

# ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ - ΕΠΙΠΕΔΑ 1, 2 ΚΑΙ 3



ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ  
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ



Επενδύοντας  
στην κοινότητα!



Αρχή Ανάπτυξης  
Ανθρώπινου  
Δυναμικού  
Κύπρου



ΔΙΑΦΟΡΩΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο  
οι ιδέες μας, πράξη και ανάπτυξη



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) της ΕΕ και από την ΑναΔ ως εθνική συμμετοχή.

**ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ  
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ, 2007-2013**

**ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ**

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ  
«ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ»  
(επίπεδα 1, 2 και 3)**

**ΙΟΥΝΙΟΣ 2011**

---

Ο **Ορισμός** του Επαγγελματικού Πεδίου «**Οροφοκομία**» (**επίπεδα 1, 2 και 3**) έγινε στο πλαίσιο υλοποίησης του Έργου «**Εγκαθίδρυση και Λειτουργία Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων στην Κύπρο, 2007-2013**» με την αξιοποίηση Τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων.

### **Μέλη Τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων**

Εκπρόσωποι των πιο κάτω:

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων/Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΟΕΒ/ΣΤΕΚ)  
Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο/  
Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΚΕΒΕ/ΠΑΣΥΞΕ)  
Παγκύπρια Ομοσπονδία Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)  
Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)  
Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)  
Institute of Hospitality  
Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού  
Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων/  
Ανώτερο Ξενοδοχειακό Ινστιτούτο Κύπρου (ΑΞΙΚ)

### **Ανάδοχος:**

RCI Research and Consultancy Institute Ltd

### **Συγγραφέας:**

Μάκης Παπαευθυμίου

### **Επιτροπή Παρακολούθησης:**

Δρ Γιώργος Όξινος, Γενικός Διευθυντής ΑνΑΔ  
Γιώργος Σιεκκερής, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού, Υπεύθυνος Έργου

### **Αρμόδιος Λειτουργός:**

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

---

Αναδημοσίευση επιτρέπεται νοουμένου ότι αναφέρεται η πηγή.

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού:  
Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Τ.Θ. 25431, 1392 Λευκωσία, Κύπρος  
Τηλ.: +357 22515000, Τηλεομοίτυπο: +357 22496949  
Ηλ. Ταχ.: [hrda@hrdauth.org.cy](mailto:hrda@hrdauth.org.cy), Ιστοσελίδα: [www.hrdauth.org.cy](http://www.hrdauth.org.cy)

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο στην προσπάθεια για αύξηση της παραγωγικότητας και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της κυπριακής οικονομίας. Ουσιαστικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή αναμένεται να διαδραματίσει η εγκαθίδρυση και λειτουργία **Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων** στην Κύπρο, την οποία το κράτος έχει θέσει στις προτεραιότητες του. Ο σημαντικός αυτός στρατηγικός στόχος αποτελεί δέσμευση της Κύπρου έναντι της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει περιληφθεί στο Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Απασχόληση και το Σχέδιο Δράσης για τη Στρατηγική της Λισσαβόνας, καθώς και στο **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Απασχόληση, Ανθρώπινο Κεφάλαιο και Κοινωνική Συνοχή, 2007-2013»**.

Η εφαρμογή του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων στην Κύπρο υποβλήθηκε και εγκρίθηκε από το **Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο** ως συγχρηματοδοτούμενο Έργο για την Προγραμματική Περίοδο 2007-2013. Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο είναι το βασικό χρηματοδοτικό μέσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποστήριξη της απασχόλησης στα κράτη μέλη, καθώς και για την προώθηση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής.

Η **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου** έχει οριστεί ως ο αρμόδιος Φορέας για προώθηση του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων. Σκοπός του Συστήματος είναι η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω του ορισμού Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων και της εξέτασης και πιστοποίησης της ικανότητας των ενδιαφερομένων ατόμων να αποδώσουν αποτελεσματικά σε συγκεκριμένο επίπεδο Επαγγελματικού Προσόντος. Η εξέταση θα γίνεται σε Εξεταστικά Κέντρα (Ιδρύματα Κατάρτισης και Επιχειρήσεις/ Οργανισμούς) τα οποία θα τυγχάνουν της έγκρισης της Αρχής.

Πρόσθετα, τα **Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα** αναμένεται να αξιοποιηθούν για προσαρμογή των αναλυτικών προγραμμάτων της τεχνικής/επαγγελματικής εκπαίδευσης, καθώς και άλλων υποσυστημάτων, όπως είναι το Σύστημα Μαθητείας, τα Ταχύρρυθμα Προγράμματα εξ Υπαρχής Κατάρτισης και άλλες δραστηριότητες. Το Σύστημα Επαγγελματικών Προσόντων αναμένεται να ενταχθεί στο Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων, το οποίο θα είναι συνδεδεμένο με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων και αναμένεται να έχει επιπτώσεις στη δια βίου μάθηση και στην κινητικότητα του ανθρώπινου δυναμικού.



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### ΠΡΟΛΟΓΟΣ

<b>1.</b>	<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ</b>	<b>5</b>
<b>3.1.</b>	<b>Οροφοκομία - Επίπεδο 1</b>	<b>5</b>
	3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
<b>3.2.</b>	<b>Οροφοκομία - Επίπεδο 2</b>	<b>6</b>
	3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.2.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
<b>3.3.</b>	<b>Οροφοκομία - Επίπεδο 3</b>	<b>8</b>
	3.3.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.3.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.3.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
<b>4.</b>	<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ</b>	<b>11</b>
	<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ</b>	<b>135</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1:</b>	<b>ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ</b>	<b>137</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2:</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ</b>	<b>141</b>



## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Κύπρος εδώ και αρκετά χρόνια είναι ένας από τους πλέον δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς στην Ευρώπη και ο τουρισμός αποτελεί σημαντική πηγή εσόδων για το κράτος. Πρόσθετα, η Ξενοδοχειακή και Επισιτιστική Βιομηχανία της Κύπρου προσφέρει απασχόληση σε πέραν των είκοσι οκτώ χιλιάδων ατόμων ή ποσοστό 7% περίπου της συνολικής απασχόλησης. Η παραδοσιακή φιλοξενία και τα ψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες στην προσέλκυση τουριστών στο νησί μας, ενώ η συνεχής αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού του τομέα θεωρείται ως απαραίτητη προϋπόθεση για τη διατήρηση και περαιτέρω βελτίωση του τουριστικού προϊόντος της Κύπρου.

Η ΑνΑΔ, με την Εγκαθίδρυση και Λειτουργία του **Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων**, αναμένει να συνεισφέρει στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και συνεπώς στην βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας της Ξενοδοχειακής και Επισιτιστικής Βιομηχανίας.

Στην έκδοση αυτή αναπτύσσεται το **Επαγγελματικό Πεδίο** που αφορά την **«Οροφοκομία» (επίπεδα 1, 2 και 3)**.

Αρχικά, φαίνεται ο Συνοπτικός Πίνακας των Τομέων Εργασίας του Επαγγελματικού Πεδίου και στη συνέχεια παρουσιάζεται η Δομή του Επαγγελματικού Πεδίου κατά επίπεδο, δηλαδή η περιγραφή του Πρότυπου, οι Τομείς Εργασίας, οι επιμέρους Εργασίες καθώς και οι Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης. Ακολούθως, γίνεται ανάλυση του κάθε Τομέα Εργασίας όπου περιγράφονται τα Κριτήρια Απόδοσης, τα Πεδία Εφαρμογής και οι Απαραίτητες Γνώσεις. Στο τέλος της έκδοσης, ενσωματώνονται ως Παραρτήματα το γλωσσάριο για επεξήγηση λέξεων και εννοιών του Επαγγελματικού Πεδίου και η περιγραφή των πέντε επιπέδων των Επαγγελματικών Προσόντων.

Ο Ορισμός του Επαγγελματικού Πεδίου έγινε με την αξιοποίηση των υπηρεσιών αναδόχου και συγγραφέα, την εμπλοκή των Εργοδοτικών και Συνδικαλιστικών Οργανώσεων, τη συμμετοχή αρμοδίων Υπουργείων, Οργανισμών, Επαγγελματικών Συνδέσμων και άλλων εμπειρογνομόνων, στο πλαίσιο εργασιών τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων, τα μέλη της οποίας ορίζονται, για το σκοπό αυτό, από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ.

Τα Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα αναμένεται να αναθεωρούνται, αν και όταν κριθεί σκόπιμο, μετά από σχετική απόφαση της αρμόδιας τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων.

Η τελική έγκριση των Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων γίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ ως η αρμόδια Αρχή.





**2. ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ**

<b>A/A</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ</b>	<b>ΣΕΛ.</b>
ΟΡΦ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	13
ΟΡΦ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	19
ΟΡΦ3	Εξυπηρέτηση πελατών	33
ΟΡΦ4	Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ με τα λινά και υλικά καθαρισμού I	41
ΟΡΦ5	Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ με τα λινά και υλικά καθαρισμού II	47
ΟΡΦ6	Χειρισμός υλικών καθαρισμού με ασφάλεια	53
ΟΡΦ7	Αλλαγή σεντονιών, πετσετών και στρώσιμο κρεβατιών	57
ΟΡΦ8	Αλλαγή σεντονιών, πετσετών και στρώσιμο κρεβατιών III	61
ΟΡΦ9	Καθαρισμός παραθύρων	65
ΟΡΦ10	Καθαρισμός μπάνιου και αποχωρητηρίου	69
ΟΡΦ11	Καθαρισμός χαλιών	73
ΟΡΦ12	Καθαρισμός πατωμάτων	77
ΟΡΦ13	Καθαρισμός και διευθέτηση επίπλων	81
ΟΡΦ14	Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων	85
ΟΡΦ15	Ανανέωση και διατήρηση αποθεμάτων τμήματος οροφοκομίας	89
ΟΡΦ16	Επίλυση προβλημάτων	95
ΟΡΦ17	Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων	99
ΟΡΦ18	Προώθηση και επίβλεψη ομαδικής εργασίας	107
ΟΡΦ19	Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού δωματίων και κοινόχρηστων χώρων	113
ΟΡΦ20	Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων	119
ΟΡΦ21	Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων III	123
ΟΡΦ22	Αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων και συμπλήρωση κατάλληλων εντύπων	127
ΟΡΦ23	Αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων και συμπλήρωση κατάλληλων εντύπων III	131



### 3. ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

#### 3.1. Οροφοκομία – Επίπεδο 1

##### 3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Οροφοκομία διαλαμβάνει την καθαριότητα των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων, τον εξοπλισμό των δωματίων με όλα τα απαραίτητα υλικά, τον ορθό χειρισμό των υλικών καθαρισμού, την εφαρμογή και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος, την αρμονική συνεργασία με συναδέλφους, καθώς και την αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων στους αρμόδιους.

##### 3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

###### Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΟΡΦ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	ΟΡΦ1.1	Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας	14
		ΟΡΦ1.2	Ομαδική εργασία	16
ΟΡΦ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	ΟΡΦ2.1	Διατήρηση ατομικής υγιεινής	20
		ΟΡΦ2.2	Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας	22
		ΟΡΦ2.3	Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς	24
		ΟΡΦ2.4	Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού	26
		ΟΡΦ2.5	Διατήρηση υγιεινής και ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας	28
ΟΡΦ2.6	Προστασία του περιβάλλοντος	30		
ΟΡΦ3	Εξυπηρέτηση πελατών	ΟΡΦ3.1	Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες	34
		ΟΡΦ3.2	Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων	36
		ΟΡΦ3.3	Χειρισμός παραπόνων	38
ΟΡΦ4	Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ με τα λινά και υλικά καθαρισμού Ι	ΟΡΦ4.1	Προετοιμασία και οργάνωση του τρόλεϊ	42
		ΟΡΦ4.2	Τοποθέτηση και καταμερισμός λινών και υλικών καθαρισμού στο τρόλεϊ	44
ΟΡΦ6	Χειρισμός υλικών καθαρισμού με ασφάλεια	ΟΡΦ6.1	Ασφαλής χρήση υλικών καθαρισμού	54
ΟΡΦ7	Αλλαγή σεντονιών, πετσετών και στρώσιμο κρεβατιών	ΟΡΦ7.1	Στρώσιμο κρεβατιών και αλλαγής σεντονιών και πετσετών	58
ΟΡΦ9	Καθαρισμός παραθύρων	ΟΡΦ9.1	Τρόπος και χρήση καθαριστικών για τον καθαρισμό παραθύρων	66
ΟΡΦ10	Καθαρισμός μπάνιου και αποχωρητηρίου	ΟΡΦ10.1	Τρόπος και χρήση καθαριστικών για τον καθαρισμό μπάνιου και αποχωρητηρίου	70
ΟΡΦ11	Καθαρισμός χαλιών	ΟΡΦ11.1	Τρόπος και διαδικασία καθαρισμού χαλιών	74

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΟΡΦ12	Καθαρισμός πατωμάτων	ΟΡΦ12.1	Καθαρισμός πατωμάτων	78
ΟΡΦ13	Καθαρισμός και διευθέτηση επίπλων	ΟΡΦ13.1	Καθαρισμός και διευθέτηση επίπλων	82
ΟΡΦ14	Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων	ΟΡΦ14.1	Καθαρισμός των κοινόχρηστων χώρων	86
ΟΡΦ20	Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων	ΟΡΦ20.1	Χειρισμός απώλειας αντικειμένων	120
ΟΡΦ22	Αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων και συμπλήρωση κατάλληλων εντύπων	ΟΡΦ22.1	Εντοπισμός και καταγραφή τεχνικών προβλημάτων	128

### 3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η Εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Οροφοκομία – Επίπεδο 1» διενεργείται με τη χρήση των πιο κάτω μεθόδων εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.**
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας κρίνεται δύσκολη, τότε γίνεται αποδεκτή η **παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε συνθήκες προσομοίωσης.**
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.

## 3.2. Οροφοκομία – Επίπεδο 2

### 3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Οροφοκομία διαλαμβάνει την καθαριότητα των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων, τον εξοπλισμό των δωματίων με όλα τα απαραίτητα υλικά, τον ορθό χειρισμό των υλικών καθαρισμού, την εφαρμογή και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος, την αρμονική συνεργασία με συναδέλφους, καθώς και την αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων στους αρμόδιους. Επίσης διαλαμβάνει την επίλυση προβλημάτων με συναδέλφους και πελάτες.

