

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΦΑΓΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ - ΕΠΙΠΕΔΑ 1, 2 ΚΑΙ 3



ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ



ΕΠΕΝΔΥΝΤΑΣ
ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ!



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου



ΔΙΑΦΟΡΩΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο
οι φίλες 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
«ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΦΑΓΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ»
(επίπεδα 1, 2 και 3)**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2011

Ο **Ορισμός** του Επαγγελματικού Πεδίου «**Παράθεση Φαγητών και Ποτών**» (επίεδα **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:

Κοινοπραξία Anaplas Business Consultants Ltd και
M.C. Argonauts Business Development Ltd

Συγγραφέας:

Χρίστος Πιερή

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Δρ Γιώργος Όξινος, Γενικός Διευθυντής ΑναΑΔ
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, Τηλεομοιότυπο: +357 22496949
Ηλ. Ταχ.: hrda@hrdauth.org.cy, Ιστοσελίδα: 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

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
2.	ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	3
3.	ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	5
3.1.	Παράθεση Φαγητών και Ποτών - Επίπεδο 1	5
	3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
3.2.	Παράθεση Φαγητών και Ποτών - Επίπεδο 2	7
	3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.2.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
3.3.	Παράθεση Φαγητών και Ποτών - Επίπεδο 3	9
	3.3.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.3.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.3.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
4.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ	13
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	217
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	219
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ	225

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 «**Παράθεση Φαγητών και Ποτών**» (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

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	15
ΠΦΠ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	21
ΠΦΠ3	Εξυπηρέτηση πελατών	35
ΠΦΠ4	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά	43
ΠΦΠ5	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά	47
ΠΦΠ6	Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών	51
ΠΦΠ7	Παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο	59
ΠΦΠ8	Παράθεση φαγητού από μπουφέ	65
ΠΦΠ9	Προετοιμασία και παράθεση κρασιού	69
ΠΦΠ10	Προετοιμασία και παράθεση ποτών	75
ΠΦΠ11	Στρώσιμο τραπεζιών και αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών	81
ΠΦΠ12	Ετοιμασία για παράθεση (mise en place)	89
ΠΦΠ13	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	99
ΠΦΠ14	Υπηρεσία δωματίων	103
ΠΦΠ15	Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας	115
ΠΦΠ16	Λήψη Παραγγελιών	123
ΠΦΠ17	Σωστός χειρισμός πληρωμής	127
ΠΦΠ18	Κλείσιμο των χώρων εργασίας	133
ΠΦΠ19	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα	141
ΠΦΠ20	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο	145
ΠΦΠ21	Έλεγχος και διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας	155
ΠΦΠ22	Εφαρμογή δραστηριοτήτων πωλήσεων και προώθηση πωλήσεων	163
ΠΦΠ23	Έλεγχος παραλαβής, αποθήκευσης και έκδοση προμηθειών	169
ΠΦΠ24	Έλεγχος και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος για εργαζόμενους, πελάτες και άλλους	177

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ25	Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων	183
ΠΦΠ26	Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας	191
ΠΦΠ27	Χειρισμός παραπόνων πελατών	197
ΠΦΠ28	Οργάνωση ειδικών δεξιώσεων/βραδιών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους	203
ΠΦΠ29	Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού	211

3. ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

3.1. Παράθεση Φαγητών και Ποτών – Επίπεδο 1

3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Παράθεση Φαγητών και Ποτών επιπέδου 1 διαλαμβάνει την επικοινωνία με τους πελάτες, την ποιοτική εξυπηρέτηση τους και τις ορθές μεθόδους παράθεσης φαγητών και ποτών ανάλογα με την περίπτωση. Διαλαμβάνει επίσης τις απαραίτητες ατομικές ικανότητες για δημιουργία και διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων με συναδέλφους και πελάτες, όπως και τη σωστή εφαρμογή των κανόνων ασφάλειας και υγείας και τις διαδικασίες έκτακτων αναγκών.

3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	ΠΦΠ1.1	Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας	16
		ΠΦΠ1.2	Ομαδική εργασία	18
ΠΦΠ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	ΠΦΠ2.1	Διατήρηση ατομικής υγιεινής	22
		ΠΦΠ2.2	Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας	24
		ΠΦΠ2.3	Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς	26
		ΠΦΠ2.4	Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού	28
		ΠΦΠ2.5	Διατήρηση ασφάλειας στο χώρο εργασίας	30
		ΠΦΠ2.6	Προστασία του περιβάλλοντος	32
ΠΦΠ3	Εξυπηρέτηση πελατών	ΠΦΠ3.1	Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες	36
		ΠΦΠ3.2	Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων	38
		ΠΦΠ3.3	Χειρισμός Παραπόνων	40
ΠΦΠ4	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά	ΠΦΠ4.1	Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά	44
ΠΦΠ5	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά	ΠΦΠ5.1	Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά	48
ΠΦΠ6	Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών	ΠΦΠ6.1	Δράση σε περίπτωση φωτιάς	52
		ΠΦΠ6.2	Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών	54
		ΠΦΠ6.3	Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού	56
ΠΦΠ7	Παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο	ΠΦΠ7.1	Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση φαγητού	60
		ΠΦΠ7.2	Παράθεση συνοδευτικών	62
ΠΦΠ8	Παράθεση φαγητού από μπουφέ	ΠΦΠ8.1	Διαρρύθμιση, παρουσίαση και διατήρηση μπουφέ	66

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ9	Προετοιμασία και παράθεση κρασιού	ΠΦΠ9.1	Προετοιμασία για παράθεση κρασιού	70
		ΠΦΠ9.2	Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση κρασιού	72
ΠΦΠ10	Προετοιμασία και παράθεση ποτών	ΠΦΠ10.1	Προετοιμασία για παράθεση ποτών	76
		ΠΦΠ10.2	Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση ποτών	79
ΠΦΠ11	Στρώσιμο τραπεζών και αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών	ΠΦΠ11.1	Στρώσιμο και παρουσίαση των τραπεζών	82
		ΠΦΠ11.2	Αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και επαναστρώσιμο των τραπεζών κατά τη διάρκεια του γεύματος	84
		ΠΦΠ11.3	Αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και επαναστρώσιμο των τραπεζών στο τέλος του γεύματος	86
ΠΦΠ12	Ετοιμασία για παράθεση (mise en place)	ΠΦΠ12.1	Προετοιμασία εξοπλισμού και συσκευών	90
		ΠΦΠ12.2	Προετοιμασία χώρων	93
		ΠΦΠ12.3	Προετοιμασία και διατήρηση υλικών	96

Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας (Να επιλεγεί τουλάχιστον 1 από 2)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ13	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	ΠΦΠ13.1	Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	100
ΠΦΠ14	Υπηρεσία δωματίων	ΠΦΠ14.1	Προετοιμασία του εξοπλισμού	104
		ΠΦΠ14.2	Προετοιμασία και διατήρηση των υλικών	106
		ΠΦΠ14.3	Προετοιμασία και παρουσίαση δίσκου ή/και καρτσιού	108
		ΠΦΠ14.4	Μεταφορά στα δωμάτια και παράθεση	110
		ΠΦΠ14.5	Αποκόμιση από τα δωμάτια	112

3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η Εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Παράθεση Φαγητών και Ποτών – 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, γίνεται παρακολούθηση της εκτέλεσης εργασίας σε **συνθήκες προσομοίωσης**.
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- Απλή **γραπτή εξέταση** με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και σωστό/λάθος.

3.2. Παράθεση Φαγητών και Ποτών – Επίπεδο 2

3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Παράθεση Φαγητών και Ποτών επιπέδου 2 διαλαμβάνει την ορθή προετοιμασία και κλείσιμο των χώρων εργασίας, την προετοιμασία και διατήρηση του εξοπλισμού, την επικοινωνία με τους πελάτες και την ποιοτική εξυπηρέτηση τους όπως και τις ορθές μεθόδους παράθεσης φαγητών και ποτών ανάλογα με την περίπτωση. Διαλαμβάνει επίσης τους σωστούς τρόπους λήψης παραγγελιών, τον σωστό χειρισμό πληρωμής λογαριασμών, τις απαραίτητες ατομικές ικανότητες για δημιουργία και διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων με συναδέλφους και πελάτες, όπως και τη σωστή εφαρμογή των κανόνων ασφάλειας και υγείας και τις διαδικασίες εκτάκτων αναγκών.

3.2.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	ΠΦΠ1.1	Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας	16
		ΠΦΠ1.2	Ομαδική εργασία	18
ΠΦΠ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	ΠΦΠ2.1	Διατήρηση ατομικής υγιεινής	22
		ΠΦΠ2.2	Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας	24
		ΠΦΠ2.3	Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς	26
		ΠΦΠ2.4	Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού	28
		ΠΦΠ2.5	Διατήρηση ασφάλειας στο χώρο εργασίας	30
		ΠΦΠ2.6	Προστασία του περιβάλλοντος	32
ΠΦΠ3	Εξυπηρέτηση πελατών	ΠΦΠ3.1	Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες	36
		ΠΦΠ3.2	Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων	38
		ΠΦΠ3.3	Χειρισμός Παραπόνων	40

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ4	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά	ΠΦΠ4.1	Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά	44
ΠΦΠ5	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά	ΠΦΠ5.1	Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά	48
ΠΦΠ6	Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών	ΠΦΠ6.1	Δράση σε περίπτωση φωτιάς	52
		ΠΦΠ6.2	Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών	54
		ΠΦΠ6.3	Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού	56
ΠΦΠ7	Παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο	ΠΦΠ7.1	Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση φαγητού	60
		ΠΦΠ7.2	Παράθεση συνοδευτικών	62
ΠΦΠ8	Παράθεση φαγητού από μπουφέ	ΠΦΠ8.1	Διαρρύθμιση, παρουσίαση και διατήρηση μπουφέ	66
ΠΦΠ9	Προετοιμασία και παράθεση κρασιού	ΠΦΠ9.1	Προετοιμασία για παράθεση κρασιού	70
		ΠΦΠ9.2	Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση κρασιού	72
ΠΦΠ10	Προετοιμασία και παράθεση ποτών	ΠΦΠ10.1	Προετοιμασία για παράθεση ποτών	76
		ΠΦΠ10.2	Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση ποτών	79
ΠΦΠ11	Στρώσιμο τραπεζιών και αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών	ΠΦΠ11.1	Στρώσιμο και παρουσίαση των τραπεζιών	82
		ΠΦΠ11.2	Αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και επαναστρώσιμο των τραπεζιών κατά τη διάρκεια του γεύματος	84
		ΠΦΠ11.3	Αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και επαναστρώσιμο των τραπεζιών στο τέλος του γεύματος	86
ΠΦΠ15	Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας	ΠΦΠ15.1	Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού	116
		ΠΦΠ15.2	Προετοιμασία των χώρων εργασίας	119
		ΠΦΠ15.3	Προετοιμασία των χώρων εστίασης πελατών	121
ΠΦΠ16	Λήψη Παραγγελιών	ΠΦΠ16.1	Λήψη Παραγγελιών	124
ΠΦΠ17	Σωστός χειρισμός πληρωμής	ΠΦΠ17.1	Έλεγχος και παρουσίαση λογαριασμού για πληρωμή	128
		ΠΦΠ17.2	Αποδοχή πληρωμής και επίδοση απόδειξης	130
ΠΦΠ18	Κλείσιμο των χώρων εργασίας	ΠΦΠ18.1	Συντήρηση και τακτοποίηση αποθεμάτων	134
		ΠΦΠ18.2	Συντήρηση και τακτοποίηση του εξοπλισμού και των συσκευών	136
		ΠΦΠ18.3	Κλείσιμο των χώρων εργασίας με τη συμπλήρωση των εργασιών	138

Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας (Να επιλεγεί τουλάχιστον 1 από 4)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ13	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	ΠΦΠ13.1	Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	100
ΠΦΠ14	Υπηρεσία δωματίων	ΠΦΠ14.1	Προετοιμασία του εξοπλισμού	104
		ΠΦΠ14.2	Προετοιμασία και διατήρηση των υλικών	106
		ΠΦΠ14.3	Προετοιμασία και παρουσίαση δίσκου ή/και καρτσιού	108
		ΠΦΠ14.4	Μεταφορά στα δωμάτια και παράθεση	110
		ΠΦΠ14.5	Αποκόμιση από τα δωμάτια	112
ΠΦΠ19	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα	ΠΦΠ19.1	Παράθεση με λαβίδα	142
ΠΦΠ20	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο	ΠΦΠ20.1	Προετοιμασία του εξοπλισμού	146
		ΠΦΠ20.2	Προετοιμασία και διατήρηση των υλικών	148
		ΠΦΠ20.3	Μεταφορά και παρουσίαση	150
		ΠΦΠ20.4	Παροχή βοήθειας στην παράθεση	152

3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η Εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Παράθεση Φαγητών και Ποτών – 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, γίνεται παρακολούθηση της εκτέλεσης εργασίας σε **συνθήκες προσομοίωσης**.
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- **Γραπτή εξέταση** με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και σωστό/λάθος.

3.3. Παράθεση Φαγητών και Ποτών - Επίπεδο 3

3.3.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Παράθεση Φαγητών και Ποτών επιπέδου 3 διαλαμβάνει το σύνολο των εργασιών που σχετίζονται με την αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος. Συγκεκριμένα διαλαμβάνει την προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες, τον αποτελεσματικό χειρισμό παραπόνων, τη ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών, την δημιουργία και διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων με συναδέλφους και πελάτες και την προώθηση πωλήσεων. Διαλαμβάνει επίσης τους σωστούς τρόπους λήψης παραγγελιών, τον έλεγχο του εξοπλισμού και των χώρων εργασίας, τον έλεγχο παραλαβής, αποθήκευσης και έκδοσης προμηθειών, την ορθή οργάνωση δεξιώσεων/βραδιών, τον έλεγχο εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας και γενικά την οργάνωση, καθοδήγηση και επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού.

3.3.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	ΠΦΠ1.1	Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας	16
		ΠΦΠ1.2	Ομαδική εργασία	18
ΠΦΠ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	ΠΦΠ2.1	Διατήρηση ατομικής υγιεινής	22
		ΠΦΠ2.2	Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας	24
		ΠΦΠ2.3	Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς	26
		ΠΦΠ2.4	Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού	28
		ΠΦΠ2.5	Διατήρηση ασφάλειας στο χώρο εργασίας	30
		ΠΦΠ2.6	Προστασία του περιβάλλοντος	32
ΠΦΠ4	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά	ΠΦΠ4.1	Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά	44
ΠΦΠ5	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά	ΠΦΠ5.1	Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά	48
ΠΦΠ6	Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών	ΠΦΠ6.1	Δράση σε περίπτωση φωτιάς	52
		ΠΦΠ6.2	Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών	54
		ΠΦΠ6.3	Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού	56
ΠΦΠ16	Λήψη Παραγγελιών	ΠΦΠ16.1	Λήψη Παραγγελιών	124
ΠΦΠ21	Έλεγχος και διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας	ΠΦΠ21.1	Έλεγχος προετοιμασίας και διατήρησης του εξοπλισμού	156
		ΠΦΠ21.2	Έλεγχος προετοιμασίας των χώρων εργασίας	159
		ΠΦΠ21.3	Έλεγχος προετοιμασίας των χώρων εστίασης πελατών	161

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ22	Εφαρμογή δραστηριοτήτων πωλήσεων και προώθηση πωλήσεων	ΠΦΠ22.1	Εφαρμογή δραστηριοτήτων πωλήσεων	164
		ΠΦΠ22.2	Προβολή προϊόντων/υπηρεσιών και προώθηση πωλήσεων	166
ΠΦΠ23	Έλεγχος παραλαβής, αποθήκευσης και έκδοση προμηθειών	ΠΦΠ23.1	Παραγγελία αναγκαίων υλικών/ προϊόντων από την αποθήκη	170
		ΠΦΠ23.2	Έλεγχος παραλαβής προμηθειών	172
		ΠΦΠ23.3	Έλεγχος αποθηκευτικών χώρων	174
ΠΦΠ24	Έλεγχος και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος για εργαζόμενους, πελάτες και άλλους	ΠΦΠ24.1	Έλεγχος και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος	178
		ΠΦΠ24.2	Λήψη μέτρων για ελαχιστοποίηση της επικινδυνότητας	180
ΠΦΠ25	Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων	ΠΦΠ25.1	Αξιολόγηση και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών υφισταμένων	184
		ΠΦΠ25.2	Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων	186
		ΠΦΠ25.3	Παρακίνηση προσωπικού	188
ΠΦΠ26	Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας	ΠΦΠ26.1	Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας μεταξύ του προσωπικού	192
		ΠΦΠ26.2	Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας με πελάτες	194
ΠΦΠ27	Χειρισμός παραπόνων πελατών	ΠΦΠ27.1	Λήψη, καταγραφή και διερεύνηση παραπόνων	198
		ΠΦΠ27.2	Διορθωτικές/προληπτικές ενέργειες	200
ΠΦΠ28	Οργάνωση ειδικών δεξιώσεων/βραδιών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους	ΠΦΠ28.1	Προγραμματισμός και οργάνωση προσωπικού	204
		ΠΦΠ28.2	Οργάνωση και προετοιμασία των χώρων, εξοπλισμού και υλικών	206
		ΠΦΠ28.3	Έλεγχος και παρακολούθηση ομαλής διεξαγωγής των δεξιώσεων/βραδιών	209
ΠΦΠ29	Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού	ΠΦΠ29.1	Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού	212
		ΠΦΠ29.2	Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού	214

Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας (Να επιλεγούν τουλάχιστο 2 από 3)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΠΦΠ13	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	ΠΦΠ13.1	Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους	100
ΠΦΠ20	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο	ΠΦΠ20.1	Προετοιμασία του εξοπλισμού	146
		ΠΦΠ20.2	Προετοιμασία και διατήρηση των υλικών	148
		ΠΦΠ20.3	Μεταφορά και παρουσίαση	150
		ΠΦΠ20.4	Παροχή βοήθειας στην παράθεση	152
ΠΦΠ14	Υπηρεσία δωματίων	ΠΦΠ14.1	Προετοιμασία του εξοπλισμού	104
		ΠΦΠ14.2	Προετοιμασία και διατήρηση των υλικών	106
		ΠΦΠ14.3	Προετοιμασία και παρουσίαση δίσκου ή/και καρτοσιού	108
		ΠΦΠ14.4	Μεταφορά στα δωμάτια και παράθεση	110
		ΠΦΠ14.5	Αποκόμιση από τα δωμάτια	112

3.3.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η Εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Παράθεση Φαγητών και Ποτών – 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, γίνεται παρακολούθηση της εκτέλεσης εργασίας σε **συνθήκες προσομοίωσης**.
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- **Γραπτή εξέταση** με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστό/λάθος και περιγραφικού τύπου.
- **Προσωπική συνέντευξη**.

4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ1 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η δημιουργία και η διατήρηση καλής επικοινωνίας με τους συναδέλφους και τους συνεργάτες, η χρήση των κατάλληλων τρόπων επικοινωνίας και η ικανότητα ομαδικής εργασίας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ1.1 Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας

ΠΦΠ1.2 Ομαδική εργασία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ1** Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ1.1** 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:

ΠΦΠ1.1 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:

ΠΦΠ1 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ1.2 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 προϊστάμενους
- 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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ1.2 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:

ΠΦΠ2 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:

ΠΦΠ2.1 Διατήρηση ατομικής υγιεινής

ΠΦΠ2.2 Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΠΦΠ2.3 Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς

ΠΦΠ2.4 Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού

ΠΦΠ2.5 Διατήρηση ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΠΦΠ2.6 Προστασία του περιβάλλοντος

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ2.1** 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 ασθένεια 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 Κανονισμοί**

- Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί σε σχέση με την ασφάλεια και την υγιεινή στο χώρο εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ2.1 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:

ΠΦΠ2 Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ2.2 Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις 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 γνωρίζεις 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 γνωρίζεις 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 Κανονισμοί

- Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί σε σχέση με την ασφάλεια και την υγιεινή στο χώρο εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ2.2 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 περί 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:**ΠΦΠ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ2.3** Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να είσαι πάντοτε ενήμερος και να γνωρίζεις 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:

ΠΦΠ2.3 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:**ΠΦΠ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ2.4** Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να είσαι πάντοτε ενήμερος και να γνωρίζεις από μνήμης τη διαδικασία άμεσης δράσης σε περίπτωση σεισμού.
- ΚΑ2** Να σημαίνεις αμέσως το σύστημα συναγερμού.
- ΚΑ3** Να αποκόπτεις 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 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 Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί σε σχέση με τις διαδικασίες σε περίπτωση σεισμού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ2.4 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:**ΠΦΠ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ2.5** Διατήρηση ασφάλειας στο χώρο εργασίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις 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 είναι 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**

- Ύποπτα άτομα
- Ύποπτα αντικείμενα
- Παράτυπα ανοιχτές εισοδοι και έξοδοι
- Χαμένα κλειδιά
- Προβληματικός φωτισμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ2.5 Διατήρηση ασφάλειας στο χώρο 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:

ΠΦΠ2 Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ2.6 Προστασία του περιβάλλοντος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις, ενημερώνεσαι και προάγεις τη σημασία προστασίας του περιβάλλοντος.
- ΚΑ2** Να εφαρμόζεις την περιβαλλοντική πολιτική και **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:

ΠΦΠ2.6 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 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 απόρριψής τους;
- ΑΓ7** Ποια θεωρούνται βλαβερά προς το περιβάλλον υλικά, προϊόντα και απόβλητα και ποια είναι η διαδικασία συλλογής και απόρριψής τους;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ3** Εξυπηρέτηση πελατών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες, η προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη και ο σωστός χειρισμός παραπόνων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΠΦΠ3.1** Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες**ΠΦΠ3.2** Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων**ΠΦΠ3.3** Χειρισμός παραπόνων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ3 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ3.1 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 **κανονισμούς** 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:

ΠΦΠ3.1 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:**ΠΦΠ3** Εξυπηρέτηση πελατών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ3.2** 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
- Όρες 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:

ΠΦΠ3.2 Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς αναγνωρίζουμε τις απαιτήσεις και 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:**ΠΦΠ3** Εξυπηρέτηση πελατών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ3.3** 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 **παράπονο** 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:

ΠΦΠ3.3 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:

ΠΦΠ4 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η σωστή επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά. Η συμμετοχή σε ομαδικές εργασίες με τη χρήση της ελληνικής γλώσσας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ4.1 Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ4 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ4.1 Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να κατανοείς σωστά το αίτημα για παροχή εξυπηρέτησης, όπως εκφράζεται από πελάτη, συνεργάτη ή συνάδελφο στα ελληνικά.

