



Σύστημα  
Επαγγελματικών  
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ  
**Υπεύθυνος υποδοχής  
ξενοδοχείου**

Επίπεδο CyQF/EQF 5

## **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)**

### **Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:**

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας

Υφυπουργείο Τουρισμού

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Δημοκρατική Εργατική Ομοσπονδία Κύπρου (ΔΕΟΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΠΑΣΥΞΕ)

Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου (ΣΤΕΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Διευθυντών Ξενοδοχείων Κύπρου (ΠΑΣΥΔΙΞΕ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ιδιοκτήτων Κέντρων Αναψυχής (ΠΑΣΙΚΑ)

Cyprus Bartenders Association

Σύνδεσμος Αρχιμαγείρων Κύπρου

Σύνδεσμος Επαγγελματιών Housekeepers

Κυπριακή Ομοσπονδία Ναυαγοσωστικής

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1.</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b>	<b>5</b>
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος	5
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF)	5
1.3	Κωδικός ISCO	5
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	5
<b>2.</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b>	<b>5</b>
2.1	Αντικείμενο	5
2.2	Εργασιακό περιβάλλον	5
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης	5
2.4	Εξοπλισμός	6
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων	6
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι	6
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ	6
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης	7
<b>3.</b>	<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)</b>	<b>8</b>
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας	9
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά	10
ΚΤ.5	Καθορισμός και έλεγχος στόχων	11
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών	12
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	14
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	16
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	18
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	20
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	22
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	24
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών	26
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας	27
ΥΠΔ5.1	Προώθηση πωλήσεων	28
ΥΠΔ5.2	Χειρισμός και έλεγχος κρατήσεων δωματίων πελατών	30
ΥΠΔ5.3	Εποπτεία και έλεγχος αφίξεων πελατών	32

<b>ΥΠΔ5.4</b>	<b>Χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών .....</b>	<b>34</b>
<b>ΥΠΔ5.5</b>	<b>Χειρισμός και έλεγχος λογιστικών και διοικητικών υπηρεσιών .....</b>	<b>36</b>
<b>ΥΠΔ5.6</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος αναχωρήσεων πελατών .....</b>	<b>38</b>
<b>3.3</b>	<b>Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....</b>	<b>40</b>
<b>4.</b>	<b>ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ.....</b>	<b>42</b>

## 1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπεύθυνος υποδοχής ξενοδοχείου

### 1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF):

5

### 1.3 Κωδικός ISCO:

4224

### 1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΥΠΔ5

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 2.1 Αντικείμενο:

Ο υπεύθυνος υποδοχής ξενοδοχείου έχει την ευθύνη για το σύνολο των εργασιών που σχετίζονται με την αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος υποδοχής, όπως η υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών, η προώθηση των υπηρεσιών του ξενοδοχείου, ο χειρισμός κρατήσεων, αφίξεων, αναχωρήσεων και λογαριασμών των πελατών. Επίσης, καλείται να διαχειριστεί και να αντιμετωπίσει έκτακτα και απροσδόκητα περιστατικά. Διαχειρίζεται το προσωπικό, οργανώνει και εποπτεύει τις εργασίες του και ελέγχει την τήρηση των προδιαγραφών, των κανόνων ασφάλειας και υγείας και των καλών περιβαλλοντικών πρακτικών.

### 2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο υπεύθυνος υποδοχής ξενοδοχείου εργάζεται σε εσωτερικούς κλιματιζόμενους χώρους, στον χώρο υποδοχής του ξενοδοχείου και στο γραφείο του. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του συναναστρέφεται με πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η ατομική εμφάνιση και η προσωπική του υγιεινή. Πρόσθετα, καλείται να διαχειριστεί επείγοντα και έκτακτα περιστατικά και πελάτες διαφορετικών εθνικοτήτων με διαφορετικές κουλτούρες. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, αλλά ενδέχεται να εργαστεί και σε βάρδιες.

### 2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο υπεύθυνος υποδοχής ξενοδοχείου μπορεί να εργαστεί σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, σε τουριστικά γραφεία και σε οποιεσδήποτε άλλες επιχειρήσεις που λειτουργούν τμήμα υποδοχής.

## **2.4 Εξοπλισμός:**

Ηλεκτρονικός υπολογιστής, εκτυπωτής, συσκευή έκδοσης και ανανέωσης ηλεκτρονικών καρτών δωματίων, μηχανή ελέγχου αυθεντικότητας χαρτονομισμάτων, τηλεφωνικός πίνακας, συσκευή με δυνατότητα διανομής τηλεφωνημάτων, τηλεμοιότυπο, ταμείο, μηχανή χρέωσης πιστωτικής κάρτας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

## **2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:**

1. ΥΥΞ4 Υπάλληλος υποδοχής ξενοδοχείου
2. ΥΠΟ5 Υπεύθυνος οροφοκομίας

## **2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:**

Υπεύθυνος υποδοχής, επόπτης υποδοχής ξενοδοχείου

## **2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ:**

### **Διαδρομή 1**

Προσόν: Πιστοποιητικό προγράμματος εκπαίδευσης/κατάρτισης, το περιεχόμενο του οποίου συνάδει με σχετικό επαγγελματικό προσόν επιπέδου 5

Πείρα: Δεν απαιτείται

### **Διαδρομή 2**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 5 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

### **Διαδρομή 3**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 4 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

### **Διαδρομή 4**

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

## 2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

- Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστού / λάθους.
- Παρακολούθηση της εκτέλεσης της εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή σε συνθήκες προσομοίωσης.
- Προφορική εξέταση.
- Μελέτη περίπτωσης.
- Ειδική Εργασία

### **3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)**



### 3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά
ΚΤ.5	Καθορισμός και έλεγχος στόχων
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών

## **ΚΤ.1 Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της παρακολούθησης των τάσεων και των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Κατονομάζει πηγές παρακολούθησης για τις εξελίξεις στην αγορά του κλάδου.
3. Αναφέρει τα σημαντικά στοιχεία παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του κλάδου.
4. Περιγράφει τη διαδικασία και τρόπους παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου.
5. Περιγράφει τρόπους αξιολόγησης των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί από την παρακολούθηση των τάσεων και των εξελίξεων στον κλάδο.
6. Αναφέρει το περιεχόμενο και τη δομή μιας έκθεσης για τις εξελίξεις στην αγορά.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τις πηγές και τα στοιχεία παρακολούθησης των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Παρακολουθεί τις εξελίξεις της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου σύμφωνα με τη διαδικασία.
3. Αξιολογεί τις εξελίξεις και τις τάσεις στην αγορά στη βάση των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους αξιολόγησης.
4. Ετοιμάζει εκθέσεις για τις εξελίξεις στην αγορά προς τη διεύθυνση, με σκοπό τη βελτίωση της θέσης του οργανισμού στην αγορά.