### 3.2.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

#### Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΟΡΦ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	ΟΡΦ1.1	Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας	14
		ΟΡΦ1.2	Ομαδική εργασία	16

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>ΣΕΛ.</b>
ΟΡΦ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	ΟΡΦ2.1	Διατήρηση ατομικής υγιεινής	20
		ΟΡΦ2.2	Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας	22
		ΟΡΦ2.3	Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς	24
		ΟΡΦ2.4	Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού	26
		ΟΡΦ2.5	Διατήρηση υγιεινής και ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας	28
		ΟΡΦ2.6	Προστασία του περιβάλλοντος	30
ΟΡΦ3	Εξυπηρέτηση πελατών	ΟΡΦ3.1	Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες	34
		ΟΡΦ3.2	Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων	36
		ΟΡΦ3.3	Χειρισμός παραπόνων	38
ΟΡΦ5	Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ με τα λινά και υλικά καθαρισμού ΙΙ	ΟΡΦ5.1	Προετοιμασία του τρόλεϊ	48
		ΟΡΦ5.2	Διατήρηση του τρόλεϊ	50
ΟΡΦ6	Χειρισμός υλικών καθαρισμού με ασφάλεια	ΟΡΦ6.1	Ασφαλής χρήση υλικών καθαρισμού	54
ΟΡΦ7	Αλλαγή σεντονιών, πετσετών και στρώσιμο κρεβατιών	ΟΡΦ7.1	Στρώσιμο κρεβατιών και αλλαγής σεντονιών και πετσετών	58
ΟΡΦ9	Καθαρισμός παραθύρων	ΟΡΦ9.1	Τρόπος και χρήση καθαριστικών για τον καθαρισμό παραθύρων	66
ΟΡΦ10	Καθαρισμός μπάνιου και αποχωρητηρίου	ΟΡΦ10.1	Τρόπος και χρήση καθαριστικών για τον καθαρισμό μπάνιου και αποχωρητηρίου	70
ΟΡΦ11	Καθαρισμός χαλιών	ΟΡΦ11.1	Τρόπος και διαδικασία καθαρισμού χαλιών	74
ΟΡΦ12	Καθαρισμός πατωμάτων	ΟΡΦ12.1	Καθαρισμός πατωμάτων	78
ΟΡΦ13	Καθαρισμός και διευθέτηση επίπλων	ΟΡΦ13.1	Καθαρισμός και διευθέτηση επίπλων	82
ΟΡΦ14	Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων	ΟΡΦ14.1	Καθαρισμός των κοινόχρηστων χώρων	86
ΟΡΦ16	Επίλυση προβλημάτων	ΟΡΦ16.1	Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Οροφοκομίας	96
ΟΡΦ20	Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων	ΟΡΦ20.1	Χειρισμός απώλειας αντικειμένων	120
ΟΡΦ22	Αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων και συμπλήρωση κατάλληλων εντύπων	ΟΡΦ22.1	Εντοπισμός και καταγραφή τεχνικών προβλημάτων	128

### 3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η Εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Οροφοκομία – Επίπεδο 2» διενεργείται με τη χρήση των πιο κάτω μεθόδων εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.**
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας κρίνεται δύσκολη, τότε γίνεται αποδεκτή η **παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε συνθήκες προσομοίωσης.**
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.

### 3.3. Οροφοκομία – Επίπεδο 3

#### 3.3.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Οροφοκομία επιπέδου 3 διαλαμβάνει τη δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας και υγιεινού και ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας καθώς και την καθοδήγηση των υφισταμένων και τη συνεισφορά στην ανάπτυξη τους.

#### 3.3.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

##### Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΟΡΦ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	ΟΡΦ1.1	Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας	14
		ΟΡΦ1.2	Ομαδική εργασία	16
ΟΡΦ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	ΟΡΦ2.1	Διατήρηση ατομικής υγιεινής	20
		ΟΡΦ2.2	Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας	22
		ΟΡΦ2.3	Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς	24
		ΟΡΦ2.4	Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού	26
		ΟΡΦ2.5	Διατήρηση υγιεινής και ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας	28
		ΟΡΦ2.6	Προστασία του περιβάλλοντος	30
ΟΡΦ3	Εξυπηρέτηση πελατών	ΟΡΦ3.1	Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες	34
		ΟΡΦ3.2	Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων	36
		ΟΡΦ3.3	Χειρισμός παραπόνων	38
ΟΡΦ6	Χειρισμός υλικών καθαρισμού με ασφάλεια	ΟΡΦ6.1	Ασφαλής χρήση υλικών καθαρισμού	54
ΟΡΦ8	Αλλαγή σεντονιών, πετσετών και στρώσιμο κρεβατιών III	ΟΡΦ8.1	Κατανομή και έλεγχος εργασίας για αλλαγή σεντονιών και πετσετών	62
ΟΡΦ15	Ανανέωση και διατήρηση αποθεμάτων τμήματος οροφοκομίας	ΟΡΦ15.1	Διαδικασίες αγορών και αντικατάστασης αποθεμάτων	90
		ΟΡΦ15.2	Διατήρηση των αποθεμάτων	92

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΟΡΦ16	Επίλυση προβλημάτων	ΟΡΦ16.1	Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Οροφοκομίας	96
ΟΡΦ17	Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων	ΟΡΦ17.1	Αξιολόγηση υφισταμένων και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών	100
		ΟΡΦ17.2	Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων	102
		ΟΡΦ17.3	Παρακίνηση προσωπικού	104
ΟΡΦ18	Πρωώθηση και επίβλεψη ομαδικής εργασίας	ΟΡΦ18.1	Καταρτισμός ομάδων εργασίας	108
		ΟΡΦ18.2	Επίβλεψη/διαχείριση ομάδων εργασίας	110
ΟΡΦ19	Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού δωματίων και κοινόχρηστων χώρων	ΟΡΦ19.1	Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού δωματίων	114
		ΟΡΦ19.2	Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων	116
ΟΡΦ21	Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων ΙΙΙ	ΟΡΦ21.1	Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων	124
ΟΡΦ23	Αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων και συμπλήρωση κατάλληλων εντύπων ΙΙΙ	ΟΡΦ23.1	Εντοπισμός και καταγραφή τεχνικών προβλημάτων	132

### 3.3.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η Εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Οροφοκομία – Επίπεδο 3» διενεργείται με τη χρήση των πιο κάτω μεθόδων εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.**
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας κρίνεται δύσκολη, τότε γίνεται αποδεκτή η **παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε συνθήκες προσομοίωσης.**
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- **Προφορική συνέντευξη.**
- **Γραπτή εξέταση.**





#### **4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ**



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ1** Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η δημιουργία και η διατήρηση καλής επικοινωνίας με τους συναδέλφους και τους συνεργάτες και η ικανότητα ομαδικής εργασίας.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ1.1** Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας

**ΟΡΦ1.2** Ομαδική εργασία

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ1** Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ1.1** Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να διατηρείς πάντοτε καλές σχέσεις εργασίας με όλους τους **συναδέλφους** σου και τους συνεργάτες της επιχείρησης.

**ΚΑ2** Να είσαι πάντοτε ευγενικός, φιλικός και συνεργάσιμος με όλους τους συναδέλφους σου και τους συνεργάτες της επιχείρησης.

**ΚΑ3** Να βρίσκεις πάντοτε την ευκαιρία να συζητείς με τους **συναδέλφους** και τους συνεργάτες θέματα σχετικά με την εργασία.

**ΚΑ4** Να μεταφέρεις αμέσως και αποτελεσματικά όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες και οδηγίες** σε πελάτες, **συναδέλφους** και συνεργάτες.

**ΚΑ5** Να αποφεύγεις και να αποτρέπεις πάντοτε τη διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

**ΚΑ6** Να ενθαρρύνεις και να υποστηρίζεις τους **συναδέλφους** σου ή συνεργάτες της επιχείρησης ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες του καθενός.

**ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

**ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

**ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Συνάδελφοι

- Διευθυντές και προϊστάμενοι
- Εργαζόμενοι στο τμήμα σου
- Εργαζόμενοι στα άλλα τμήματα

#### ΠΕ2 Απαραίτητες πληροφορίες και οδηγίες

- Προφορικές και γραπτές οδηγίες και πληροφορίες από διευθυντές και προϊσταμένους
- Γραπτές και προφορικές οδηγίες, πληροφορίες και μηνύματα από πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους

#### ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών

#### ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ1.1** Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού διαφωνίας με συναδέλφους;

**ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού διαφωνίας με συνεργάτες;

**ΑΓ3** Πώς μεταφέρονται σωστά οι οδηγίες και οι πληροφορίες;

**ΑΓ4** Ποιες από τις πληροφορίες στη διάθεσή σου είναι εμπιστευτικές;

**ΑΓ5** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;

**ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

**ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ1** Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ1.2** Ομαδική εργασία

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να τηρείς πάντοτε το ωράριο εργασίας σου και να διατηρείς την προσωπική σου εμφάνιση και καθαριότητα σε ψηλά επίπεδα.
- ΚΑ2** Να διατηρείς πάντοτε καλές σχέσεις εργασίας με όλες τις **ομάδες εργασίας**.
- ΚΑ3** Να είσαι πάντοτε ευγενικός και φιλικός με όλα τα μέλη της **ομάδας εργασίας**.
- ΚΑ4** Να αναλαμβάνεις και να διεκπεραιώνεις τις εργασίες που σου αναθέτει ο προϊστάμενός σου και να αποδέχεσαι την επιτήρηση με προθυμία.
- ΚΑ5** Να συμμετέχεις δημιουργικά σε ομαδικές εργασίες και συνεδρίες και πρόθυμα να προσφέρεις ή να ζητάς βοήθεια όπου χρειάζεται.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι το χρόνο εργασίας σου αποτελεσματικά.
- ΚΑ7** Να μεταφέρεις αμέσως και αποτελεσματικά τις **απαραίτητες πληροφορίες και οδηγίες** στην ομάδα εργασίας.
- ΚΑ8** Να υλοποιείς πάντοτε τις **υποχρεώσεις** και υποσχέσεις σου προς την ομάδα εργασίας στα προκαθορισμένα χρονικά όρια.
- ΚΑ9** Να ενθαρρύνεις και να υποστηρίζεις τους **συναδέλφους** σου ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες του καθενός.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ12** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Ομάδες εργασίας

- Όλοι οι συνάδελφοι στο ειδικό υποτμήμα που εργάζεσαι
- Όλοι οι συνάδελφοι στο τμήμα εργασίας σου
- Άλλα τμήματα εργασίας
- Έκτακτες ομάδες εργασίας που συγκροτούνται για διεκπεραίωση συγκεκριμένης εργασίας

#### ΠΕ2 Απαραίτητες πληροφορίες και οδηγίες

- Γραπτές ή προφορικές οδηγίες από διευθυντές και προϊσταμένους
- Γραπτές ή προφορικές οδηγίες και μηνύματα από άλλους συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες

#### ΠΕ3 Υποχρεώσεις

- Ατομικά και ομαδικά καθήκοντα και ευθύνες
- Συμβολή και βοήθεια στην ομαλή λειτουργία της ομάδας εργασίας
- Συμβολή και βοήθεια στην ομαλή λειτουργία του ξενοδοχείου

#### ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

#### ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματική επικοινωνία
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις συναδέλφων, συνεργατών ή πελατών

## **ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ1.2** Ομαδική εργασία

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι αποτελούν την ομάδα ή τις ομάδες εργασίας σου;
- ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού διαφωνίας με συναδέλφους;
- ΑΓ3** Πώς μεταφέρονται σωστά οι πληροφορίες και οι οδηγίες;
- ΑΓ4** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;





**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Οι ικανότητες και οι γνώσεις που απαιτούνται για τη διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ2.1** Διατήρηση ατομικής υγιεινής

**ΟΡΦ2.2** Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

**ΟΡΦ2.3** Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς

**ΟΡΦ2.4** Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού

**ΟΡΦ2.5** Διατήρηση υγιεινής και ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας

**ΟΡΦ2.6** Προστασία του περιβάλλοντος

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ2.1** Διατήρηση ατομικής υγιεινής

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να φοράς τα κατάλληλα είδη ένδυσης και υπόδησης, καθώς και κάλυμμα για το κεφάλι, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, σύμφωνα με τους κανονισμούς του χώρου εργασίας και τους εκάστοτε κανόνες ασφάλειας και υγιεινής.
- ΚΑ2** Να φοράς χρυσαφικά, άρωμα και καλλυντικά μόνο σε χώρους, όπου επιτρέπεται, σύμφωνα με τους κανονισμούς του χώρου εργασίας.
- ΚΑ3** Να βεβαιώνεσαι ότι τυχόν κοψίματα, πληγές και γδαρσίματα τυγχάνουν θεραπείας από κατάλληλο πρόσωπο.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις έγκαιρα τυχόν ασθένειες ή/και μολύνσεις στο κατάλληλο πρόσωπο.
- ΚΑ5** Να διατηρείς και να ανανεώνεις το πιστοποιητικό υγείας, όπου αυτό απαιτείται, σύμφωνα με την **ισχύουσα νομοθεσία**.
- ΚΑ6** Να εκτελείς τις εργασίες σου με σειρά προτεραιότητας με αποδοτικό τρόπο και σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και τους κανονισμούς του χώρου εργασίας.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

**ΠΕ1 Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί**

- Σε σχέση με την ασφάλεια και την υγιεινή στο χώρο εργασίας

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ2.1** Διατήρηση ατομικής υγιεινής

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθείς τους κανονισμούς και την ισχύουσα νομοθεσία ασφάλειας και υγιεινής;
- ΑΓ2** Πού μπορείς να απευθυνθείς για έγκυρη πληροφόρηση σε σχέση με τους κανονισμούς και την ισχύουσα νομοθεσία για την ασφάλεια και την υγιεινή;
- ΑΓ3** Ποιους κανονισμούς υγιεινής πρέπει να ακολουθείς στο δικό σου χώρο εργασίας;
- ΑΓ4** Γιατί πρέπει να χρησιμοποιείς το σωστό ρουχισμό κατά τη διάρκεια της εργασίας σου και ποια είναι η σωστή στολή για την εργασία σου;
- ΑΓ5** Γιατί και σε ποιον πρέπει να αναφέρεις τυχόν ασθένεια ή μόλυνση;
- ΑΓ6** Γιατί είναι σημαντικό να διατηρείς τη σωστή ατομική υγιεινή;
- ΑΓ7** Γιατί τυχόν κοψίματα, πληγές και γδαρσίματα πρέπει να τυγχάνουν άμεσης θεραπείας από κατάλληλο πρόσωπο;

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ2.2** Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αντιλαμβάνεσαι πιθανούς **κινδύνους** για την ατομική σου ασφάλεια και να τους αποφεύγεις.
- ΚΑ2** Να λαμβάνεις προληπτικά μέτρα για αποφυγή οποιωνδήποτε **κινδύνων**.
- ΚΑ3** Να αναφέρεις αμέσως πιθανούς **κινδύνους** στο αρμόδιο πρόσωπο.
- ΚΑ4** Να είσαι ενήμερος για τις εσωτερικές διαδικασίες και τους κανονισμούς σε θέματα ασφάλειας.
- ΚΑ5** Να χειρίζεσαι τα μηχανήματα και τον εξοπλισμό με το σωστό τρόπο, σύμφωνα με τους κανονισμούς του χώρου εργασίας και τις οδηγίες του κατασκευαστή.
- ΚΑ6** Να είσαι ενήμερος πού βρίσκεται το κουτί πρώτων βοηθειών, τι περιέχει και πώς χρησιμοποιούμε το περιεχόμενό του.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Κίνδυνοι