ΚΑ2 Να προσφέρεις αμέσως εξυπηρέτηση και βοήθεια προς πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους, χρησιμοποιώντας τα ελληνικά.

ΚΑ3 Να εκφράζεσαι με ευγένεια, χρησιμοποιώντας τη σωστή προσφώνηση και τον κατάλληλο τόνο και ρυθμό ομιλίας.

ΚΑ4 Να μεταδίδεις με ευφράδεια και τη σωστή προφορά το μήνυμά σου, ελαχιστοποιώντας τον κίνδυνο παρεξήγησης.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς και να συνδυάζεις σωστά εύκολα κατανοητές εκφράσεις, για να ζητάς και να παρέχεις **πληροφορίες** και να επιλύεις τυχόν απορίες.

ΚΑ6 Να χρησιμοποιείς τους κατάλληλους **τεχνικούς όρους** και να εκφράζεσαι με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια, ώστε να γίνεσαι κατανοητός από το συνομιλητή σου.

ΚΑ7 Να χρησιμοποιείς απλούς **εναλλακτικούς τρόπους** επεξήγησης, όταν ο συνομιλητής σου δεν αντιλαμβάνεται σωστά το μήνυμα που μεταδίδεις.

ΚΑ8 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **μέσα γραπτής επικοινωνίας** για να επιβεβαιώνεις, όπου απαιτείται, την επικοινωνία σου, διατυπώνοντας τις πληροφορίες με απλές, κατανοητές και γραμματικά σωστές φράσεις.

ΚΑ9 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ10 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ11 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πληροφορίες

- Διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα
- Τιμές διαμονής, διατροφής, υπηρεσιών και προϊόντων
- Ειδικές προσφορές
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και καταστημάτων
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας
- Τρόποι κράτησης των υπηρεσιών

ΠΕ2 Τεχνικοί όροι

- Χαρακτηριστικά και ονομασίες υπηρεσιών και προϊόντων
- Οικονομικοί όροι

ΠΕ3 Εναλλακτικοί τρόποι

- Πληροφοριακά φυλλάδια και κατάλογοι
- Πίνακας πληροφοριών
- Φωτογραφικό υλικό
- Ηλεκτρονική παρουσίαση

ΠΕ4 Μέσα γραπτής επικοινωνίας

- Τηλεομοίωτο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεγράφημα, τέλεξ
- Τιμολόγιο, λογαριασμός
- Δελτίο κράτησης ή δελτίο ανταλλαγής υπηρεσιών και προϊόντων

ΠΕ5 Κανονισμοί

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Διάλεκτος ή προφορά που δεν γνωρίζουμε
- Απρεπής συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ4.1 Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς προσφωνούμε σωστά τους πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους;
- ΑΓ2** Πώς μπορούμε να αποφύγουμε τον κίνδυνο παρεξήγησης κατά τη διάρκεια της συνομιλίας;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τεχνικοί όροι που μπορεί να χρησιμοποιηθούν και πώς εξηγούνται στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι τυχόν εναλλακτικές λύσεις που χρησιμοποιούνται για τη σωστή μετάδοση των μηνυμάτων στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ6** Με ποια μέσα επιβεβαιώνουμε γραπτώς την επικοινωνία μας;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ5 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η σωστή επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά. Η συμμετοχή σε ομαδικές εργασίες με τη χρήση της αγγλικής γλώσσας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ5.1 Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ5 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ5.1 Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να κατανοείς σωστά το αίτημα για παροχή εξυπηρέτησης, όπως εκφράζεται από πελάτη, συνεργάτη ή συνάδελφο στα αγγλικά.
- ΚΑ2** Να προσφέρεις αμέσως εξυπηρέτηση και βοήθεια προς πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους, χρησιμοποιώντας τα αγγλικά.
- ΚΑ3** Να εκφράζεσαι με ευγένεια, χρησιμοποιώντας τη σωστή προσφώνηση και τον κατάλληλο τόνο και ρυθμό ομιλίας.
- ΚΑ4** Να μεταδίδεις με ευφράδεια και τη σωστή προφορά το μήνυμά σου, ελαχιστοποιώντας τον κίνδυνο παρεξήγησης.
- ΚΑ5** Να χρησιμοποιείς και να συνδυάζεις σωστά εύκολα κατανοητές εκφράσεις, για να ζητάς και να παρέχεις **πληροφορίες** και να επιλύεις τυχόν απορίες.
- ΚΑ6** Να χρησιμοποιείς τους κατάλληλους **τεχνικούς όρους** και να εκφράζεσαι με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια, ώστε να γίνεσαι κατανοητός από το συνομιλητή σου.
- ΚΑ7** Να χρησιμοποιείς απλούς **εναλλακτικούς τρόπους** εξήγησης, όταν ο συνομιλητής σου δεν αντιλαμβάνεται σωστά το μήνυμα που μεταδίδεις.
- ΚΑ8** Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **μέσα γραπτής επικοινωνίας** για να επιβεβαιώνεις, όπου απαιτείται, την επικοινωνία σου, διατυπώνοντας τις πληροφορίες με απλές, κατανοητές και γραμματικά σωστές φράσεις.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πληροφορίες

- Διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα
- Τιμές διαμονής, διατροφής, υπηρεσιών και προϊόντων
- Ειδικές προσφορές
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και καταστημάτων
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας
- Τρόποι κράτησης των υπηρεσιών

ΠΕ2 Τεχνικοί όροι

- Χαρακτηριστικά και ονομασίες υπηρεσιών και προϊόντων
- Οικονομικοί όροι

ΠΕ3 Εναλλακτικοί τρόποι

- Πληροφοριακά φυλλάδια και κατάλογοι
- Πίνακας πληροφοριών
- Φωτογραφικό υλικό
- Ηλεκτρονική παρουσίαση

ΠΕ4 Μέσα γραπτής επικοινωνίας

- Τηλεομοίωτο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεγράφημα
- Τιμολόγιο, λογαριασμός
- Δελτίο κράτησης ή δελτίο ανταλλαγής υπηρεσιών και προϊόντων

ΠΕ5 Κανονισμοί

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Διάλεκτος ή προφορά που δεν γνωρίζουμε
- Απρεπής συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ5.1 Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς προσφωνούμε σωστά τους πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους;
- ΑΓ2** Πώς μπορούμε να αποφύγουμε τον κίνδυνο παρεξήγησης κατά τη διάρκεια της συνομιλίας;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τεχνικοί όροι που μπορεί να χρησιμοποιηθούν και πώς εξηγούνται στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι τυχόν εναλλακτικές λύσεις που χρησιμοποιούνται για τη σωστή μετάδοση των μηνυμάτων στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ6** Με ποια μέσα επιβεβαιώνουμε γραπτώς την επικοινωνία μας;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η άμεση ανταπόκριση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, η άμεση ενημέρωση των αρμοδίων και η παροχή πρώτων βοηθειών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ6.1 Δράση σε περίπτωση φωτιάς

ΠΦΠ6.2 Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών

ΠΦΠ6.3 Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ6** Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ6.1** Δράση σε περίπτωση φωτιάς**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να είσαι πάντοτε ενήμερος και να γνωρίζεις από μνήμης τις διαδικασίες άμεσης δράσης σε περίπτωση φωτιάς.
- ΚΑ2** Να γνωρίζεις που βρίσκεται ο αναγκαίος **εξοπλισμός πυρόσβεσης**.
- ΚΑ3** Να γνωρίζεις το σωστό χειρισμό του εξοπλισμού πυρόσβεσης.
- ΚΑ4** Να γνωρίζεις που είναι οι έξοδοι κινδύνου και οι χώροι συγκέντρωσης.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες** και να ακολουθείς πιστά τις **διαδικασίες**.
- ΚΑ6** Να καθοδηγείς τους πελάτες, τους συνεργάτες και το προσωπικό στους σωστούς χώρους συγκέντρωσης.
- ΚΑ7** Να δίνεις προτεραιότητα στη βοήθεια **ατόμων με ειδικές ανάγκες**.
- ΚΑ8** Να συλλέγεις και να φυλάσσεις με το σωστό τρόπο όλα τα αναγκαία **υλικά**, όταν αυτό μπορεί να γίνει με ασφάλεια.
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ10** Να παρέχεις όλες τις **αναγκαίες πληροφορίες** στις υπηρεσίες άμεσης δράσης.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εξοπλισμός πυρόσβεσης**

- Πυροσβεστήρες
- Κουβέρτες πυρόσβεσης
- Λάστιχο πυρόσβεσης
- Ανιχνευτές καπνού

ΠΕ2 Άτομα και υπηρεσίες

- Υπηρεσίες άμεσης δράσης
- Διευθυντή ξενοδοχείου ή το διευθυντή εν υπηρεσία
- Υπεύθυνο τμήματος συντήρησης
- Τους αρχηγούς των ομάδων και τις ομάδες πυρασφάλειας και πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου
- Τηλεφωνητή

ΠΕ3 Υλικά

- Κουτί πρώτων βοηθειών
- Περιεχόμενο και αρχείο του ταμείου

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός

- Πρόκληση πανικού

ΠΕ5 Αναγκαίες πληροφορίες

- Τόπος έναρξης φωτιάς
- Πιθανοί χώροι επέκτασης της φωτιάς
- Γειτνίαση με εύφλεκτα ή άλλα επικίνδυνα υλικά
- Πιθανοί πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό που κινδυνεύουν
- Θάνατοι ή τραυματισμοί
- Σημεία πυρόσβεσης
- Ώρα σήμανσης του συναγερμού

ΠΕ6 Άτομα με ειδικές ανάγκες

- Παιδιά
- Άτομα τρίτης ηλικίας
- Άτομα με ειδικές ικανότητες

ΠΕ7 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ6.1 Δράση σε περίπτωση φωτιάς

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες άμεσης δράσης σε περίπτωση φωτιάς;
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο αναγκαίος εξοπλισμός πυρόσβεσης και που βρίσκεται;
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος χρήσης του εξοπλισμού πυρόσβεσης;
- ΑΓ4** Ποια άτομα και υπηρεσίες πρέπει να ειδοποιούνται αμέσως μόλις εκδηλωθεί φωτιά;
- ΑΓ5** Ποιοι αποτελούν την ομάδα άμεσης δράσης και την ομάδα πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου;
- ΑΓ6** Πού βρίσκονται οι έξοδοι κινδύνου;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι χώροι συγκέντρωσης σε περίπτωση φωτιάς;
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχουμε στις υπηρεσίες άμεσης δράσης;
- ΑΓ9** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ6.2 Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να είσαι πάντοτε ενήμερος και να γνωρίζεις από μνήμης τις **διαδικασίες** άμεσης δράσης σε περίπτωση **φυσικής καταστροφής**.
- ΚΑ2** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως και ψύχραιμα σε κάθε περίπτωση φυσικής καταστροφής.
- ΚΑ3** **Να εντοπίζεις** το μέγεθος της καταστροφής.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες** και να ακολουθείς πιστά τις **διαδικασίες**.
- ΚΑ5** Να καθοδηγείς τους πελάτες, τους συνεργάτες και το προσωπικό στους σωστούς χώρους συγκέντρωσης.
- ΚΑ6** Να δίνεις προτεραιότητα στη βοήθεια **ατόμων με ειδικές ανάγκες**.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να παρέχεις όλες τις **αναγκαίες πληροφορίες** στις υπηρεσίες άμεσης δράσης.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασίες

- Σήμανση γενικού συναγερμού και εκκένωση ξενοδοχείου
- Κλήση υπηρεσιών άμεσης δράσης
- Ανακοινώσεις στους πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό

ΠΕ2 Φυσικές καταστροφές

- Σεισμός
- Κυκλώνας και ανεμοστρόβιλος
- Καταιγίδα και πλημμύρα
- Πυρκαγιά
- Κατολίσθηση

ΠΕ3 Άτομα με ειδικές ανάγκες

- Παιδιά
- Άτομα τρίτης ηλικίας
- Άτομα με ειδικές ικανότητες

ΠΕ4 Αναγκαίες πληροφορίες

- Χώροι πρόκλησης καταστροφής και κινδύνων ασφάλειας και άλλοι πιθανοί χώροι
- Γειτνίαση με εύφλεκτα ή άλλα επικίνδυνα υλικά
- Πιθανοί πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό που κινδυνεύουν
- Θάνατοι ή τραυματισμοί
- Σημεία πυρόσβεσης
- Μέγεθος της καταστροφής
- Ώρα πρόκλησης της καταστροφής

ΠΕ5 Άτομα και υπηρεσίες

- Υπηρεσίες άμεσης δράσης
- Διευθυντή ξενοδοχείου ή το διευθυντή εν υπηρεσία
- Υπεύθυνο τμήματος συντήρησης
- Τους αρχηγούς των ομάδων και τις ομάδες άμεσης δράσης και πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου
- Τηλεφωνητή

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Πρόκληση πανικού

ΠΕ7 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ6.2 Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι φυσικές καταστροφές που μπορεί να τύχουν;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι διαδικασίες άμεσης δράσης σε περίπτωση φυσικής καταστροφής;
- ΑΓ3** Πώς ενεργείς σε κάθε περίπτωση ανάλογα με το είδος της φυσικής καταστροφής;
- ΑΓ4** Ποια άτομα και υπηρεσίες πρέπει να ειδοποιούνται αμέσως μόλις τύχει μια φυσική καταστροφή;
- ΑΓ5** Ποιοι αποτελούν την ομάδα άμεσης δράσης και την ομάδα πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι χώροι συγκέντρωσης σε περίπτωση φυσικής καταστροφής;
- ΑΓ7** Ποια υλικά συλλέγουμε και φυλάσσουμε πριν από την εγκατάλειψη του χώρου εργασίας;
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχουμε στις υπηρεσίες άμεσης δράσης;
- ΑΓ9** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ6.3 Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να είσαι πάντοτε ενήμερος και να γνωρίζεις από μνήμης τις **διαδικασίες** άμεσης δράσης σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού.
- ΚΑ2** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως και ψύχραιμα στο περιστατικό ασθένειας ή τραυματισμού.
- ΚΑ3** Να **εντοπίζεις** την **αιτία του περιστατικού**.
- ΚΑ4** Να παρατηρείς και να ακούς προσεκτικά και να συλλέγεις **πληροφορίες** που πιθανόν να βοηθήσουν στην άμεση αντιμετώπιση του περιστατικού.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες** και να ακολουθείς πιστά τις οδηγίες τους για τις σωστές **διαδικασίες**.
- ΚΑ6** Να γνωρίζεις που βρίσκεται το κουτί Πρώτων Βοηθειών.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να παρέχεις όλες τις απαραίτητες πληροφορίες στα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες**.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασίες

- Κλήση ιατρού
- Κλήση υπηρεσιών άμεσης δράσης και πρώτων βοηθειών
- Κλήση ομάδων άμεσης δράσης και πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου
- Μεταφορά ασθενούς σε νοσοκομείο ή κλινική
- Ενημέρωση συγγενών ή φίλων
- Ενημέρωση αρχηγού ομάδας, τουριστικού πράκτορα

ΠΕ2 Εντοπισμός

- Προσωπικός
- Τηλεφωνικός
- Με ραδιοεπικοινωνία

ΠΕ3 Αιτία του περιστατικού

- Ατύχημα
- Κακόβουλη ενέργεια
- Ξαφνική ασθένεια
- Χρόνια πάθηση
- Άγνωστη αιτία

ΠΕ4 Πληροφορίες

- Αριθμός ασθενών ή τραυματιών
- Συμπτώματα ασθένειας
- Είδος και μέγεθος τραυματισμού
- Φύλο, ηλικία και φυσικά χαρακτηριστικά των ασθενών ή τραυματιών
- Αιτία ασθένειας ή τραυματισμού
- Ώρα εκδήλωσης ασθένειας ή τραυματισμού
- Κίνδυνοι για περαιτέρω ασθενείς ή τραυματίες

ΠΕ5 Άτομα και υπηρεσίες

- Διευθυντή ξενοδοχείου ή διευθυντή εν υπηρεσία
- Ιατρό ξενοδοχείου ή/και ιατρό πρακτορείου
- Ομάδα πρώτων βοηθειών και ομάδα άμεσης δράσης του ξενοδοχείου
- Υπηρεσίες άμεσης δράσης
- Τηλεφωνητή

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Πρόκληση πανικού

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ6.3 Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ6.3 Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες άμεσης δράσης σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα αίτια και είδη ασθένειας ή τραυματισμού;
- ΑΓ3** Με ποιους τρόπους εντοπίζουμε την αιτία του περιστατικού και πώς συλλέγουμε τις απαραίτητες πληροφορίες;
- ΑΓ4** Ποια άτομα και υπηρεσίες πρέπει να ειδοποιούνται αμέσως;
- ΑΓ5** Ποιοι αποτελούν την ομάδα άμεσης δράσης και την ομάδα πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχουμε στις υπηρεσίες άμεσης δράσης;
- ΑΓ7** Πού βρίσκεται το κουτί Πρώτων Βοηθειών;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ7 Παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η σωστή μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο και η παράθεση συνοδευτικών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ7.1 Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση φαγητού

ΠΦΠ7.2 Παράθεση συνοδευτικών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ7** Παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ7.1** Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση φαγητού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να μεταφέρεις τη σωστή **μερίδα φαγητού σε πιάτο** από το χώρο ετοιμασίας στο σωστό πελάτη.

ΚΑ2 Να παρουσιάζεις τη **μερίδα φαγητού σε πιάτο** στον πελάτη και να την τοποθετείς στο τραπέζι.

ΚΑ3 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ4 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μερίδα φαγητού σε πιάτο**

- Ορεκτικό
- Σούπα ή ζωμός
- Κυρίως πιάτο
- Επιδόρπιο
- Ελαφρύ φαγητό

ΠΕ2 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Λάθος μερίδα σε σχέση με την παραγγελία
- Λανθασμένη παρουσίαση στο πιάτο
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ7.1 Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση φαγητού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς ερμηνεύεται σωστά το δελτίο παραγγελίας;
- ΑΓ2** Ποια τεχνική χρησιμοποιείται για τη μεταφορά της σωστής μερίδας φαγητού σε πιάτο στο σωστό πελάτη;
- ΑΓ3** Ποια είναι η σωστή παρουσίαση φαγητού σε πιάτο;
- ΑΓ4** Ποιος είναι σωστός τρόπος μεταφοράς μερίδας φαγητού σε πιάτο;
- ΑΓ5** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος παρουσίασης και τοποθέτησης μερίδας φαγητού σε πιάτο για τον πελάτη;
- ΑΓ6** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ7** Παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ7.2** Παράθεση συνοδευτικών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να προετοιμάζεις και να διατηρείς τα σωστά **είδη συνοδευτικών** σε σχέση με το εδεσματολόγιο.

ΚΑ2 Να μεταφέρεις τα σωστά **συνοδευτικά** σε σχέση με το φαγητό στο τραπέζι.

ΚΑ3 Να παρουσιάζεις και να παραθέτεις τα **συνοδευτικά**.

ΚΑ4 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

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

- Μπαχαρικά
- Επώνυμες σάλτσες, λάδι, ξύδι, λεμόνι, συνοδευτικά παρασκευάσματα και μουστάρδες
- Βούτυρο και μαργαρίνη
- Ψωμί

ΠΕ2 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Λάθος συνοδευτικά σε σχέση με το φαγητό
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ7.2 Παράθεση συνοδευτικών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα είδη συνοδευτικών;
- ΑΓ2** Ποια συνοδευτικά προσφέρονται με το κάθε φαγητό;
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος μεταφοράς για το κάθε συνοδευτικό;
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος παρουσίασης και παράθεσης για το κάθε συνοδευτικό;
- ΑΓ5** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ8 Παράθεση φαγητού από μπουφέ

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η διαρρύθμιση, η παρουσίαση και η διατήρηση του μπουφέ.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ8.1 Διαρρύθμιση, παρουσίαση και διατήρηση μπουφέ

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ8** Παράθεση φαγητού από μπουφέ**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ8.1** Διαρρύθμιση, παρουσίαση και διατήρηση μπουφέ**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να διαρρυθμίζεις το μπουφέ, ανάλογα με το **είδος γεύματος**, τον **τύπο μπουφέ** και τη **μέθοδο εξυπηρέτησης**.

ΚΑ2 Να τοποθετείς στο μπουφέ τον κατάλληλο **εξοπλισμό** και **υλικά**.

ΚΑ3 Να παρουσιάζεις το μπουφέ στον κατάλληλο χρόνο έτοιμο για εξυπηρέτηση των πελατών.

ΚΑ4 Να διατηρείς το μπουφέ, σύμφωνα με τη **μέθοδο εξυπηρέτησης**.

ΚΑ5 Να αναπληρώνεις τον **εξοπλισμό** και τα **υλικά**, όπου χρειάζεται.