## **ΚΤ.5 Καθορισμός και έλεγχος στόχων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της χρήσης στόχων για τη βελτίωση της απόδοσης του τομέα ευθύνης του.
2. Αναφέρει τα χαρακτηριστικά ενός καλού στόχου.
3. Περιγράφει τη διαδικασία στοχοθέτησης, εφαρμογής και ελέγχου των στόχων.
4. Ορίζει τη σημασία και χρήση του προγράμματος επίτευξης στόχων.
5. Διατυπώνει το περιεχόμενο και τη δομή του προγράμματος επίτευξης στόχων.
6. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας, εφαρμογής, επίβλεψης και ελέγχου του προγράμματος επίτευξης στόχων.
7. Περιγράφει τρόπους ανάλυσης και βελτίωσης της απόδοσης των στόχων και του προγράμματος επίτευξης στόχων.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καθορίζει τους στόχους του τομέα ευθύνης του τηρώντας τα χαρακτηριστικά ενός καλού στόχου και ακολουθώντας τη μεθοδολογία στοχοθέτησης.
2. Ετοιμάζει το πρόγραμμα επίτευξης στόχων εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
3. Υλοποιεί τις ενέργειες επίτευξης των στόχων σύμφωνα με το πρόγραμμα επίτευξης στόχων.
4. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την ορθή εφαρμογή του προγράμματος επίτευξης στόχων στη βάση της σχετικής διαδικασίας του οργανισμού.
5. Ελέγχει το βαθμό επίτευξης των στόχων σύμφωνα με το πρόγραμμα επίτευξης στόχων.
6. Αναλύει την απόδοση του τομέα ευθύνης του στη βάση των στόχων και του προγράμματος επίτευξης στόχων.
7. Εφαρμόζει μέτρα για βελτίωση της απόδοσης των στόχων και των αποτελεσμάτων του προγράμματος.

## **ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τη σημασία του προγραμματισμού εργασιών.
2. Αναφέρει τη δομή και το περιεχόμενο του προγράμματος εργασιών.
3. Απαριθμεί τις εργασίες που χρήζουν προγραμματισμού.
4. Αναφέρει τους αναγκαίους πόρους για τις εργασίες.
5. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εκτίμησης των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την υλοποίηση του προγράμματος εργασιών.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία προγραμματισμού του ανθρώπινου δυναμικού και άλλων πόρων.
8. Αναφέρει τις βασικές αρχές και τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη στην κατανομή και ανάθεση εργασιών στους εργαζόμενους.
9. Περιγράφει τη μέθοδο ελέγχου της υλοποίησης του προγράμματος εργασιών.
10. Αναφέρει τους λόγους που οδηγούν σε αναθεώρηση του προγράμματος εργασιών.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία αναθεώρησης του προγράμματος εργασιών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει τις αναγκαίες πληροφορίες για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών, ακολουθώντας τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Προσδιορίζει τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων για την ικανοποίηση των αναγκών των εργασιών.
4. Ετοιμάζει το πρόγραμμα εργασιών σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού και των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
5. Επιλέγει το αναγκαίο ανθρώπινο δυναμικό για την υλοποίηση των εργασιών σύμφωνα με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του, και τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.

6. Προγραμματίζει τους άλλους πόρους, ώστε να είναι διαθέσιμοι σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.
7. Ελέγχει την εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του προγράμματος εργασιών.
8. Αναθεωρεί το πρόγραμμα εργασιών σε περιπτώσεις παρεκκλίσεων, ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις στην υλοποίηση εργασιών.

## **ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
2. Αναφέρει τις μεθόδους επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
3. Διατυπώνει τα στάδια για τον σχεδιασμό και την προετοιμασία συνέντευξης επιλογής.
4. Εξηγεί τις αρχές για αποτελεσματικές συνεντεύξεις προσλήψεων.
5. Περιγράφει τεχνικές αξιολόγησης και επιλογής του καταλληλότερου υποψήφιου για τη θέση εργασίας.
6. Εξηγεί τη σημασία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
7. Απαριθμεί τα βασικά στοιχεία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Περιγράφει τη διαδικασία αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
9. Διατυπώνει ατομικούς και ομαδικούς στόχους ανθρώπινου δυναμικού.
10. Αναφέρει τρόπους βελτίωσης της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού.
11. Περιγράφει τις μεθόδους και τις τεχνικές εντοπισμού αναγκών ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
12. Εξηγεί τη σημασία της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
13. Περιγράφει τις μεθόδους ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
14. Αναφέρει τρόπους αξιολόγησης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζεται για τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με τις πρακτικές του οργανισμού.
2. Εντοπίζει τους υποψήφιους που ικανοποιούν τα ελάχιστα κριτήρια της θέσης εργασίας για να κληθούν στη διαδικασία πρόσληψης.
3. Επιλέγει τη μέθοδο επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
4. Προετοιμάζεται για τις προσωπικές συνεντεύξεις υποψηφίων σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.

5. Διεξάγει συνεντεύξεις για την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, εφαρμόζοντας τις αρχές της αποτελεσματικής συνέντευξης.
6. Αξιολογεί και να επιλέγει τον καταλληλότερο υποψήφιο σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
7. Αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία προς επιμέτρηση των τομέων και των κριτηρίων αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Συγκρίνει τα αποτελέσματα της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου με τους αντίστοιχους ατομικούς και ομαδικούς στόχους.
9. Ανατροφοδοτεί τους εργαζομένους σχετικά με τον βαθμό υλοποίησης των στόχων και της απόδοσης τους.
10. Λαμβάνει ενέργειες για τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, ώστε να επιτευχθούν οι ατομικοί και ομαδικοί τους στόχοι.
11. Εντοπίζει και να καταγράφει τις ανάγκες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
12. Σχεδιάζει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στη βάση των αναγκών που εντοπίστηκαν, αξιοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
13. Προγραμματίζει και να οργανώνει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη τους διαθέσιμους πόρους.
14. Αξιολογεί την υλοποίηση των δραστηριοτήτων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού για σκοπούς βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων και βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων.