- Κίνδυνοι από υγραέριο και άλλες εύφλεκτες ύλες
- Κίνδυνοι από ηλεκτρικό ρεύμα
- Κίνδυνοι από χημικές ουσίες
- Ολισθηρό δάπεδο
- Ελαττωματικός εξοπλισμός

#### ΠΕ2 Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί

- Σε σχέση με την ασφάλεια και την υγιεινή στο χώρο εργασίας

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

### ΟΡΦ2.2 Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

#### ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθείς τους κανόνες και την ισχύουσα νομοθεσία περι ασφάλειας και υγιεινής;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι πιθανοί κίνδυνοι για την ατομική σου ασφάλεια στο χώρο εργασίας σου;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να φοράς την κατάλληλη ενδυμασία, ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανονισμοί ατομικής ασφάλειας για τη θέση εργασίας και τα καθήκοντά σου;
- ΑΓ5** Γιατί πρέπει να γνωρίζεις τους κανονισμούς και τις διαδικασίες σε περιπτώσεις επειγόντων περιστατικών;
- ΑΓ6** Γιατί είναι σημαντικό να αναφέρονται αμέσως στο αρμόδιο πρόσωπο πιθανοί κίνδυνοι για την ασφάλειά σου καθώς και για την ασφάλεια των συναδέλφων σου;

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ2.3** Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να είσαι ενήμερος και να εφαρμόζεις από μνήμης τη διαδικασία άμεσης δράσης σε περίπτωση φωτιάς.
- ΚΑ2** Να σημαίνεις αμέσως το σύστημα συναγερμού.
- ΚΑ3** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα άτομα και υπηρεσίες.
- ΚΑ4** Να χρησιμοποιείς σωστά τον κατάλληλο **εξοπλισμό πυρόσβεσης**, σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και τις διαδικασίες του χώρου εργασίας.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς πιστά τις οδηγίες ασφάλειας και επειγόντων περιστατικών, που ισχύουν στο χώρο εργασίας.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τις σωστές διαδικασίες εκκένωσης, χωρίς πανικό και σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.
- ΚΑ7** Να φτάνεις στον ενδεδειγμένο χώρο συγκέντρωσης, σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### **ΠΕ1 Εξοπλισμός πυρόσβεσης**

- Κουβέρτα
- Πυροσβεστήρας αφρού
- Πυροσβεστήρας σκόνης
- Πυροσβεστήρας νερού
- Πυροσβεστήρας διοξειδίου του άνθρακα
- Μάνικα νερού
- Τσεκούρι
- Φτυάρι
- Βαρέλι άμμου
- Βαρέλι νερού

#### **ΠΕ2 Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί**

- Σε σχέση με τις διαδικασίες σε περίπτωση φωτιάς

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ2.3** Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι πιθανές αιτίες φωτιάς μέσα στο χώρο εργασίας;
- ΑΓ2** Ποια προληπτικά μέτρα μπορούν να παρθούν για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου φωτιάς;
- ΑΓ3** Ποιες διαδικασίες πρέπει να ακολουθείς σε περίπτωση φωτιάς;
- ΑΓ4** Πού βρίσκονται οι διακόπτες του συναγερμού και πώς θα τους ενεργοποιήσεις;
- ΑΓ5** Γιατί δεν πρέπει να πλησιάζεις στη φωτιά, εκτός αν αυτό κρίνεται ασφαλές;
- ΑΓ6** Γιατί είναι σημαντική η συμμόρφωση με τη νομοθεσία πυρασφάλειας;
- ΑΓ7** Από πού μπορείς να πληροφορηθείς για την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανόνες πυρασφάλειας;



## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ2.4** Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να είσαι ενήμερος και να εφαρμόζεις από μνήμης τη διαδικασία άμεσης δράσης σε περίπτωση σεισμού.
- ΚΑ2** Να σημαίνεις αμέσως το σύστημα συναγερμού.
- ΚΑ3** Να αποκόπτεας όλες τις παροχές ενέργειας, για να αποφευχθεί φωτιά.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα άτομα και υπηρεσίες.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς πιστά τις οδηγίες ασφάλειας και επειγόντων περιστατικών, που ισχύουν στο χώρο εργασίας.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τις διαδικασίες εκκένωσης, χωρίς πανικό και σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.
- ΚΑ7** Να φτάνεις στον ενδεδειγμένο χώρο συγκέντρωσης, σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

**ΠΕ1 Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί**

- Σε σχέση με τις διαδικασίες σε περίπτωση σεισμού

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ2.4** Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες διαδικασίες πρέπει να ακολουθείς σε περίπτωση σεισμού;
- ΑΓ2** Πού βρίσκονται οι διακόπτες του συναγερμού και πώς τους ενεργοποιούμε;
- ΑΓ3** Ποια σημεία είναι κατάλληλα για προστασία στο χώρο εργασίας σε περίπτωση σεισμού;
- ΑΓ4** Από πού μπορείς να πληροφορηθείς την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανόνες ασφάλειας;

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ2.5** Διατήρηση υγιεινής και ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αντιλαμβάνεσαι πιθανούς **κινδύνους** και να τους αναφέρεις στο σωστό άτομο, ακολουθώντας τις σωστές διαδικασίες στο χώρο εργασίας.
- ΚΑ2** Να βεβαιώνεσαι πως οι χώροι ευθύνης σου είναι σωστά ασφαλισμένοι από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
- ΚΑ3** Να βεβαιώνεσαι πως οι χώροι αποθήκευσης διατηρούνται καθαροί όπως επίσης και σωστά ασφαλισμένοι από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις αμέσως στο αρμόδιο πρόσωπο τυχόν απώλεια ή βλάβη προσωπικών αντικειμένων, εξοπλισμού και υλικών.
- ΚΑ5** Να αναφέρεις αμέσως στο αρμόδιο πρόσωπο την παρουσία ξένων προσώπων στο χώρο εργασίας που τυχόν να αποτελούν απειλή.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Κίνδυνοι

- Ύποπα άτομα
- Ύποπα αντικείμενα
- Παράτυπα ανοιχτές εισοδοί και έξοδοι
- Χαμένα κλειδιά
- Προβληματικός φωτισμός

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ2.5** Διατήρηση υγιεινής και ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια κλειδιά, εξοπλισμός και χώροι εργασίας πρέπει να είναι πάντοτε ασφαλισμένα;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό να αναγνωρίζεις και να φυλάσσεσαι από πιθανούς κινδύνους και απειλές;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθούμε πιστά τους κανονισμούς του χώρου εργασίας και την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας;
- ΑΓ4** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθούνται οι διαδικασίες σε σχέση με απολεσθέντα αντικείμενα;
- ΑΓ5** Από ποιον μπορείς να πάρεις πληροφορίες σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία για θέματα ασφάλειας;
- ΑΓ6** Γιατί δεν πρέπει να δίνουμε εμπιστευτικές πληροφορίες σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα;
- ΑΓ7** Γιατί είναι σημαντικό να αναφέρονται στο αρμόδιο άτομο ασυνήθιστα περιστατικά;

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ2.6** Προστασία του περιβάλλοντος

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις, να ενημερώνεσαι και να προάγεις τη σημασία προστασίας του περιβάλλοντος.
- ΚΑ2** Να εφαρμόζεις την περιβαλλοντική πολιτική και τους **κανονισμούς προστασίας του περιβάλλοντος**.
- ΚΑ3** Να κάνεις χρήση οικολογικών υλικών και προϊόντων φιλικών προς το περιβάλλον.
- ΚΑ4** Να χρησιμοποιείς το νερό και τις άλλες **πηγές ενέργειας** ως πολύτιμα αγαθά και να προβαίνεις σε **ενέργειες εξοικονόμησης** τους.
- ΚΑ5** Να αποθηκεύεις, να χρησιμοποιείς και να απορρίπτεις κάθε υλικό και προϊόν με τρόπο που να μην επηρεάζεται το περιβάλλον.
- ΚΑ6** Να απορρίπτεις τα **ανακυκλώσιμα υλικά** στους ενδεδειγμένους χώρους/κάδους απόρριψης.
- ΚΑ7** Να εφαρμόζεις τον ορθό τρόπο απόρριψης για τα άχρηστα υλικά/προϊόντα που δεν ανακυκλώνονται.
- ΚΑ8** Να μην λερώνεις το περιβάλλον με άχρηστα υλικά κατά τη διεκπεραίωση μιας εργασίας.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Κανονισμοί προστασίας του περιβάλλοντος

- Εσωτερικοί κανονισμοί για θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης
- Νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις για την προστασία του περιβάλλοντος

#### ΠΕ2 Πηγές ενέργειας

- Ηλεκτρισμός
- Γκάζι
- Πετρέλαιο

#### ΠΕ3 Ενέργειες εξοικονόμησης

- Χρήση αναγκαίου νερού χωρίς σπατάλες
- Κλείσιμο μηχανημάτων και συσκευών που δεν χρησιμοποιούνται
- Κλείσιμο φώτων και συστημάτων κλιματισμού σε χώρους που δεν χρησιμοποιούνται

#### ΠΕ4 Ανακυκλώσιμα υλικά

- Χαρτιά
- Πλαστικά
- Γυαλιά
- Μπαταρίες

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ2.6** Προστασία του περιβάλλοντος

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η πολιτική, οι εσωτερικοί κανονισμοί και οι διαδικασίες περιβαλλοντικής διαχείρισης;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος για τις εργασίες σου;
- ΑΓ3** Ποια από τα υλικά που χρησιμοποιείς θεωρούνται φιλικά προς το περιβάλλον και ποια όχι;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι μέθοδοι και οι καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας;
- ΑΓ5** Ποια είναι η διαδικασία ορθής αποθήκευσης , χρήσης και απόρριψης υλικών και προϊόντων;
- ΑΓ6** Ποια θεωρούνται ανακυκλώσιμα υλικά και ποια είναι η διαδικασία συλλογής και απόρριψης τους;
- ΑΓ7** Ποια θεωρούνται βλαβερά προς το περιβάλλον υλικά, προϊόντα και απόβλητα και ποια είναι η διαδικασία συλλογής και απόρριψης τους;



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ3** Εξυπηρέτηση πελατών

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες, η προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων και ο σωστός χειρισμός των παραπόνων.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ3.1** Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες

**ΟΡΦ3.2** Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων

**ΟΡΦ3.3** Χειρισμός παραπόνων



## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ3** Εξυπηρέτηση πελατών

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ3.1** Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να διατηρείς πάντοτε άψογη **εμφάνιση και υγιεινή**.

**ΚΑ2** Να είσαι πάντοτε ευγενικός και φιλικός με όλους τους πελάτες.

**ΚΑ3** Να στέκεσαι σωστά στην παρουσία πελατών.

**ΚΑ4** Να χαιρετάς και να προσφωνείς με το σωστό τρόπο τους πελάτες.

**ΚΑ5** Να εξυπηρετείς και να βοηθάς τους πελάτες με άψογη συμπεριφορά, αμέσως και αποτελεσματικά.

**ΚΑ6** Να διατηρείς **τον εξοπλισμό και τα υλικά** που είναι στη διάθεση των πελατών σε εξαιρετική κατάσταση.

**ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** της εργασίας.

**ΚΑ8** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

**ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Εμφάνιση και υγιεινή

- Ατομική υγιεινή
- Στολή
- Μαλλιά
- Κοσμήματα

#### ΠΕ2 Εξοπλισμός και υλικά

- Συσκευές και εξοπλισμός αυτοεξυπηρέτησης πελατών
- Εξοπλισμός, υλικά και επίπλωση στους δημόσιους χώρους
- Εξοπλισμός, υλικά και επίπλωση στα δωμάτια πελατών
- Εξοπλισμός και υλικά που μπορεί να ζητηθούν από τους πελάτες

#### ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

#### ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός και υλικά
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Απρεπής συμπεριφορά του πελάτη
- Ιδιόμορφες συνθήκες εργασίας
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ3.1** Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Ποια είναι η σωστή στολή για την εργασία σου;

**ΑΓ2** Πώς στέκεσαι σωστά στην παρουσία πελατών;

**ΑΓ3** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος χαιρετισμού και προσφώνησης των πελατών;

**ΑΓ4** Ποιος εξοπλισμός και υλικά που αφορούν την εργασία σου είναι στη διάθεση των πελατών;

**ΑΓ5** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;

**ΑΓ6** Πώς διατηρούμε σε καλή κατάσταση τον εξοπλισμό και τα υλικά που είναι στη διάθεση των πελατών;

**ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

**ΑΓ8** Σε ποιον αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:****ΟΡΦ3** Εξυπηρέτηση πελατών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΟΡΦ3.2** Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις, να κατανοείς και να ανταποκρίνεσαι αμέσως **στις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.**
- ΚΑ2** Να κατευθύνεις τον πελάτη στο κατάλληλο τμήμα ή συνάδελφό σου για την ικανοποίηση της απαίτησης ή της ανάγκης του.
- ΚΑ3** Να προσφέρεις το κατάλληλο προϊόν ή υπηρεσία, ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΚΑ4** Να προσφέρεις αναβάθμιση του προϊόντος ή της υπηρεσίας και εναλλακτικές επιλογές.
- ΚΑ5** Να προσφέρεις το **ενημερωτικό υλικό** που αφορά το προϊόν ή την υπηρεσία.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις όλες τις **πληροφορίες** και τα πλεονεκτήματα για το προσφερόμενο προϊόν ή την υπηρεσία.
- ΚΑ7** Να προτρέπεις τον πελάτη να αγοράσει ή να κρατήσει το προσφερόμενο προϊόν ή υπηρεσία.
- ΚΑ8** Να ολοκληρώνεις την πώληση.
- ΚΑ9** Να αντιμετωπίζεις τυχόν **αποκλίσεις.**
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις.**

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Απαιτήσεις και ανάγκες του πελάτη**

- Υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρονται από την επιχείρηση δωρεάν
- Υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρονται από την επιχείρηση έναντι χρέωσης
- Προπληρωμένες υπηρεσίες και προϊόντα
- Υπηρεσίες και προϊόντα που δεν προσφέρονται από την επιχείρηση

**ΠΕ2 Ενημερωτικό υλικό**

- Πληροφοριακά και διαφημιστικά φυλλάδια και κατάλογοι
- Πίνακας πληροφοριών
- Ηλεκτρονική παρουσίαση

**ΠΕ3 Πληροφορίες**

- Τεχνικά χαρακτηριστικά προϊόντος
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και υπηρεσιών
- Τρόποι κράτησης προϊόντος ή υπηρεσίας
- Τιμές και ειδικές προσφορές