ΚΑ6 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ7 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Είδος γεύματος**

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ2 Τύπος μπουφέ

- Με μαγείρεμα
- Κρύο και ζεστό
- Κρύο
- Επιδόρπιο
- Ποτά και ροφήματα

ΠΕ3 Μέθοδος εξυπηρέτησης

- Αυτοεξυπηρέτηση
- Μερική εξυπηρέτηση από το προσωπικό
- Εξυπηρέτηση από το προσωπικό

ΠΕ4 Εξοπλισμός

- Λινά μπουφέ
- Συσκευές διατήρησης ζεστών φαγητών
- Λαβίδες και σπάτουλες
- Δοχεία ζεστών και κρύων ροφημάτων
- Συσκευές ποτών
- Μαχαιροπήρουνα
- Δίσκοι, πιάτα, ποτήρια και φλυτζάνια
- Διακόσμηση

ΠΕ5 Υλικά

- Μπαχαρικά, ζάχαρη, επώνυμες σάλτσες και συνοδευτικά παρασκευάσματα
- Ζεστά και κρύα ποτά
- Βούτυρο και μαργαρίνη
- Μέλι και μαρμελάδα
- Ψωμί

ΠΕ6 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπή ή προβληματικά υλικά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ8.1 Διαρρύθμιση, παρουσίαση και διατήρηση μπουφέ

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποια είναι τα είδη γεύματος, οι τύποι μπουφέ και οι μέθοδοι εξυπηρέτησης;

ΑΓ2 Πώς διαρρυθμίζεται το μπουφέ;

ΑΓ3 Ποιος εξοπλισμός και ποια υλικά χρησιμοποιούνται για το κάθε μπουφέ;

ΑΓ4 Πώς παρουσιάζεται το κάθε μπουφέ;

ΑΓ5 Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;

ΑΓ6 Γιατί πρέπει να χειριζόμαστε σωστά τον εξοπλισμό και τα υλικά;

ΑΓ7 Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;

ΑΓ8 Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

ΑΓ9 Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ9 Προετοιμασία και παράθεση κρασιού

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η προετοιμασία για παράθεση κρασιού. Η σωστή μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση κρασιού.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ9.1 Προετοιμασία για παράθεση κρασιού

ΠΦΠ9.2 Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση κρασιού

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ9 Προετοιμασία και παράθεση κρασιού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ9.1 Προετοιμασία για παράθεση κρασιού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να διατηρείς τον **εξοπλισμό** καθαρό και σωστά τοποθετημένο έτοιμο για χρήση.
- ΚΑ2** Να διατηρείς τα **κρασιά** σωστά τοποθετημένα και στις κατάλληλες θερμοκρασίες έτοιμα για χρήση, αφού παραληφθούν.
- ΚΑ3** Να διατηρείς τα σωστά αποθέματα εξοπλισμού.
- ΚΑ4** Να ακολουθείς τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ5** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξοπλισμός

- Κάρτα κρασιών
- Ψυγεία
- Ράφια
- Καράφες
- Ποτήρια
- Παγοδοχεία και οι βάσεις τους
- Καλαθάκια
- Ανοιχτήρια
- Πετσέτες παράθεσης και γυαλισματος
- Δίσκοι

ΠΕ2 Κρασί

- Άσπρο
- Κόκκινο
- Ροζέ
- Αφρώδες

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλείψεις κρασιών ή προβληματικά κρασιά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ9.1 Προετοιμασία για παράθεση κρασιού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός και ποια η σωστή χρήση του;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα είδη των κρασιών;
- ΑΓ3** Πού, πώς και σε ποια θερμοκρασία διατηρείται το κάθε κρασί;
- ΑΓ4** Πώς χειριζόμαστε σωστά το εμφιαλωμένο κρασί;
- ΑΓ5** Πώς χειριζόμαστε σωστά το μη εμφιαλωμένο κρασί;
- ΑΓ6** Γιατί πρέπει να διατηρούμε ικανοποιητικά αποθέματα εξοπλισμού και κρασιών;
- ΑΓ7** Γιατί πρέπει να χειριζόμαστε σωστά τον εξοπλισμό;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ9 Προετοιμασία και παράθεση κρασιού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ9.2 Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση κρασιού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να μεταφέρεις με τον κατάλληλο τρόπο το σωστό **κρασί** από το χώρο προετοιμασίας στο σωστό πελάτη.

ΚΑ2 Να παρουσιάζεις σωστά το **κρασί** στον πελάτη.

ΚΑ3 Να ανοίγεις το κρασί με το σωστό τρόπο, ανάλογα με το είδος κρασιού.

ΚΑ4 Να παραθέτεις το **κρασί** με το σωστό τρόπο στο κατάλληλο ποτήρι.

ΚΑ5 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κρασί

- Άσπρο
- Κόκκινο
- Ροζέ
- Αφρώδες

ΠΕ2 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

- Νομικές απαιτήσεις που αφορούν την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλείψεις κρασιών ή προβληματικά κρασιά
- Λάθος κρασί σε σχέση με την παραγγελία
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ9.2 Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση κρασιού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς μεταφέρεται σωστά το κάθε είδος κρασιού;
- ΑΓ2** Πώς και σε ποιον παρουσιάζεται το κρασί;
- ΑΓ3** Πώς ανοίγεται σωστά το κάθε κρασί;
- ΑΓ4** Ποια ποτήρια χρησιμοποιούνται για το κάθε κρασί;
- ΑΓ5** Πώς παραθέτουμε σωστά το κάθε κρασί;
- ΑΓ6** Γιατί πρέπει να μεταφέρουμε, να ανοίγουμε, να παραθέτουμε και να τοποθετούμε σωστά τα κρασιά;
- ΑΓ7** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ10 Προετοιμασία και παράθεση ποτών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η προετοιμασία για παράθεση ποτών. Η σωστή μεταφορά, παρουσίαση και παράθεσή τους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ10.1 Προετοιμασία για παράθεση ποτών

ΠΦΠ10.2 Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση ποτών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ10 Προετοιμασία και παράθεση ποτών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ10.1 Προετοιμασία για παράθεση ποτών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να διατηρείς τον **εξοπλισμό** και τις **συσκευές** καθαρά και έτοιμα για χρήση για την παράθεση **ποτών**.

ΚΑ2 Να διατηρείς τα **υλικά** καθαρά και έτοιμα για χρήση.

ΚΑ3 Να διατηρείς ικανοποιητικά αποθέματα **εξοπλισμού** και **υλικών**.

ΚΑ4 Να θέτεις σε λειτουργία τις **συσκευές** στην καθορισμένη ώρα όπου χρειάζεται.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανόνες ασφαλείας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξοπλισμός

- Κάρτα ποτών
- Ποτήρια
- Φλυντζάνια και πιατάκια
- Δοχεία παράθεσης ζεστών ροφημάτων
- Επιτραπέζιες παγοθήκες
- Λαβίδες και σέσουλες πάγου
- Κουταλάκια
- Δίσκοι και καρτσάκια
- Καλαμάκια
- Τραπεζομάντηλα, επιτραπεζομάντηλα και φουρό
- Πετσέτες παράθεσης, γυαλισματος και δίσκων
- Σουβέρ
- Ανοιχτήρια
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία, ανθοδοχεία και διακόσμηση τραπεζιών

ΠΕ2 Συσκευές

- Θερμοντουλάπια
- Ψυγεία
- Παγοθραύστης
- Βραστήρες
- Πρέσες χυμών και εκχυμωτές
- Συσκευή για την μπίρα σε βαρέλι
- Διανεμητής αεριούχων ποτών
- Ηλεκτρικός αναδευτήρας και ομοιογενοποιητής
- Συσκευές ζεστών ροφημάτων
- Φρυγανιέρα
- Πλυντήρια σκευών

ΠΕ3 Ποτά

- Οινοπνευματώδη
- Μη οινοπνευματώδη
- Ροφήματα
- Αφεψήματα

ΠΕ4 Υλικά

- Ποτά
- Συνοδευτικά ποτών
- Διακόσμηση ποτών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ10 Προετοιμασία και παράθεση ποτών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ10.1 Προετοιμασία για παράθεση ποτών

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

- Νομικές απαιτήσεις που αφορούν την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή συσκευές
- Ελλιπή ή προβληματικά υλικά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ10.1 Προετοιμασία για παράθεση ποτών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος εξοπλισμός και συσκευές χρησιμοποιούνται για κάθε ποτό;
- ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή χρήση του εξοπλισμού και των συσκευών;
- ΑΓ3** Ποια υλικά χρησιμοποιούνται για κάθε ποτό;
- ΑΓ4** Γιατί πρέπει να διατηρούμε ικανοποιητικά αποθέματα εξοπλισμού και υλικών;
- ΑΓ5** Γιατί πρέπει να χειριζόμαστε σωστά τον εξοπλισμό και τις συσκευές;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ10** Προετοιμασία και παράθεση ποτών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ10.2** Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση ποτών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να μεταφέρεις με τον κατάλληλο τρόπο το σωστό **ποτό** από το χώρο προετοιμασίας στο σωστό πελάτη.

ΚΑ2 Να παρουσιάζεις και να παραθέτεις σωστά το **ποτό** στον πελάτη.

ΚΑ3 Να παραθέτεις τα σωστά συνοδευτικά με το κάθε **ποτό**.

ΚΑ4 Να ακολουθείς τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Ποτά**

- Οινοπνευματώδη
- Μη οινοπνευματώδη
- Ροφήματα
- Αφεψημάτα

ΠΕ2 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

- Νομικές απαιτήσεις που αφορούν την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Λάθος ποτό σε σχέση με την παραγγελία
- Λανθασμένη παρουσίαση του ποτού
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ10.2 Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση ποτών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς ερμηνεύεται σωστά το δελτίο παραγγελίας;
- ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή παρουσίαση του κάθε ποτού στο ποτήρι ή φλυντζάνι;
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος μεταφοράς ποτού στον πελάτη;
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος παρουσίασης και παράθεσης ποτού στον πελάτη;
- ΑΓ5** Ποια συνοδευτικά προσφέρονται με το κάθε ποτό;
- ΑΓ6** Πώς μεταφέρεται και τοποθετείται το κάθε συνοδευτικό;
- ΑΓ7** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ11** Στρώσιμο τραπεζιών και αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Το στρώσιμο και η παρουσίαση των τραπεζιών. Η αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και το επαναστρώσιμο των τραπεζιών κατά τη διάρκεια και στο τέλος του γεύματος.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΠΦΠ11.1** Στρώσιμο και παρουσίαση των τραπεζιών**ΠΦΠ11.2** Αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και επαναστρώσιμο των τραπεζιών κατά τη διάρκεια του γεύματος**ΠΦΠ11.3** Αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και επαναστρώσιμο των τραπεζιών στο τέλος του γεύματος

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ11** Στρώσιμο τραπεζών και αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ11.1** Στρώσιμο και παρουσίαση των τραπεζών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να τακτοποιείς την επίπλωση, ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.
- ΚΑ2** Να τοποθετείς τα **επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά** στα τραπέζια, ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.
- ΚΑ3** Να ακολουθείς τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Είδος γεύματος**

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ2 Τύπος εδεσματολογίου

- Ελεύθερης επιλογής
- Περιορισμένης επιλογής
- Μπουφέ
- Παροχής ποτών

ΠΕ3 Επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμός και υλικά

- Μαχαιροπήρουνα
- Πιάτα, ποτήρια και φλυτζάνια
- Τραπεζομάντηλα, επιτραπεζομάντηλα, πετσέτες πελατών και φουρό
- Εδεσματολόγιο και κάρτες ποτών
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία, οδοντογλυφίδες και διακοσμητικά
- Μπαχαρικά
- Συνοδευτικά παρασκευάσματα
- Μουστάρδες και επώνυμες σάλτσες
- Μέλι και μαρμελάδα
- Βούτυρο και μαργαρίνη
- Ζάχαρη

ΠΕ4 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματική επίπλωση
- Ελλιπή ή προβληματικά επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμός και υλικά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ11.1 Στρώσιμο και παρουσίαση των τραπεζιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα είδη γεύματος και οι τύποι εδεσματολογίου;
- ΑΓ2** Πώς τακτοποιούμε την επίπλωση για κάθε είδος γεύματος και τύπο εδεσματολογίου;
- ΑΓ3** Ποια επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά τοποθετούμε στο τραπέζι για κάθε είδος γεύματος και τύπο εδεσματολογίου;
- ΑΓ4** Πώς τοποθετούμε σωστά τα επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά στο τραπέζι;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ11 Στρώσιμο τραπεζιών και αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ11.2 Αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και επαναστρώσιμο των τραπεζιών κατά τη διάρκεια του γεύματος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να αποκομίζεις από τα τραπέζια τα χρησιμοποιημένα **επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά** στον κατάλληλο χρόνο, ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.
- ΚΑ2** Να μεταφέρεις τα χρησιμοποιημένα **επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά** στη σκευοθήκη ή στο χώρο πλυσίματος.
- ΚΑ3** Να καθαρίζεις το τραπέζι, να τακτοποιείς τα **επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά** που παραμένουν και να τοποθετείς τα νέα **επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά** όπου χρειάζεται, σύμφωνα με την παραγγελία.
- ΚΑ4** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμός και υλικά

- Μαχαιροπήρουνα
- Πιάτα, ποτήρια και φλυτζάνια
- Τραπεζομάντηλα, επιτραπέζιομάντηλα, πετσέτες πελατών και φουρό
- Εδεσματολόγιο και κάρτες ποτών
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία, οδοντογλυφίδες και διακοσμητικά
- Μπαχαρικά
- Συνοδευτικά παρασκευάσματα
- Μουστάρδες και επώνυμες σάλτσες
- Μέλι και μαρμελάδα
- Βούτυρο και μαργαρίνη
- Ζάχαρη

ΠΕ2 Είδος γεύματος

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ3 Τύπος εδεσματολογίου

- Ελεύθερης επιλογής
- Περιορισμένης επιλογής
- Μπουφέ
- Παροχής ποτών

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπή ή προβληματικά επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμός και υλικά
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

ΠΕ5 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ11.2 Αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και επαναστρώσιμο των τραπεζιών κατά τη διάρκεια του γεύματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πότε και πώς αποκομίζονται τα χρησιμοποιημένα επιτραπέζια σκεύη, ο εξοπλισμός και τα υλικά από το τραπέζι;
- ΑΓ2** Πώς και πού μεταφέρεις τα χρησιμοποιημένα επιτραπέζια σκεύη, τον εξοπλισμό και τα υλικά;
- ΑΓ3** Πώς καθαρίζεται το τραπέζι;
- ΑΓ4** Πώς τακτοποιούνται τα επιτραπέζια σκεύη, ο εξοπλισμός και υλικά που παραμένουν στο τραπέζι;
- ΑΓ5** Ποια επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμός και υλικά τοποθετούνται στο τραπέζι κατά τη διάρκεια του γεύματος και με ποιον τρόπο;
- ΑΓ6** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ11 Στρώσιμο τραπέζιων και αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ11.3 Αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και επαναστρώσιμο των τραπέζιων στο τέλος του γεύματος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να αποκομίζεις από τα τραπέζια όλα τα **επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά**.
- ΚΑ2** Να καθαρίζεις τα τραπέζια και να τοποθετείς τα **επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά**, ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου** έτοιμα για τον επόμενο πελάτη.
- ΚΑ3** Να μεταφέρεις τα χρησιμοποιημένα **επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά** και τα υπολείμματα στους **χώρους πλυσίματος σκευών και απορριμμάτων**.
- ΚΑ4** Να καθαρίζεις και να μεταφέρεις τα **επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά** που θα ξαναχρησιμοποιηθούν στο σωστό χώρο φύλαξης.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμός και υλικά

- Μαχαιροπήρουνα
- Πιάτα, ποτήρια και φλυντζάνια
- Τραπεζομάντηλα, επιτραπεζομάντηλα, πετσέτες πελατών και φουρό
- Εδεσματολογία και κάρτες ποτών
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία, οδοντογλυφίδες και διακοσμητικά
- Μπαχαρικά
- Συνοδευτικά παρασκευάσματα
- Μουστάρδες και επώνυμες σάλτσες
- Μέλι και μαρμελάδα
- Βούτυρο και μαργαρίνη
- Ζάχαρη

ΠΕ2 Είδος γεύματος

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ3 Τύπος εδεσματολογίου

- Ελεύθερης επιλογής
- Περιορισμένης επιλογής
- Μπουφέ
- Παροχής ποτών

ΠΕ4 Χώροι πλυσίματος σκευών και απορριμμάτων

- Λάντζα
- Κάλαθοι απορριμμάτων
- Κάλαθοι λινών
- Κάλαθοι για άδεια μπουκάλια
- Κάλαθοι για ανακυκλώσιμα είδη

ΠΕ5 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπή ή προβληματικά επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμός και υλικά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ11.3 Αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών και επαναστρώσιμο των τραπεζιών στο τέλος του γεύματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς αποκομίζονται τα επιτραπέζια σκεύη, ο εξοπλισμός, τα υλικά και τα υπολείμματα από το τραπέζι;
- ΑΓ2** Ποια επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά τοποθετούμε στα τραπέζια για τον επόμενο πελάτη για κάθε είδος γεύματος και τύπο εδεσματολογίου και πώς;
- ΑΓ3** Πού και πώς μεταφέρονται τα χρησιμοποιημένα επιτραπέζια σκεύη, ο εξοπλισμός, τα υλικά και τα υπολείμματα;
- ΑΓ4** Ποιοι και πού είναι οι χώροι πλυσίματος, σκευών και απορριμμάτων;
- ΑΓ5** Πού και πώς μεταφέρονται τα χρησιμοποιημένα επιτραπέζια σκεύη, ο εξοπλισμός και τα υλικά που θα ξαναχρησιμοποιηθούν;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ12 Ετοιμασία για παράθεση (mise en place)

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η προετοιμασία του εξοπλισμού, συσκευών και χώρων εστίασης των πελατών για παράθεση (mise en place). Η σωστή προετοιμασία και διατήρηση των υλικών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ12.1 Προετοιμασία εξοπλισμού και συσκευών

ΠΦΠ12.2 Προετοιμασία χώρων

ΠΦΠ12.3 Προετοιμασία και διατήρηση υλικών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ12 Ετοιμασία για παράθεση (mise en place)

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ12.1 Προετοιμασία εξοπλισμού και συσκευών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να προετοιμάζεις και να μεταφέρεις τον κατάλληλο **εξοπλισμό** και **συσκευές** ανάλογα με το **είδος γεύματος** και **τον τύπο του εδεσματολογίου**.

ΚΑ2 Να διατηρείς τον **εξοπλισμό** και τις **συσκευές** καθαρές και σωστά τοποθετημένες, έτοιμες για χρήση.

ΚΑ3 Να θέτεις σε λειτουργία τις **συσκευές** στην καθορισμένη ώρα.

ΚΑ4 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξοπλισμός

- Επίπλωση
- Μαχαιροπήρουνα και λαβίδες
- Πιάτα, ποτήρια και φλυτζάνια
- Καράφες και ανοιχτήρια κρασιών
- Πιατέλες σερβιρίσματος και δοχεία σαλτσών
- Καλύμματα πιάτων
- Σανίδια και μαχαίρια κοπής
- Θερμοδοχεία ροφημάτων
- Δίσκοι και καρτσάκια
- Καλαθάκια ψωμιού και φρούτων
- Παγοδοχεία και καλαθάκια κρασιού
- Εδεσματολόγιο και κάρτα ποτών
- Λινά εστιατορίου
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία και ανθοδοχεία
- Διακόσμηση
- Μύλος πιπεριού

ΠΕ2 Συσκευές

- Συσκευές διατήρησης της θερμοκρασίας
- Θερμοντουλάπια
- Ψυγεία
- Παγοθραύστης
- Βραστήρες
- Πρέσες χυμών και εκχυμωτές
- Μηχανή χυμού
- Μηχανή καφέ
- Συσκευή για την μπίρα σε βαρέλι
- Διανεμητής αεριούχων ποτών
- Ηλεκτρικός αναδευτήρας και ομοιογενοποιητής
- Συσκευές ζεστών ροφημάτων
- Φρυγανιέρα
- Πλυντήρια σκευών

ΠΕ3 Είδος γεύματος

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ4 Τύπος εδεσματολογίου

- Ελεύθερης επιλογής
- Περιορισμένης επιλογής
- Μπουφέ
- Παροχής Ποτών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ12 Ετοιμασία για παράθεση (mise en place)

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ12.1 Προετοιμασία εξοπλισμού και συσκευών

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Κανόνες Ασφάλειας και Υγιεινής

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής εξοπλισμός ή/και συσκευές
- Προβληματικός εξοπλισμός ή/και συσκευές
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ12.1 Προετοιμασία εξοπλισμού και συσκευών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποια είναι τα είδη γεύματος;

ΑΓ2 Ποιοι είναι οι τύποι εδεσματολογίου;

ΑΓ3 Ποιος εξοπλισμός και συσκευές χρησιμοποιούνται για κάθε είδος γεύματος και τύπο εδεσματολογίου;

ΑΓ4 Ποια είναι η σωστή χρήση του εξοπλισμού;

ΑΓ5 Ποια είναι η σωστή χρήση των συσκευών;

ΑΓ6 Γιατί πρέπει να μεταχειριζόμαστε σωστά τον εξοπλισμό και τις συσκευές;

ΑΓ7 Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;

ΑΓ8 Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

ΑΓ9 Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ12 Ετοιμασία για παράθεση (mise en place)

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ12.2 Προετοιμασία χώρων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να κάνεις την ανάλογη διάταξη του χώρου ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.

ΚΑ2 Να στήνεις και να στρώνεις τα τραπέζια ανάλογα με το **είδος γεύματος**.

ΚΑ3 Να τοποθετείς τον **επιτραπέζιο εξοπλισμό** στα τραπέζια, ανάλογα με τον **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.

ΚΑ4 Να διατηρείς τους **χώρους εργασίας** καθαρούς.

ΚΑ5 Να διατηρείς τους **χώρους απορριμμάτων** έτοιμους και καθαρούς.

ΚΑ6 Να εφοδιάζεις τους σταθμούς εργασίας (work stations) με τα **χρειώδη** ανάλογα με το **είδος γεύματος**.

ΚΑ7 Να τοποθετείς την ανάλογη διακόσμηση.