## **ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις βασικές αρχές της επικοινωνίας.
2. Περιγράφει τους τρόπους επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες.
3. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
4. Περιγράφει τα εμπόδια που παρατηρούνται στην επικοινωνία.
5. Απαριθμεί τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας.
6. Διατυπώνει τις διαφορές μεταξύ επίσημης και ανεπίσημης επικοινωνίας.
7. Αναφέρει τεχνικές και εργαλεία προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.
8. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της ομαδικής εργασίας.
9. Περιγράφει εμπόδια που παρουσιάζονται στην ομαδική εργασία και τρόπους αντιμετώπισης τους.
10. Περιγράφει τον τρόπο που λειτουργεί μια ομάδα στον χώρο εργασίας.
11. Περιγράφει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα των αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
12. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων.
13. Αναφέρει τα εμπόδια στην επίτευξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας και τους τρόπους αντιμετώπισης τους.
14. Περιγράφει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει και να εφαρμόζει διάφορες τεχνικές και εργαλεία επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες, ακολουθώντας την πολιτική και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Εντοπίζει και να αξιολογεί εμπόδια που παρουσιάζονται για σκοπούς βελτίωσης του βαθμού επικοινωνίας.
3. Εφαρμόζει τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας, ακολουθώντας καλές πρακτικές.



4. Επιβλέπει τις εργασίες της ομάδας και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της ομαδικής εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οργανισμού.
5. Αντιμετωπίζει εμπόδια που παρουσιάζονται και επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της ομάδας, εφαρμόζοντας αποτελεσματικές τακτικές.
6. Επιλέγει και να εφαρμόζει τεχνικές για βελτίωση και διατήρηση της ομαδικής εργασίας.
7. Παρακολουθεί και να λαμβάνει ενέργειες για τη διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος σύμφωνα με την κουλτούρα και τις πρακτικές του οργανισμού.
8. Εφαρμόζει ενέργειες και να λαμβάνει πρωτοβουλίες για ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
9. Διαχειρίζεται συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων για εξάλειψη οποιωνδήποτε εμποδίων παρουσιάζονται.

## **ΚΤ.11 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία που πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για την εκτίμηση των κινδύνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
3. Αναφέρει τις αρχές πρόληψης των επαγγελματικών κινδύνων.
4. Περιγράφει τη διαδικασία της αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
5. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθούνται στον χώρο εργασίας.
8. Ερμηνεύει τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
9. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού ατυχήματος και ασθένειας.
10. Κατονομάζει και να επεξηγεί τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης στον χώρο εργασίας του.
11. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
12. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα είδη πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων.
13. Περιγράφει την ορθή χρήση των πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων για το σβήσιμο φωτιάς.
14. Κατονομάζει τα υλικά και τις ποσότητες τους που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους και επικίνδυνες καταστάσεις για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του.

2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης κινδύνων.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των προληπτικών μέτρων ασφάλειας και υγείας.
4. Ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζόμενων.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τους εργαζόμενους για τον σωστό και ασφαλή τρόπο χειρισμού του εξοπλισμού.
6. Οργανώνει και να συντονίζει τους εργαζόμενους για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, εφαρμόζοντας το κατάλληλο σχέδιο δράσης.
7. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και την καταλληλότητα του εξοπλισμού αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
8. Οργανώνει και να συντονίζει τις ενέργειες εκκένωσης, ακολουθώντας το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
9. Ελέγχει την πληρότητα των κουτιών πρώτων βοηθειών με όλα τα απαιτούμενα υλικά.

## **ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών κινδύνων και περιβαλλοντικών πλευρών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία για την εκτίμηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
4. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
5. Δηλώνει τις πηγές ενημέρωσης και πληροφόρησης σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
8. Αναφέρει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
9. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο ευθύνης του.
10. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
11. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας που είναι υπό την ευθύνη του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των μέτρων πρόληψης της ρύπανσης και εφαρμογής των κανόνων περιβαλλοντικής διαχείρισης.
4. Ελέγχει ότι χρησιμοποιούνται οικολογικά υλικά και προϊόντα, φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες και τους εσωτερικούς κανονισμούς.

5. Ελέγχει ότι εφαρμόζονται τα μέτρα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας κατά την εκτέλεση των εργασιών, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
6. Ελέγχει την ορθή αποθήκευση, χρήση και απόρριψη υλικών και προϊόντων, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει τον χειρισμό και απόρριψη των ανακυκλώσιμων υλικών, και προϊόντων, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει ότι εργασίες που είναι υπό την ευθύνη του εκτελούνται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς, την πολιτική και τις οδηγίες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
9. Συντονίζει και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους για εφαρμογή των ενεργειών πρόληψης και περιορισμού των δυσμενών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

## **ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής στην προβολή θετικής εικόνας για τους πελάτες.
2. Περιγράφει τον τρόπο υποδοχής πελατών στον χώρο εργασίας του.
3. Εξηγεί τη σημασία της εξυπηρέτησης των πελατών.
4. Αναφέρει τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
5. Αναφέρει τις βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας με πελάτες.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών.
7. Εξηγεί τεχνικές για τον εντοπισμό των αναγκών πληροφόρησης των πελατών.
8. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει στους πελάτες σε σχέση με τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας του οργανισμού.
9. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει στους πελάτες σε σχέση με προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού.
10. Αναφέρει το πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
11. Διατυπώνει μεθόδους πληροφόρησης και επίλυσης ερωτήσεων των πελατών.
12. Αναφέρει εναλλακτικές επιλογές για τα προϊόντα και υπηρεσίες του οργανισμού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Υποδέχεται πελάτες στο χώρο εργασίας του, προβάλλοντας θετική εικόνα και ακολουθώντας τους σχετικούς κανονισμούς του οργανισμού και τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
2. Εντοπίζει και να επιβεβαιώνει τις ανάγκες πληροφόρησης των πελατών, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες τεχνικές.
3. Πληροφορεί τους πελάτες για τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
4. Πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.

5. Καθοδηγεί τους πελάτες στο κατάλληλο τμήμα και συνάδελφο βάσει των απαιτήσεων και των αναγκών τους.