**ΠΕ4 Αποκλίσεις**

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις ή ανάγκες του πελάτη

**ΠΕ5 Κανονισμοί**

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ3.2** Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς αναγνωρίζουμε τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ2** Ποια προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρει η επιχείρηση;
- ΑΓ3** Ποια προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρει το τμήμα στο οποίο εργάζεσαι;
- ΑΓ4** Ποιο τμήμα προσφέρει το κάθε προϊόν και υπηρεσία που δεν προσφέρει το τμήμα σου;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι εναλλακτικές επιλογές και αναβαθμίσεις για το κάθε προϊόν και υπηρεσία που προσφέρει το τμήμα σου;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι σωστές πληροφορίες που πρέπει να αναφέρονται στον πελάτη για το κάθε προϊόν και υπηρεσία που προσφέρει το τμήμα σου;
- ΑΓ7** Ποιο ενημερωτικό υλικό μπορείς να προσφέρεις για το κάθε προϊόν και υπηρεσία;
- ΑΓ8** Πώς αντιμετωπίζεις σωστά τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Πώς προτρέπεις σωστά τον πελάτη να αγοράσει ή να κρατήσει το προϊόν ή την υπηρεσία;
- ΑΓ10** Πώς ολοκληρώνεις την πώληση για το κάθε προϊόν ή υπηρεσία;
- ΑΓ11** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ12** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ3** Εξυπηρέτηση πελατών

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ3.3** Χειρισμός παραπόνων

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να γνωρίζεις τις διαδικασίες χειρισμού **παραπόνων**.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς το **πaráπονο** του πελάτη.
- ΚΑ3** Να προσδιορίζεις την αιτία του **παραπόνου**.
- ΚΑ4** Να ισορροπείς την ανάγκη ή απαίτηση του πελάτη με τις ανάγκες του ξενοδοχείου.
- ΚΑ5** Να ενεργείς αμέσως προς εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα στο πλαίσιο των ευθυνών σου.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις το παράπονο στον προϊστάμενό σου και να ζητάς τη συμβολή του όπου χρειάζεται.
- ΚΑ7** Να εισηγείσαι ιδέες και προτάσεις προς αποφυγή παρόμοιου περιστατικού.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Παράπονο

- Σχετικό με χρονικά πλαίσια
- Σχετικό με ποιότητα
- Σχετικό με χρέωση
- Σχετικό με μη προσφερόμενες υπηρεσίες ή προϊόντα
- Σχετικό με αντιπαράθεση με άλλο πελάτη
- Σχετικό με αντιπαράθεση με συνάδελφό σου

#### ΠΕ2 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ3.3** Χειρισμός παραπόνων

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού παραπόνων;
- ΑΓ2** Πώς αναγνωρίζεις και κατανοείς σωστά το παράπονο του πελάτη;
- ΑΓ3** Πώς προσδιορίζεις σωστά την αιτία του παραπόνου;
- ΑΓ4** Ποιες διορθωτικές ενέργειες σου επιτρέπει το πλαίσιο των ευθυνών σου;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ4** Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ με τα λινά και υλικά καθαρισμού Ι

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η αναγνώριση των χώρων που θα καθαρισθούν και η οργάνωση του τρόλεϊ με τις κατάλληλες ποσότητες λινών και υλικών καθαρισμού.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ4.1** Προετοιμασία και οργάνωση του τρόλεϊ

**ΟΡΦ4.2** Τοποθέτηση και καταμερισμός λινών και υλικών καθαρισμού στο τρόλεϊ



## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ4** Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ με τα λινά και υλικά καθαρισμού I

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ4.1** Προετοιμασία και οργάνωση του τρόλεϊ

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να τοποθετείς στο τρόλεϊ σου τα λινά που είναι απαραίτητα για να καθαρίσεις/ετοιμάσεις τους **χώρους** του ξενοδοχείου.
- ΚΑ2** Να τοποθετείς τις απαραίτητες ποσότητες των **υλικών καθαρισμού** στη σωστή θέση στο τρόλεϊ σου.
- ΚΑ3** Να ταξινομείς σωστά όλα τα υλικά στο τρόλεϊ.
- ΚΑ4** Να διατηρείς το τρόλεϊ καθαρό.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Χώροι

- Δωμάτια
- Bungalows
- Σουίτες
- Εστιατόρια
- Κοινόχρηστοι χώροι

#### ΠΕ2 Λινά

- Σεντόνια
- Μαξιλαροθήκες
- Πετσέτες
- Τραπεζομάντηλα

#### ΠΕ3 Υλικά καθαρισμού

- Χλωρίνη
- Απορρυπαντικά
- Σφουγγαράκια
- Πετσιά
- Άλλα χημικά καθαριστικά

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ4.1** Προετοιμασία και οργάνωση του τρόλεϊ

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιους και πόσους χώρους θα ετοιμάσεις/καθαρίσεις.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις πόσα λινά μπορούν να τοποθετηθούν στο τρόλεϊ.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια και πόσα υγρά καθαρισμού πρέπει να υπάρχουν στο τρόλεϊ.

**ΑΓ4** Να γνωρίζεις την διαδικασία λήψης των προϊόντων από την αποθήκη.

**ΑΓ5** Να γνωρίζεις τις διαδικασίες προτύπου ποιότητας (ISO) ή τις λειτουργικές διαδικασίες του ξενοδοχείου.

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ4** Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ με τα λινά και υλικά καθαρισμού Ι

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ4.2** Τοποθέτηση και καταμερισμός λινών και υλικών καθαρισμού στο τρόλεϊ

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να ταξινομείς τα **λινά** στο τρόλεϊ.

**ΚΑ2** Να ταξινομείς τα **υλικά καθαρισμού** στο τρόλεϊ.

**ΚΑ3** Να τοποθετείς τα λινά στο τρόλεϊ με την ανάλογη προτεραιότητα για το είδος εργασίας.

**ΚΑ4** Να συμπληρώνεις/ανατροφοδοτάς τις ποσότητες των λινών που έχουν χρησιμοποιηθεί στο τρόλεϊ.

**ΚΑ5** Να μεταφέρεις το τρόλεϊ σωστά.

**ΚΑ6** Να μην αφήνεις το τρόλεϊ απαρατήρητο χωρίς έλεγχο.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Λινά

- Σεντόνια
- Μαξιλαροθήκες
- Πετσέτες
- Τραπεζομάντηλα

#### ΠΕ2 Υλικά καθαρισμού

- Χλωρίνη
- Απορρυπαντικά
- Σφουγγαράκια
- Πετσιά
- Άλλα χημικά καθαριστικά

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ4.2** Τοποθέτηση και καταμερισμός λινών και υλικών καθαρισμού στο τρόλεϊ

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις πόσα λινά μπορούν να τοποθετηθούν στο τρόλεϊ.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είδη λινών και πόσα θα τοποθετήσεις στο τρόλεϊ.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είδη καθαρισμού πρέπει να υπάρχουν στο τρόλεϊ.

**ΑΓ4** Να γνωρίζεις πόσα είδη καθαρισμού μπορούν να τοποθετηθούν στο τρόλεϊ.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ5** Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ με τα λινά και υλικά καθαρισμού II

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η αναγνώριση των χώρων που θα καθαρισθούν και η οργάνωση του τρόλεϊ με τις κατάλληλες ποσότητες λινών και υλικών καθαρισμού.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ5.1** Προετοιμασία του τρόλεϊ

**ΟΡΦ5.2** Διατήρηση του τρόλεϊ

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ5** Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ με τα λινά και υλικά καθαρισμού ΙΙ

## ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ5.1** Προετοιμασία του τρόλεϊ

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να οργανώνεις την εργασία σου ανάλογα με τα **δωμάτια** που θα πρέπει να εξυπηρετήσεις.
- ΚΑ2** Να ακολουθείς τις οδηγίες που σου δίνονται και τις προτεραιότητες που θέτει ο/η προϊστάμενος/η σου.
- ΚΑ3** Να εξοπλίζεις το τρόλεϊ σου με όλα τα απαραίτητα **λινά** και **υλικά** καθαρισμού για τις εργασίες της ημέρας.
- ΚΑ4** Να μελετάς προσεκτικά τον κατάλογο των εργασιών που σου ανατίθενται.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Δωμάτια

- Αφίξεις
- Αναχωρήσεις
- Υφιστάμενοι πελάτες

#### ΠΕ2 Λινά

- Σεντόνια
- Μαξιλαροθήκες
- Πετσέτες
- Τραπεζομάντηλα

#### ΠΕ3 Υλικά

- Λινά
- Είδη καθαρισμού
- Άλλα

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ5.1** Προετοιμασία του τρόλεϊ

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις πώς να οργανώνεις σωστά τις εργασίες της ημέρας.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα λινά για τις εργασίες της ημέρας.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια υλικά καθαρισμού είναι απαραίτητα για κάθε εργασία.

**ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις αναγκαίες ποσότητες υλικών καθαρισμού για κάθε εργασία.

**ΑΓ5** Να γνωρίζεις από πού μπορείς να πληροφορηθείς για τις εργασίες της ημέρας.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ5** Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ με τα λινά και υλικά καθαρισμού ΙΙ

**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ5.2** Διατήρηση του τρόλεϊ

**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς το τρόλεϊ τακτοποιημένο και καθαρό.
- ΚΑ2** Να διατηρείς τις απαραίτητες ποσότητες των **λινών** και των **υλικών καθαρισμού**.
- ΚΑ3** Να συμπληρώνεις τις ποσότητες των **υλικών** που έχουν χρησιμοποιηθεί στο τρόλεϊ.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**

**ΠΕ1 Λινά**

- Σεντόνια
- Μαξιλαροθήκες
- Πετσέτες
- Τραπεζομάντηλα

**ΠΕ2 Υλικά καθαρισμού**

- Χλωρίνη
- Απορρυπαντικά
- Σφουγγαράκια
- Πετσιά
- Άλλα χημικά διαλύματα

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ5.2** Διατήρηση του τρόλεϊ

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πόσα λινά μπορούν να τοποθετηθούν στο τρόλεϊ.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια λινά πρέπει να τοποθετηθούν στο τρόλεϊ.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είδη καθαρισμού πρέπει να υπάρχουν στο τρόλεϊ.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πόσα είδη καθαρισμού πρέπει να τοποθετηθούν στο τρόλεϊ.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ6** Χειρισμός υλικών καθαρισμού με ασφάλεια

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η φύλαξη και η χρήση των υλικών καθαρισμού έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η επιθυμητή καθαριότητα των χώρων χωρίς να προκαλείται οποιοσδήποτε κίνδυνος τόσο για τους εργαζομένους όσο και για τους επισκέπτες.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ6.1** Ασφαλής χρήση υλικών καθαρισμού

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ6** Χειρισμός υλικών καθαρισμού με ασφάλεια

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ6.1** Ασφαλής χρήση υλικών καθαρισμού

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χρησιμοποιείς τα **υλικά καθαρισμού** μόνο για το σκοπό που προορίζεται το καθένα.
- ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς τα **υλικά καθαρισμού** σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης.
- ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα υλικά καθαρισμού για τον κάθε **χώρο**.
- ΚΑ4** Να φυλάεις σε ασφαλή **χώρο** τα υλικά καθαρισμού.
- ΚΑ5** Να κρατάς τα **υλικά καθαρισμού** μακριά από τρόφιμα.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις αμέσως στον προϊστάμενό σου οποιοδήποτε πρόβλημα παρουσιαστεί με τα **υλικά καθαρισμού**.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Υλικά καθαρισμού

- Χλωρίνη
- Απορρυπαντικά
- Σφουγγαράκια
- Πετσιά
- Άλλα χημικά καθαριστικά

#### ΠΕ2 Χώρος καθαριότητας

- Δωμάτια
- Παράθυρα
- Κοινόχρηστος χώρος
- Πισίνες

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ6.1** Ασφαλής χρήση υλικών καθαρισμού

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τον βαθμό επικινδυνότητας κάθε υλικών καθαρισμού.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις οδηγίες του κατασκευαστή για σωστή χρήση των υλικών καθαρισμού.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις που θα φυλάξεις τα υλικά καθαρισμού για να είναι ασφαλή.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες προδιαγραφές ασφάλειας πρέπει να ικανοποιεί ο χώρος που θα φυλάξεις τα υλικά καθαρισμού για να είναι ασφαλή.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποια υλικά καθαρισμού είναι κατάλληλα για τον κάθε χώρο.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις για κάθε υλικό που χρησιμοποιείς τις επιδράσεις του στις διαφορετικές επιφάνειες.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις τις άμεσες ενέργειες αντιμετώπισης/διορθωτικές ενέργειες από την επαφή με τέτοια υλικά.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ7** Αλλαγή σεντονιών, πετσετών και στρώσιμο κρεβατιών

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Αλλαγή πετσετών και σεντονιών και στρώσιμο σύμφωνα με την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ7.1** Στρώσιμο κρεβατιών και αλλαγή σεντονιών και πετσετών



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:****ΟΡΦ7** Αλλαγή σεντονιών, πετσετών και στρώσιμο κρεβατιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΟΡΦ7.1** Στρώσιμο κρεβατιών και αλλαγής σεντονιών και πετσετών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αλλάζεις τα σεντόνια και τις πετσέτες στη συχνότητα της πολιτικής της ξενοδοχειακής μονάδας.
- ΚΑ2** Να στρώνεις το κρεβάτι σύμφωνα με την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.
- ΚΑ3** Να τοποθετείς τις κατάλληλες **πετσέτες** για το κάθε δωμάτιο.
- ΚΑ4** Να τοποθετείς τις πετσέτες στον κατάλληλο χώρο/σημείο.
- ΚΑ5** Να τοποθετείς/παρουσιάζεις τα σεντόνια και τις πετσέτες στον επισκέπτη σύμφωνα με την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεις τον/την προϊστάμενο/η για τυχόν **αποκλίσεις**.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Πετσέτες**

- Προσώπου
- Σώματος
- Χαλάκια μπάνιου

**ΠΕ3 Αποκλίσεις**

- Φθαρμένα σεντόνια
- Φθαρμένες πετσέτες

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ7.1** Στρώσιμο κρεβατιών και αλλαγής σεντονιών και πετσετών

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για το στρώσιμο των κρεβατιών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για την συχνότητα αλλαγής σεντονιών και πετσετών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για την παρουσίαση/δίπλωμα των σεντονιών και πετσετών.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ8** Αλλαγή σεντονιών, πετσετών και στρώσιμο κρεβατιών III

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Αλλαγή πετσετών και σεντονιών και στρώσιμο σύμφωνα με την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ8.1** Κατανομή και έλεγχος εργασίας για αλλαγή σεντονιών και πετσετών

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ8** Αλλαγή σεντονιών, πετσετών και στρώσιμο κρεβατιών III

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ8.1** Κατανομή και έλεγχος εργασίας για αλλαγή σεντονιών και πετσετών

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να συντονίζεσαι με το πλυντήριο ώστε να υπάρχουν τα απαραίτητα σεντόνια, πετσέτες για την καθημερινή λειτουργία του ξενοδοχείου.

**ΚΑ2** Να εξασφαλίζεις από το τμήμα υποδοχής την απαραίτητη **πληροφόρηση** της ημέρας.

**ΚΑ3** Να **προγραμματίζεις** σε ποια δωμάτια θα γίνουν αλλαγές σεντονιών και πετσετών.

**ΚΑ4** Να κατανέμεις την εργασία ανάμεσα στους **υφισταμένους**.

**ΚΑ5** Να ελέγχεις εάν αλλάχτηκαν τα σεντόνια και οι πετσέτες στα δωμάτια.

**ΚΑ6** Να ελέγχεις το στρώσιμο του κρεβατιού ώστε να γίνεται στα **αποδεκτά επίπεδα** σύμφωνα με την πολιτική του ξενοδοχείου.