ΚΑ8 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Είδος γεύματος

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ2 Τύπος εδεσματολογίου

- Ελεύθερης επιλογής
- Περιορισμένης επιλογής
- Μπουφέ
- Παροχής Ποτών

ΠΕ3 Χρειώδη

- Χαρτοπετσέτες
- Πετσέτες
- Οδοντογλυφίδες
- Σπίρτα
- Σουβέρ
- Αλάτι, πιπέρι, λάδι, ξύδι
- Μαχαιροπήρουνα

ΠΕ4 Επιτραπέζιος εξοπλισμός

- Μαχαιροπήρουνα
- Πιάτα και ποτήρια
- Μπαχαρικά και συνοδευτικά
- Τραπεζομάντηλα, επιτραπεζομάντηλα, πετσέτες, φουρό
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία, ανθοδοχεία και διακόσμηση

ΠΕ5 Χώροι εργασίας

- Χώροι εστίασης πελατών
- Χώροι κουζίνας, που διακινείται το προσωπικό του εστιατορίου
- Βοηθητικοί χώροι και διάδρομοι

ΠΕ6 Χώροι απορριμμάτων

- Κάλαθοι απορριμμάτων
- Κάλαθοι λινών
- Κάλαθοι για άδεια μπουκάλια
- Κάλαθοι για ανακυκλώσιμα είδη

ΠΕ7 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ12 Ετοιμασία για παράθεση (mise en place)

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ12.2 Προετοιμασία χώρων

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ8 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός, διακόσμηση
- Ζημιά, ακαταστασία και ακαθαρσίες, που δεν μπορούν να διορθωθούν άμεσα
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ12.2 Προετοιμασία χώρων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα είδη γεύματος;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι τύποι εδεσματολογίου;
- ΑΓ3** Ποια είναι η σωστή διάταξη των χώρων ανάλογα με το είδος γεύματος και τον τύπο εδεσματολογίου;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι χώροι εργασίας;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι χώροι απορριμμάτων;
- ΑΓ6** Ποια διακόσμηση χρησιμοποιείται για κάθε είδος γεύματος και τύπο εδεσματολογίου;
- ΑΓ7** Ποια είναι τα χρειώδη με τα οποία εφοδιάζονται οι σταθμοί εργασίας (work stations);
- ΑΓ8** Πώς τοποθετείται ο επιτραπέζιος εξοπλισμός στα τραπέζια για το κάθε είδος γεύματος ή τύπο εδεσματολογίου;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Γιατί πρέπει να διατηρούμε καθαρούς τους χώρους εργασίας;
- ΑΓ11** Γιατί πρέπει να διατηρούμε καθαρούς τους χώρους απορριμμάτων;
- ΑΓ12** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ13** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ12** Ετοιμασία για παράθεση (mise en place)**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ12.3** Προετοιμασία και διατήρηση υλικών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να ελέγχεις τα αποθέματα **υλικών** και να αναπληρώνεις όπου χρειάζεται ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.
- ΚΑ2** Να παραλαμβάνεις τα **υλικά** από την αποθήκη σύμφωνα με το εσωτερικό διατακτικό παραγγελιών και να τα αποθηκεύεις στους ενδεδειγμένους χώρους.
- ΚΑ3** Να κάνεις τη σχετική **προετοιμασία υλικών** και να διατηρείς τα υλικά ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.
- ΚΑ4** Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ5** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Υλικά**

- Μπαχαρικά
- Οινοπνευματώδη και μη οινοπνευματώδη ποτά
- Χυμοί φρούτων
- Μουστάρδες και επώνυμες σάλτσες
- Φρούτα και κομπόστα
- Λάδι, βούτυρο, κρέμα
- Ζάχαρη
- Ξηροί καρποί, πατατάκια
- Λαχανικά

ΠΕ2 Είδος γεύματος

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ3 Τύπος εδεσματολογίου

- Ελεύθερης επιλογής
- Περιορισμένης επιλογής
- Μπουφέ
- Παροχής Ποτών

ΠΕ4 Προετοιμασία Υλικών

- Κόψιμο φρούτων, λαχανικών και κομποστών
- Αναπλήρωση υλικών π.χ. αλάτι, πιπέρι, λάδι, ξύδι, σάλτσες

ΠΕ5 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπή ή προβληματικά υλικά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ12.3 Προετοιμασία και διατήρηση υλικών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποια είναι τα είδη γεύματος;

ΑΓ2 Ποιοι είναι οι τύποι εδεσματολογίου;

ΑΓ3 Ποια η διαδικασία παραγγελίας και παραλαβής υλικών από την αποθήκη;

ΑΓ4 Ποια υλικά προετοιμάζονται ανάλογα με το είδος γεύματος και τον τύπο εδεσματολογίου;

ΑΓ5 Πως διατηρούνται τα υλικά σε υγιεινές συνθήκες;

ΑΓ6 Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;

ΑΓ7 Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

ΑΓ8 Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ13 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η σωστή επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής. Η συμμετοχή σε ομαδικές εργασίες και συνεδριάσεις με τη χρήση δεύτερης ξένης γλώσσας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ13.1 Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ13 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ13.1 Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να κατανοείς σωστά το αίτημα για παροχή εξυπηρέτησης όπως εκφράζεται από πελάτη, συνεργάτη ή συνάδελφο σε **δεύτερη ξένη γλώσσα** εκτός της μητρικής.
- ΚΑ2** Να προσφέρεις αμέσως εξυπηρέτηση και βοήθεια προς πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους, χρησιμοποιώντας **δεύτερη ξένη γλώσσα** εκτός της μητρικής.
- ΚΑ3** Να εκφράζεσαι με ευγένεια, χρησιμοποιώντας τη σωστή προσφώνηση και τον κατάλληλο τόνο και ρυθμό ομιλίας.
- ΚΑ4** Να μεταδίδεις με ευφράδεια και τη σωστή προφορά το μήνυμά σου, ελαχιστοποιώντας τον κίνδυνο παρεξήγησης.
- ΚΑ5** Να χρησιμοποιείς και να συνδυάζεις σωστά εύκολα κατανοητές εκφράσεις, για να ζητάς και να παρέχεις **πληροφορίες** και να επιλύεις τυχόν απορίες.
- ΚΑ6** Να χρησιμοποιείς τους κατάλληλους **τεχνικούς όρους** και να εκφράζεσαι με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια, ώστε να γίνεσαι κατανοητός από το συνομιλητή σου.
- ΚΑ7** Να χρησιμοποιείς απλούς **εναλλακτικούς τρόπους** επεξήγησης, όταν ο συνομιλητής σου δεν αντιλαμβάνεται σωστά το μήνυμα που μεταδίδεις.
- ΚΑ8** Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **μέσα γραπτής επικοινωνίας** για να επιβεβαιώνεις, όπου απαιτείται, την επικοινωνία σου, διατυπώνοντας τις πληροφορίες με απλές, κατανοητές και γραμματικά σωστές φράσεις.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Δεύτερη ξένη γλώσσα

- Γερμανικά
- Γαλλικά
- Ρωσικά

ΠΕ2 Πληροφορίες

- Διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα
- Τιμές διαμονής, διατροφής, υπηρεσιών και προϊόντων
- Ειδικές προσφορές
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και καταστημάτων
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας
- Τρόποι κράτησης των υπηρεσιών

ΠΕ3 Τεχνικοί όροι

- Χαρακτηριστικά και ονομασίες υπηρεσιών και προϊόντων
- Οικονομικοί όροι

ΠΕ4 Εναλλακτικοί τρόποι

- Πληροφοριακά φυλλάδια και κατάλογοι
- Πίνακας πληροφοριών
- Φωτογραφικό υλικό
- Ηλεκτρονική παρουσίαση

ΠΕ5 Μέσα γραπτής επικοινωνίας

- Τηλεομοίωτο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεγράφημα, τέλεξ
- Τιμολόγιο, λογαριασμός
- Δελτίο κράτησης ή δελτίο ανταλλαγής υπηρεσιών και προϊόντων

ΠΕ6 Κανονισμοί

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

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Διάλεκτος ή προφορά που δεν γνωρίζουμε
- Απρεπής συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ13.1 Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς προσφωνούμε σωστά τους πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους;
- ΑΓ2** Πώς μπορούμε να αποφύγουμε τον κίνδυνο παρεξήγησης κατά τη διάρκεια της συνομιλίας;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τεχνικοί όροι που μπορεί να χρησιμοποιηθούν και πώς εξηγούνται στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι τυχόν εναλλακτικές λύσεις που χρησιμοποιούνται για τη σωστή μετάδοση των μηνυμάτων στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ6** Με ποια μέσα επιβεβαιώνουμε γραπτώς την επικοινωνία μας;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ14** Υπηρεσία δωματίων**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η σωστή προετοιμασία και παρουσίαση του εξοπλισμού, των υλικών και των δίσκων ή καρτοσιών. Η μεταφορά των δίσκων ή καρτοσιών στα δωμάτια και η παράθεση. Η αποκόμιση των δίσκων ή καρτοσιών από τα δωμάτια.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΠΦΠ14.1** Προετοιμασία του εξοπλισμού**ΠΦΠ14.2** Προετοιμασία και διατήρηση των υλικών**ΠΦΠ14.3** Προετοιμασία και παρουσίαση δίσκου ή/και καρτοσιού**ΠΦΠ14.4** Μεταφορά στα δωμάτια και παράθεση**ΠΦΠ14.5** Αποκόμιση από τα δωμάτια

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ14 Υπηρεσία δωματίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ14.1 Προετοιμασία του εξοπλισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να διατηρείς τον **εξοπλισμό** και τις **συσκευές** καθαρά και σωστά τοποθετημένα για χρήση.
- ΚΑ2** Να θέτεις σε λειτουργία τις **συσκευές** στην καθορισμένη ώρα όπου χρειάζεται.
- ΚΑ3** Να ακολουθείς τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξοπλισμός

- Δίσκοι και καρτσάκια
- Μαχαιροπήρουνα
- Πιάτα, ποτήρια και φλυτζάνια
- Καλύμματα πιάτων
- Μπαχαρικά και συνοδευτικά
- Καλαθάκια ψωμιού και φρούτων
- Θερμοδοχεία ροφημάτων
- Παγοδοχεία και καλαθάκια κρασιού
- Τραπεζομάντηλα, επιτραπέζομάντλα και πετσέτες
- Πετσέτες παράθεσης
- Διακόσμηση

ΠΕ2 Συσκευές

- Συσκευές διατήρησης της θερμοκρασίας
- Θερμοντουλάπια
- Ψυγεία
- Βραστήρες
- Συσκευές ζεστών ροφημάτων
- Φρυγανιέρα
- Πρέσα χυμών και εκχυμωτής
- Ηλεκτρικός αναδευτήρας και ομοιογενοποιητής

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπείς ή προβληματικές συσκευές
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ14.1 Προετοιμασία του εξοπλισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος εξοπλισμός και συσκευές χρησιμοποιούνται για την υπηρεσία δωματίων;
- ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή χρήση του εξοπλισμού;
- ΑΓ3** Ποια είναι η σωστή χρήση των συσκευών;
- ΑΓ4** Γιατί πρέπει να μεταχειριζόμαστε σωστά τον εξοπλισμό και τις συσκευές;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ14** Υπηρεσία δωματίων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ14.2** Προετοιμασία και διατήρηση υλικών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να διατηρείς τα **υλικά** σε υγιεινές συνθήκες και έτοιμα για χρήση.

ΚΑ2 Να διατηρείς ικανοποιητικά αποθέματα **υλικών**.

ΚΑ3 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ4 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Υλικά**

- Μπαχαρικά
- Επώνυμες σάλτσες και συνοδευτικά παρασκευάσματα
- Βούτυρο και μαργαρίνη
- Μέλι και μαρμελάδα
- Ζάχαρη
- Ψωμί
- Κρασιά και άλλα ποτά

ΠΕ2 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Ελλιπή ή προβληματικά υλικά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ14.2 Προετοιμασία και διατήρηση υλικών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια υλικά χρησιμοποιούνται για κάθε παραγγελία;
- ΑΓ2** Γιατί πρέπει να διατηρούμε ικανοποιητικά αποθέματα υλικών;
- ΑΓ3** Γιατί πρέπει να διατηρούμε τα υλικά σε υγιεινές συνθήκες;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ14** Υπηρεσία δωματίων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ14.3** Προετοιμασία και παρουσίαση δίσκου ή/και καρτσσιού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να διατηρείς τους δίσκους και τα καρτσάκια καθαρά και σωστά τοποθετημένα για χρήση.
- ΚΑ2** Να προετοιμάζεις τους δίσκους και τα καρτσάκια με τον κατάλληλο **εξοπλισμό** και **υλικά**, ανάλογα με την **παραγγελία υπηρεσίας δωματίου**.
- ΚΑ3** Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εξοπλισμός**

- Δίσκοι και καρτσάκια
- Μαχαιροπήρουνα
- Πιάτα, ποτήρια και φλυτζάνια
- Καλύμματα πιάτων
- Μπαχαρικά και συνοδευτικά
- Καλαθάκια ψωμιού και φρούτων
- Θερμοδοχεία ροφημάτων
- Παγοδοχεία και καλαθάκια κρασιού
- Τραπεζομάντηλα, επιτραπέζιο μάντηλα και πετσέτες
- Πετσέτες παράθεσης
- Διακόσμηση

ΠΕ2 Υλικά

- Μπαχαρικά
- Επώνυμες σάλτσες και συνοδευτικά παρασκευάσματα
- Βούτυρο και μαργαρίνη
- Μέλι και μαρμελάδα
- Ζάχαρη
- Ψωμί
- Κρασιά
- Ποτά

ΠΕ3 Παραγγελία υπηρεσίας δωματίου

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Ελαφρύ φαγητό
- Φρούτα, γλυκά και άλλα επιδόρπια
- Κρασιά
- Ποτά

ΠΕ4 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπή ή προβληματικά υλικά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**ΠΦΠ14.3** Προετοιμασία και παρουσίαση δίσκου ή/και καρτοσιού**ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι δίσκοι και καρτσάκια χρησιμοποιούνται για κάθε παραγγελία υπηρεσίας δωματίου;
- ΑΓ2** Ποιος εξοπλισμός χρησιμοποιείται για κάθε παραγγελία υπηρεσίας δωματίου;
- ΑΓ3** Ποια υλικά χρησιμοποιούνται για κάθε παραγγελία υπηρεσίας δωματίου;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ14** Υπηρεσία δωματίων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ14.4** Μεταφορά στα δωμάτια και παράθεση**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να ετοιμάζεις το δίσκο ή/και το καρτσάκι με τις σωστές παρασκευές, ανάλογα με την παραγγελία.

ΚΑ2 Να μεταφέρεις με το σωστό τρόπο το δίσκο ή/και το καρτσάκι στο σωστό δωμάτιο.

ΚΑ3 Να τοποθετείς σωστά το δίσκο ή/και το καρτσάκι στον κατάλληλο χώρο στο δωμάτιο του πελάτη.

ΚΑ4 Να **παραθέτεις** με το σωστό τρόπο για τον πελάτη.

ΚΑ5 Να χειρίζεσαι σωστά την **πληρωμή**.

ΚΑ6 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Παράθεση**

- Μεριδα στο πιάτο
- Με λαβίδα
- Με καρτσάκι
- Μπουφέ από το καρτσάκι
- Κρασιού
- Ποτών

ΠΕ2 Πληρωμή

- Χρέωση λογαριασμού
- Μετρητά και επιταγή
- Πιστωτική κάρτα

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Λάθος μερίδα σε σχέση με την παραγγελία
- Λανθασμένη παρουσίαση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

ΠΕ4 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ14.4 Μεταφορά στα δωμάτια και παράθεση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς ερμηνεύεται σωστά το δελτίο παραγγελίας;
- ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή παρουσίαση στο δίσκο ή/και το καρτσάκι για την κάθε παραγγελία;
- ΑΓ3** Ποια είναι η διαρρύθμιση των ορόφων και των δωματίων;
- ΑΓ4** Πώς μεταφέρεται σωστά ο δίσκος και το καρτσάκι στα δωμάτια;
- ΑΓ5** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος εισόδου στο και εξόδου από το δωμάτιο πελατών;
- ΑΓ6** Πού τοποθετείται ο δίσκος ή/και το καρτσάκι στο δωμάτιο;
- ΑΓ7** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος παράθεσης για κάθε παραγγελία;
- ΑΓ8** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος χειρισμού της πληρωμής;
- ΑΓ9** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ12** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ14** Υπηρεσία δωματίων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ14.5** Αποκόμιση από τα δωμάτια**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να αποκομίζεις το δίσκο ή το καροτσάκι τις κατάλληλες ώρες από το σωστό **χώρο αποκόμισης**.

ΚΑ2 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ3 Να μεταφέρεις με το σωστό τρόπο το δίσκο ή το καροτσάκι στους **χώρους πλυσίματος και απορριμμάτων**.

ΚΑ4 Να τοποθετείς τα συσκευασμένα **υλικά που επαναχρησιμοποιούνται** στη σωστή θέση.

ΚΑ5 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χώροι αποκόμισης**

- Δωμάτια πελατών
- Διάδρομοι δωματίων
- Δωμάτια υπηρεσίας ορόφων

ΠΕ2 Αποκλίσεις

- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

ΠΕ3 Χώροι πλυσίματος και απορριμμάτων

- Λάντζα
- Κάλαθοι απορριμμάτων
- Κάλαθοι λινών
- Κάλαθοι για άδεια μπουκάλια
- Κάλαθοι για ανακυκλώσιμα είδη

ΠΕ4 Υλικά που επαναχρησιμοποιούνται

- Μπαχαρικά
- Συνοδευτικά παρασκευάσματα
- Μουστάρδες και επώνυμες σάλτσες
- Μέλι και μαρμελάδα
- Ζάχαρη

ΠΕ5 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ14.5 Αποκόμιση από τα δωμάτια

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η διαρρύθμιση των ορόφων και των δωματίων;
- ΑΓ2** Ποιες ώρες αποκομίζουμε τους δίσκους και τα καρτσάκια;
- ΑΓ3** Από πού αποκομίζουμε τους δίσκους και τα καρτσάκια;
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος εισόδου στα δωμάτια πελατών;
- ΑΓ5** Πώς μεταφέρεται σωστά ο δίσκος και το καρτσάκι;
- ΑΓ6** Πού μεταφέρουμε το δίσκο ή το καρτσάκι μετά τη χρήση του;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τα υλικά που επαναχρησιμοποιούνται;
- ΑΓ8** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ15 Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η προετοιμασία των χώρων εστίασης πελατών και των χώρων εργασίας. Η σωστή προετοιμασία και διατήρηση του εξοπλισμού.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ15.1 Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού

ΠΦΠ15.2 Προετοιμασία των χώρων εργασίας

ΠΦΠ15.3 Προετοιμασία των χώρων εστίασης πελατών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ15** Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ15.1** Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να προετοιμάζεις τον κατάλληλο **εξοπλισμό** και **συσκευές**, ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο του εδεσματολογίου**.

ΚΑ2 Να διατηρείς τον **εξοπλισμό** και τις **συσκευές** καθαρά και σωστά τοποθετημένα για χρήση.

ΚΑ3 Να θέτεις σε λειτουργία τις **συσκευές** στην καθορισμένη ώρα, όπου χρειάζεται.

ΚΑ4 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εξοπλισμός**

- Επίπλωση
- Μαχαιροπήρουνα και λαβίδες
- Πιάτα, ποτήρια και φλυτζάνια
- Καράφες και ανοιχτήρια κρασιών
- Πιατέλες σερβιρίσματος και δοχεία σαλτσών
- Καλύμματα πιάτων
- Σανίδια και μαχαιρία κοπής
- Θερμοδοχεία ροφημάτων
- Δίσκοι και καροτσάκια
- Καλαθάκια ψωμιού και φρούτων
- Παγοδοχεία και καλαθάκια κρασιού
- Εδεσματολόγιο και κάρτα ποτών
- Λινά εστιατορίου
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία και ανθοδοχεία
- Διακόσμηση

ΠΕ2 Συσκευές

- Καροτσάκια και συσκευές ψησίματος
- Συσκευές διατήρησης της θερμοκρασίας
- Θερμοντουλάπια
- Ψυγεία
- Παγοθραύστης
- Βραστήρες
- Πρέσες χυμών και εκχυμωτές
- Συσκευή για την μπίρα σε βαρέλι
- Διανεμητής αεριούχων ποτών
- Ηλεκτρικός αναδευτήρας και ομοιογενοποιητής
- Συσκευές ζεστών ροφημάτων
- Φρυγανιέρα
- Πλυντήρια σκευών

ΠΕ3 Είδος γεύματος

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ4 Τύπος εδεσματολογίου

- Ελεύθερης επιλογής
- Περιορισμένης επιλογής
- Μπουφέ
- Παροχής ποτών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ15 Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ15.1 Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής εξοπλισμός
- Προβληματικός εξοπλισμός
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ15.1 Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα είδη γεύματος;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι τύποι εδεσματολογίου;
- ΑΓ3** Ποιος εξοπλισμός και συσκευές χρησιμοποιούνται για κάθε είδος γεύματος και τύπο εδεσματολογίου;
- ΑΓ4** Ποια είναι η σωστή χρήση του εξοπλισμού;
- ΑΓ5** Ποια είναι η σωστή χρήση των συσκευών;
- ΑΓ6** Γιατί πρέπει να μεταχειριζόμαστε σωστά τον εξοπλισμό και τις συσκευές;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ15** Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ15.2** Προετοιμασία των χώρων εργασίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να διατηρείς τους **χώρους εργασίας** έτοιμους και καθαρούς.

ΚΑ2 Να διατηρείς τους **χώρους απορριμμάτων** έτοιμους και καθαρούς.

ΚΑ3 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ4 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χώροι εργασίας**

- Χώροι εστίασης πελατών
- Χώροι κουζίνας, που διακινείται το προσωπικό του εστιατορίου
- Βοηθητικοί χώροι και διάδρομοι

ΠΕ2 Χώροι απορριμμάτων

- Κάλαθοι απορριμμάτων
- Κάλαθοι λινών
- Κάλαθοι για άδεια μπουκάλια
- Κάλαθοι για ανακυκλώσιμα είδη

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ακαταστασία και ακαθαρσίες, που δεν μπορούν να διορθωθούν άμεσα
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ15.2 Προετοιμασία των χώρων εργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι χώροι εργασίας του προσωπικού που ασχολείται με την παράθεση φαγητών και ποτών;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι χώροι απορριμμάτων;
- ΑΓ3** Γιατί πρέπει να διατηρούμε καθαρούς τους χώρους εργασίας;
- ΑΓ4** Γιατί πρέπει να διατηρούμε καθαρούς τους χώρους απορριμμάτων;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ15** Προετοιμασία και σωστή διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ15.3** Προετοιμασία των χώρων εστίασης πελατών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να διατηρείς τους **χώρους εστίασης πελατών** καθαρούς και έτοιμους για εξυπηρέτηση.

ΚΑ2 Να διαρρυθμίζεις την επίπλωση, ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.

ΚΑ3 Να τοποθετείς τον **επιτραπέζιο εξοπλισμό** στα τραπέζια, ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.

ΚΑ4 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χώροι εστίασης πελατών**

- Τραπεζαρία
- Μπαρ
- Ταβέρνα
- Καφετέρια
- Αίθουσες δεξιώσεων και συνεδριάσεων
- Σαλόνι εισόδου

ΠΕ2 Επιτραπέζιος εξοπλισμός

- Μαχαιροπήρουνα
- Πιάτα και ποτήρια
- Μπαχαρικά και συνοδευτικά
- Τραπεζομάντηλα, επιτραπεζομάντηλα, πετσέτες, φουρό
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία, ανθοδοχεία και διακόσμηση

ΠΕ3 Είδος γεύματος

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ4 Τύπος εδεσματολογίου

- Ελεύθερης επιλογής
- Περιορισμένης επιλογής
- Μπουφέ
- Παροχής ποτών

ΠΕ5 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ζημιά, ακαταστασία και ακαθαρσίες, που δεν μπορούν να διορθωθούν άμεσα
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ15.3 Προετοιμασία των χώρων εστίασης πελατών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι χώροι εστίασης πελατών;
- ΑΓ2** Γιατί πρέπει να διατηρούμε τους χώρους εστίασης καθαρούς και έτοιμους;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα είδη γεύματος;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τύποι εδεσματολογίου;
- ΑΓ5** Πώς τοποθετείται ο επιτραπέζιος εξοπλισμός στα τραπέζια για το κάθε είδος γεύματος ή τύπο εδεσματολογίου;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ16 Λήψη παραγγελιών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο ορθός τρόπος λήψης παραγγελιών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ16.1 Λήψη παραγγελιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ16** Λήψη παραγγελιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ16.1** Λήψη παραγγελιών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να γνωρίζεις τα **είδη γεύματος** και τη **μέθοδο εξυπηρέτησης**.