## **ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Περιγράφει τη διαδικασία πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
3. Εξηγεί τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας της θέσης εργασίας του.
4. Εξηγεί τη σημασία των ανοικτών ερωτήσεων στη διερεύνηση των αναγκών των πελατών.
5. Ορίζει την έννοια της ενσυναίσθησης και τη σημασία της για την ολοκληρωμένη διερεύνηση των αναγκών πελατών κατά την πώληση.
6. Κατονομάζει τρόπους εφαρμογής της ενσυναίσθησης κατά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στο πεδίο ευθύνης του.
8. Κατονομάζει τις πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
9. Διατυπώνει τους τύπους και τις αιτίες των αντιρρήσεων πελατών.
10. Περιγράφει τα βήματα χειρισμού των αντιρρήσεων των πελατών.
11. Ορίζει τις έννοιες ενισχυτική πώληση και διασταυρούμενη πώληση.
12. Αναφέρει τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
13. Διατυπώνει τους όρους μιας πώλησης.
14. Αναφέρει τις μεθόδους κλεισίματος των πωλήσεων ανάλογα με τον τύπο του πελάτη.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προσεγγίζει τους πελάτες σύμφωνα με τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, τηρώντας τους κανόνες προσωπικής υγιεινής και επαγγελματικής εμφάνισης.
2. Εντοπίζει τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών σε προϊόντα και υπηρεσίες, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά των πελατών και εφαρμόζοντας την κατάλληλη τεχνική.
3. Διευκρινίζει και να επιβεβαιώνει με τους πελάτες τις ανάγκες και επιθυμίες τους σε προϊόντα και υπηρεσίες.



4. Προτείνει επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες, οι οποίες συνάδουν με τις ανάγκες και επιθυμίες τους, εφαρμόζοντας τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.
5. Επεξηγεί στους πελάτες τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον.
6. Παρουσιάζει στους πελάτες τον χειρισμό και τη λειτουργία των προϊόντων και των υπηρεσιών για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις οδηγίες του οργανισμού.
7. Παραπέμπει τους πελάτες σε επιπρόσθετες πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και υπηρεσίες ανάλογα με τις πρακτικές και κανονισμούς του οργανισμού.
8. Χειρίζεται τις αντιρρήσεις των πελατών, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού και τις αρχές πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
9. Παρουσιάζει στους πελάτες επιπρόσθετα προϊόντα και υπηρεσίες, εφαρμόζοντας τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
10. Διαπραγματεύεται με τους πελάτες τους όρους της πώλησης σύμφωνα με τη διαδικασία πωλήσεων του οργανισμού.
11. Κλείνει τις πωλήσεις ανάλογα με τον τύπο του πελάτη και εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο κλεισίματος.

## **ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της διατήρησης ενός υψηλού επιπέδου ικανοποίησης των πελατών.
2. Εξηγεί τη σημασία του αποτελεσματικού και έγκαιρου χειρισμού των παραπόνων των πελατών.
3. Αναφέρει τους λόγους και αιτίες των παραπόνων των πελατών.
4. Αναφέρει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του οργανισμού και των πελατών, όπως καθορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία και στην πολιτική του οργανισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων των πελατών.
6. Περιγράφει τη μεθοδολογία καταγραφής των παραπόνων την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
7. Δηλώνει τις πιθανές διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση των διαφόρων τύπων παραπόνων των πελατών.
8. Αναφέρει τη διαδικασία επιβεβαίωσης της ικανοποίησης των πελατών μετά τη λήψη των διορθωτικών ενεργειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Λαμβάνει και να καταγράφει τα παράπονα των πελατών εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων του οργανισμού.
2. Διερευνά τα παράπονα και να προσδιορίζει τα αίτια τους, εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων του οργανισμού.
3. Εφαρμόζει διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση των παραπόνων, λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις των πελατών, την ισχύουσα νομοθεσία και την πολιτική του οργανισμού.
4. Αξιολογεί τις διορθωτικές ενέργειες με βάση τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών.

### 3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
<b>ΥΠΔ5.1</b>	<b>Πρώθηση πωλήσεων</b>
<b>ΥΠΔ5.2</b>	<b>Χειρισμός και έλεγχος κρατήσεων δωματίων πελατών</b>
<b>ΥΠΔ5.3</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος αφίξεων πελατών</b>
<b>ΥΠΔ5.4</b>	<b>Χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών</b>
<b>ΥΠΔ5.5</b>	<b>Χειρισμός και έλεγχος λογιστικών και διοικητικών υπηρεσιών</b>
<b>ΥΠΔ5.6</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος αναχωρήσεων πελατών</b>

## **ΥΠΔ5.1 Προώθηση πωλήσεων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τη στρατηγική προώθησης πωλήσεων.
2. Αναφέρει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται.
3. Αναφέρει τα μέσα προβολής και προώθησης πωλήσεων.
4. Αναφέρει τις πληροφορίες που χρειάζονται για σκοπούς προώθησης πωλήσεων.
5. Αναγνωρίζει τις πιθανές ερωτήσεις πελατών αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα.
6. Αναφέρει το πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
7. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια προώθησης πωλήσεων.
8. Περιγράφει τους τρόπους ενημέρωσης των μέσων προώθησης και πωλήσεων.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων για τυχόν αλλαγές στα μέσα προβολής και προώθησης πωλήσεων.
10. Περιγράφει τις μεθόδους προβολής προϊόντων και υπηρεσιών.
11. Περιγράφει τις τεχνικές προώθησης των πωλήσεων.
12. Περιγράφει τις μεθόδους χρέωσης των πελατών.
13. Περιγράφει τους τρόπους αναβάθμισης των προϊόντων και υπηρεσιών.
14. Εξηγεί τους τρόπους ελέγχου της αποτελεσματικής προώθησης πωλήσεων.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εφαρμόζει την πολιτική και στρατηγική προώθησης πωλήσεων του οργανισμού.
2. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα και καταλληλότητα του πληροφοριακού και διαφημιστικού υλικού για σκοπούς προώθησης των πωλήσεων.
3. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα των μέσων προώθησης πωλήσεων.
4. Εξασφαλίζει ότι τα μέσα προώθησης πωλήσεων είναι πάντοτε ενημερωμένα με τις νέες πληροφορίες και τιμές.
5. Προβάλλει τα προϊόντα και υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα προώθησης.

6. Παρουσιάζει το πληροφοριακό υλικό προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες, βάσει της μεθοδολογίας προώθησης των πωλήσεων.
7. Εφαρμόζει ορθά τις τεχνικές προώθησης των πωλήσεων.
8. Παρέχει όλες τις πληροφορίες για το προσφερόμενο προϊόν ή την υπηρεσία.
9. Προσφέρει αναβάθμιση του προϊόντος ή της υπηρεσίας βάσει των αναγκών των πελατών και του ανταγωνισμού.
10. Παρέχει εναλλακτικές επιλογές στους πελάτες ανάλογα με τις ανάγκες και επιθυμίες τους.
11. Ετοιμάζει και να παρουσιάζει τις σχετικές εκθέσεις που αφορούν τα αποτελέσματα της προώθησης των πωλήσεων.