**ΚΑ7** Να ελέγχεις την αλλαγή/τοποθέτηση πετσετών και χαλιών μπάνιου έτσι ώστε να γίνεται στα **αποδεκτά επίπεδα** σύμφωνα με την πολιτική του ξενοδοχείου.

**ΚΑ8** Να ενημερώνεις τη Διεύθυνση για τυχόν αποκλίσεις.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Υφιστάμενοι

- Καμαριέρες
- Καθαρίστριες

#### ΠΕ2 Πληροφόρηση

- Αφίξεις/αναχωρήσεις
- Λίστα πελατών
- Λίστα ειδικών απαιτήσεων

#### ΠΕ3 Αποδεκτά επίπεδα

- Σεντόνια χωρίς πρόβλημα
- Σωστή δίπλωση
- Ίσιο στρώσιμο
- Σωστή τοποθέτηση

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ8.1** Κατανομή και έλεγχος εργασίας για αλλαγή σεντονιών και πετσετών

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική αλλαγής σεντονιών και πετσετών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι η απαραίτητη πληροφόρηση που χρειάζεσαι για να προγραμματίσεις τις εργασίες της ημέρας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις από πού μπορείς να εξασφαλίσεις την απαραίτητη πληροφόρηση.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις την πολιτική του ξενοδοχείου και τα αποδεκτά ποιοτικά επίπεδα σε σχέση με την αλλαγή των σεντονιών και των πετσετών.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ9** Καθαρισμός παραθύρων

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Καθαρισμός παραθύρων με τα κατάλληλα υλικά καθαρισμού έτσι ώστε να είναι καθαρά από κάθε είδους ακαθαρσίες ή σκόνες.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ9.1** Τρόπος και χρήση καθαριστικών για τον καθαρισμό παραθύρων



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ9** Καθαρισμός παραθύρων

**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ9.1** Τρόπος και χρήση καθαριστικών για τον καθαρισμό παραθύρων

**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να καθαρίζεις τα **τζάμια** σύμφωνα με την συχνότητα που καθορίζει η πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.
- ΚΑ2** Να καθαρίζεις τα τζάμια που είναι εντός των δυνατοτήτων σου και να μην θέτεις σε κίνδυνο την ατομική σου ασφάλεια.
- ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **προϊόντα καθαρισμού** για τον καθαρισμό των τζαμιών.
- ΚΑ4** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **υλικά** για να καθαρίσεις τα γυαλιά.
- ΚΑ5** Να ελέγχεις τα τζάμια για ακαθαρσίες σε συνεχή βάση.
- ΚΑ6** Να εντοπίζεις σπασμένα τζάμια και να ενημερώνεις τον/ην προϊστάμενο/η σου.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**

**ΠΕ1 Τζάμια**

- Μπαλκόνι
- Παράθυρο

**ΠΕ2 Προϊόντα καθαρισμού**

- Υγρά
- Απολυμαντικά
- Χημικά

**ΠΕ3 Υλικά**

- Ύφασμα
- Χαρτί
- Συνθετικό
- Υγρό καθαριστικό τζαμιών

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ9.1** Τρόπος και χρήση καθαριστικών για τον καθαρισμό παραθύρων

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για τον καθαρισμό τζαμιών.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις ιδιότητες των προϊόντων καθαρισμού τζαμιών.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια τζάμια δεν μπορείς να καθαρίσεις για να μην τεθεί σε κίνδυνο η ασφάλεια σου.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ10** Καθαρισμός μπάνιου και αποχωρητηρίου

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Καθαρισμός μπάνιου και αποχωρητηρίου έτσι ώστε να είναι καθαρά από κάθε είδους ακαθαρσίες ή σκόνες.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ10.1** Τρόπος και χρήση καθαριστικών για τον καθαρισμό μπάνιου και αποχωρητηρίου

**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ10** Καθαρισμός μπάνιου και αποχωρητηρίου

**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ10.1** Τρόπος και χρήση καθαριστικών για τον καθαρισμό μπάνιου και αποχωρητηρίου

**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να καθαρίζεις τα μπάνια και τα αποχωρητήρια σύμφωνα με την συχνότητα που καθορίζει η πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.

**ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **προϊόντα καθαρισμού** για τον καθαρισμό των μπάνιων και αποχωρητηρίων.

**ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **υλικά** για τον καθαρισμό των μπάνιων και αποχωρητηρίων.

**ΚΑ4** Να ενημερώνεις τον/ην προϊστάμενο/η και το τεχνικό τμήμα για τυχόν σπασμένα μπάνια και αποχωρητήρια.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**

**ΠΕ1 Προϊόντα καθαρισμού**

- Υγρά
- Απολυμαντικά
- Χημικά

**ΠΕ2 Υλικά**

- Ύφασμα
- Χαρτί
- Συνθετικό

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ10.1** Τρόπος και χρήση καθαριστικών για τον καθαρισμό μπάνιου και αποχωρητηρίου

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για τον καθαρισμό μπάνιου και αποχωρητηρίου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις ιδιότητες των προϊόντων καθαρισμού.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις ιδιότητες των υλικών καθαρισμού.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τους βασικούς κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ11** Καθαρισμός χαλιών

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Καθαρισμός χαλιών έτσι ώστε να είναι καθαρά από κάθε είδους ακαθαρσίες και σκόνη.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ11.1** Τρόπος και διαδικασία καθαρισμού χαλιών



## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ11** Καθαρισμός χαλιών

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ11.1** Τρόπος και διαδικασία καθαρισμού χαλιών

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να καθαρίζεις τα **χαλιά** στο χρόνο που καθορίζει η πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.

**ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **προϊόντα καθαρισμού** για τον καθαρισμό των χαλιών.

**ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **υλικά/μέσα** για να καθαρίσεις τα χαλιά.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Χαλιά

- Χαλιά δωματίου
- Χαλιά σαλονιών
- Χαλιά κοινόχρηστων χώρων

#### ΠΕ2 Προϊόντα καθαρισμού

- Υγρά
- Απολυμαντικά
- Χημικά

#### ΠΕ3 Υλικά/Μέσα

- Ηλεκτρική απορροφητική σκούπα
- Μηχανική απορροφητική σκούπα
- Μηχανή σιαμπού

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ11.1** Τρόπος και διαδικασία καθαρισμού χαλιών

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για τον καθαρισμό.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις ιδιότητες των προϊόντων καθαρισμού.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις την ορθή χρήση των μέσων καθαρισμού χαλιών.

**ΑΓ4** Να γνωρίζεις τους βασικούς κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ12** Καθαρισμός πατωμάτων

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Καθαρισμός πατωμάτων έτσι ώστε να είναι καθαρά από κάθε είδους ακαθαρσίες και σκόνη.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ12.1** Καθαρισμός πατωμάτων

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ12** Καθαρισμός πατωμάτων

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ12.1** Καθαρισμός πατωμάτων

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να καθαρίζεις τα **πατώματα** στην συχνότητα που καθορίζεται από την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.

**ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **προϊόντα καθαρισμού** για τον καθαρισμό των πατωμάτων.

**ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **υλικά και μέσα** για τον καθαρισμό των πατωμάτων.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Πατώματα

- Πατώματα δωματίων
- Πατώματα σαλονιών
- Πατώματα κοινόχρηστων χώρων

#### ΠΕ2 Προϊόντα καθαρισμού

- Υγρά
- Απολυμαντικά
- Χημικά

#### ΠΕ3 Υλικά και μέσα

- Σφουγγαρίστρες
- Σκούπες
- Απορροφητική σκούπα
- Μηχανή τριψίματος πατωμάτων

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ12.1** Καθαρισμός πατωμάτων

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για τον καθαρισμό.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις ιδιότητες των προϊόντων καθαρισμού.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις τα υλικά και μέσα που χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό πατωμάτων.

**ΑΓ4** Να γνωρίζεις τους βασικούς κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ13** Καθαρισμός και διευθέτηση επίπλων

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Καθαρισμός επίπλων και τοποθέτηση τους στο χώρο σύμφωνα με την πολιτική του ξενοδοχείου.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ13.1** Καθαρισμός και διευθέτηση επίπλων



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ13** Καθαρισμός και διευθέτηση επίπλων

**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ13.1** Καθαρισμός και διευθέτηση επίπλων

**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να καθαρίζεις τα **έπιπλα** στην συχνότητα που καθορίζεται από την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.
- ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **προϊόντα καθαρισμού** για τον καθαρισμό των επίπλων.
- ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **υλικά** και μέσα για τον καθαρισμό των επίπλων.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις τον/ην προϊστάμενο/η και το τεχνικό τμήμα για τυχόν φθαρμένα/σπασμένα έπιπλα.
- ΚΑ5** Να διευθετείς τα έπιπλα στις κατάλληλες θέσεις.
- ΚΑ6** Να μετακινείς μόνο τα έπιπλα που είναι στις δυνατότητες σου χωρίς να θέτεις τη δική σου ή και άλλων ατόμων ασφάλεια και υγεία σε κίνδυνο.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**

**ΠΕ1 Έπιπλα**

- Έπιπλα δωματίων
- Έπιπλα σαλονιών
- Έπιπλα κοινόχρηστων χώρων

**ΠΕ2 Προϊόντα καθαρισμού**

- Υγρά
- Απολυμαντικά
- Χημικά

**ΠΕ3 Υλικά**

- Ύφασμα
- Χαρτί
- Συνθετικό
- Βούρτσες
- Απορροφητική σκούπα

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ13.1** Καθαρισμός και διευθέτηση επίπλων

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για τον καθαρισμό και διευθέτηση των επίπλων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις ιδιότητες των προϊόντων καθαρισμού.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τα κατάλληλα υλικά και μέσα για τον καθαρισμό των επίπλων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τον ορθό και ασφαλή τρόπο μετακίνησης βαρέων αντικειμένων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τους βασικούς κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ14** Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Καθαρισμός των προσβάσιμων χώρων στους επισκέπτες, με τα κατάλληλα προϊόντα καθαριότητας και σύμφωνα με την πολιτική ποιότητας της διεύθυνσης του ξενοδοχείου.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ14.1** Καθαρισμός των κοινόχρηστων χώρων

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ14** Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ14.1** Καθαρισμός των κοινόχρηστων χώρων

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να καθαρίζεις τους **κοινόχρηστους χώρους** στη συχνότητα που καθορίζεται από την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας.
- ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **προϊόντα καθαρισμού** για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων.
- ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **υλικά και μέσα** για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις τον/ην προϊστάμενο/η και το τεχνικό τμήμα για τυχόν βλάβες στο κτίριο ή τον εξοπλισμό.
- ΚΑ5** Να σηματοδοτείς με το σωστό τρόπο τους υπό καθαρισμό κοινόχρηστους χώρους έτσι ώστε να μην τίθεται σε κίνδυνο η ασφάλεια και υγεία πελατών και συναδέλφων.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Κοινόχρηστοι χώροι

- Εστιατόρια
- Τουαλέτες
- Διάδρομοι
- Ανελκυστήρες
- Καφετέρια
- Πισίνες

#### ΠΕ2 Προϊόντα καθαρισμού

- Υγρά
- Απολυμαντικά
- Χημικά

#### ΠΕ3 Υλικά και μέσα

- Ύφασμα
- Χαρτί
- Συνθετικό
- Σκούπες
- Σφουγγαρίστρες
- Μηχανικά και ηλεκτρικά μέσα

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

### **ΟΡΦ14.1** Καθαρισμός των κοινόχρηστων χώρων

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις ιδιότητες των προϊόντων καθαρισμού.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια υλικά και μέσα είναι κατάλληλα για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τον τρόπο σήμανσης των υπό καθαρισμό κοινόχρηστων χώρων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τους βασικούς κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ15** Ανανέωση και διατήρηση αποθεμάτων τμήματος οροφοκομίας

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο καθορισμός των ποσοτήτων των αποθεμάτων, η εφαρμογή της πολιτικής και των διαδικασιών για την παραγγελία και την αποθήκευση.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ15.1** Διαδικασίες αγορών και αντικατάστασης αποθεμάτων

**ΟΡΦ15.2** Διατήρηση των αποθεμάτων



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:****ΟΡΦ15** Ανανέωση και διατήρηση αποθεμάτων τμήματος οροφοκομίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΟΡΦ15.1** Διαδικασίες αγορών και αντικατάστασης αποθεμάτων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εντοπίζεις τις ανάγκες σε **αποθέματα**.
- ΚΑ2** Να καταρτίζεις κατάλογο με τις ανάγκες σε αποθέματα και να τον κοινοποιείς στους αρμόδιους.
- ΚΑ3** Να εντοπίζεις τα φθαρμένα ή ληγμένα προϊόντα.
- ΚΑ4** Να εφαρμόζεις τις διαδικασίες παραγγελιών και έγκρισης αγορών σύμφωνα με την πολιτική του ξενοδοχείου και τις εκάστοτε οδηγίες της Διεύθυνσης.
- ΚΑ5** Να πραγματοποιείς καταμέτρηση των αποθεμάτων (stock-taking), περιοδικά σύμφωνα με τις οδηγίες της Διεύθυνσης.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Αποθέματα**

- Λινά
- Πετσέτες
- Προϊόντα καθαρισμού

**ΠΕ2 Αρμόδιοι**

- Προϊστάμενος
- Διεύθυνση
- Αποθηκάριος

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ15.1** Διαδικασίες αγορών και αντικατάστασης αποθεμάτων

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι ελάχιστες αποδεκτές ποσότητες αποθεμάτων.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις ανάγκες σε ποσότητες των λινών και πετσετών που έχει το ξενοδοχείο.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις διαδικασίες και πολιτική παραγγελιών του ξενοδοχείου.

**ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις ανάγκες σε προϊόντα καθαρισμού που έχει το ξενοδοχείο.

**ΑΓ5** Να γνωρίζεις που πρέπει να απευθυνθείς για αναφορά ελλείψεων και αναπλήρωση αποθεμάτων.

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ15** Ανανέωση και διατήρηση αποθεμάτων τμήματος οροφκομίας.