ΚΑ2 Να παρουσιάζεις την παραγγελία στους κατάλληλους χώρους εργασίας.

ΚΑ3 Να χειρίζεσαι σωστά τον **εξοπλισμό** λήψης παραγγελιών.

ΚΑ4 Να διατηρείς πάντοτε άψογη **εμφάνιση και υγιεινή**.

ΚΑ5 Να προβάλεις πάντοτε τη σωστή εικόνα συμπεριφοράς στον πελάτη.

ΚΑ6 Να γνωρίζεις τους τρόπους παρασκευής και παρουσίασης των φαγητών, ποτών και ροφημάτων.

ΚΑ7 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ8 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Είδος γεύματος**

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ2 Μέθοδος εξυπηρέτησης

- Αυτοεξυπηρέτηση
- Μερική εξυπηρέτηση από το προσωπικό
- Εξυπηρέτηση από το προσωπικό

ΠΕ3 Εξοπλισμός

- Μπλοκάκια παραγγελιών (captain order)
- Ηλεκτρονικά μέσα λήψης παραγγελιών

ΠΕ4 Χώροι εργασίας

- Κουζίνα
- Κάβα
- Ταμείο

ΠΕ5 Εμφάνιση και υγιεινή

- Ατομική υγιεινή
- Στολή
- Μαλλιά
- Κοσμήματα

ΠΕ6 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπή ή προβληματικά υλικά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ16.1 Λήψη παραγγελιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα είδη γεύματος και οι μέθοδοι εξυπηρέτησης;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι χώροι εργασίας;
- ΑΓ3** Ποιος εξοπλισμός χρησιμοποιείται για τη λήψη παραγγελίας;
- ΑΓ4** Ποια είναι η σωστή εικόνα συμπεριφοράς απέναντι στον πελάτη;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι τρόποι παρασκευής και παρουσίασης φαγητών και ποτών;
- ΑΓ6** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Γιατί πρέπει να διατηρείς άψογη εμφάνιση;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ17** Σωστός χειρισμός πληρωμής**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο σωστός, αποτελεσματικός και διακριτικός χειρισμός διευθέτησης λογαριασμού και η αντιμετώπιση της περίπτωσης λάθους. Ο χειρισμός των διαφόρων τρόπων πληρωμής και η αποδοχή της πληρωμής. Η επίδοση απόδειξης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΠΦΠ17.1** Έλεγχος και παρουσίαση λογαριασμού για πληρωμή**ΠΦΠ17.2** Αποδοχή πληρωμής και επίδοση απόδειξης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ17** Σωστός χειρισμός πληρωμής**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ17.1** Έλεγχος και παρουσίαση λογαριασμού για πληρωμή**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να ανταποκρίνεσαι άμεσα σε όλες τις αιτήσεις παρουσίασης ή/και πληρωμής λογαριασμού.

ΚΑ2 Να παραλαμβάνεις από το ταμείο το δελτίο λογαριασμού και να το **ελέγχεις**.

ΚΑ3 Να μεταφέρεις το δελτίο λογαριασμού, να το παρουσιάζεις και να το επιδίδεις με το σωστό τρόπο στο σωστό πελάτη.

ΚΑ4 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Έλεγχος**

- Αριθμός τραπεζιού
- Δελτίο παραγγελίας
- Αριθμός δωματίου
- Όροι διατροφής

ΠΕ2 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Λάθος λογαριασμός σε σχέση με το τραπέζι
- Λανθασμένη χρέωση λογαριασμού
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Μη αποδοχή του λογαριασμού από τον πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ17.1 Έλεγχος και παρουσίαση λογαριασμού για πληρωμή

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η αρίθμηση των τραπεζιών;
- ΑΓ2** Πώς ερμηνεύεται σωστά το δελτίο λογαριασμού;
- ΑΓ3** Γιατί πρέπει να ελέγχεται το δελτίο λογαριασμού πριν από την παρουσίασή του;
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος ελέγχου του δελτίου λογαριασμού;
- ΑΓ5** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος παρουσίασης του δελτίου λογαριασμού και σε ποιον το επιδίδουμε;
- ΑΓ6** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ17** Σωστός χειρισμός πληρωμής**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ17.2** Αποδοχή πληρωμής και επίδοση απόδειξης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να χειρίζεσαι άμεσα την είσπραξη του λογαριασμού από τον πελάτη, ανάλογα με τον **τρόπο πληρωμής**.

ΚΑ2 Να παραδίδεις την είσπραξη και τα σωστά **έντυπα χρέωσης** στο ταμείο, ανάλογα με τον **τρόπο πληρωμής**.

ΚΑ3 Να παραδίδεις με το σωστό τρόπο στον πελάτη τα ρέστα, την απόδειξη πληρωμής και τα σωστά **έντυπα χρέωσης**, ανάλογα με τον **τρόπο πληρωμής**.

ΚΑ4 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να γνωρίζεις τη σωστή διευθέτηση πληρωμής ανάλογα με τους όρους διαμονής.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τρόπος πληρωμής**

- Μετρητά
- Πιστωτική κάρτα
- Προσωπική επιταγή
- Τραπεζική ή ταξιδιωτική επιταγή
- Χρέωση λογαριασμού
- Εγγυητικό κουπόνι
- Ηλεκτρονική πληρωμή

ΠΕ2 Έντυπα χρέωσης

- Έντυπο χρέωσης λογαριασμού
- Έντυπο χρέωσης πιστωτικής κάρτας

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Αδυναμία του πελάτη στην εξόφληση του λογαριασμού
- Λάθος ρέστα
- Λανθασμένη χρέωση λογαριασμού
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ17.2 Αποδοχή πληρωμής και επίδοση απόδειξης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η αρίθμηση των τραπεζιών;
- ΑΓ2** Πώς ερμηνεύεται σωστά το δελτίο λογαριασμού;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι πληρωμής;
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος χειρισμού για κάθε τρόπο πληρωμής;
- ΑΓ5** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ18 Κλείσιμο των χώρων εργασίας

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η συντήρηση και τακτοποίηση των αποθεμάτων και του εξοπλισμού. Το κλείσιμο των χώρων εργασίας με τη συμπλήρωση των εργασιών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ18.1 Συντήρηση και τακτοποίηση αποθεμάτων

ΠΦΠ18.2 Συντήρηση και τακτοποίηση του εξοπλισμού και των συσκευών

ΠΦΠ18.3 Κλείσιμο των χώρων εργασίας με τη συμπλήρωση των εργασιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ18 Κλείσιμο των χώρων εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ18.1 Συντήρηση και τακτοποίηση αποθεμάτων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να καθαρίζεις και να συντηρείς όλα τα **αποθέματα** υλικών, ανάλογα με το είδος τους.

ΚΑ2 Να τακτοποιείς όλα τα αποθέματα στους σωστούς **χώρους αποθήκευσης** με το σωστό τρόπο εναλλαγής αποθεμάτων.

ΚΑ3 Να διατηρείς εύκολη πρόσβαση προς τα αποθέματα.

ΚΑ4 Να διατηρείς τους **χώρους αποθήκευσης** καθαρούς και συγυρισμένους.

ΚΑ5 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αποθέματα

- Κρασιά
- Ποτά
- Επώνυμες σάλτσες, συνοδευτικά παρασκευάσματα και μουστάρδες
- Μπαχαρικά
- Φρούτα και κομπόστα
- Μέλι και μαρμελάδα
- Βούτυρο και μαργαρίνη
- Ψωμί
- Υλικά καθαρισμού

ΠΕ2 Χώροι αποθήκευσης

- Κουζίνα
- Αποθήκες τροφίμων και ποτών τραπεζαρίας
- Αποθήκες τροφίμων και ποτών μπαρ
- Κάβα κρασιών
- Ψυγεία
- Σκευοθήκη
- Αποθήκη ειδών καθαρισμού

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

- Νομικές απαιτήσεις που αφορούν την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Προβληματικά ή ελλιπή αποθέματα
- Προβληματικοί ή ελλιπείς χώροι αποθήκευσης
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ18.1 Συντήρηση και τακτοποίηση αποθεμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα αποθέματα υλικών που πρέπει να συντηρούνται και να τακτοποιούνται;
- ΑΓ2** Πού και πώς αποθηκεύονται σωστά τα αποθέματα;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι και πού είναι οι χώροι αποθήκευσης;
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος ανακύκλωσης των αποθεμάτων;
- ΑΓ5** Γιατί πρέπει να διατηρούμε εύκολη πρόσβαση στα αποθέματα;
- ΑΓ6** Πώς συντηρούνται σωστά τα υλικά;
- ΑΓ7** Γιατί οι χώροι αποθήκευσης πρέπει να είναι καθαροί και συγυρισμένοι;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ18** Κλείσιμο των χώρων εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ18.2** Συντήρηση και τακτοποίηση του εξοπλισμού και των συσκευών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να τακτοποιείς όλο τον **εξοπλισμό** στους σωστούς **χώρους αποθήκευσης**.

ΚΑ2 Να διατηρείς τις **συσκευές** καθαρές, στη σωστή θέση και έτοιμες για χρήση.

ΚΑ3 Να διατηρείς εύκολη πρόσβαση στον **εξοπλισμό** και τις **συσκευές**.

ΚΑ4 Να θέτεις τις **συσκευές** εκτός λειτουργίας τη σωστή ώρα όπου χρειάζεται.

ΚΑ5 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εξοπλισμός**

- Επίπλωση
- Μαχαιροπήρουνα και λαβίδες
- Πιάτα, ποτήρια και φλυτζάνια
- Καράφες και ανοιχτήρια κρασιών
- Πιατέλες σερβιρίσματος και δοχεία σαλτσών
- Καλύμματα πιάτων
- Σανίδια και μαχαίρια κοπής
- Θερμοδοχεία ροφημάτων
- Δίσκοι και καρτσάκια
- Καλαθάκια ψωμιού και φρούτων
- Παγοδοχεία και καλαθάκια κρασιού
- Εδεσματολόγιο και κάρτα ποτών
- Λινά εστιατορίου
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία και ανθοδοχεία
- Διακόσμηση

ΠΕ2 Χώροι αποθήκευσης

- Κουζίνα
- Σκευοθήκες
- Αποθήκες εξοπλισμού εστιατορίου
- Αποθήκες εξοπλισμού μπαρ

ΠΕ3 Συσκευές

- Καρτσάκια και συσκευές ψησίματος
- Συσκευές διατήρησης της θερμοκρασίας
- Θερμοντουλάπια
- Ψυγεία
- Παγοθραύστης
- Βραστήρες
- Πρέσες χυμών και εκχυμωτές
- Συσκευή για την μπίρα σε βαρέλι
- Διανεμητής αεριούχων ποτών
- Ηλεκτρικός αναδευτήρας και ομοιογενοποιητής
- Συσκευές ζεστών ροφημάτων
- Φρυγανιέρα
- Πλυντήρια σκευών

ΠΕ4 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπείς ή προβληματικές συσκευές
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ18.2 Συντήρηση και τακτοποίηση του εξοπλισμού και των συσκευών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο εξοπλισμός που πρέπει να τακτοποιείται;
- ΑΓ2** Πού και πώς τακτοποιείται ο εξοπλισμός;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι συσκευές που πρέπει να διατηρούνται καθαρές και έτοιμες για χρήση;
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος καθαρισμού και διατήρησης των συσκευών;
- ΑΓ5** Γιατί πρέπει να διατηρούμε εύκολη πρόσβαση στον εξοπλισμό και τις συσκευές;
- ΑΓ6** Γιατί πρέπει να θέτουμε εκτός λειτουργίας τις συσκευές στη σωστή ώρα;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ18** Κλείσιμο των χώρων εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ18.3** Κλείσιμο των χώρων εργασίας με τη συμπλήρωση των εργασιών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να διατηρείς καθαρούς και συγυρισμένους όλους τους **χώρους εργασίας**.

ΚΑ2 Να τακτοποιείς τα αποθέματα, εξοπλισμό, συσκευές και επίπλωση, σύμφωνα με τους κανονισμούς.

ΚΑ3 Να κλείνεις τις πόρτες και τα παράθυρα όπου χρειάζεται.

ΚΑ4 Να διατηρείς καθαρούς και συγυρισμένους τους **χώρους απορριμμάτων**.

ΚΑ5 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χώροι εργασίας**

- Χώροι εστίασης πελατών
- Χώροι κουζίνας που διακινείται το προσωπικό του εστιατορίου
- Βοηθητικοί χώροι και διάδρομοι

ΠΕ2 Χώροι απορριμμάτων

- Κάλαθοι απορριμμάτων
- Κάλαθοι λινών
- Κάλαθοι για άδεια μπουκάλια
- Κάλαθοι για ανακυκλώσιμα είδη

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ18.3 Κλείσιμο των χώρων εργασίας με τη συμπλήρωση των εργασιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι χώροι εργασίας του προσωπικού παράθεσης φαγητών και ποτών;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι χώροι εστίασης πελατών;
- ΑΓ3** Πώς τακτοποιείται σωστά η επίπλωση με τη συμπλήρωση των εργασιών;
- ΑΓ4** Ποιες πόρτες και παράθυρα πρέπει να κλείνουμε σε κάθε χώρο εργασίας με τη συμπλήρωση των εργασιών;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι και πού βρίσκονται οι χώροι απορριμμάτων;
- ΑΓ6** Πώς τακτοποιούνται σωστά οι χώροι των απορριμμάτων με τη συμπλήρωση των εργασιών;
- ΑΓ7** Γιατί πρέπει να κλείνουμε τις πόρτες και τα παράθυρα τη σωστή ώρα;
- ΑΓ8** Γιατί πρέπει να τακτοποιούμε την επίπλωση μετά το τέλος της εργασίας;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ19 Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο σωστός και επιδέξιος χειρισμός της λαβίδας, η παράθεση φαγητού και συνοδευτικών με λαβίδα, η σωστή παρουσίαση φαγητού στο πιάτο.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ19.1 Παράθεση με λαβίδα

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ19 Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ19.1 Παράθεση με λαβίδα

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να ετοιμάζεις και να διατηρείς καθαρές **λαβίδες** έτοιμες για παράθεση.
- ΚΑ2** Να χειρίζεσαι τη λαβίδα με δεξιότητα για να παραθέτεις τα διάφορα **είδη φαγητών**.
- ΚΑ3** Να μεταφέρεις τη σωστή πιατέλα με φαγητό από το χώρο προετοιμασίας στο σωστό πελάτη.
- ΚΑ4** Να παρουσιάζεις και να παραθέτεις με το σωστό τρόπο το φαγητό με τη λαβίδα στο πιάτο του πελάτη.
- ΚΑ5** Να παρουσιάζεις και να παραθέτεις τα **συνοδευτικά**.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ7** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Λαβίδες

- Πιρούνι και κουτάλι
- Λαβίδα ψαριού
- Κουτάλα σούπας
- Σπάτουλα

ΠΕ2 Είδη φαγητών

- Σούπα και ζωμός
- Ζυμαρικά
- Ψάρια και οστρακοειδή
- Κρέατα, πουλερικά και κυνήγια
- Σάλτσες και συνοδευτικά παρασκευάσματα για το κυρίως πιάτο
- Πατάτες
- Ρύζι
- Χόρτα και σαλάτα
- Τυρί και άλλα επιδόρπια

ΠΕ3 Συνοδευτικά

- Μπαχαρικά
- Κρύες και ζεστές σάλτσες
- Επώνυμες σάλτσες, λάδι, ξύδι, λεμόνι, συνοδευτικά παρασκευάσματα και μουστάρδες
- Βούτυρο και μαργαρίνη
- Ψωμί

ΠΕ4 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Λάθος φαγητό σε σχέση με την παραγγελία
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ19.1 Παράθεση με λαβίδα

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα είδη λαβίδων;
- ΑΓ2** Ποιο είδος λαβίδας χρησιμοποιείται με κάθε είδος φαγητού;
- ΑΓ3** Ποια τεχνική χρησιμοποιείται για τη μεταφορά του σωστού φαγητού στο σωστό πελάτη;
- ΑΓ4** Από ποια μεριά παραθέτουμε το φαγητό με λαβίδα στον πελάτη;
- ΑΓ5** Πώς παραθέτουμε το φαγητό στο πιάτο του πελάτη;
- ΑΓ6** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ20** Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η σωστή προετοιμασία για παράθεση φαγητού με επιμελημένο τρόπο (Gueridon Service). Η παρουσίαση του εξοπλισμού, των υλικών και των καρτσιών. Η μεταφορά του καρτσιού στους χώρους εστίασης και η παροχή βοήθειας στην παράθεση.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΠΦΠ20.1** Προετοιμασία του εξοπλισμού**ΠΦΠ20.2** Προετοιμασία και διατήρηση των υλικών**ΠΦΠ20.3** Μεταφορά και παρουσίαση**ΠΦΠ20.4** Παροχή βοήθειας στην παράθεση

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ20 Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ20.1 Προετοιμασία του εξοπλισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να διατηρείς τα **καροτσάκια** και τον **εξοπλισμό** καθαρά και σωστά τοποθετημένα για χρήση.
- ΚΑ2** Να θέτεις σε λειτουργία τον **εξοπλισμό** στην καθορισμένη ώρα όπου χρειάζεται.
- ΚΑ3** Να ακολουθείς τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Καροτσάκια

- Φλαμπέ και μαγειρέματος
- Ψαριών και οστρακοειδών
- Ορεκτικών και συνοδευτικών
- Φρούτων, τυριών και γλυκών
- Τεμαχισμού

ΠΕ2 Εξοπλισμός

- Καροτσάκια
- Συσκευές ψησίματος και διατήρησης της θερμοκρασίας
- Πιάτα
- Τηγάνια
- Μαχαιρία, ειδικά εργαλεία και σανίδια τεμαχισμού
- Λαβίδες
- Πιατέλες
- Δοχεία σαλτσών
- Μύλος πιπεριού
- Πετσέτες παράθεσης
- Δοχείο απορριμμάτων

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής εξοπλισμός
- Προβληματικός εξοπλισμός
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ20.1 Προετοιμασία του εξοπλισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Για ποιες παρασκευές φαγητού χρησιμοποιούνται τα καροτσάκια;
- ΑΓ2** Ποιο καροτσάκι χρησιμοποιείται για κάθε παρασκευή;
- ΑΓ3** Ποιος εξοπλισμός χρησιμοποιείται με το καροτσάκι για κάθε παρασκευή;
- ΑΓ4** Ποια είναι η σωστή χρήση του εξοπλισμού;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ20** Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ20.2** Προετοιμασία και διατήρηση των υλικών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να προετοιμάζεις τα απαραίτητα **υλικά** σε σχέση με το εδεσματολόγιο.
- ΚΑ2** Να διατηρείς τα **υλικά** σε υγιεινές συνθήκες και έτοιμα για χρήση.
- ΚΑ3** Να διατηρείς ικανοποιητικά αποθέματα **υλικών**.
- ΚΑ4** Να παραθέτεις τα υλικά στο καρτσάκι, ανάλογα με τον τύπο εδεσματολογίου και την παραγγελία **παρασκευής**.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Υλικά**

- Μπαχαρικά
- Σάλτσες και ζωμοί
- Οινοπνευματώδη ποτά και χυμοί φρούτων
- Μουστάρδες και επώνυμες σάλτσες
- Φρούτα και κομπόστα
- Λάδι, βούτυρο, κρέμα
- Ζάχαρη
- Αλεύρι
- Ξηροί καρποί
- Λαχανικά
- Συνοδευτικά κυρίως παρασκευής

ΠΕ2 Παρασκευές

- Ορεκτικά και σαλάτες
- Ζυμαρικά
- Ψάρια και οστρακοειδή
- Κρέας, πουλερικά και κυνήγια
- Τυριά
- Επιδόρπια

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπή ή προβληματικά υλικά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ20.2 Προετοιμασία και διατήρηση των υλικών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια υλικά χρησιμοποιούνται για κάθε παρασκευή;
- ΑΓ2** Πώς διατηρούνται τα υλικά σε υγιεινές συνθήκες;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ5** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ20** Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ20.3** Μεταφορά και παρουσίαση**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να μεταφέρεις το **καροτσάκι** με το σωστό τρόπο στο **χώρο εστίασης**.
- ΚΑ2** Να τοποθετείς και να παρουσιάζεις σωστά το **καροτσάκι** στο **χώρο εστίασης** έτοιμο για παράθεση ή μαγείρεμα.
- ΚΑ3** Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ4** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ5** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Καροτσάκι**

- Φλαμπέ και μαγειρέματος
- Ψαριών και οστρακοειδών
- Ορεκτικών και συνοδευτικών
- Φρούτων, τυριών και γλυκών
- Τεμαχισμού

ΠΕ2 Χώρος εστίασης

- Τραπεζαρία
- Μπαρ
- Ταβέρνα
- Καφετέρια
- Αίθουσες δεξιώσεων και συνεδριάσεων
- Σαλόνι εισόδου
- Δωμάτια πελατών

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Εμπόδια στη μεταφορά του καροτσιού
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ20.3 Μεταφορά και παρουσίαση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς μεταφέρεται σωστά το καροτσάκι;
- ΑΓ2** Πώς παρουσιάζεται το καροτσάκι στους πελάτες και πού τοποθετείται;
- ΑΓ3** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ4** Γιατί πρέπει να μεταφέρουμε σωστά το καροτσάκι;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ20** Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ20.4** Παροχή βοήθειας στην παράθεση**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να ακολουθείς πιστά τις οδηγίες του προϊσταμένου.
- ΚΑ2** Να μεταφέρεις και να τοποθετείς τα κατάλληλα **πιάτα**, όταν και όπου χρειάζεται.
- ΚΑ3** Να παραθέτεις τα συνοδευτικά με λαβίδα.
- ΚΑ4** Να αναπληρώνεις όπου χρειάζεται τον **εξοπλισμό** και τα **υλικά**.
- ΚΑ5** Να επιστρέφεις το **καροτσάκι**, τον **εξοπλισμό** και τα **υλικά** στους κατάλληλους χώρους για πλύσιμο ή αποθήκευση.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ7** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πιάτα**

- Ορεκτικών
- Σούπας
- Ψαριού
- Κυρίως φαγητών
- Κρύων φαγητών
- Επιδορπίου

ΠΕ2 Εξοπλισμός

- Καροτσάκι
- Συσκευές ψησίματος και διατήρησης της θερμοκρασίας
- Πιάτα
- Τηγάνια
- Μαχαίρια, ειδικά εργαλεία και σανίδια τεμαχισμού
- Λαβίδες
- Πιατέλες
- Μύλος πιπεριού
- Δοχεία σαλτσών
- Πετσέτες παράθεσης
- Δοχείο απορριμμάτων

ΠΕ3 Υλικά

- Μπαχαρικά
- Σάλτσες και ζωμοί
- Οινοπνευματώδη ποτά και χυμοί φρούτων
- Μουστάρδες και επώνυμες σάλτσες
- Φρούτα και κομπόστα
- Λάδι, βούτυρο, κρέμα
- Ζάχαρη
- Αλεύρι
- Ξηροί καρποί
- Λαχανικά
- Συνοδευτικά κυρίως παρασκευής

ΠΕ4 Καροτσάκι

- Φλαμπέ και μαγειρέματος
- Ψαριών και οστρακοειδών
- Ορεκτικών και συνοδευτικών
- Φρούτων, τυριών και γλυκών
- Τεμαχισμού

ΠΕ5 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ20 Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ20.4 Παροχή βοήθειας στην παράθεση

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Λάθος φαγητά σε σχέση με την παραγγελία
- Καθυστέρηση από την κουζίνα
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπή ή προβληματικά υλικά
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ20.4 Παροχή βοήθειας στην παράθεση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος εξοπλισμός χρειάζεται αναπλήρωση και πώς αναπληρώνεται;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα υλικά που χρειάζονται αναπλήρωση και πώς αναπληρώνονται;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι χώροι επιστροφής των καρτσιών, του εξοπλισμού και των υλικών;
- ΑΓ4** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ5** Γιατί πρέπει να χειριζόμαστε σωστά τον εξοπλισμό;
- ΑΓ6** Γιατί πρέπει να θέτουμε εκτός λειτουργίας τον εξοπλισμό μετά από κάθε χρήση;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ21 Έλεγχος και διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο έλεγχος της προετοιμασίας και διατήρησης του εξοπλισμού και των συσκευών και ο έλεγχος της προετοιμασίας των χώρων εργασίας και των χώρων εστίασης των πελατών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ21.1 Έλεγχος προετοιμασίας και διατήρηση του εξοπλισμού

ΠΦΠ21.2 Έλεγχος προετοιμασίας των χώρων εργασίας

ΠΦΠ21.3 Έλεγχος προετοιμασίας των χώρων εστίασης πελατών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ21 Έλεγχος και διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ21.1 Έλεγχος προετοιμασίας και διατήρησης του εξοπλισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να εξασφαλίζεις ότι ο **εξοπλισμός** και οι **συσκευές** διατηρούνται καθαρές και έτοιμες για χρήση.