## **ΥΠΔ5.2 Χειρισμός και έλεγχος κρατήσεων δωματίων πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του ξενοδοχείου αναφορικά με τον χειρισμό κρατήσεων πελατών.
2. Αναγνωρίζει τα διαφορετικά είδη κρατήσεων δωματίων πελατών.
3. Αναφέρει τα είδη δωματίων και τους όρους διατροφής.
4. Αναγνωρίζει τον απαιτούμενο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό των κρατήσεων δωματίων πελατών.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για κρατήσεις.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού των αιτήσεων κράτησης των πελατών.
8. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού και ελέγχου κρατήσεων για μεμονωμένους πελάτες και για οργανωμένα σύνολα.
9. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού και ελέγχου κρατήσεων από τουριστικούς πράκτορες και ταξιδιωτικά γραφεία.
10. Εξηγεί τους τρόπους καθορισμού των τιμών και των ειδικών προσφορών των υπηρεσιών και προϊόντων του ξενοδοχείου.
11. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης ανάλογα του προϊόντος, υπηρεσίας και απαιτήσεων του πελάτη.
12. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού αλλαγής ή ακύρωσης της κράτησης.
13. Περιγράφει τη μεθοδολογία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τυχόν αλλαγές ή ακύρωσης της κράτησης.
14. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου για την ορθή καταχώρηση, αλλαγή και ακύρωση της κράτησης.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει και να διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές και προσφορές για τον χειρισμό κρατήσεων δωματίων πελατών, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εντοπίζει και να αξιολογεί τις απαιτήσεις πελατών για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρει ο οργανισμός.

3. Χειρίζεται τις αιτήσεις κρατήσεων από μεμονωμένους πελάτες και οργανωμένα σύνολα, βάσει των απαιτήσεων των πελατών και της διαθεσιμότητα των δωματίων.
4. Χειρίζεται τις αιτήσεις κρατήσεων από τουριστικούς πράκτορες και ταξιδιωτικά γραφεία, βάσει των απαιτήσεων των πελατών και της διαθεσιμότητα των δωματίων.
5. Παρέχει πληροφορίες και διευκρινήσεις για τα προϊόντα και υπηρεσίες συμπεριλαμβανομένων ειδικών τιμών και προσφορών.
6. Προτρέπει τους πελάτες να κάνουν κράτηση για τις υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρονται από τον οργανισμό.
7. Καταγράφει τις πληροφορίες και τα στοιχεία του πελάτη για την κράτηση, χρησιμοποιώντας το ενδεδειγμένο εξοπλισμό κρατήσεων.
8. Ελέγχει την ορθότητα της κράτησης, σύμφωνα με τα στοιχεία του πελάτη, τις απαιτήσεις της κράτησης και τη διαδικασία ελέγχου του οργανισμού.
9. Εξυπηρετεί τους πελάτες για τυχόν αλλαγές ή ακυρώσεις των κρατήσεων, σύμφωνα με την πολιτική και τους κανονισμούς του ξενοδοχείου.
10. Διερευνά τους λόγους ακύρωσης της κράτησης και να προσφέρει εναλλακτικές λύσεις στους πελάτες, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
11. Ελέγχει την ορθότητα της αλλαγής ή ακύρωσης της κράτησης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
12. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
13. Χειρίζεται τυχόν ειδικές απαιτήσεις των πελατών, βάσει τη διαδικασίας του οργανισμού.
14. Καταγράφει τις πληροφορίες για τις αλλαγές και ακυρώσεις των κρατήσεων, ως απαιτείται από τη διαδικασία του οργανισμού.

### **ΥΠΔ5.3 Εποπτεία και έλεγχος αφίξεων πελατών**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τις απαιτούμενες πληροφορίες που πρέπει να είναι διαθέσιμες για την άφιξη των μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για την άφιξη των πελατών.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
4. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας και τακτοποίησης του χώρου αφίξεων.
5. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου για τις αφίξεις πελατών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία ειδικής προετοιμασίας για την άφιξη οργανωμένων συνόλων.
7. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού άφιξης μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων.
8. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού άφιξης πελατών με ή χωρίς κράτηση.
9. Κατονομάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για τη συμπλήρωση του δελτίου αφίξεων.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία ελέγχου και καταχώρησης του πελάτη στο λογισμικό πρόγραμμα.
11. Αναφέρει τις πληροφορίες που δίνει στους πελάτες σε προφορική και έντυπη μορφή.
12. Επεξηγεί τον χειρισμό τυχόν αλλαγών των στοιχείων της κράτησης κατά την άφιξη των πελατών.
13. Περιγράφει τη μεθοδολογία ελέγχου της διαθεσιμότητας και ετοιμότητας των δωματίων.
14. Περιγράφει τη μεθοδολογία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τυχόν αλλαγές στις πληροφορίες της κράτησης.
15. Περιγράφει τον τρόπο παράδοσης μηνυμάτων που αφορούν πελάτες κατά την άφιξη τους.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εποπτεύει και να ελέγχει την προετοιμασία του χώρου αφίξεων μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων.
2. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και καταλληλότητα του εξοπλισμού για την άφιξη των πελατών.
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα της λίστας αφίξεων και της αλληλογραφίας για την προετοιμασία αφίξεων πελατών.



4. Ελέγχει και να επαληθεύει τις πληροφορίες για τις αφίξεις της ημέρας, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
5. Ελέγχει για την ορθότητα της λίστας αφίξεων, των κρατήσεων και των ειδικών απαιτήσεων των πελατών πριν την άφιξη τους.
6. Επιβλέπει και να καθοδηγεί το προσωπικό κατά την άφιξη μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων, σύμφωνα με τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
7. Ελέγχει και να συμμετέχει στις αφίξεις πελατών με ή χωρίς κράτηση, σύμφωνα με τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
8. Επαληθεύει τα στοιχεία του πελάτη, τις πληροφορίες των δελτίων άφιξης και το όνομα στο οποίο έγινε η κράτηση, βάσει της διαδικασίας ελέγχου του οργανισμού.
9. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τυχόν αλλαγές στα στοιχεία της κράτησης, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
10. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή καταχώρηση των στοιχείων του πελάτη.
11. Χειρίζεται και να ελέγχει τυχόν αλλαγές, σύμφωνα με τη διαδικασία κρατήσεων.
12. Επιβλέπει και να καθοδηγείτο προσωπικό στην περίπτωση παράδοσης προσωπικού μηνύματος στον πελάτη κατά την άφιξη του, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.
13. Ελέγχει την ορθή καταγραφή και αρχειοθέτηση των πληροφοριών για τις αφίξεις πελατών.