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ15.2** Διατήρηση των αποθεμάτων

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να τοποθετείς και να φυλάσσεις τα **αποθέματα** με τον ορθό τρόπο και στον κατάλληλο χώρο.
- ΚΑ2** Να αποθηκεύεις τα προϊόντα/αποθέματα με τρόπο που τα παλαιότερα να χρησιμοποιούνται πιο γρήγορα.
- ΚΑ3** Να βεβαιώνεις πως οι αποθηκευτικοί χώροι βρίσκονται σε καλή **κατάσταση**.
- ΚΑ4** Να βεβαιώνεις πως στους αποθηκευτικούς χώρους έχουν πρόσβαση μόνο εξουσιοδοτημένα άτομα.
- ΚΑ5** Να βεβαιώνεις πως εξάγονται μόνο οι ζητηθείσες και ορθές ποσότητες αποθεμάτων.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς όλους τους κανόνες ασφάλειας και υγείας στην αποθήκευση των αποθεμάτων.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Αποθέματα

- Λινά
- Πετσέτες
- Προϊόντα καθαρισμού

#### ΠΕ2 Κατάσταση αποθηκευτικών χώρων

- Καθαροί
- Κατάλληλη θερμοκρασία
- Ασφαλείς

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ15.2** Διατήρηση των αποθεμάτων

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τον ορθό τρόπο φύλαξης του κάθε είδους αποθεμάτων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι κατάλληλες συνθήκες στις οποίες πρέπει να διατηρούνται οι αποθηκευτικοί χώροι.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι τα εξουσιοδοτημένα άτομα που μπορούν να εισέρχονται στους αποθηκευτικούς χώρους.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ16** Επίλυση προβλημάτων

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο τομέας αυτός αποσκοπεί στη γρήγορη και αποτελεσματική λύση προβλημάτων που προκύπτουν καθημερινά στο τμήμα Υποδοχής με στόχο την ομαλή λειτουργία του τμήματος.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ16.1** Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Οροφοκομίας

**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ16** Επίλυση προβλημάτων

**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ16.1** Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Οροφοκομίας

**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τα **προβλήματα** που μπορεί να προκύψουν σύμφωνα με τις **διαδικασίες χειρισμού προβλημάτων** του οργανισμού.
- ΚΑ2** Να διαχωρίζεις τα προβλήματα σε **βαθμό σοβαρότητας**.
- ΚΑ3** Να συλλέγεις όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες** που χρειάζονται για τον πλήρη χειρισμό του **προβλήματος**.
- ΚΑ4** Να χρησιμοποιείς τις **φράσεις κλειδιά** κατά τη λήψη του **προβλήματος** στις περιπτώσεις που εμπλέκεται πελάτης.
- ΚΑ5** Να βεβαιώνεσαι ότι όλες οι πληροφορίες έχουν φθάσει στα **αρμόδια άτομα** και να αναμένεις άμεση ανταπόκριση για την επίλυση του **προβλήματος**.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς οδηγίες επίλυσης των **προβλημάτων** από τους ανωτέρους.
- ΚΑ7** Να παρακολουθείς την αποτελεσματική επίλυση του **προβλήματος**.
- ΚΑ8** Να προβαίνεις στις απαραίτητες ενέργειες προς αποφυγή παρόμοιου **προβλήματος** όπου είναι εφικτό.
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** εργασίας.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**

**ΠΕ1 Προβλήματα**

- Με πελάτες
- Με συναδέλφους
- Με άλλα τμήματα
- Κτιριακής υποδομής
- Εξοπλισμού ή/και μηχανημάτων
- Λογισμικών προγραμμάτων
- Με αναλώσιμα υλικά

**ΠΕ2 Διαδικασία χειρισμού προβλημάτων**

- Συλλογή και ανάλυση απαραίτητων πληροφοριών του προβλήματος
- Συμπλήρωση σχετικών εντύπων
- Ενέργειες για επίλυση του προβλήματος και ενημέρωση ενδιαφερόμενων μερών
- Έλεγχος και επαλήθευση της επίλυσης του προβλήματος

**ΠΕ3 Βαθμός σοβαρότητας προβλήματος**

- Απλό
- Μέτριο
- Σοβαρό

**ΠΕ4 Απαραίτητες πληροφορίες**

- Τι, Πως, Που, Πότε
- Αποδεικτικά στοιχεία
- Εμπλεκόμενα ονόματα

**ΠΕ5 Φράσεις κλειδιά**

- Ευχαριστούμε που μας ενημερώσατε
- Απολογούμαστε για την ταλαιπωρία
- Θα επιληφθούμε του θέματος αμέσως
- Θα σας ενημερώσουμε

**ΠΕ6 Αρμόδια άτομα**

- Τμηματάρχες
- Διευθυντής
- Αντιπρόσωπος/ταξιδιωτικοί πράκτορες
- Προσωπικό

**ΠΕ7 Κανονισμοί**

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ16** Επίλυση προβλημάτων

**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ16.1** Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Οροφοκομίας

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**

**ΠΕ8 Αποκλίσεις**

- Μη έγκαιρη ανταπόκριση αρμοδίων ατόμων για την επίλυση του προβλήματος
- Μη έγκαιρη επίλυση του προβλήματος
- Έλλιπής συλλογή και καταγραφή των απαραίτητων πληροφοριών για το χειρισμό του προβλήματος
- Μη εκπαιδευμένο προσωπικό στο χειρισμό επίλυσης προβλημάτων



## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ16.1** Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Οροφοκομίας

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Τι προβλήματα πιθανόν να προκύψουν στο τμήμα Οροφοκομίας;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι διαδικασίες χειρισμού των διαφόρων προβλημάτων;
- ΑΓ3** Ποιες πληροφορίες πρέπει να γνωρίζεις για τον πλήρη χειρισμό προβλημάτων;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι φράσεις κλειδιά που θα χρησιμοποιηθούν για την αντιμετώπιση του πελάτη;
- ΑΓ5** Γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνονται πλήρως τα αρμόδια άτομα για τυχόν προβλήματα;
- ΑΓ6** Γιατί είναι σημαντικό να παρακολουθείς τις ενέργειες επίλυσης του προβλήματος;
- ΑΓ7** Πως αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιόν αναφέρονται οι αποκλίσεις;

**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ17** Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η αξιολόγηση της απόδοσης της εργασίας των υφισταμένων και ο εντοπισμός των εκπαιδευτικών αναγκών τους, η ικανότητα καθοδήγησης και παροχής κατάρτισης ανάλογα με τις ανάγκες και ελλείψεις και η υποκίνηση προσωπικού.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ17.1** Αξιολόγηση υφισταμένων και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών

**ΟΡΦ17.2** Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων

**ΟΡΦ17.3** Παρακίνηση προσωπικού

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ17** Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ17.1** Αξιολόγηση υφισταμένων και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να αξιολογείς τους υφισταμένους σου σύμφωνα με τους προσωπικούς και τμηματικούς **στόχους**.

**ΚΑ2** Να ελέγχεις τους υφισταμένους σου κατά την διάρκεια της εργασίας τους.

**ΚΑ3** Να μπορείς να αναγνωρίζεις τις **δυνατότητες και αδυναμίες** των υφισταμένων σου.

**ΚΑ4** Να εντοπίζεις τις **εκπαιδευτικές ανάγκες** των υφισταμένων σου.

**ΚΑ5** Να χρησιμοποιείς τις **μεθόδους εντοπισμού εκπαιδευτικών αναγκών**.

**ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

**ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

**ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Στόχοι

- Μετρήσιμοι
- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί

#### ΠΕ2 Δυνατότητες/αδυναμίες

- Προσωπικότητα
- Επαγγελματισμός
- Γνώσεις/Ικανότητα εργασίας
- Ομαδικότητα
- Αποτελεσματική επικοινωνία
- Πρωτοβουλία
- Οργανωτικές ικανότητες

#### ΠΕ3 Εκπαιδευτικές ανάγκες

- Αρχική κατάρτιση
- Κατάρτιση εν ώρα εργασίας
- Συνεχιζόμενη κατάρτιση
- Κατάρτιση για νέες τεχνολογίες
- Κατάρτιση για νέες μεθόδους εργασίας

#### ΠΕ4 Μέθοδοι εντοπισμού εκπαιδευτικών αναγκών

- Έλεγχος και παρακολούθηση εργασίας
- Προσωπική συνέντευξη αξιολόγηση
- Ερωτηματολόγια

#### ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

#### ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Μη συστηματική αξιολόγηση υφισταμένων
- Ελλιπής διάγνωση εντοπισμού εκπαιδευτικών αναγκών

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ17.1** Αξιολόγηση υφισταμένων και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιο είναι το σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζει ο οργανισμός;
- ΑΓ2** Πώς αναγνωρίζονται και καθορίζονται οι προσωπικοί στόχοι των υφισταμένων;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι τμηματικοί στόχοι;
- ΑΓ4** Πώς αναγνωρίζονται οι εκπαιδευτικές ανάγκες των υφισταμένων;
- ΑΓ5** Πώς προωθούνται τα ευρήματα για κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ17** Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ17.2** Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να παρέχεις καθοδήγηση και βοήθεια στους υφισταμένους σου όταν την χρειάζονται.

**ΚΑ2** Να προγραμματίζεις και να οργανώνεις εκπαιδευτικά προγράμματα ή/και δραστηριότητες με βάση τις **εκπαιδευτικές ανάγκες** των υφισταμένων σου.

**ΚΑ3** Να συνεισφέρεις αποτελεσματικά στις **εκπαιδευτικές δραστηριότητες**.

**ΚΑ4** Να είσαι σε θέση να **ανατροφοδοτείς** τους υφισταμένους σου σχετικά με την απόδοσή τους.

**ΚΑ5** Να παρακολουθείς συστηματικά την απόδοση των υφισταμένων σου.

**ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

**ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

**ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Εκπαιδευτικές ανάγκες

- Αρχική κατάρτιση
- Κατάρτιση κατά τη διάρκεια της εργασίας
- Συνεχιζόμενη κατάρτιση
- Κατάρτιση για νέες τεχνολογίες
- Κατάρτιση για νέες μεθόδους εργασίας

#### ΠΕ2 Εκπαιδευτικές δραστηριότητες

- Εκπαιδευτικά προγράμματα
- Κατάρτιση κατά τη διάρκεια της εργασίας
- Πρακτική εξάσκηση
- Ανατροφοδότηση

#### ΠΕ3 Ανατροφοδότηση

- Προφορική
- Γραπτή
- Κατά τη διάρκεια της εργασίας
- Προγραμματισμένη συνάντηση-αξιολόγηση απόδοσης εργασίας

#### ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

#### ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής εφαρμογή εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων
- Ελλιπής οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων
- Αρνητική αντιμετώπιση υφισταμένων για εκπαιδευτικές δραστηριότητες ή/και για την ανατροφοδότηση

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ17.2** Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι σωστοί τρόποι καθοδήγησης των υφισταμένων σου;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό να αναγνωρίζεις τις εκπαιδευτικές ανάγκες των υφισταμένων σου;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που παρέχονται σε υφισταμένους;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τρόποι ανατροφοδότησης της απόδοσης των υφισταμένων;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:****ΟΡΦ17** Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΟΡΦ17.3** Υποκίνηση προσωπικού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να διατηρείς αρμονικές σχέσεις με τους υφισταμένους σου.**ΚΑ2** Να εξασφαλίζεις ευχάριστο περιβάλλον εργασίας.**ΚΑ3** Να δείχνεις κατανόηση στα οποιαδήποτε **προβλήματα** των υφισταμένων σου.**ΚΑ4** Να επικροτείς τις **ικανότητες** των υφισταμένων σου.**ΚΑ5** Να αναγνωρίζεις τις **ανάγκες** των υφισταμένων σου όπου η εκπλήρωση τους θα λειτουργήσει σαν υποκίνηση.**ΚΑ6** Να ικανοποιείς τα **κίνητρα** των υφισταμένων σου σύμφωνα πάντοτε με την πολιτική του οργανισμού.**ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.**ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.**ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Προβλήματα**

- Οικογενειακά
- Υγείας
- Εργασίας
- Οικονομικά

**ΠΕ2 Ικανότητες**

- Προσωπικότητα
- Επαγγελματισμός
- Γνώσεις/ικανότητα εργασίας
- Ομαδικότητα
- Αποτελεσματική επικοινωνία
- Οργανωτικές ικανότητες
- Πρωτοβουλία

**ΠΕ3 Ανάγκες**

- Χρηματικές
- Ψυχολογική υποστήριξη
- Αυτοπεποίθηση
- Εκπαίδευση/επαγγελματική ανάπτυξη

**ΠΕ4 Κίνητρα**

- Χρηματικά, επιπρόσθετα επιδόματα
- Ευέλικτο ωράριο εργασίας
- Δώρα
- Εκδρομές
- Αναγνώριση ικανοτήτων, ηθική επιβράβευση
- Δωρεάν συνεχής επαγγελματική εκπαίδευση

**ΠΕ5 Κανονισμοί**

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

**ΠΕ6 Αποκλίσεις**

- Αρνητική στάση υφισταμένων
- Αδυναμία εκπλήρωσης αναγκών υφισταμένων

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ17.3** Παρακίνηση προσωπικού

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια προβλήματα μπορεί να αντιμετωπίζουν οι υφιστάμενοι σου;
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων των υφισταμένων σου;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να επικροτείς τις ικανότητες των υφισταμένων σου;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι ανάγκες των υφισταμένων σου;
- ΑΓ5** Τι μπορεί να θεωρούν κίνητρο οι υφιστάμενοι σου;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;





**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ18** Προώθηση και επίβλεψη ομαδικής εργασίας

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο εντοπισμός των ικανοτήτων του προσωπικού, η αξιολόγηση του και ο καταρτισμός της ομάδας εργασίας και η επίβλεψη της για την έγκαιρη και αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιών.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ18.1** Καταρτισμός ομάδων εργασίας

**ΟΡΦ18.2** Επίβλεψη/διαχείριση ομάδων εργασίας

**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:****ΟΡΦ18** Προώθηση και επίβλεψη ομαδικής εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΟΡΦ18.1** Καταρτισμός ομάδων εργασίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εντοπίζεις και να αξιολογείς τις ικανότητες των **ατόμων** για να φτιάξεις την κατάλληλη ομάδα εργασίας.
- ΚΑ2** Να **επιλέγεις** τα **κατάλληλα άτομα** για να φτιάξεις την κατάλληλη ομάδα εργασίας.
- ΚΑ3** Να οργανώνεις ομάδες εργασίας σύμφωνα με την φύση **εργασίας**.
- ΚΑ4** Να συντονίζεις και να καθοδηγείς την ομάδα εργασίας.
- ΚΑ5** Να επιλύεις τις συγκρούσεις που δημιουργούνται ανάμεσα στα μέλη της ομάδας εργασίας.
- ΚΑ6** Να ενθαρρύνεις και να υποκινείς την ομάδα εργασίας.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Επιλογή ατόμων**

- Καθαρίστρια
- Καμαριέρα

**ΠΕ2 Εργασία**

- Καθαριότητα
- Τακτοποίηση/συγύρισμα
- Αποθήκευση
- Οργάνωση τρόλεϊ

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ18.1** Καταρτισμός ομάδων εργασίας

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις πώς δημιουργείς την ομάδα εργασίας.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις τον σκοπό/αντικείμενο της ομάδας εργασίας.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις ικανότητες και δεξιότητες των ατόμων.