ΚΑ2 Να ελέγχεις ότι ο κατάλληλος **εξοπλισμός** και **συσκευές** έχουν προετοιμαστεί κατάλληλα και έχουν τοποθετηθεί σωστά στον **χώρο εργασίας** ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**

ΚΑ3 Να σιγουρεύεσαι ότι οι **συσκευές** έχουν τεθεί σε λειτουργία στην καθορισμένη ώρα, όπου χρειάζεται.

ΚΑ4 Να ελέγχεις ότι ακολουθούνται οι **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξοπλισμός

- Επίπλωση
- Μαχαιροπήρουνα και λαβίδες
- Πιάτα, ποτήρια και φλυτζάνια
- Καράφες και ανοιχτήρια κρασιών
- Πιατέλες σερβιρίσματος και δοχεία σαλτσών
- Καλύμματα πιάτων
- Σανίδια και μαχαίρια κοπής
- Θερμοδοχεία ροφημάτων
- Δίσκοι και καρτσάκια
- Καλαθάκια ψωμιού και φρούτων
- Παγοδοχεία και καλαθάκια κρασιού
- Εδεσματολόγιο και κάρτα ποτών
- Λινά εστιατορίου
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία και ανθοδοχεία

ΠΕ2 Συσκευές

- Διακόσμηση
- Μύλος πιπεριού
- Συσκευές διατήρησης της θερμοκρασίας
- Θερμοντουλάπια
- Ψυγεία
- Παγοθραύστης
- Βραστήρες
- Πρέσες χυμών και εκχυμωτές
- Μηχανή χυμού
- Μηχανή καφέ
- Συσκευή για την μπίρα σε βαρέλι
- Διανεμητής αεριούχων ποτών
- Ηλεκτρικός αναδευτήρας και ομοιογενοποιητής
- Συσκευές ζεστών ροφημάτων
- Φρυγανιέρα
- Πλυντήρια σκευών

ΠΕ3 Χώροι Εργασίας

- Χώροι εστίασης πελατών
- Χώροι κουζίνας, που διακινείται το προσωπικό του εστιατορίου
- Βοηθητικοί χώροι και διάδρομοι

ΠΕ4 Είδος γεύματος

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ21 Έλεγχος και διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ21.1 Έλεγχος προετοιμασίας και διατήρησης του εξοπλισμού

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ5 Τύπος εδεσματολογίου**

- Ελεύθερης επιλογής
- Περιορισμένης επιλογής
- Μπουφέ
- Παροχής Ποτών

ΠΕ6 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής εξοπλισμός και συσκευές
- Προβληματικός εξοπλισμός και συσκευές
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ21.1 Έλεγχος προετοιμασίας και διατήρησης του εξοπλισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα είδη γεύματος;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι τύποι εδεσματολογίου;
- ΑΓ3** Ποιος εξοπλισμός και συσκευές χρησιμοποιούνται για κάθε είδος γεύματος και τύπο εδεσματολογίου;
- ΑΓ4** Ποια είναι η σωστή χρήση του εξοπλισμού;
- ΑΓ5** Ποια είναι η σωστή χρήση των συσκευών;
- ΑΓ6** Γιατί πρέπει να μεταχειριζόμαστε σωστά τον εξοπλισμό και τις συσκευές;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ21 Έλεγχος και διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ21.2 Έλεγχος προετοιμασίας των χώρων εργασίας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να εξασφαλίζεις ότι οι **χώροι εργασίας** διατηρούνται έτοιμοι και καθαροί.

ΚΑ2 Να ελέγχεις ότι οι **χώροι απορριμμάτων** διατηρούνται έτοιμοι και καθαροί.

ΚΑ3 Να ελέγχεις ότι οι υφιστάμενοί σου ακολουθούν τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία τους.

ΚΑ4 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Χώροι εργασίας

- Χώροι εστίασης πελατών
- Χώροι κουζίνας, που διακινείται το προσωπικό του εστιατορίου
- Βοηθητικοί χώροι και διάδρομοι

ΠΕ2 Χώροι απορριμμάτων

- Κάλαθοι απορριμμάτων
- Κάλαθοι λινών
- Κάλαθοι για άδεια μπουκάλια
- Κάλαθοι για ανακυκλώσιμα είδη

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ακαταστασία και ακαθαρσίες, που δεν μπορούν να διορθωθούν άμεσα
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ21.2 Έλεγχος προετοιμασίας των χώρων εργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι χώροι εργασίας του προσωπικού που ασχολείται με την παράθεση φαγητών και ποτών;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι χώροι απορριμμάτων;
- ΑΓ3** Γιατί πρέπει να διατηρούμε καθαρούς τους χώρους εργασίας;
- ΑΓ4** Γιατί πρέπει να διατηρούμε καθαρούς τους χώρους απορριμμάτων;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ21** Έλεγχος και διατήρηση του εξοπλισμού και του χώρου εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ21.3** Έλεγχος προετοιμασίας των χώρων εστίασης πελατών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να ελέγχεις ότι οι **χώροι εστίασης πελατών** διατηρούνται καθαροί και έτοιμοι για εξυπηρέτηση.

ΚΑ2 Να ελέγχεις ότι η επίπλωση έχει διαρρυθμιστεί ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.

ΚΑ3 Να ελέγχεις ότι ο **επιτραπέζιος εξοπλισμός** έχει τοποθετηθεί στα τραπέζια, ανάλογα με το **είδος γεύματος** και τον **τύπο εδεσματολογίου**.

ΚΑ4 Να ελέγχεις ότι οι υφιστάμενοι σου ακολουθούν τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία τους.

ΚΑ5 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χώροι εστίασης πελατών**

- Τραπεζαρία
- Μπαρ
- Ταβέρνα
- Καφετέρια
- Αίθουσες δεξιώσεων και συνεδριάσεων
- Σαλόνι εισόδου

ΠΕ2 Είδος γεύματος

- Πρόγευμα
- Μεσημεριανό
- Βραδινό
- Δεξίωση
- Ενδιάμεσα γεύματα/ροφήματα

ΠΕ3 Τύπος εδεσματολογίου

- Ελεύθερης επιλογής
- Περιορισμένης επιλογής
- Μπουφέ
- Παροχής ποτών

ΠΕ4 Επιτραπέζιος εξοπλισμός

- Μαχαιροπήρουνα
- Πιάτα και ποτήρια
- Μπαχαρικά και συνοδευτικά
- Τραπεζομάντηλα, επιτραπέζιο μάντηλα, πετσέτες, φουρό
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία, ανθοδοχεία και διακόσμηση

ΠΕ5 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός επιτραπέζιος εξοπλισμός
- Ζημιά, ακαταστασία και ακαθαρσίες, που δεν μπορούν να διορθωθούν άμεσα
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ21.3 Έλεγχος προετοιμασίας των χώρων εστίασης πελατών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι χώροι εστίασης των πελατών;
- ΑΓ2** Γιατί πρέπει να διατηρούμε τους χώρους εστίασης καθαρούς και έτοιμους;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα είδη γεύματος;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τύποι εδεσματολογίου;
- ΑΓ5** Πώς τοποθετείται ο επιτραπέζιος εξοπλισμός στα τραπέζια για το κάθε είδος γεύματος ή τύπο εδεσματολογίου;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ22 Εφαρμογή δραστηριοτήτων πωλήσεων και προώθηση πωλήσεων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Οι διάφορες δραστηριότητες πωλήσεων για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες του οργανισμού και η αποτελεσματική εφαρμογή τους. Επίσης η αποτελεσματική προβολή των προϊόντων/υπηρεσιών που προσφέρει ο οργανισμός και η προώθηση των πωλήσεων τους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ22.1 Εφαρμογή δραστηριοτήτων πωλήσεων

ΠΦΠ22.2 Προβολή προϊόντων/υπηρεσιών και προώθηση πωλήσεων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ22 Εφαρμογή δραστηριοτήτων πωλήσεων και προώθηση πωλήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ22.1 Εφαρμογή δραστηριοτήτων πωλήσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να συμβάλεις στην ανάπτυξη **δραστηριοτήτων πωλήσεων** για προώθηση των **προϊόντων/ υπηρεσιών** που προσφέρει ο οργανισμός στη παράθεση φαγητών και ποτών.

ΚΑ2 Να εφαρμόζεις και να συμβάλεις στην οργάνωση των συμφωνημένων **δραστηριοτήτων πωλήσεων**.

ΚΑ4 Να ελέγχεις ότι οι υφιστάμενοί σου εφαρμόζουν τις συμφωνημένες **δραστηριότητες πωλήσεων**.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Δραστηριότητες πωλήσεων

- Προσφορές
- Πακέτα
- Διαφήμιση
- Πλάνα μάρκετινγκ
- Προσωπική πώληση

ΠΕ2 Προϊόντα/υπηρεσίες

- Βασικές υπηρεσίες τροφίμων και ποτών
- Ειδικές θεματικές εκδηλώσεις
- Ειδικές βραδιές
- Ιδιαίτερα προϊόντα
- Προϊόντα προς πώληση εντός και εκτός των χώρων εστίασης

ΠΕ3 Κανονισμοί

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Μη ικανοποιητική εφαρμογή των δραστηριοτήτων πωλήσεων
- Ανεπαρκείς πόροι για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων πωλήσεων
- Αναποτελεσματικός σχεδιασμός των δραστηριοτήτων πωλήσεων
- Άπειρο και μη προσοντούχο προσωπικό

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ22.1 Εφαρμογή δραστηριοτήτων πωλήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιες είναι οι συμφωνημένες δραστηριότητες πωλήσεων του ξενοδοχείου;

ΑΓ2 Ποια είναι τα προϊόντα/υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο;

ΑΓ3 Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;

ΑΓ4 Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

ΑΓ5 Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ22** Εφαρμογή δραστηριοτήτων πωλήσεων και προώθηση πωλήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ22.2** Προβολή προϊόντων/υπηρεσιών και προώθηση πωλήσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να γνωρίζεις όλα τα **προϊόντα/υπηρεσίες** που προσφέρει το ξενοδοχείο.
- ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς τους **τρόπους προβολής των προϊόντων**.
- ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς τα **μέσα προώθησης πωλήσεων**.
- ΚΑ4** Να ανταποκρίνεσαι άμεσα στις **ερωτήσεις πελατών** αναφορικά με τα προσφερόμενα **προϊόντα/υπηρεσίες**.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις τους υφισταμένους σου για τα υπάρχοντα **προϊόντα/υπηρεσίες** και τυχόν αλλαγές στα **μέσα προώθησης τους**.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προϊόντα/υπηρεσίες**

- Βασικές υπηρεσίες τροφίμων και ποτών
- Ειδικές θεματικές εκδηλώσεις
- Ειδικές βραδιές
- Ιδιαίτερα προϊόντα
- Προϊόντα προς πώληση εντός και εκτός των χώρων εστίαση

ΠΕ2 Τρόποι προβολής προϊόντων

- Έντυποι
- Ηλεκτρονικοί
- Οπτικοακουστικοί
- Προσωπική επαφή

ΠΕ3 Μέσα προώθησης πωλήσεων

- Διαφημιστικό υλικό
- Κατάλογοι εδεσμάτων και ποτών
- Επιστολές/newsletter
- Διαδίκτυο
- Μέσα μαζικής ενημέρωσης
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Βιβλιάρια
- Παρουσιάσεις
- Επίδειξη (Tasting)
- Προσφορές/εκπτώσεις/Happy Hour

ΠΕ4 Ερωτήσεις πελατών

- Χαρακτηριστικά προϊόντος/υπηρεσίας
- Ώρες λειτουργίας χώρων εστίασης
- Τιμές και προσφορές
- Απαγορεύσεις, όροι και κανονισμοί
- Περίοδος ισχύος του προϊόντος/υπηρεσίας

ΠΕ5 Κανονισμοί

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικό προϊόν/υπηρεσία
- Αναποτελεσματικότητα τρόπων προβολής των προϊόντων/υπηρεσιών
- Αναποτελεσματικότητα μέσων προώθησης των πωλήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ22.2 Προβολή προϊόντων/υπηρεσιών και προώθηση πωλήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα προϊόντα/υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι τρόποι προβολής των προϊόντων/υπηρεσιών;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα μέσα προώθησης των πωλήσεων;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι πιθανές ερωτήσεις που μπορεί να έχουν οι πελάτες σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα/υπηρεσίες;
- ΑΓ5** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ23 Έλεγχος παραλαβής, αποθήκευσης και έκδοση προμηθειών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Οι αναγκαίες ικανότητες και γνώσεις για τις παραγγελίες υλικών/προϊόντων από την κεντρική αποθήκη, τους απαιτούμενους ελέγχους παραλαβής των υλικών/προϊόντων και για την ορθολογιστική αποθήκευση των υλικών/προϊόντων σε ελεγχόμενους αποθηκευτικούς χώρους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ23.1 Παραγγελία αναγκαίων υλικών/προϊόντων από την αποθήκη

ΠΦΠ23.2 Έλεγχος παραλαβής προμηθειών

ΠΦΠ23.3 Έλεγχος αποθηκευτικών χώρων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ23 Έλεγχος παραλαβής, αποθήκευσης και έκδοση προμηθειών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ23.1 Παραγγελία αναγκαίων υλικών/προϊόντων από την αποθήκη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να γνωρίζεις τους **αποθηκευτικούς χώρους** στον **χώρο εργασίας** σου.

ΚΑ2 Να εντοπίζεις τις ελλείψεις για προμήθεια υλικών/προϊόντων από την αποθήκη λαμβάνοντας υπόψη τις **ανάγκες του τμήματος**.

ΚΑ3 Να εκδίδεις το διατακτικό παραγγελιών προς την αποθήκη σύμφωνα με την διαδικασία.

ΚΑ4 Να γνωρίζεις τα εγκεκριμένα από τον οργανισμό υλικά/προϊόντα.

ΚΑ5 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ6 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αποθηκευτικοί χώροι

- Αποθήκη ξηρής τροφής
- Αποθήκη τροφίμων
- Αποθήκη ποτών
- Αποθήκη αναλώσιμων υλικών
- Ψυγεία
- Καταψύκτες

ΠΕ2 Χώροι εργασίας

- Χώροι εστίασης πελατών
- Χώροι κουζίνας, που διακινείται το προσωπικό του εστιατορίου
- Βοηθητικοί χώροι και διάδρομοι

ΠΕ3 Ανάγκες τμήματος

- Υφιστάμενα αποθέματα
- Πληρότητα
- Συμφωνημένες εκδηλώσεις
- Πελάτες

ΠΕ4 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ανεπαρκής υπολογισμός αναγκαίων υλικών και προϊόντων για παραγγελία
- Μη ικανοποιητικά αποθέματα στην κεντρική αποθήκη
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ23.1 Παραγγελία αναγκαίων υλικών/προϊόντων από την αποθήκη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι χώροι εργασίας;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι αποθηκευτικοί χώροι;
- ΑΓ3** Ποιες οι ανάγκες του τμήματος που πρέπει να ληφθούν υπόψη για έκδοση παραγγελιών;
- ΑΓ4** Ποια είναι η σωστή διαδικασία για παραγγελία προμηθειών από την αποθήκη;
- ΑΓ5** Πώς ερμηνεύεται το διατακτικό παραγγελίας;
- ΑΓ6** Ποια είναι τα εγκεκριμένα υλικά/ προϊόντα που χρησιμοποιούνται από τον οργανισμό;
- ΑΓ7** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ23** Έλεγχος παραλαβής, αποθήκευσης και έκδοση προμηθειών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ23.2** Έλεγχος παραλαβής προμηθειών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να προβαίνεις στους απαραίτητους **ελέγχους παραλαβής** των προϊόντων.

ΚΑ2 Να γνωρίζεις τους απαιτούμενους **ελέγχους παραλαβής** της κάθε **κατηγορίας προϊόντων**.

ΚΑ3 Να γνωρίζεις τα εγκεκριμένα από τον οργανισμό υλικά/προϊόντα.

ΚΑ4 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Έλεγχος παραλαβής**

- Ποσότητα
- Ποιότητα/συσκευασία
- Ημερομηνία λήξης (όπου χρειάζεται)
- Θερμοκρασία παραλαβής (όπου χρειάζεται)

ΠΕ2 Κατηγορίες προϊόντων

- Ποτά
- Αναλώσιμα υλικά
- Ξηρή τροφή
- Φρούτα και λαχανικά
- Είδη καθαρισμού και απολύμανσης
- Συνοδευτικά υλικά (μπαχαρικά, ζάχαρη, επώνυμες σάλτσες, συνοδευτικά παρασκευάσματα, βούτυρο και μαργαρίνη, μέλι και μαρμελάδα, ψωμί)

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Μη συμμορφούμενα με τις προδιαγραφές προϊόντα/υλικά
- Λάθος ποσότητες προμηθειών
- Προϊόντα/υλικά από μη εγκεκριμένο προμηθευτή
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ23.2 Έλεγχος παραλαβής προμηθειών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι κατηγορίες προϊόντων;
- ΑΓ2** Ποιοι έλεγχοι διενεργούνται στην παραλαβή για κάθε κατηγορία προϊόντων;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα εγκεκριμένα από τον οργανισμό προμηθευόμενα υλικά/ προϊόντα;
- ΑΓ4** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ23** Έλεγχος παραλαβής, αποθήκευσης και έκδοση προμηθειών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ23.3** Έλεγχος αποθηκευτικών χώρων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να **ελέγχεις τους αποθηκευτικούς χώρους** στους **χώρους εργασίας**.
- ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς τον κατάλληλο **εξοπλισμό μεταφοράς προϊόντων**.
- ΚΑ3** Να **ελέγχεις τις απαιτούμενες συνθήκες αποθήκευσης** των προϊόντων.
- ΚΑ4** Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ5** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Αποθηκευτικοί χώροι**

- Αποθήκη ξηρής τροφής
- Αποθήκη τροφίμων
- Αποθήκη ποτών
- Αποθήκη αναλώσιμων υλικών
- Ψυγεία
- Καταψύκτες

ΠΕ2 Χώροι εργασίας

- Χώροι εστίασης πελατών
- Χώροι κουζίνας, που διακινείται το προσωπικό του εστιατορίου
- Βοηθητικοί χώροι και διάδρομοι

ΠΕ3 Έλεγχος αποθηκευτικών χώρων

- Ευταξία και καθαριότητα
- Κτιριακή υποδομή
- Ράφια, παλέτα, πάγκοι

ΠΕ4 Εξοπλισμός μεταφοράς προϊόντων

- Τρόλεϊ
- Hand lifts
- Ανελκυστήρες προϊόντων
- Περονοφόρα ανυψωτικά

ΠΕ5 Συνθήκες αποθήκευσης

- Θερμοκρασία
- Υγρασία
- Εξαερισμός
- Διαχωρισμένοι χώροι αποθήκευσης
- Τοποθεσία (ράφια, ψυγεία κλπ)

ΠΕ6 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Μη συμμορφούμενα με τις προδιαγραφές προϊόντα/υλικά
- Λάθος ποσότητες προμηθειών
- Προϊόντα/υλικά από μη εγκεκριμένο προμηθευτή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ23.3 Έλεγχος αποθηκευτικών χώρων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι αποθηκευτικοί χώροι;
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο χώρος εργασίας σου;
- ΑΓ3** Τι πρέπει να ελέγχεις κατά τον έλεγχο των αποθηκευτικών χώρων;
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο εξοπλισμός μεταφοράς προϊόντων;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι απαιτούμενες συνθήκες αποθήκευσης των προϊόντων;
- ΑΓ6** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ24 Έλεγχος και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος για εργαζόμενους, πελάτες και άλλους