#### **ΥΠΔ5.4 Χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα διαφορετικά είδη εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
4. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για τις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες.
5. Κατονομάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για τις προσφερόμενες εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες.
6. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού αιτήσεων εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τους τρόπους αναβάθμισης των εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών.
8. Αναγνωρίζει εναλλακτικές επιλογές ανάλογα με τις ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού τυχόν αποκλίσεων για τις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τις αιτήσεις και προτιμήσεις των πελατών για εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
2. Χειρίζεται τις αιτήσεις των πελατών για εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες, εφαρμόζοντας τη διαδικασία και τους κανονισμούς του οργανισμού.
3. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες, βάσει των διαδικασιών του ξενοδοχείου.
4. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τυχόν αλλαγές στα στοιχεία της κράτησης, βάσει των διαδικασιών του ξενοδοχείου.
5. Καταγράφει τις πληροφορίες για τις προσφερόμενες εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες, ως απαιτείται από τη διαδικασία του οργανισμού.

6. Συμμετέχει στην αναβάθμιση των εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών, βάσει των αναγκών.
7. Προτείνει εναλλακτικές επιλογές για τις προσφερόμενες εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών, ανάλογα με τις ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη.
8. Χειρίζεται τυχόν αλλαγές και νέες απαιτήσεις των πελατών για τις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

## **ΥΠΔ5.5 Χειρισμός και έλεγχος λογιστικών και διοικητικών υπηρεσιών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη λογιστικών πράξεων.
2. Κατονομάζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τις οποίες γίνονται λογιστικές πράξεις.
3. Αναφέρει τις απαιτήσεις των συμβολαίων τουριστικών πρακτόρων σχετικά με θέματα κρατήσεων, προπληρωμών και προκαταβολών.
4. Αναφέρει τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται προπληρωμή και προκαταβολή.
5. Κατονομάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για τον χειρισμό της λογιστικής πράξης και είσπραξης.
6. Αναφέρει τους κανονισμούς για τον έλεγχο λογιστικών εργασιών και την ετοιμασία αναφορών.
7. Κατονομάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για τον χειρισμό προπληρωμής και προκαταβολής.
8. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού και ελέγχου προπληρωμής, προκαταβολής, χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία ελέγχου της καταχώρησης τιμολογίων και αποδείξεων.
10. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας έκδοσης τιμολογίων και αποδείξεων.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία ετοιμασίας λογιστικών και διοικητικών εκθέσεων και αναφορών.
12. Περιγράφει τη διαδικασία αλλαγής συναλλάγματος.
13. Περιγράφει τη διαδικασία παραλαβής, διατήρησης και παράδοσης του ταμείου.
14. Περιγράφει τη μεθοδολογία κλεισίματος και παράδοσης του ταμείου.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εφαρμόζει τους όρους των συμβολαίων των τουριστικών πρακτόρων και πελατών, βάσει των κανονισμών περί συμβολαίων και τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Παρακολουθεί και να συντονίζει την ορθή και πλήρη εφαρμογή των όρων των συμβολαίων τουριστικών πρακτόρων και πελατών.
3. Εξασφαλίζει την προπληρωμή και προκαταβολή για τα προϊόντα και υπηρεσίες, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

4. Εντοπίζει την κράτηση για την υπηρεσία για την οποία γίνεται η προπληρωμή και η προκαταβολή.
5. Λαμβάνει τις απαιτούμενες πληροφορίες και τιμές για τις αλλαγές συναλλάγματος, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μεθοδολογία.
6. Διασφαλίζει ότι ο πίνακας τιμών ξένων νομισμάτων είναι διαθέσιμος και αναθεωρημένος, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μεθοδολογία.
7. Πραγματοποιεί αλλαγές συναλλάγματος, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
8. Ελέγχει τις λογιστικές πράξεις παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών από άλλα τμήματα, σύμφωνα με τη διαδικασία ελέγχου του οργανισμού.
9. Εποπτεύει και να ελέγχει τα στοιχεία και πληροφορίες που καταχωρούνται από τους υπάλληλους υποδοχής για τον χειρισμό λογιστικών πράξεων, εκτιμώντας τις απαραίτητες μετρήσεις και υπολογισμούς.
10. Ετοιμάζει εκθέσεις και αναφορές για τις λογιστικές πράξεις, εκτιμώντας τα απαραίτητα στοιχεία, δεδομένα και υπολογισμούς.
11. Χειρίζεται και να ελέγχει το ταμείο και τα μετρητά όπως ορίζει η διαδικασία του ξενοδοχείου.
12. Ελέγχει τα τιμολόγια και αποδείξεις για την ορθότητα των στοιχείων και πληροφοριών και για τον τρόπο πληρωμής, βάσει της διαδικασίας ελέγχου.
13. Διευκρινίζει και να επιβεβαιώνει τον τρόπο πληρωμής, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
14. Εισπράττει και να εκδίδει σχετική απόδειξη, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο είσπραξης.
15. Εκτελεί ισολογισμούς των λογιστικών πράξεων του ταμείου εκτιμώντας τις απαραίτητες μετρήσεις και υπολογισμούς.
16. Ελέγχει την παράδοση του ταμείου στο αρμόδιο άτομο, όπως απαιτείται από τις διαδικασίες του οργανισμού.
17. Ελέγχει την καταγραφή και αρχειοθέτηση των πληροφοριών για τις λογιστικές πράξεις, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