**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:****ΟΡΦ18** Προώθηση και επίβλεψη ομαδικής εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΟΡΦ18.2** Επίβλεψη/διαχείριση ομάδων εργασίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να **καθοδηγείς** την ομάδα εργασίας για έγκαιρη εκτέλεση της εργασίας.
- ΚΑ2** Να **συντονίζεις** την ομάδα εργασίας για έγκαιρη εκτέλεση εργασίας.
- ΚΑ3** Να είσαι σε θέση να ελέγχεις ότι η ομάδα εργασίας εκτελεί την δουλειά στα πλαίσια του χρονοδιαγράμματος εκτέλεσης .
- ΚΑ4** Να επιλύεις τις συγκρούσεις που δημιουργούνται ανάμεσα στα μέλη της ομάδας εργασίας.
- ΚΑ5** Να ενθαρρύνεις και να υποκινείς την ομάδα εργασίας.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Καθοδήγηση**

- Προγραμματισμός
- Πληροφόρηση ομάδας
- Υποκίνηση

**ΠΕ2 Συντονισμός**

- Καταμερισμός εργασίας

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ18.2** Επίβλεψη/διαχείριση ομάδων εργασίας

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις πως κατένειμες την εργασία ανά άτομο.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις τον χρόνο που χρειάζεται για να γίνει η εργασία.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις πως επιλύονται συγκρούσεις στις ομάδες εργασίας.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ19** Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού δωματίων και κοινόχρηστων χώρων

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η επιθεώρηση όλων των εργασιών για τον καθαρισμό των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων για ένα υγιή και καθαρό περιβάλλον που θα φιλοξενούνται οι επισκέπτες.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ19.1** Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού δωματίων

**ΟΡΦ19.2** Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:****ΟΡΦ19** Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού δωματίων και κοινόχρηστων χώρων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΟΡΦ19.1** Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού δωματίων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ελέγχεις ότι τα δωμάτια καθαρίζονται μέσα στα αποδεκτά χρονικά πλαίσια.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις την καθαριότητα των πατωμάτων.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις την καθαριότητα του μπάνιου και τουαλέτας.
- ΚΑ4** Να ελέγχεις τα λινά για καθαριότητα και ορθή τοποθέτησή τους.
- ΚΑ5** Να ελέγχεις το στρώσιμο του κρεβατιού.
- ΚΑ6** Να ελέγχεις την καθαριότητα των τζαμιών και του μπαλκονιού του δωματίου.
- ΚΑ7** Να βεβαιώνεσαι πως τα **είδη υγιεινής** στο μπάνιο και τουαλέτα έχουν αναπληρωθεί.
- ΚΑ8** Να βεβαιώνεσαι πως δεν υπάρχουν τεχνικά προβλήματα στα δωμάτια.
- ΚΑ9** Να εντοπίζεις αποκλίσεις από τα προσδοκώμενα επίπεδα ποιότητας και να λαμβάνεις όλες τις αναγκαίες ενέργειες.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Είδη υγιεινής**

- Χαρτί υγείας
- Σαπούνι
- Σιαμπού
- Άλλα είδη μπάνιου

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ19.1** Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού δωματίων

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις τα κρίσιμα σημεία ελέγχου του καθαρισμού δωματίου.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις το χρόνο που απαιτείται για τον καθαρισμό των δωματίων.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι τα είδη υγιεινής στο μπάνιο, σύμφωνα με τις υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο.

**ΑΓ4** Να γνωρίζεις πως πρέπει να δράσεις σε περίπτωση αποκλίσεων από τα αποδεκτά επίπεδα.

**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:****ΟΡΦ19** Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού δωματίων και κοινόχρηστων χώρων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΟΡΦ19.2** Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)****ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να βεβαιώνεσαι πως ο καθαρισμός των κοινόχρηστων χώρων γίνεται μέσα στα αποδεκτά χρονικά πλαίσια.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις την καθαριότητα των κοινόχρηστων τουαλέτων.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις το έντυπο καθαρισμού των κοινόχρηστων τουαλέτων.
- ΚΑ4** Να ελέγχεις την καθαριότητα των πατωμάτων των κοινόχρηστων χώρων.
- ΚΑ5** Να ελέγχεις την καθαριότητα και διαρρύθμιση των επίπλων των κοινόχρηστων χώρων.
- ΚΑ6** Να ελέγχεις την καθαριότητα των τζαμιών και μπαλκονιών/ βεράντων των κοινόχρηστων χώρων.
- ΚΑ7** Να καταγράφεις και να αναφέρεις τυχόν βλάβες και ελαττωματικό εξοπλισμό στους κοινόχρηστους χώρους.
- ΚΑ8** Να βεβαιώνεσαι πως η εργασία εκτελείται με πιστή τήρηση των κανόνων ασφάλειας και υγείας.

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ19.2** Επιθεώρηση εργασιών καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις τα κρίσιμα σημεία ελέγχου του καθαρισμού των κοινόχρηστων χώρων.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις το χρόνο που απαιτείται για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων.

**ΑΓ3** Να γνωρίζεις του πιθανούς κινδύνους που υπάρχουν για το προσωπικό, πελάτες και συνεργάτες κατά τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων.

**ΑΓ4** Να γνωρίζεις πως πρέπει να δράσεις στην περίπτωση αποκλίσεων από τα αποδεκτά επίπεδα ποιότητας.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ20** Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η εφαρμογή της πολιτικής του ξενοδοχείου όταν διαπιστωθούν αντικείμενα τα οποία οι πελάτες απώλεσαν ή άφησαν στους χώρους του ξενοδοχείου.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ20.1** Χειρισμός απώλειας αντικειμένων

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ20** Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ20.1** Χειρισμός απώλειας αντικειμένων

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

**ΚΑ1** Να ελέγχεις στους **χώρους** εάν υπάρχουν ξένα αντικείμενα.

**ΚΑ2** Να είσαι σε θέση να διακρίνεις τα **αντικείμενα** που δεν ανήκουν στο ξενοδοχείο.

**ΚΑ3** Να ενημερώνεις τον/ην προϊστάμενο/η σου για τα απολεσθέντα αντικείμενα.

**ΚΑ4** Να εφαρμόζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για την απώλεια αντικειμένων.

**ΚΑ5** Να είσαι σε θέση να συμπληρώνεις το έντυπο απώλειας αντικειμένων (lost & found report).

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Χώροι

- Δωμάτια
- Κοινόχρηστοι χώροι

#### ΠΕ2 Αντικείμενα

- Προσωπικά
- Χρήματα
- Πιστωτικές Κάρτες
- Ένδυση-Υπόδηση
- Ρουχισμός
- Κοσμήματα

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

### **ΟΡΦ20.1** Χειρισμός απώλειας αντικειμένων

#### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για τον χειρισμό τέτοιων περιστατικών.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς συμπληρώνεται το έντυπο απώλειας αντικειμένων (lost & found report).





**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ21** Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων ΙΙΙ

**ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η εφαρμογή της πολιτικής του ξενοδοχείου όταν διαπιστωθούν αντικείμενα τα οποία οι πελάτες απώλεσαν ή άφησαν στους χώρους του ξενοδοχείου.

**ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ21.1** Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων

**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:****ΟΡΦ21** Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΟΡΦ21.1** Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να είσαι σε θέση να διερευνήσεις την πιθανή προέλευση των απολεσθέντων αντικειμένων.
- ΚΑ2** Να καταγράψεις τα απολεσθέντα **αντικείμενα** στο βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων.
- ΚΑ3** Να διατηρείς αρχείο με όλες τις αναφορές περί απολεσθέντων αντικειμένων.
- ΚΑ4** Να είσαι σε θέση να φυλάξεις τα **αντικείμενα** σε ασφαλή χώρο μέχρι να το ζητήσει ο πελάτης.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις τη διεύθυνση για την απώλεια αντικειμένων αξίας.
- ΚΑ6** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας σε σχέση με τα απολεσθέντα.
- ΚΑ7** Να επικοινωνείς και να ενημερώνεις τον ιδιοκτήτη των απολεσθέντων, όταν αυτός ανευρεθεί.

**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Αντικείμενα**

- Προσωπικά
- Χρήματα
- Πιστωτικές κάρτες
- Ένδυση-Υπόδηση
- Ρουχισμός
- Κοσμήματα

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ21.1** Χειρισμός προσωπικών και απολεσθέντων αντικειμένων

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για τον χειρισμό τέτοιων περιστατικών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις βασικές αρχές επικοινωνίας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις το χρονικό διάστημα που πρέπει να φυλάξεις τα απολεσθέντα αντικείμενα.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πως να συμπληρώνεις το βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων.



**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ22** Αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων και συμπλήρωση κατάλληλων εντύπων

**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο εντοπισμός, η καταγραφή και η ενημέρωση του τεχνικού τμήματος για τα φθαρμένα/προβληματικά/σπασμένα αντικείμενα ή εξοπλισμός στα δωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους.

**III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ22.1** Εντοπισμός και καταγραφή τεχνικών προβλημάτων

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ22** Αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων και συμπλήρωση κατάλληλων εντύπων

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ22.1** Εντοπισμός και καταγραφή τεχνικών προβλημάτων

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εντοπίζεις τα τεχνικά προβλήματα στο **χώρο εργασίας**.
- ΚΑ2** Να καταγράφεις τα **τεχνικά προβλήματα** στο έντυπο του ξενοδοχείου
- ΚΑ3** Να λαμβάνεις προσωρινά μέτρα ασφάλειας μέχρι να ειδοποιηθεί ο/η προϊστάμενος/η σου.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις τον προϊστάμενο σου για τυχόν αποκλίσεις.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Χώρος εργασίας

- Δωμάτια
- Κοινόχρηστοι χώροι

#### ΠΕ2 Τεχνικά προβλήματα

- Διαρροή νερού
- Τηλεόραση
- Φωτισμός
- Ψυγείο
- Κουρτίνες
- Κρεβάτι
- Ερμάρια
- Μπαλκονόπορτες
- Πόρτες

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ22.1** Εντοπισμός και καταγραφή τεχνικών προβλημάτων

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για τον χειρισμό καταγραφής τεχνικών προβλημάτων.





**I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**ΟΡΦ23** Αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων και συμπλήρωση κατάλληλων εντύπων ΙΙΙ

**ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο εντοπισμός, η καταγραφή και η ενημέρωση του τεχνικού τμήματος για τα φθαρμένα/προβληματικά/σπασμένα αντικείμενα ή εξοπλισμός στα δωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους.

**ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**

**ΟΡΦ23.1** Εντοπισμός και καταγραφή τεχνικών προβλημάτων

## I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**ΟΡΦ23** Αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων και συμπλήρωση κατάλληλων εντύπων III

## II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΦ23.1** Εντοπισμός και καταγραφή τεχνικών προβλημάτων

### ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να είσαι σε θέση να εντοπίζεις τεχνικά προβλήματα στο **χώρο εργασίας**.
- ΚΑ2** Να είσαι σε θέση να καταγράφεις τα **τεχνικά προβλήματα** στα έντυπα του ξενοδοχείου.
- ΚΑ3** Να είσαι σε θέση να ενημερώνεις και να συντονιστείς με το τεχνικό τμήμα.
- ΚΑ4** Να λαμβάνεις προσωρινά μέτρα ασφάλειας μέχρι να ειδοποιηθεί το τεχνικό τμήμα.
- ΚΑ5** Να είσαι σε θέση να ελέγχεις για την επιτυχή αποπεράτωση της εργασίας.

### ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

#### ΠΕ1 Χώρος εργασίας

- Δωμάτια
- Κοινόχρηστοι χώροι

#### ΠΕ2 Τεχνικά προβλήματα

- Διαρροή νερού
- Τηλεόραση
- Φωτισμός
- Ψυγείο
- Κουρτίνες
- Κρεβάτι
- Ερμάρια
- Μπαλκονόπορτες
- Πόρτες

## **II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**

**ΟΡΦ23.1** Εντοπισμός και καταγραφή τεχνικών προβλημάτων

### **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

**ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική της ξενοδοχειακής μονάδας για τον χειρισμό καταγραφής και επίλυσης των τεχνικών προβλημάτων.

**ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις προδιαγραφές που ορίζονται από τις υπεύθυνες αρχές για την κατάσταση των εγκαταστάσεων.



## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**



## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ**





## ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

<b>Ιεραρχία</b>	Η κατά βαθμό σειρά και τάξη που μπορεί να αφορά διάφορα θέματα, (ζητήματα, ανάγκες, κ.λπ.) , καθώς και πρόσωπα κατά την μεταξύ τους σειρά άσκηση καθηκόντων.
<b>Εργασιακό Περιβάλλον</b>	Το περιβάλλον στο οποίο εκτελούνται οι εργασίες.
<b>Πολιτική Εταιρείας</b>	Το σύνολο των μέτρων που λαμβάνονται και των μεθόδων και διαδικασιών που ακολουθούνται, μέσω των οποίων, η ξενοδοχειακή μονάδα οργανώνεται και λειτουργεί.
<b>Όρια Ευθύνης</b>	Το σημείο όπου τελειώνει η υπευθυνότητα ενός ατόμου.
<b>Καταμερισμός Εργασίας</b>	Μοίρασμα εργασιών.
<b>Κατάρτιση</b>	Η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων.
<b>Επιτέλεση Εργασίας</b>	Διαδικασία ολοκλήρωσης εργασίας.
<b>Οργανωτική Δομή</b>	Οργανόγραμμα, ο τρόπος με τον οποίο είναι οργανωμένη η ξενοδοχειακή μονάδα.
<b>Χώρος Διακίνησης</b>	Χώρος από τον οποίο περνά κάποιος.
<b>Συμπτώματα</b>	Ενδείξεις.
<b>Δυσμενείς</b>	Μη ευνοϊκές συνθήκες.
<b>Ατομική Υγιεινή</b>	Καθαριότητα, ατομική φροντίδα.
<b>Προσφωνώ</b>	Προσδίδω σε κάποιον συνομιλητή τίτλο (Κύριος, Κυρία, Δεσποινίς κτλ).
<b>Προσέγγιση</b>	Πλησίασμα.
<b>Χημικά Διαλύματος</b>	Χημικές ουσίες οι οποίες είναι διαλυτές.
<b>Υφιστάμενος</b>	Εργαζόμενος που βρίσκεται χαμηλότερα στην ιεραρχία της εταιρείας/ οργανισμού.
<b>Προϊστάμενος</b>	Εργαζόμενος που βρίσκεται υψηλότερα στην ιεραρχία της εταιρείας/ οργανισμού.
<b>Ιματισμός</b>	Ρουχισμός.
<b>ISO</b>	<b>I</b> nternational <b>O</b> rganization for <b>S</b> tandardization, Διεθνές Ινστιτούτο Καθορισμού Προδιαγραφών.
<b>HACCP</b>	Hazard Analysis Critical Control Point, σύστημα προσέγγισης της ασφάλειας των τροφίμων και των φαρμακευτικών προϊόντων.
<b>Οροφοκομία</b>	Υψηροεσία Ορόφων.
<b>Υποκίνηση</b>	Αύξηση κινήτρων.

