift/gebruiksaanwijzing, om zo effectief en efficiënt mogelijk te werken.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De afrokapper kapt het lang haar met behulp van verschillende specialistische vlecht- en opsteektechnieken, brengt indien nodig haarversieringen en haardelen aan en past de verschillende methoden en technieken voor het weaven op de juiste wijze toe, passend bij het haar van de klant. Daarbij demonstreert hij een goede oog-hand coördinatie en houdt rekening met de groeirichting, beweging en natuurlijke valing van het haar en de haarmode. Indien nodig corrigeert hij zijn werk, zodat het geleverde werk aan de kwaliteitseisen voldoet en het beoogde resultaat wordt behaald.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> </ul>	De afrokapper reageert tijdens het kappen van lang haar alert op (non)verbale signalen en checkt na afloop van de	

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.3 werkproces: Kappen van lang haar</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	behandeling of de klant tevreden is, zo nodig corrigeert hij de behandeling, zodat de klant tevreden is.	
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.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De afrokapper raadpleegt bij twijfel of problemen tijdens het kappen van lang haar tijdig een collega of leidinggevende, zodat hij adviezen kan opvolgen, het werk optimaal uitgevoerd wordt en de klant tevreden is.	
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.	



<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.4 werkproces: Föhnen en stylen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De afrokapper 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.		
<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>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgescreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De afrokapper 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"> <li>Apparatuur</li> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Föhntechnieken en stylingtechnieken: met borstels föhnen: aanzetten föhnen, natuurlijk drogen, uitföhnen, rollen föhnen, richting föhnen</li> <li>Planningsvaardigheden</li> <li>Procedures en voorschriften</li> <li>Product- en materiaalkennis</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De afrokapper gebruikt bij het föhnen en stylen de middelen 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"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De afrokapper past bij het föhnen en stylen van het haar verschillende (combinaties van) basistechnieken en specialistische technieken toe, toont daarbij 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"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De afrokapper 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.	

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.4 werkproces: Föhnen en stylen</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.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De afrokapper raadpleegt bij twijfel of problemen tijdens het föhnen en stylen van het haar een collega of leidinggevende, zodat hij adviezen kan opvolgen, het werk optimaal uitgevoerd wordt en de klant tevreden is.	
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.	

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De afrokapper 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.		
<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>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De afrokapper vormt het haar tijdelijk om volgens het behandelplan en volgt alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er goed veilig en hygiënisch gewerkt wordt. Waarnodig wijkt hij beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Planningsvaardigheden</li> <li>Procedures en voorschriften</li> <li>Product- en materiaalkennis</li> <li>Rollers indraaien in gewenste richtingen</li> <li>Sociale vaardigheden</li> <li>Technieken: oventangen (platte tang, cilindrische tang)</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De afrokapper gebruikt bij de behandeling tijdelijk omvormen de materialen, middelen en apparatuur op de juiste wijze, zodat het werk efficiënt en effectief uitgevoerd wordt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De afrokapper vormt het haar tijdelijk om door de in het behandelplan vastgestelde technieken en methoden 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"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De afrokapper 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.	
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.	

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.5 werkproces: Tijdelijk omvormen</b>			
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De afrokapper raadpleegt bij twijfel of problemen tijdens het tijdelijk omvormen van het haar tijdig een collega of leidinggevende, zodat hij adviezen kan opvolgen, het werk optimaal uitgevoerd wordt en de klant tevreden is.	
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.	

<b>Kerntaak 2 Vormt het haar om</b>			
<b>2.6 werkproces: Blijvend omvormen</b>			
<b>Omschrijving</b>	De afrokapper vormt het haar blijvend om. Hij wikkelt het haar volgens bepaalde patronen. Hij brengt de omvormingsproducten op het al dan niet gewikkeld haar op en bepaalt de inwerktijd. Vooraf beschermt hij de hoofdhuid(contourlijnen van het haar). 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>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instructies opvolgen</li> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De afrokapper 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"> <li>Apparatuur</li> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Curlingproces</li> <li>Kennis en vaardigheid permanentproces</li> <li>Ontkroesproces: virgin hair / uitgroeibehandeling min. 3 maximaal 5 cm.</li> <li>Planningsvaardigheden</li> <li>Procedures en voorschriften</li> <li>Product- en materiaalkennis</li> <li>Sociale vaardigheden</li> <li>Wikkelpatronen: negenvakken, waaier, steensgewijs</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De afrokapper 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 op, 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"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De afrokapper vormt het haar blijvend om door de basis- en speciale technieken (bijv. rollertechnieken, tangtechnieken) en methoden (bijv. curling, tangen) systematisch op vakkundige wijze met de juiste snelheid toe te passen, demonstreert hierbij een goede oog-hand coördinatie, zodat het beoogde resultaat behaald wordt.	