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο έλεγχος ότι το εργασιακό περιβάλλον διατηρείται ασφαλές και υγιεινό για τους συναδέλφους, συνεργάτες και τους πελάτες, και η διατήρηση της ασφάλειας και υγείας στους χώρους εργασίας και εστίασης. Η αναγνώριση πιθανών κινδύνων στους χώρους εργασίας και η εφαρμογή διαφόρων μέτρων για αποφυγή τους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ24.1 Έλεγχος και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος

ΠΦΠ24.2 Λήψη μέτρων για ελαχιστοποίηση της επικινδυνότητας

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ24 Έλεγχος και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος για εργαζόμενους, πελάτες και άλλους

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ24.1 Έλεγχος και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να γνωρίζεις και να διασφαλίζεις την εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας και υγείας και προστασίας του περιβάλλοντος του οργανισμού.
- ΚΑ2** Να εξασφαλίζεις ότι οι υφιστάμενοι σου γνωρίζουν και εφαρμόζουν την πολιτική ασφάλειας και υγείας και προστασίας του περιβάλλοντος του οργανισμού.
- ΚΑ3** Να γνωρίζεις και να ελέγχεις ότι εφαρμόζονται αποτελεσματικά οι εσωτερικές διαδικασίες και **κανονισμοί** για θέματα ασφάλειας και υγείας και προστασίας του περιβάλλοντος.
- ΚΑ4** Να είσαι ενήμερος για τυχόν αναθεωρήσεις της πολιτικής, των **κανονισμών** και διαδικασιών.
- ΚΑ5** Να γνωρίζεις και ελέγχεις για την αποτελεσματική εφαρμογή των διαδικασιών χειρισμού **έκτακτων αναγκών** του οργανισμού.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεις τους υφιστάμενους σου σε θέματα ασφάλειας και υγείας.
- ΚΑ7** Να πραγματοποιείς συχνούς ελέγχους ασφάλειας, υγείας και υγιεινής στα μηχανήματα, στους χώρους εργασίας και στις πρακτικές που ακολουθούνται και να αναγνωρίζεις τους κινδύνους και εκτιμάς την επικινδυνότητα λαμβάνοντας υπόψη τα υφιστάμενα μέτρα ελέγχου.
- ΚΑ8** Να καταγράφεις και να αναφέρεις πληροφορίες που αφορούν την ασφάλεια και υγεία στον χώρο εργασίας σου.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κανονισμοί

- Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί σε σχέση με την ασφάλεια και υγεία και προστασία του περιβάλλοντος στο χώρο εργασίας
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την ασφάλεια και υγεία και προστασία του περιβάλλοντος στο χώρο εργασίας

ΠΕ2 Έκτακτες ανάγκες

- Πυρκαγιά
- Σεισμός
- Ατύχημα/ασθένεια

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς γνώσεις
- Μη εφαρμογή της πολιτικής, των διαδικασιών και μέτρων για την ασφάλεια και υγεία
- Μη ικανοποιητικοί ή ανεπαρκείς έλεγχοι για την διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος
- Ανεπάρκεια των υφιστάμενων μέτρων ασφάλειας και υγείας
- Μη αναφορά επικινδυνών καταστάσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ24.1 Έλεγχος και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η πολιτική ασφάλειας και υγείας και προστασίας του περιβάλλοντος του οργανισμού;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι εσωτερικές διαδικασίες και οι κανονισμοί σε θέματα ασφάλειας και υγείας;
- ΑΓ3** Από πού μπορείς να πληροφορηθείς την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανονισμούς ή/και για τυχόν αναθεωρήσεις τους;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι διαδικασίες εκτάκτων αναγκών του οργανισμού;
- ΑΓ5** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθείς τους κανόνες και την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας και υγείας;
- ΑΓ6** Τι πρέπει να παρατηρείς στους ελέγχους ασφάλειας, υγείας και υγιεινής;
- ΑΓ7** Γιατί είναι σημαντικό να διενεργούνται έλεγχοι ασφάλειας, υγείας και υγιεινής;
- ΑΓ8** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ24 Έλεγχος και διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος για εργαζόμενους, πελάτες και άλλους

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ24.2 Λήψη μέτρων για ελαχιστοποίηση της επικινδυνότητας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να λαμβάνεις και διασφαλίζεις ότι εφαρμόζονται τα απαιτούμενα μέτρα ελέγχου για μείωση της επικινδυνότητας σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου σου.

ΚΑ2 Να μπορείς να αναγνωρίζεις, αξιολογείς τους πιθανούς **κινδύνους** στους **χώρους εργασίας** και **αποθηκευτικούς χώρους** και εισηγείσαι την λήψη επιπρόσθετων μέτρων για ελαχιστοποίηση της επικινδυνότητας.

ΚΑ3 Να μπορείς να αναγνωρίζεις, να αναφέρεις ή να χειρίζεσαι τις βλάβες των μηχανημάτων που βρίσκονται στους **χώρους εργασίας** και **αποθηκευτικούς χώρους**.

ΚΑ4 Να παρακολουθείς τον χώρο για τον οποίο είσαι υπεύθυνος για να σιγουρεύεσαι ότι διατηρείται η ασφάλεια και υγεία των υφισταμένων σου και των πελατών.

ΚΑ5 Να καταγράφεις και να αναφέρεις τυχόν ατυχήματα ή και επικίνδυνες καταστάσεις και λαμβάνεις άμεσα επιπρόσθετα μέτρα για να μην επαναληφθεί το ατύχημα ή να αρθεί η επικίνδυνη κατάσταση.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι ή να αναφέρεις αμέσως στο αρμόδιο πρόσωπο την παρουσία ξένων προσώπων στο **χώρο εργασίας** σου που τυχόν να αποτελούν απειλή.

ΚΑ7 Να ακολουθείς τις διαδικασίες και τους **κανονισμούς** του χώρου εργασίας όπως και την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας και υγείας.

ΚΑ8 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κίνδυνοι**

- Φυσικοί (π.χ. ανεπαρκής φωτισμός, ψηλή/χαμηλή θερμοκρασία, θόρυβος, γλιστερό πάτωμα)
- Χημικοί (π.χ. μη ορθή χρήση απορρυπαντικών και απολυμαντικών υλικών)
- Βιολογικοί (μολύνσεις από ιούς, μικροοργανισμούς)
- Ηλεκτρικοί
- Μηχανικοί
- Εργονομικοί

ΠΕ2 Χώροι εργασίας

- Χώροι εστίασης πελατών
- Χώροι κουζίνας, που διακινείται το προσωπικό του εστιατορίου
- Βοηθητικοί χώροι και διάδρομοι

ΠΕ3 αποθηκευτικοί χώροι

- Αποθήκη ξηρής τροφής
- Αποθήκη τροφίμων
- Αποθήκη ποτών
- Αποθήκη αναλώσιμων υλικών
- Ψυγεία
- Καταψύκτες

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί σε σχέση με την ασφάλεια και υγεία στο χώρο εργασίας
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την ασφάλεια και υγεία στο χώρο εργασίας

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς γνώσεις
- Μη αναγνωρίσιμοι υπαρκτοί κίνδυνοι
- Μη ορθή εκτίμηση της επικινδυνότητας
- Ανεπαρκή λήψη μέτρων ασφάλειας και υγείας
- Μη αναφορά ατυχημάτων και επικίνδυνων καταστάσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ24.2 Λήψη μέτρων για ελαχιστοποίηση της επικινδυνότητας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι χώροι εργασίας;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι αποθηκευτικοί χώροι;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι πιθανοί κίνδυνοι σε σχέση με την ασφάλεια και υγεία στον χώρο εργασίας σου;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα όρια της αρμοδιότητας σου όταν χειρίζεσαι άμεσα κινδύνους;
- ΑΓ5** Γιατί είναι σημαντικό να αναγνωρίζεις και να φυλάσσεσαι από πιθανούς κινδύνους και απειλές;
- ΑΓ6** Ποια μέτρα ασφαλείας πρέπει να λαμβάνονται για να ελαχιστοποιείται η επικινδυνότητα;
- ΑΓ7** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί ασφαλείας και υγείας που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθούμε πιστά τους κανονισμούς του χώρου εργασίας και την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφαλείας και υγείας;
- ΑΓ10** Από ποιον μπορείς να πάρεις πληροφορίες σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία για θέματα ασφαλείας και υγείας;
- ΑΓ11** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ25 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 στους υφισταμένους ανάλογα με τις ανάγκες και ελλείψεις τους και η υποκίνηση του προσωπικού.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ25.1 Αξιολόγηση και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών υφισταμένων

ΠΦΠ25.2 Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων

ΠΦΠ25.3 Παρακίνηση προσωπικού

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ25** Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ25.1** Αξιολόγηση και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών υφισταμένων**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
- Οργανωτικές ικανότητες
- Πρωτοβουλία

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:

ΠΦΠ25.1 Αξιολόγηση και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών υφισταμένων

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:**ΠΦΠ25** Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ25.2** 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 ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εκπαιδευτικές ανάγκες**

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

ΠΕ2 Εκπαιδευτικές δραστηριότητες

- Εκπαιδευτικά προγράμματα
- Κατάρτιση εν ώρα εργασίας
- Πρακτική εξάσκηση
- Ανατροφοδότηση

ΠΕ3 Ανατροφοδότηση

- Προφορική
- Γραπτή
- Εν ώρα 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

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:**ΠΦΠ25.2** 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:

ΠΦΠ25 Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ25.3 Παρακίνηση 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:

ΠΦΠ25.3 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:

ΠΦΠ26 Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η ανάπτυξη θετικών και αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας και η χρήση των κατάλληλων τρόπων επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού και μεταξύ του οργανισμού και των πελατών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ26.1 Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας μεταξύ του προσωπικού

ΠΦΠ26.2 Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας με πελάτες

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ26** Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ26.1** Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας μεταξύ του προσωπικού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να ενημερώνεις τους **συναδέλφους** σου για τυχόν θέματα που τους αφορούν ή/και επηρεάζουν.
- ΚΑ2** Να διατηρείς **καλές σχέσεις εργασίας** με τους συναδέλφους σου.
- ΚΑ3** Να συμβουλεύεσαι τους **συναδέλφους** σου όπου πιστεύεις ότι μπορούν να συνεισφέρουν θετικά.
- ΚΑ4** Να υποστηρίζεις τους **συναδέλφους** σου σε θέματα εργασίας και να παρέχεις βοήθεια εάν την χρειάζονται.
- ΚΑ5** Να μεταχειρίζεσαι τους **συναδέλφους** σου με σεβασμό.
- ΚΑ6** Να αποφεύγεις και να αποτρέπεις πάντοτε τη διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- ΚΑ7** Να μεταφέρεις αμέσως και αποτελεσματικά όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες και οδηγίες** στους **συναδέλφους** σου.
- ΚΑ8** Να χρησιμοποιείς τον κατάλληλο τρόπο επικοινωνίας ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες του κάθε **συναδέλφου** σου.
- ΚΑ9** Να εκτελείς τα καθήκοντά σου σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους **κανονισμούς** και να ενημερώνεις τους **συναδέλφους** σου για τυχόν αλλαγές.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Συνάδελφοι**

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

ΠΕ2 Καλές σχέσεις εργασίας

- Συνεργάσιμος
- Φιλικός
- Ευγενικός
- Εχέμυθος
- Κατανοητικός

ΠΕ3 Απαραίτητες πληροφορίες και οδηγίες

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

ΠΕ4 Κανονισμοί

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Αρνητική στάση συναδέλφων
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ26.1 Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας μεταξύ του προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς χειριζόμαστε διαφωνίες μεταξύ συναδέλφων;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνεις τους συναδέλφους σου για τυχόν αλλαγές ή για θέματα που τους αφορούν ή/ και επηρεάζουν;
- 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:**ΠΦΠ26** Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ26.2** Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας με πελάτες**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να παρουσιάζεις πάντοτε θετική εικόνα του εαυτού σου και του οργανισμού στους πελάτες.
- ΚΑ2** Να είσαι πάντοτε ευγενικός και φιλικός με όλους τους πελάτες.
- ΚΑ3** Να επικοινωνείς με τους πελάτες με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε που να ικανοποιεί τις **ανάγκες** τους.
- ΚΑ4** Να αναγνωρίζεις τις **ανάγκες των πελατών** και να καταβάλεις προσπάθεια να τις ικανοποιήσεις.
- ΚΑ5** Να είσαι σε θέση να εξηγείς στους πελάτες τους λόγους για τους οποίους δεν μπορείς να ικανοποιήσεις τις **ανάγκες** τους και να μπορείς να προσφέρεις εναλλακτικές λύσεις.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεις τους πελάτες για θέματα που τους αφορούν.
- ΚΑ7** Να αναγνωρίζεις τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται για να αναπτύξεις τις επαγγελματικές σου σχέσεις με τους πελάτες.
- ΚΑ8** Να προσπαθείς να υπερβείς τις προσδοκίες των πελατών για την μέγιστη ικανοποίηση τους.
- ΚΑ9** Να αποφεύγεις και να αποτρέπεις πάντοτε τη διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- ΚΑ10** Να μπορείς να χειρίζεσαι **παράπονα των πελατών** αποτελεσματικά.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας σε περιπτώσεις προβλημάτων και παραπόνων.
- ΚΑ12** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Ανάγκες πελατών**

- Ποιότητα
- Άμεση εξυπηρέτηση
- Σεβασμός και εκτίμηση
- Αξία χρημάτων
- Υπευθυνότητα
- Ατομική μεταχείριση

ΠΕ2 Παράπονο πελάτη

- 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

ΠΕ3 Κανονισμοί

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Απρεπής συμπεριφορά του πελάτη, επιθετικότητα
- Ιδιόμορφες συνθήκες εργασίας
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγείας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ26.2 Ανάπτυξη θετικών σχέσεων εργασίας με πελάτες

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η πολιτική εξυπηρέτησης των πελατών του οργανισμού;
- ΑΓ2** Με ποιο τρόπο παρουσιάζεις την θετική εικόνα του εαυτού σου και του οργανισμού;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ4** Γιατί είναι σημαντικό να υπάρχει επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού και των πελατών;
- ΑΓ5** Ποια είναι η πολιτική του οργανισμού για τον χειρισμό τυχόν προβλημάτων ή παραπόνων πελατών;
- ΑΓ6** Ποιες από τις πληροφορίες στη διάθεσή σου είναι εμπιστευτικές;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ27** Χειρισμός παραπόνων πελατών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η λήψη, καταγραφή και διερεύνηση των παραπόνων πελατών και ο προσδιορισμός της αιτίας των παραπόνων. Η λήψη διορθωτικών ενεργειών για την επίλυση των παραπόνων, η επικοινωνία με τους πελάτες για τις ενέργειες που έχουν παρθεί και η εισήγηση μέτρων για αποφυγή παρόμοιων παραπόνων και περιστατικών στο μέλλον.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΠΦΠ27.1** Λήψη, καταγραφή και διερεύνηση παραπόνων**ΠΦΠ27.2** Διορθωτικές/προληπτικές ενέργειες

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ27 Χειρισμός παραπόνων πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ27.1 Λήψη, καταγραφή και διερεύνηση παραπόνων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να εφαρμόζεις τις διαδικασίες χειρισμού **παραπόνων πελατών** του οργανισμού.
- ΚΑ2** Να ακούσεις προσεκτικά το **παράπονο** του **πελάτη** και να τον αντιμετωπίζεις με ευγένεια.
- ΚΑ3** Να κατανοείς το **παράπονο** του **πελάτη** και να το καταγράψεις.
- ΚΑ4** Να προσδιορίζεις και να διερευνάς τις αιτίες του **παραπόνου**.
- ΚΑ5** Να ενεργείς αμέσως, όπου είναι εφικτό, προς εξυπηρέτηση του **πελάτη** μέσα στο πλαίσιο των ευθυνών σου.
- ΚΑ6** Να τονίζεις στους υφισταμένους σου την σημαντικότητα καταγραφής των **παραπόνων** και την αποτροπή επανάληψής τους.
- ΚΑ7** Να ελέγχεις κατά πόσο οι λύσεις που έχεις προτείνει έχουν τροχοδρομηθεί.
- ΚΑ8** Να ελέγχεις κατά πόσο οι **πελάτες** που παραπονέθηκαν έχουν ενημερωθεί για τις προτεινόμενες λύσεις.
- ΚΑ9** Να αναφέρεις στους υφισταμένους και προϊσταμένους σου τα καταγεγραμμένα **παράπονα** και τις προτεινόμενες ενέργειες επίλυσης τους.
- ΚΑ10** Να ετοιμάζεις αναφορές με όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες του παραπόνου** και να το προωθείς στα άμεσα ενδιαφερόμενα τμήματα και στην διεύθυνση.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Παράπονο πελάτη

- 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 Πελάτης

- Επαναλαμβανόμενος
- Περιστασιακός
- Με ειδικές ανάγκες
- Ηλικιωμένος
- Παιδιά

ΠΕ3 Απαραίτητες πληροφορίες παραπόνου

- Στοιχεία πελάτη
- Φύση του παραπόνου
- Άμεση ενέργεια (όπου είναι εφικτό)
- Επικοινωνία με πελάτη
- Διορθωτικές/ Προληπτικές ενέργειες για επίλυση παραπόνου
- Προτεινόμενη ενέργεια για αποφυγή επανάληψης παραπόνου

ΠΕ4 Κανονισμοί

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής κατανόηση παραπόνου
- Ελλιπής καταγραφή παραπόνου

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ27.1 Λήψη, καταγραφή και διερεύνηση παραπόνων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες χειρισμού παραπόνων πελατών;
- ΑΓ2** Πώς προσδιορίζεις σωστά την αιτία του παραπόνου;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να καταγράφονται τα παράπονα πελατών;
- ΑΓ4** Γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνονται τα άμεσα ενδιαφερόμενα τμήματα και η διεύθυνση για τα παράπονα πελατών;
- ΑΓ5** Ποιες διορθωτικές ενέργειες σου επιτρέπει το πλαίσιο των ευθυνών σου;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ27 Χειρισμός παραπόνων πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ27.2 Διορθωτικές/προληπτικές ενέργειες

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

ΚΑ1 Να συνεργάζεσαι με τους υφισταμένους και συναδέλφους σου για την επίλυση των **παραπόνων**.

ΚΑ2 Να αναφέρεις το **παράπονο** του **πελάτη** στον προϊστάμενό σου και να ζητάς τη συμβολή του όπου χρειάζεται.

ΚΑ3 Να ενημερώνεις τους υφισταμένους, συναδέλφους και τα άμεσα ενδιαφερόμενα μέρη για την ενέργεια επίλυσης **παραπόνου**.

ΚΑ4 Να επιλέγεις μια λύση όπου θα επωφελείται ο **πελάτης** αλλά και ο οργανισμός για τον οποίο εργάζεσαι.

ΚΑ5 Να ελέγχεις, όπου είναι εφικτό, ότι ο **πελάτης** είναι ευχαριστημένος με την ενέργεια επίλυσης του **παραπόνου** του.

ΚΑ6 Να εισηγείσαι ιδέες και προτάσεις προς αποφυγή παρόμοιου περιστατικού.

ΚΑ7 Να αναφέρεις το **παράπονο** του **πελάτη** στο άμεσα ενδιαφερόμενο τμήμα για αποτροπή επανάληψης του **παραπόνου**.

ΚΑ8 Να ετοιμάζεις αναφορές με όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες του παραπόνου** και να το προωθείς στα άμεσα ενδιαφερόμενα τμήματα και στην διεύθυνση.