<b>Κοινόχρηστοι Χώροι</b>	Χώροι τους οποίους όλοι οι ένοικοι έχουν το δικαίωμα να χρησιμοποιήσουν (Διάδρομοι, Σκάλες κτλ).
<b>Χρονοδιάγραμμα</b>	Χρόνος εκτέλεσης εργασίας.
<b>Δεξιότητα</b>	Ικανότητα.
<b>Αναφορά</b>	Έκθεση.
<b>Απολεσθέν Αντικείμενο</b>	Χαμένο αντικείμενο.
<b>Αποπεράτωση</b>	Ολοκλήρωση, τελείωμα εργασίας.
<b>Τεχνικό Πρόβλημα</b>	Ζημιά, φθορά.
<b>Όριο Ευθύνης</b>	Το σημείο όπου τελειώνει η υπευθυνότητα κάποιου.

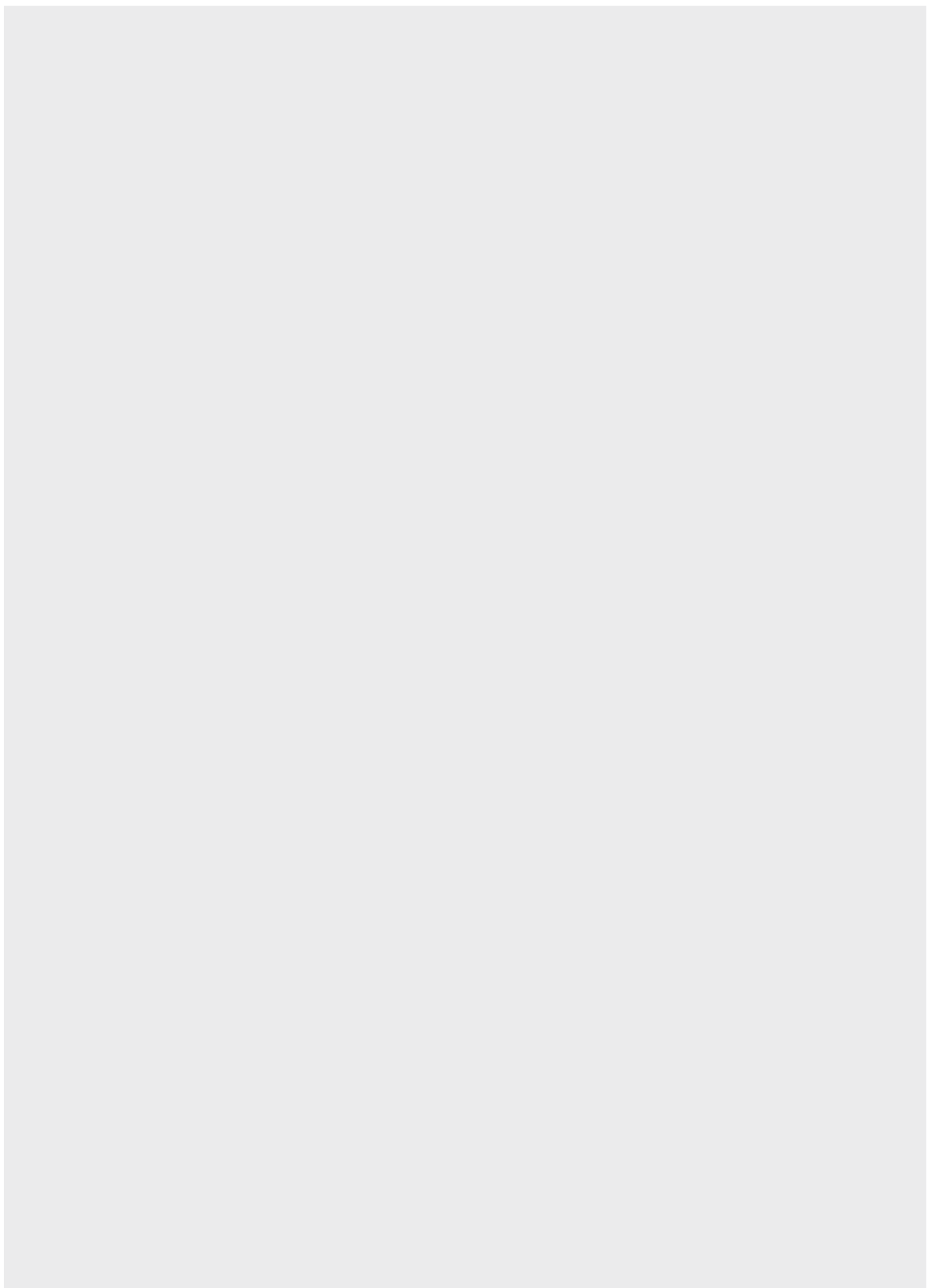
**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ**

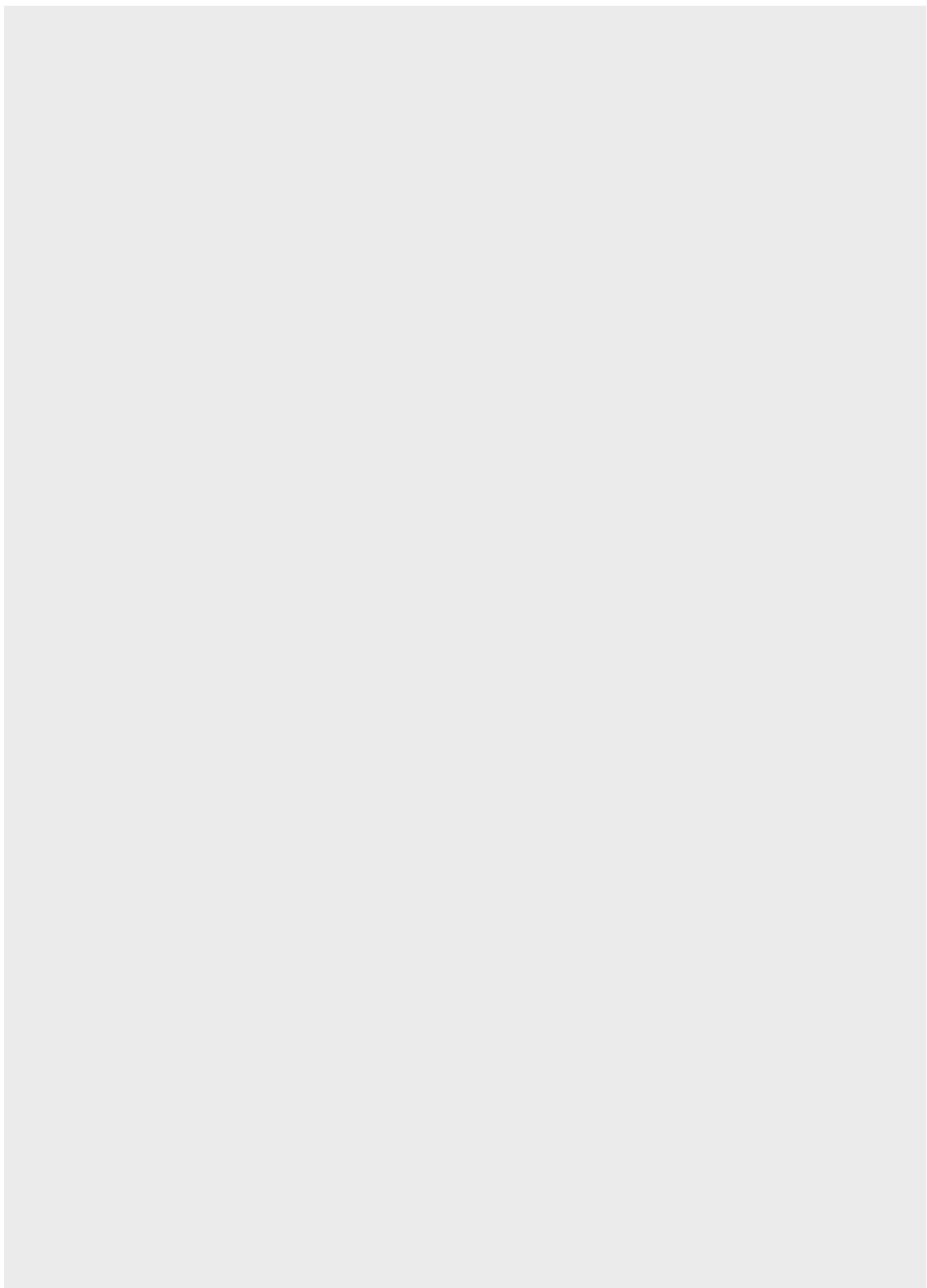


## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

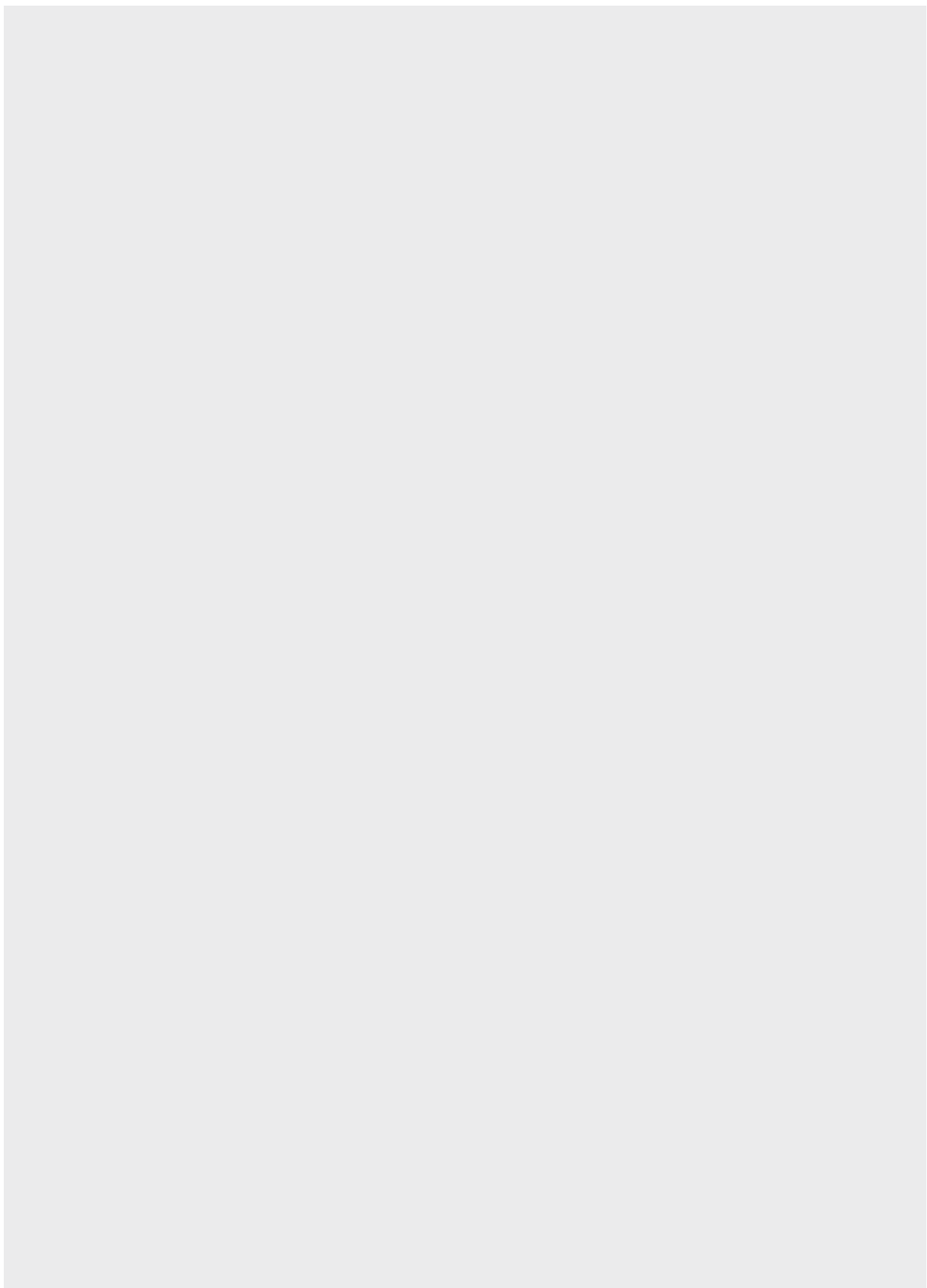
Τα Επαγγελματικά Προσόντα, τα οποία λαμβάνουν υπόψη το επίπεδο των απαιτούμενων γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων και τον απαιτούμενο βαθμό ευθύνης, διαβαθμίζονται σε πέντε επίπεδα. Οι περιγραφές που ακολουθούν αποτελούν ένα πλαίσιο για το κάθε επίπεδο ξεχωριστά καθώς και την πρόοδο από το ένα επίπεδο στο άλλο αλλά και τη σχέση που υπάρχει μεταξύ τους:

<b>ΕΠΙΠΕΔΑ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>
<b>Επίπεδο 1</b>	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων και δεξιοτήτων βασικού επιπέδου στην εκτέλεση διαφόρων εργασιών, οι περισσότερες των οποίων επαναλαμβανόμενες και προβλεπτές.
<b>Επίπεδο 2</b>	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στην διεκπεραίωση σημαντικού φάσματος διαφόρων εργασιών, σε διάφορα πεδία εφαρμογής. Ορισμένες από τις εργασίες είναι περίπλοκες ή μη επαναλαμβανόμενες και απαιτείται κάποιος βαθμός υπευθυνότητας και αυτονομίας. Συχνά απαιτείται συνεργασία με άλλους, ίσως μέσω της συμμετοχής σε ομάδες εργασίας.
<b>Επίπεδο 3</b>	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στην διεκπεραίωση μεγάλου φάσματος διαφόρων εργασιών σε διάφορα πεδία εφαρμογής, περισσότερες των οποίων είναι περίπλοκες και μη επαναλαμβανόμενες. Απαιτείται μεγάλος βαθμός υπευθυνότητας και αυτονομίας και συχνά επίβλεψη ή καθοδήγηση άλλων.
<b>Επίπεδο 4</b>	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων σε ένα μεγάλο φάσμα διαφόρων περίπλοκων τεχνικών ή επαγγελματικών εργασιών που εκτελούνται σε διάφορα πεδία εφαρμογής και με σημαντικό βαθμό προσωπικής ευθύνης και αυτονομίας. Συχνά αναλαμβάνει την ευθύνη για την εργασία άλλων και την κατανομή των πόρων.
<b>Επίπεδο 5</b>	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή ενός φάσματος βασικών αρχών μέσα σε διαφορετικά και συχνά απρόβλεπτα πλαίσια. Απαιτείται πολύ σημαντική προσωπική αυτονομία και συχνά πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης για την εργασία άλλων και για την κατανομή ουσιαστικού μέρους των πόρων καθώς επίσης υπευθυνότητα για ανάλυση, διάγνωση, σχεδιασμό, προγραμματισμό, εφαρμογή και αξιολόγηση.









ISBN: 978-9963-43-862-4

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:



Αρχή Ανάπτυξης  
Ανθρώπινου  
Δυναμικού  
Κύπρου

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

τηλ. 22390300  
[www.hrdauth.org.cy](http://www.hrdauth.org.cy)