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

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 het blijvend omvormen van het haar alert op (non)verbale signalen van de klant en checkt na afloop van de behandeling of hij tevreden is, zo nodig corrigeert hij de behandeling, zodat de klant tevreden is.	
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.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anderen raadplegen en betrekken</li></ul>	De afrokapper raadpleegt bij twijfel of problemen tijdens het knippen en/of snijden tijdig een collega of leidinggevende, zodat hij adviezen kan opvolgen, het werk optimaal uitgevoerd wordt en de klant tevreden is.	
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.	

<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 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 vervolgafpraak.		
<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>
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 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"> <li>• Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>• Communicatieve vaardigheden</li> <li>• Product- en materiaalkennis</li> <li>• Sociale vaardigheden</li> <li>• Verkooptechnieken</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
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
3.1	Analyse uitvoeren van haar en hoofdhuid					x	x					x									
3.2	Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden	x											x			x		x	x		
3.3	(Ont)kleuren					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 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.		
<b>Gewenst resultaat</b>	De informatie benodigd om een goed advies en behandelplan op te stellen is verzameld.		
<b>Competentie</b>	<b>Component(en)</b>	<b>Prestatie-indicator</b>	<b>Vakkennis en vaardigheden</b>
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden</li> </ul>	De afrokapper 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"> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van voorkomende afwijkingen</li> <li>Onderzoekstechnieken</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> </ul>	De afrokapper raadpleegt bij twijfel of problemen tijdig met een collega of leidinggevende, zodat hij zijn conclusies waar nodig bij kan stellen en een passend behandelplan en advies opgesteld kan worden.	
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 duidelijk over de onderzoeksresultaten, zodat de klant zich op het gemak en gerespecteerd voelt.	

### Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

#### 3.2 werkproces: 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 treft voorbereidingen voor het (ont)kleuren, zoals de kleur selecteren op de kleurenkaart en het vaststellen van de kleur. Hij bepaalt de materialen, middelen, technieken en methoden om het (ont)kleuren uit te voeren. Hij geeft uitleg over het behandelplan. Hij plant de behandeling en legt alle benodigde materialen en middelen 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 analyseert o.a. vanuit afbeeldingen: lijnen van kapsels, verhoudingen en technieken en vertaalt zijn bevindingen in (ontwerpen van) haarmode, past daarbij creatief vakmanschap toe en houdt rekening met de ontwikkelingen en trends uit de mode, zodat hij zijn mogelijkheden af kan stemmen op de wensen van de klant.	<ul style="list-style-type: none"><li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li><li>Communicatieve vaardigheden</li><li>Kennis van mogelijkheden (ont)kleuren</li><li>Planningsvaardigheden</li><li>Procedures en voorschriften</li><li>Product- en materiaalkennis</li><li>Sociale vaardigheden</li><li>Trends en ontwikkelingen uit de mode</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 de wensen en behoeften van de klant m.b.t. het (ont)kleuren door gericht vragen te stellen, daarbij informeert hij hem over de behandeling en de kostenindicatie en geeft een goed advies 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.	
Beslissen en activiteiten initiëren	<ul style="list-style-type: none"><li>Beslissingen nemen</li><li>Afgewogen risico's nemen</li></ul>	De afrokapper bekijkt op basis van de haar- en hoofdhuidanalyse of de wensen van de klant realistisch en haalbaar zijn, houdt rekening met de gevoeligheid van de huid en betreft daarbij eerdere behandelingen van de klant in zijn oordeel en neemt -binnen de gestelde kaders- een weloverwogen beslissing of de (ont)kleurbehandeling al dan niet uitgevoerd kan worden, zodat er geen onverantwoorde risico's genomen worden. Indien hij de behandeling wel uit kan voeren, kiest hij daarvoor de juiste (ont)kleurtechnieken en methoden.	

### Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar

#### 3.2 werkproces: Behandelplan opstellen of bijstellen en behandeling voorbereiden

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 kiest een logische werkvolgorde, schat daarbij de benodigde tijd voor de verschillende (ont)kleurbehandelingen realistisch in, stemt de werkprocessen op een juiste wijze op elkaar af om vertraging te voorkomen en de wachttijd voor de klant te beperken, zodat het (ont)kleuren van het haar efficiënt en voor de klant zo prettig mogelijk kan worden uitgevoerd.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geschikte materialen en middelen kiezen</li></ul>	De afrokapper selecteert samen met de klant de juiste kleur op de kleurenkaart en bepaalt en verzamelt de juiste (ont)kleuringsmiddelen en materialen en zet ze klaar, zodat de behandeling (ont)kleuren efficiënt en effectief kan worden.	

<b>Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar</b>			
<b>3.3 werkproces: (Ont)kleuren</b>			
<b>Omschrijving</b>	De afrokapper (ont)kleurt het haar. Indien nodig past hij voorpigmenteer technieken en voorbeitsen toe. Hij brengt het kleurrecept op het haar waarna hij het laat 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>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken conform veiligheidsvoorschriften</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> <li>Instructies opvolgen</li> </ul>	De afrokapper (ont)kleurt het haar volgens het behandelplan en volgt alle relevante procedures en voorschriften op, zodat er veilig, hygiënisch en volgens de gestelde (kwaliteits)eisen gewerkt wordt. Waar nodig wijkt hij beargumenteerd af van standaardprocedures en overziet de consequenties, zodat complicaties voorkomen worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle voorkomende kleurtechnieken</li> <li>Apparatuur</li> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>Kennis van het kleurproces</li> <li>Kleurenleer</li> <li>Planningsvaardigheden</li> <li>Procedures en voorschriften</li> <li>Product- en materiaalkennis</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materialen en middelen doeltreffend gebruiken</li> <li>Materialen en middelen doelmatig gebruiken</li> </ul>	De afrokapper gebruikt bij het (ont)kleuren van het haar de materialen, middelen en apparatuur die hij in het behandelplan heeft vastgesteld op de juiste wijze, zodat het werk efficiënt en effectief uitgevoerd wordt.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden</li> </ul>	De afrokapper (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 juiste 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"> <li>Aansluiten bij behoeften en verwachtingen</li> <li>"Klant"-tevredenheid in de gaten houden</li> </ul>	De afrokapper reageert tijdens het (ont)kleuren van het haar alert op (non)verbale signalen, past de behandeling zonnodig aan en checkt na afloop van de behandeling of de klant	

<b>Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar</b>			
<b>3.3 werkproces: (Ont)kleuren</b>			
		tevreden is, zodat de klant de behandeling ontspannen ondergaat en tevreden is over het resultaat.	
Samenwerken en overleggen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anderen raadplegen en betrekken</li> <li>Proactief informeren</li> </ul>	De afrokapper raadpleegt bij twijfel of problemen tijdens het (ont)kleuren van het haar tijdig een collega of leidinggevende, zodat hij adviezen kan opvolgen, het werk optimaal uitgevoerd wordt en de klant tevreden is.	
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.	
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.	

<b>Kerntaak 3 (Ont)kleurt het haar</b>			
<b>3.4 werkproces: Behandeling afronden en administratie bijwerken</b>			
<b>Omschrijving</b>	De afrokapper rekent af, legt de eventuele vervolgspraak schriftelijk vast en doet de klant uitgeleide. Hij werkt de administratie bij. Hij maakt de werkplek gereed voor de behandeling van de volgende klant.		
<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>
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken conform voorgeschreven procedures</li> <li>Werken overeenkomstig de wettelijke richtlijnen</li> </ul>	De afrokapper 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"> <li>Code van de Kapper &amp; hygiënisch werken</li> <li>Communicatieve vaardigheden</li> <li>ICT-vaardigheden</li> <li>Procedures en voorschriften</li> <li>Sociale vaardigheden</li> </ul>
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goed zorgdragen voor materialen en middelen</li> </ul>	De afrokapper 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.	