## **ΥΠΔ5.6 Εποπτεία και έλεγχος αναχωρήσεων πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τις προγραμματισμένες και τις απρόοπτες αναχωρήσεις πελατών.
2. Αναφέρει τις απαιτούμενες πληροφορίες που πρέπει να είναι διαθέσιμες για την αναχώρηση μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων.
3. Εξηγεί τις πληροφορίες που περιέχει η λίστα αναχωρήσεων πελατών.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για την αναχώρηση των πελατών.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού προγραμματισμένων και απρόοπτων αναχωρήσεων.
7. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού αναχωρήσεων μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων.
8. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού απρόοπτων αναχωρήσεων πελατών.
9. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό που πρέπει να παραλαμβάνεται κατά την αναχώρηση πελατών.
10. Περιγράφει τους τρόπους εξόφλησης του λογαριασμού μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιβλέπει και να καθοδηγεί το προσωπικό κατά την υποδοχή των πελατών, σύμφωνα με τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
2. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα της λίστας αναχωρήσεων, βάσει του προγράμματος αναχωρήσεων των πελατών.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει τις αναχωρήσεις μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων, βάσει της διαδικασίας και των κανονισμών του οργανισμού.
4. Ελέγχει και να καθοδηγεί το προσωπικό για τις απρόοπτες αναχωρήσεις πελατών, βάσει της διαδικασίας και των κανονισμών του οργανισμού.
5. Ελέγχει τα στοιχεία των πελατών και το όνομα στο οποίο έγινε η κράτηση, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
6. Ελέγχει και να επιβεβαιώνει τις σχετικές χρεώσεις για υπηρεσίες και προϊόντα που χρησιμοποίησε ο πελάτης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

7. Εποπτεύει και να ελέγχει τον τρόπο πληρωμής και την έκδοση της σχετικής απόδειξης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει τα στοιχεία και πληροφορίες που καταχωρούνται από το προσωπικό, βάσει της διαδικασίας ελέγχου.
9. Ελέγχει την ορθή καταγραφή και αρχειοθέτηση των πληροφοριών για τις αναχωρήσεις πελατών.

### 3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διαχειρίζεται και να επιβλέπει δραστηριότητες στο πλαίσιο συγκεκριμένων εργασιών, όπου μπορεί να παρουσιαστούν απρόβλεπτες καταστάσεις και να προσαρμόζει τις εργασίες στις επικρατούσες συνθήκες.
2. Χειρίζεται και να επιλύει προβλήματα που προκύπτουν κατά την εκτέλεση εργασιών.
3. Αναπτύσσει πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική εφαρμογή των εργασιών που εκτελεί ο ίδιος και υφιστάμενοι του.
4. Συνεργάζεται εποικοδομητικά σε ομάδες εργασίας σε όλα τα επίπεδα, με συναδέλφους και εξωτερικούς φορείς.
5. Επιδεικνύει ενδιαφέρον για τη διατήρηση ατομικής υγιεινής, επαγγελματικής ενδυμασίας και εμφάνισης.
6. Επιδεικνύει επαγγελματική στάση και συμπεριφορά στο εργασιακό περιβάλλον.
7. Επιδεικνύει σεβασμό και εχεμύθεια στην ιδιωτικότητα και στα προσωπικά δεδομένα συναδέλφων και πελατών.
8. Υιοθετεί την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασιών και παροτρύνει τους υφιστάμενους του για την εφαρμογή τους.
9. Αναπτύσσει και να εξελίξει τόσο την προσωπική του απόδοση, όσο και των υφισταμένων του.
10. Καθοδηγεί και να υποκινεί τους υφισταμένους του για την επίτευξη των στόχων και την αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιών.
11. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους υφισταμένους του για την εφαρμογή των προληπτικών μέτρων ασφάλειας και υγείας.
12. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους εργαζόμενους για την εφαρμογή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.
13. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους υφιστάμενους του για τον ορθό και ασφαλή χειρισμό του εξοπλισμού και τη διατήρηση του σε άρτια λειτουργική κατάσταση.
14. Οργανώνει την εργασία και να υποστηρίζει τους υφιστάμενους του για την επαγγελματική παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις.
15. Συνεργάζεται με συνάδελφους, προμηθευτές και συνεργάτες για την εξασφάλιση των απαραίτητων υλικών και υπηρεσιών για την απρόσκοπτη εκτέλεση των εργασιών.
16. Υιοθετεί και να εφαρμόζει διαδικασίες και ορθές πρακτικές για έλεγχο και παρακολούθηση της εξέλιξης των εργασιών στο πλαίσιο των χρονοδιαγραμμάτων.



17. Επιλέγει τα κατάλληλα άτομα για ανάθεση και εκτέλεση των εργασιών αξιολογώντας τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους.
18. Υιοθετεί θετική στάση και να αντιμετωπίζει αποτυχίες, προβλήματα και μη συμμορφώσεις ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.
19. Αξιολογεί και να αναπτύσσει την προσωπική του απόδοση, καθώς και την απόδοση των υφισταμένων του με τη συμμετοχή σε εξειδικευμένες δραστηριότητες μάθησης.
20. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.
21. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στη βελτίωση των πρακτικών, των διαδικασιών και των μεθόδων εργασίας.

#### 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

Οι ακόλουθοι ορισμοί δίδονται για επεξήγηση λέξεων και εννοιών που χρησιμοποιούνται στο πρότυπο:

<b>Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η ανάπτυξη του προσωπικού ενός οργανισμού αφορά τον εμπλουτισμό γνώσεων, αναβάθμιση δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αφορούν την επαγγελματική του ανέλιξη και βελτίωση του μισθολογικού του επιπέδου. Η διαδικασία αυτή προσδίδει στον οργανισμό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και στο προσωπικό ενδιαφέρον και ικανοποίηση στην εργασία.
<b>Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η διαδικασία διαπίστωσης και καταγραφής της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας αλλά και του οργανισμού όπου απασχολείται. Η διαδικασία αυτή γίνεται συνήθως ετήσια στη βάση καθορισμένων λεπτομερειών ενός συστήματος αξιολόγησης. Η αξιολόγηση του προσωπικού προκύπτει μέσα από ελέγχους, παρατηρήσεις και τη συμπλήρωση ή τήρηση ειδικών εντύπων. Το σύστημα αξιολόγησης έχει σχέση με την κουλτούρα του οργανισμού και μπορεί να συνδέεται με το σύστημα αμοιβής, τη βελτίωση της απόδοσης, τον εντοπισμό των αναπτυξιακών αναγκών του προσωπικού, την υποκίνηση κ.λ.π.
<b>Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας</b>	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
<b>Γνώσεις</b>	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
<b>Δελτίο άφιξης</b>	Δελτίο εγγραφής προσωπικών δεδομένων κατά την άφιξη που περιλαμβάνει ονόματα, ημερομηνίες διαμονής, επάγγελμα, διεύθυνση και υπογραφή.
<b>Δεξιότητες</b>	Η εφαρμογή γνώσεων και η αξιοποίηση τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).
<b>Διασταυρούμενη πώληση</b>	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν περισσότερα και συμπληρωματικά προϊόντα και υπηρεσίες από αυτά που έχουν ήδη επιλέξει. Σκοπός της τεχνικής είναι η αύξηση της αξίας της παραγγελίας του πελάτη με νέα προϊόντα και

υπηρεσίες τα οποία συμπληρώνουν το βασικό προϊόν και υπηρεσία που θέλει να αγοράσει.

**Ενισχυτική πώληση**

Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν άλλες (συνήθως ακριβότερες) εκδόσεις / τύπους ενός προϊόντος και μιας υπηρεσίας από αυτές τις οποίες θέλουν να αγοράσουν.

**Επαγγελματικό προσόν**

Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.

**Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού**

Η επιλογή ικανού και κατάλληλου ατόμου για πλήρωση κενής θέσης σε ένα οργανισμό, με συγκεκριμένη διαδικασία και τρόπο αξιολόγησης. Η διαδικασία περιλαμβάνει την προσέλκυση υποψηφίων, την προφορική, γραπτή ή/και άλλο είδος εξέταση και προσωπική συνέντευξη.

**Ικανότητες**

Ηαποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.

**Λογισμικό πρόγραμμα**

Ειδικό πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή για την επεξεργασία εισαγομένων εντολών με δυνατότητες αναζήτησης, εργαλεία παραγωγικότητας, στοιχεία ελέγχου κ.ά.

**Μαθησιακά αποτελέσματα**

Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.

**Μέθοδοι ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού**

Οι μέθοδοι ανάπτυξης που αξιοποιούνται για υλοποίηση των διαφόρων δραστηριοτήτων ανάπτυξης προσωπικού, περιλαμβάνουν την παραδοσιακή κατά πρόσωπο κατάρτιση και καθοδήγηση κοντά σε ένα έμπειρο στέλεχος, αλλά και μια ποικιλία από άλλες νέες και μοντέρνες μεθόδους, όπως είναι η εξ αποστάσεως κατάρτιση, η σύγχρονη ή ασύγχρονη ηλεκτρονική μάθηση ή τηλεκπαίδευση και η υβριδική / μικτή μάθηση.

**Μέθοδοι εντοπισμού**

Οι μέθοδοι εντοπισμού αναγκών περιλαμβάνουν την αξιοποίηση

<b>αναγκών</b>	πηγών πληροφοριών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο και επίπεδο τομέα οικονομικής δραστηριότητας (εθνικοί οργανισμοί και υπηρεσίες, επαγγελματικοί σύνδεσμοι, αναλύσεις και παρουσιάσεις ειδικών κ.λ.π) και αφορούν εξελίξεις, προβλέψεις αλλά και υφιστάμενα προβλήματα. Πρόσθετα, σε επίπεδο οργανισμού αφορούν την επισταμένη μελέτη των στόχων και επιδιώξεων του, των δραστηριοτήτων και προϊόντων, του τρόπου εργασίας, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει καθώς και άλλων χαρακτηριστικών. Τέλος, σε ατομικό επίπεδο, συλλέγονται και αναλύονται πληροφορίες που αφορούν το μορφωτικό επίπεδο, τις γνώσεις και εμπειρίες, την απόδοση και τις προοπτικές στον οργανισμό όπου εργάζεται το άτομο.
<b>Όροι διαμονής</b>	Τύποι δωματίων και διευκολύνσεις, θέα δωματίων (προς θάλασσα, προς βουνό, προς πισίνα, προς τους κήπους).
<b>Όροι διατροφής</b>	Με πρωινό, ημιδιατροφή πλήρης διατροφή, όλα συμπεριλαμβανόμενα.
<b>Όροι πώλησης</b>	Κανονισμοί του οργανισμού / καταστήματος και ειδικοί όροι που διέπουν την έκπτωση, πίστωση, τρόπο πληρωμής, χρόνο παράδοσης, τρόπο παράδοσης, αλλαγές προϊόντων, εγγύηση, υποστήριξη μετά την πώληση και άλλα θέματα μια πώλησης.
<b>Παράπονο πελάτη</b>	Η έκφραση της δυσαρέσκειας του πελάτη λόγω της μη ικανοποίησης των προσδοκιών του σχετικά με ένα προϊόν. Η δυσαρέσκεια μπορεί να οφείλεται στην ποιότητα ή την τιμή του προϊόντος, την εξυπηρέτηση του πελάτη και από την πολιτική και διαδικασία που εφαρμόζει ο οργανισμός σχετικά με τις υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρει.
<b>Περιβαλλοντική πλευρά</b>	Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.
<b>Πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες</b>	Ενημερωτικό υλικό, ιστοσελίδες, συνάδελφοι και άλλες βάσεις πληροφόρησης που είναι ικανές να παρέχουν επιπρόσθετες και εξειδικευμένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες.
<b>Πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες</b>	Πληροφορίες οι οποίες παρέχονται προς τους πελάτες κατά τη διαδικασία πωλήσεων και αφορούν χαρακτηριστικά, ιδιότητες, πλεονεκτήματα, χρήση και λειτουργία των προϊόντων και υπηρεσιών, εγγύηση, τεχνική εξυπηρέτηση, τρόπο παραγγελίας,

κόστος, τρόπο πληρωμής, επιστροφές και άλλα.

**Πρόγραμμα επίτευξης στόχων**

Πρόγραμμα ενεργειών για την επίτευξη στόχων σε ένα τομέα ευθύνης και ένα τμήμα. Το πρόγραμμα είναι συνήθως γραπτό και περιλαμβάνει περιγραφή των ενεργειών, της σειράς υλοποίησης τους, των υπευθυνοτήτων και του χρονοδιαγράμματος εφαρμογής τους.

**Στάδια πωλήσεων**

Τα κύρια στάδια μιας διαδικασίας πωλήσεων: Προετοιμασία για πώληση, διερεύνηση αναγκών πελατών, παρουσίαση επίλογων και παροχή πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, χειρισμός αντιρρήσεων, αναγνώριση αγοραστικής διάθεσης από τον πελάτη, αναβάθμιση πώλησης και κλείσιμο της πώλησης.

**Τομέας εργασίας**

Περιγράφει εκείνο που το άτομο είναι σε θέση να κάνει προκειμένου να αποδείξει ότι μπορεί να εκτελεί αποτελεσματικά ένα μέρος της εργασίας του και απαρτίζεται από σύνολο επιμέρους εργασιών.

ISBN 978-9963-43-481-7

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | [anad@anad.org.cy](mailto:anad@anad.org.cy) | [www.anad.org.cy](http://www.anad.org.cy)

---