ΚΑ9 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ10 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ11 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Παράπονο πελάτη

- 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 Πελάτης

- Επαναλαμβανόμενος
- Περιστασιακός
- Με ειδικές ανάγκες
- Ηλικιωμένος
- Παιδιά

ΠΕ3 Απαραίτητες πληροφορίες παραπόνου

- Στοιχεία πελάτη
- Φύση του παραπόνου
- Άμεση ενέργεια (όπου είναι εφικτό)
- Επικοινωνία με πελάτη
- Διορθωτικές/ Προληπτικές ενέργειες για επίλυση παραπόνου
- Προτεινόμενη ενέργεια για αποφυγή επανάληψης παραπόνου

ΠΕ4 Κανονισμοί

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς πόροι
- Αδυναμία επίλυσης παραπόνου
- Δυσανεστημένος πελάτης με την ενέργεια επίλυσης παραπόνου

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ27.2 Διορθωτικές/προληπτικές ενέργειες

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνονται τα άμεσα ενδιαφερόμενα τμήματα και η διεύθυνση για τα παράπονα πελατών;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνεις τους συναδέλφους σου για την ενέργεια επίλυσης των παραπόνων;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να επικοινωνείς με τον πελάτη για την ενέργεια επίλυσης του παραπόνου του;
- ΑΓ4** Ποιες διορθωτικές ενέργειες σου επιτρέπει το πλαίσιο των ευθυνών σου;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ28 Οργάνωση ειδικών δεξιώσεων/βραδιών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο προγραμματισμός, η ορθή οργάνωση και η λεπτομερής ενημέρωση του προσωπικού και των εργασιών τους σε περιστάσεις ειδικών δεξιώσεων/βραδιών. Η σωστή οργάνωση και προετοιμασία των χώρων εργασίας και εστίασης, του εξοπλισμού και των υλικών και η εποπτεία των ειδικών δεξιώσεων/βραδιών για την ομαλή διεξαγωγή τους και την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη σύμφωνα με τις απαιτήσεις του.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΠΦΠ28.1 Προγραμματισμός και οργάνωση προσωπικού

ΠΦΠ28.2 Οργάνωση και προετοιμασία των χώρων, εξοπλισμού και υλικών

ΠΦΠ28.3 Έλεγχος και παρακολούθηση ομαλής διεξαγωγής των δεξιώσεων/βραδιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ28** Οργάνωση ειδικών δεξιώσεων/βραδιών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ28.1** Προγραμματισμός και οργάνωση προσωπικού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να ενημερώνεσαι για τις **λεπτομέρειες** της κάθε ειδικής **δεξίωσης/βραδιάς**.
- ΚΑ2** Να ενημερώνεις τους υφισταμένους σου για τις υπευθυνότητες τους και για τις **λεπτομέρειες** της ειδικής **δεξίωσης/βραδιάς**.
- ΚΑ3** Να καταρτίζεις πλάνο εργασιών για την ομαλή διεξαγωγή των ειδικών δεξιώσεων/βραδιών.
- ΚΑ4** Να προγραμματίζεις και να αναθέτεις εργασίες στους υφισταμένους σου με βάση χρονοδιαγράμματα.
- ΚΑ5** Να καταρτίζεις πλάνο βάρδιας έτσι ώστε να υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός υπαλλήλων την ώρα των ειδικών δεξιώσεων/βραδιών.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Λεπτομέρειες δεξιώσεων/βραδιών**

- Στοιχεία πελάτη
- Ώρα έναρξης/λήξης δεξίωσης/βραδιάς
- Αριθμός ατόμων
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών
- Είδος φαγητού
- Προτιμήσεις ποτού
- Διακόσμηση
- Πλάνο – Διάταξη χώρου
- Εξοπλισμός χώρου εστίασης
- Εξοπλισμός χώρων/οπτικοακουστικά μέσα

ΠΕ2 Κανονισμοί

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

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Απουσίες υπαλλήλων
- Μη εφαρμογή προγράμματος εργασιών
- Ελλιπή στοιχεία δεξιώσεων/βραδιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ28.1 Προγραμματισμός και οργάνωση προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι λεπτομέρειες που πρέπει να γνωρίζεις και να ενημερώνεις τους υφισταμένους σου σχετικά με τις ειδικές δεξιότητες/βραδιές;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικός ο σωστός προγραμματισμός των εργασιών για την ομαλή διεξαγωγή των ειδικών δεξιώσεων/βραδιών;
- ΑΓ3** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ5** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ28** Οργάνωση ειδικών δεξιώσεων/βραδιών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ28.2** Οργάνωση και προετοιμασία των χώρων, εξοπλισμού και υλικών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να ελέγχεις ότι ο κατάλληλος **εξοπλισμός** και **συσσκευές** έχει μεταφερθεί στον χώρο διεξαγωγής της δεξίωσης/βραδιάς.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις ότι ο **εξοπλισμός** και οι **συσσκευές** έχουν στηθεί στον κατάλληλο χώρο.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις ότι ο **εξοπλισμός** και οι **συσσκευές** είναι καθαρά και σωστά τοποθετημένα έτοιμα για χρήση.
- ΚΑ4** Να κάνεις την ανάλογη διάταξη του χώρου ανάλογα με το είδος της δεξίωσης/βραδιάς και με τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΚΑ5** Να τοποθετείς την ανάλογη διακόσμηση.
- ΚΑ6** Να ελέγχεις ότι οι **χώροι εργασίας** και ο **εξοπλισμός** είναι και διατηρούνται καθαροί.
- ΚΑ7** Να ελέγχεις ότι οι **χώροι απορριμμάτων** είναι έτοιμοι και καθαροί.
- ΚΑ8** Να ελέγχεις τα αποθέματα **υλικών** στους **χώρους εργασίας** και να αναπληρώνεις όπου χρειάζεται σύμφωνα με τις **λεπτομέρειες της δεξίωσης/βραδιάς**.
- ΚΑ9** Να ελέγχεις ότι οι συσκευασίες των **υλικών** είναι καθαρές.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εξοπλισμός**

- Επίπλωση
- Μαχαιροπήρουνα και λαβίδες
- Πιάτα, ποτήρια και φλυτζάνια
- Καράφες και ανοιχτήρια κρασιών
- Πιατέλες σερβιρίσματος και δοχεία σαλτσών
- Καλύμματα πιάτων
- Σανίδια και μαχαιρία κοπής
- Θερμοδοχεία ροφημάτων
- Δίσκοι και καρτσάκια
- Καλαθάκια ψωμιού και φρούτων
- Παγοδοχεία και καλαθάκια κρασιού
- Εδεσματολόγιο και κάρτα ποτών
- Λινά εστιατορίου
- Αριθμοί, σταχτοδοχεία και ανθοδοχεία
- Διακόσμηση
- Μύλος πιπεριού

ΠΕ2 Συσσκευές

- Συσσκευές διατήρησης της θερμοκρασίας
- Θερμοντουλάπια
- Ψυγεία
- Παγοθραύστης
- Βραστήρες
- Πρέσες χυμών και εκχυμωτές
- Μηχανή χυμού
- Μηχανή καφέ
- Συσσκευή για την μπίρα σε βαρέλι
- Διανεμητής αεριούχων ποτών
- Ηλεκτρικός αναδευτήρας και ομοιογενοποιητής
- Συσσκευές ζεστών ροφημάτων
- Φρυγανιέρα
- Πλυντήρια σκευών

ΠΕ3 Χώροι εργασίας

- Χώροι εστίασης πελατών
- Χώροι κουζίνας, που διακινείται το προσωπικό του εστιατορίου
- Βοηθητικοί χώροι και διάδρομοι

ΠΕ4 Χώροι απορριμμάτων

- Κάλαθοι απορριμμάτων
- Κάλαθοι λινών
- Κάλαθοι για άδεια μπουκάλια
- Κάλαθοι για ανακυκλώσιμα είδη

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ28** Οργάνωση ειδικών δεξιώσεων/βραδιών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ28.2** Οργάνωση και προετοιμασία των χώρων, εξοπλισμού και υλικών**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ5 Υλικά**

- Μπαχαρικά
- Οινοπνευματώδη ποτά και χυμοί φρούτων
- Μουστάρδες και επώνυμες σάλτσες
- Φρούτα και κομπόστα
- Λάδι, βούτυρο, κρέμα
- Ζάχαρη
- Ξηροί καρποί
- Λαχανικά

ΠΕ6 Λεπτομέρειες δεξιώσεων/βραδιών

- Στοιχεία πελάτη
- Ώρα έναρξης/λήξης δεξίωσης/βραδιάς
- Αριθμός ατόμων
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών
- Είδος φαγητού
- Προτιμήσεις ποτού
- Διακόσμηση
- Πλάνο – Διάταξη χώρου
- Εξοπλισμός χώρου εστίασης
- Εξοπλισμός χώρων/οπτικοακουστικά μέσα

ΠΕ7 Κανονισμοί

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

ΠΕ8 Αποκλίσεις

- Ελλιπή στοιχεία δεξιώσεων/βραδιών
- Ελλιπής ή/και προβληματικός εξοπλισμός ή/και συσκευές
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής
- Ζημιά, ακαταστασία και ακαθαρσίες, που δεν μπορούν να διορθωθούν άμεσα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ28.2 Οργάνωση και προετοιμασία των χώρων, εξοπλισμού και υλικών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σωστή χρήση του εξοπλισμού;
- ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή χρήση των συσκευών;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι χώροι εργασίας;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι χώροι απορριμμάτων;
- ΑΓ5** Ποια είναι τα υλικά που χρειάζονται να προετοιμαστούν;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Γιατί πρέπει να μεταχειριζόμαστε σωστά τον εξοπλισμό, τις συσκευές και τη διακόσμηση;
- ΑΓ8** Γιατί πρέπει να διατηρούμε καθαρούς τους χώρους εργασίας;
- ΑΓ9** Γιατί πρέπει να διατηρούμε καθαρούς τους χώρους απορριμμάτων;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ12** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ28** Οργάνωση ειδικών δεξιώσεων/βραδιών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ28.3** Έλεγχος και παρακολούθηση ομαλής διεξαγωγής των δεξιώσεων/βραδιών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

ΚΑ1 Να ελέγχεις ότι τηρούνται τα πλάνα εργασιών και βάρδιας.

ΚΑ2 Να επιβλέπεις τη διεξαγωγή των δεξιώσεων/βραδιών και να σιγουρεύεσαι ότι όλα κυλούν ομαλά.

ΚΑ3 Να επικοινωνείς με τους υφισταμένους σου κατά την διεξαγωγή της ειδικής δεξίωσης/βραδιάς για να σιγουρευτείς ότι οι ρυθμίσεις καλύπτουν τις απαιτήσεις των πελατών.

ΚΑ4 Να επικοινωνείς με τους πελάτες.

ΚΑ5 Να ελέγχεις ότι οι ρυθμίσεις που έχουν γίνει για την ειδική δεξίωση/βραδιά συμμορφώνονται με τη νομοθεσία και τους **κανονισμούς** του οργανισμού.

ΚΑ6 Να ακολουθείς όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ7 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κανονισμοί**

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

ΠΕ2 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και προβληματικός εξοπλισμός ή/και συσκευές
- Προβλήματα αποθεμάτων
- Διακοπή ρεύματος
- Προβλήματα προσωπικού
- Παράπονα πελατών
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ28.3 Έλεγχος και παρακολούθηση ομαλής διεξαγωγής των δεξιώσεων/βραδιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθούνται τα πλάνα εργασιών και βάρδιας;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό να ελέγχουμε με τους υφιστάμενους μας κατά πόσο οι ρυθμίσεις τις ειδικής δεξίωσης/βραδιάς συμβαδίζουν με τις απαιτήσεις των πελατών;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να επικοινωνούμε με τους πελάτες κατά την διάρκεια της ειδικής δεξίωσης/βραδιάς;
- ΑΓ4** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ29** Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η οργάνωση και ο προγραμματισμός των εργασιών του προσωπικού ανάλογα με τις ανάγκες του τμήματος τροφίμων και ποτών, ως επίσης η εποπτεία και η αποτελεσματική καθοδήγηση των υφισταμένων για την ομαλή λειτουργία του τμήματος. Η παροχή κατευθυντήριων γραμμών για τον ορθό τρόπο διεξαγωγής των εργασιών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΠΦΠ29.1** Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού**ΠΦΠ29.2** Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΠΦΠ29 Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ29.1 Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να οργανώνεις και να ετοιμάζεις το πρόγραμμα προσωπικού λαμβάνοντας υπόψη τα **δεδομένα προγραμματισμού**.
- ΚΑ2** Να καταρτίζεις σχέδιο δράσης για επίτευξη των στόχων του τμήματος σου.
- ΚΑ3** Να προγραμματίζεις και να αναθέτεις εργασίες στους υφισταμένους σου.
- ΚΑ4** Να κατανέμεις ορθολογιστικά τους **διαθέσιμους πόρους** που σου προσφέρονται από τον οργανισμό.
- ΚΑ5** Να ανατροφοδοτείς/ενημερώνεις τους υφισταμένους σου σχετικά με την εργασία τους.
- ΚΑ6** Να λαμβάνεις έγκαιρα αποτελεσματικά διορθωτικά μέτρα για τυχόν προβλήματα που προκύπτουν εν ώρα εργασίας.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Δεδομένα προγραμματισμού

- Κρατήσεις, δεξιώσεις, εκδηλώσεις
- Δεξιότητες, ικανότητες, γνώσεις προσωπικού
- Προϋπολογισμός προσωπικού
- Άδειες προσωπικού
- Ιδιαιτερότητες πελατών

ΠΕ2 Διαθέσιμοι πόροι

- Υφιστάμενοι
- Εξοπλισμός και μηχανήματα
- Υλικά
- Διαδικασίες και πρακτικές εργασίας

ΠΕ3 Κανονισμοί

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Απουσίες υφισταμένων
- Ιδιόμορφες συνθήκες εργασίας
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγείας
- Ελλείψεις ή/και προβληματικοί πόροι

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ29.1 Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα δεδομένα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στην ετοιμασία του προγράμματος του προσωπικού;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό να γίνεται σωστός προγραμματισμός των εργασιών;
- ΑΓ3** Ποιο είναι το σχέδιο δράσης επίτευξης στόχων του τμήματος σου;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι διαθέσιμοι πόροι που προσφέρονται από τον οργανισμό;
- ΑΓ5** Γιατί είναι σημαντικό να ανατροφοδοτείς/ενημερώνεις τους υφισταμένους σου σχετικά με την εργασία τους;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ29** Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ29.2** Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να παρακολουθείς και να επιβλέπεις τους υφισταμένους σου κατά την ώρα εργασίας τους.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις ότι οι εργασίες που εκτελούνται από τους υφισταμένους σου συμβαδίζουν με τις **προδιαγραφές εργασιών** του οργανισμού.
- ΚΑ3** Να παρέχεις στους υφισταμένους σου την υποστήριξη που χρειάζονται εν ώρα εργασίας.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις τους υφισταμένους σου για τυχόν **αλλαγές** που μπορεί να προκύψουν.
- ΚΑ5** Να καθοδηγείς τους υφισταμένους σου αποτελεσματικά.
- ΚΑ6** Να υποδεικνύεις λάθη και να κάνεις διορθώσεις στον τρόπο που εκτελείται μια εργασία με τρόπο που να μην προσβάλει τον δέκτη.
- ΚΑ7** Να **ανατροφοδοτείς** τους υφισταμένους σου με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να διατηρούν και να βελτιώνουν την απόδοσή τους.
- ΚΑ8** Να δίνεις ξεκάθαρες και αντικειμενικές οδηγίες.
- ΚΑ9** Να κάνεις εποικοδομητικές και ενθαρρυντικές εισηγήσεις που θα βοηθήσουν τους υφισταμένους σου να βελτιώσουν την απόδοσή τους.
- ΚΑ10** Να μεταφέρεις με τον κατάλληλο τρόπο επικοινωνίας στους υφισταμένους σου τις **απαραίτητες οδηγίες και πληροφορίες**.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προδιαγραφές εργασιών**

- Τι εργασίες πρέπει να γίνονται
- Μέχρι πότε πρέπει να έχουν γίνει
- Συγκεκριμένοι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν
- Πρότυπα ποιότητας που πρέπει να ακολουθούνται
- Κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να τηρούνται

ΠΕ2 Αλλαγές

- Που αφορούν την εκτέλεση της εργασία τους
- Που αφορούν τα ωράρια τους
- Για θέματα κτιριακής υποδομής ή/και ανακαινίσεων
- Στον εξοπλισμό και μηχανήματα του τμήματος
- Στις διαδικασίες και κανονισμούς του οργανισμού
- Σε θέματα υγιεινής, ασφάλειας και υγείας

ΠΕ3 Ανατροφοδότηση

- Προφορική
- Γραπτή
- Εν ώρα εργασίας
- Προγραμματισμένη συνάντηση – αξιολόγηση απόδοσης εργασίας

ΠΕ4 Απαραίτητες οδηγίες και πληροφορίες

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

ΠΕ5 Κανονισμοί

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

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΠΦΠ29** Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΠΦΠ29.2** Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ6 Αποκλίσεις**

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή/και υλικά
- Ιδιαιτερότητες υφισταμένων
- Ιδιόμορφες συνθήκες εργασίας
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγείας

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΠΦΠ29.2 Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Γίνεται η εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές εργασιών του οργανισμού;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι αλλαγές που πιθανό να προκύψουν στην εργασία;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνονται οι υφιστάμενοι για τυχόν αλλαγές που μπορεί να προκύψουν;
- ΑΓ4** Γιατί είναι σημαντικό να προσέχεις τον τρόπο με τον οποίο υποδεικνύεις ένα λάθος ή προτείνεις μια διορθωτική ενέργεια στους υφισταμένους σου;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι τρόποι ανατροφοδότησης;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι οδηγίες και οι πληροφορίες που πρέπει να μεταφέρεις στους υφισταμένους σου;
- ΑΓ7** Πώς μεταφέρονται σωστά οι οδηγίες και οι πληροφορίες;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Αναδευτήρας	Μίξερ (drinks mixer).
Ανατροφοδότηση	Η προσφορά πληροφοριών κατά ή μετά την εκτέλεση των εργασιών, οι οποίες έχουν πάντοτε επιβεβαιωτικό ή/και διορθωτικό ρόλο.
Απόθεμα	Στοκ (stock).
Απόκλιση	Περίπτωση, κατάσταση και συμπεριφορά εκτός του συνηθισμένου και αναμενόμενου.
Αποκόμιση	Μάζεμα και καθαρισμός από τους χώρους εστίασης και τα δωμάτια πελατών (για φαγητά, ποτά, δίσκους, καροτσάκια, υλικά και σκεύη).
Απορρίμματα	Σκουπίδια, άχρηστα.
Αρωματικό ρόφημα	Αρωματικό τσάι και ρόφημα από βότανα (tisanes).
Ατομική συσκευασία	Sachet, portion.
Αφέψημα	Ζεστό ρόφημα από φυτικές ουσίες.
Αφρώδες κρασί	Αεριούχο κρασί, σαμπάνια (champagne).
Βραστήρας	Τσαγιέρα και συσκευή για βράσιμο νερού (boiler).
Διαδικασίες και πρακτικές εργασίας	Οι σχετικές διαδικασίες και πρακτικές εργασίες του οργανισμού, που πρέπει απαραίτητα να είναι στην διάθεση του εργαζομένου και με βάση τις οποίες εκτελεί τις εργασίες του.
Δελτίο λογαριασμού	Λογαριασμός (bill, ticket).
Δελτίο παραγγελίας	Captain order.
Διανεμητής αεριούχων ποτών	Συσκευή ποστ-μιξ (post-mix).
Δοχείο σαλτσών	Σοσιέρα (sauce boat).
Δοχείο σερβιρίσματος ζεστών ροφημάτων	Τσαγιέρα, καφετιέρα, γαλατιέρα και δοχείο για νερό (pot).
Δωμάτιο υπηρεσίας ορόφων	Όφικς ορόφου (office d'etage).
Εδεσματολόγιο	Κάρτα και τιμοκατάλογος φαγητών, μενού (menu).
Εδεσματολόγιο ελεύθερης επιλογής	A la καρτ (a la carte menu).
Εδεσματολόγιο περιορισμένης επιλογής	Σετ μενού (table d'hôte menu, set menu).
Εκχυμωτής	Εξαγωγέας χυμού (juice extractor).
Ελαφρύ φαγητό	Σνακ (snack).
Επίδειξη (tasting)	Δοκιμή τροφίμων ή/και ποτών.
Επιμελημένος τρόπος παράθεσης	Παράθεση με καροτσάκι, παράθεση γκεριτόν, (guéridon service).
Επιτραπεζομάντιλο	Ναπερόν (naperon).

Επώνυμες σάλτσες	HP, Worcester sauce, Tabasco κ.ά.
Εσωτερικοί κανονισμοί	Οι κανονισμοί της επιχείρησης που πρέπει απαραίτητα να είναι στη διάθεση του εργαζομένου.
Happy Hour	Ειδικές εκπωτικές τιμές που προσφέρονται σε ποτά σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
Hand lift	Χειροκίνητο ανυψωτικό μηχάνημα.
Θεματικές εκδηλώσεις	Ειδικές εκδηλώσεις με συγκεκριμένο θέμα/χαρακτήρα.
Θερμοδοχείο ροφημάτων	Θέρμος (thermos flask).
Θερμοντουλάπι	Θερμοτράπεζα (hot-plate).
Κάλυμμα πιάτου	Καμπάνα, κλος (cloche).
Καρτσάκι	Τρόλεϊ φαγητών και ποτών για παράθεση, έκθεση, φλαμπέ, μαγείρεμα, τεμαχισμό, αποκόμιση και μεταφορά.
Κάρτα κρασιών	Τιμοκατάλογος κρασιών (wine list).
Κάρτα ποτών	Τιμοκατάλογος ποτών.
Λινά εστιατορίου	Τραπεζομάντηλα, επιτραπεζομάντηλα, πετσέτες πελατών και φουρό.
Λινά μπουφέ	Τραπεζομάντηλα, επιτραπεζομάντηλα και φουρό.
Μαχαιροπήρουνα	Μαχαίρια, πιρούνια, κουτάλια όλων των ειδών και μεγεθών (cutlery).
Μπαχαρικά	Καρυκεύματα.
Newsletter	Ενημερωτική εγκύκλιος – φυλλάδιο.
Νομικές απαιτήσεις	Οι σχετικές διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, που πρέπει απαραίτητα να είναι στη διάθεση του εργαζομένου.
Ομοιογενοποιητής	Μπλέντερ (blender).
Οπτικοακουστικά μέσα	Τα μέσα που σχετίζονται ταυτοχρόνων με την εικόνα και τον ήχο.
Όροι διατροφής	Terms of stay (B/O, B&B, H/B, F/B, A/I).
Παγοδοχείο κρασιού	Σαμπανιέρα.
Παλέτα	Υπόθεμα αποθήκευσης.
Παράθεση	Σερβίρισμα (service) πελατών.
Παράθεση με λαβίδα	Παράθεση από πιατέλα (silver service).
Παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο	Plate service.
Περονοφόρο ανυψωτικό	Τροχοφόρο ανυψωτικό μηχάνημα.
Πλάνο χώρου	Σχέδιο διάταξης διαφόρων αντικειμένων σε ένα χώρο.
Πρέσα χυμών	Juice press.
Προετοιμασία	Mis-en-place.
Προσομοίωση	Αναπαράσταση (role-play).

Προϋπολογισμός	Ο υπολογισμός των εσόδων και των εξόδων που προβλέπεται ότι θα πραγματοποιηθούν σε ένα ορισμένο χρονικό διάστημα.
Σαλόνι εισόδου	Λόμπι (lobby).
Σανίδι τεμαχισμού	Cutting board.
Σκευοθήκη	Βοηθητική τράπεζα (side-board, waiter station).
Σουβέρ	Βάση ποτηριών και δοχείων ροφημάτων (mats και doilies).
Συνοδευτικά παρασκευάσματα	Ντρέσινγκ (dressing).
Συσκευή για την μπίρα σε βαρέλι	Συσκευή μπίρας ντραφτ (draught beer).
Συσκευή διατήρησης της θερμοκρασίας	Ρεσιό (rechaud) και Μπεν Μαρι (bain marie).
Συσκευή ζεστών ροφημάτων	Συσκευή για παρασκευή καφέ, βράσιμο γάλακτος και νερού, παραγωγή ατμού και διατήρησης της θερμοκρασίας.
Συσκευή ψησίματος	Εστία και καύσιμη ύλη για ψήσιμο στους χώρους εστίασης.
Τραπεζοκόμος	Σερβιτόρος, γκαρσόνι.
Τρόλεϊ	Καροτσάκι.
Υπηρεσία δωματίων	Room service.
Υποκατάστατα καφέ	Καφές χωρίς καφεΐνη (ντεκαφεϊνέ) και ροφήματα από άλλα φυτά.
Φρυγανιέρα	Καπηριέρα (bread toaster).
Χώρος εστίασης	Εσωτερικοί και εξωτερικοί χώροι, όπου παραθέτονται φαγητά και ποτά. Τραπεζαρία, μπαρ, καφετέρια, ταβέρνα, σαλόνι εισόδου κλπ.

Ακρωνύμια

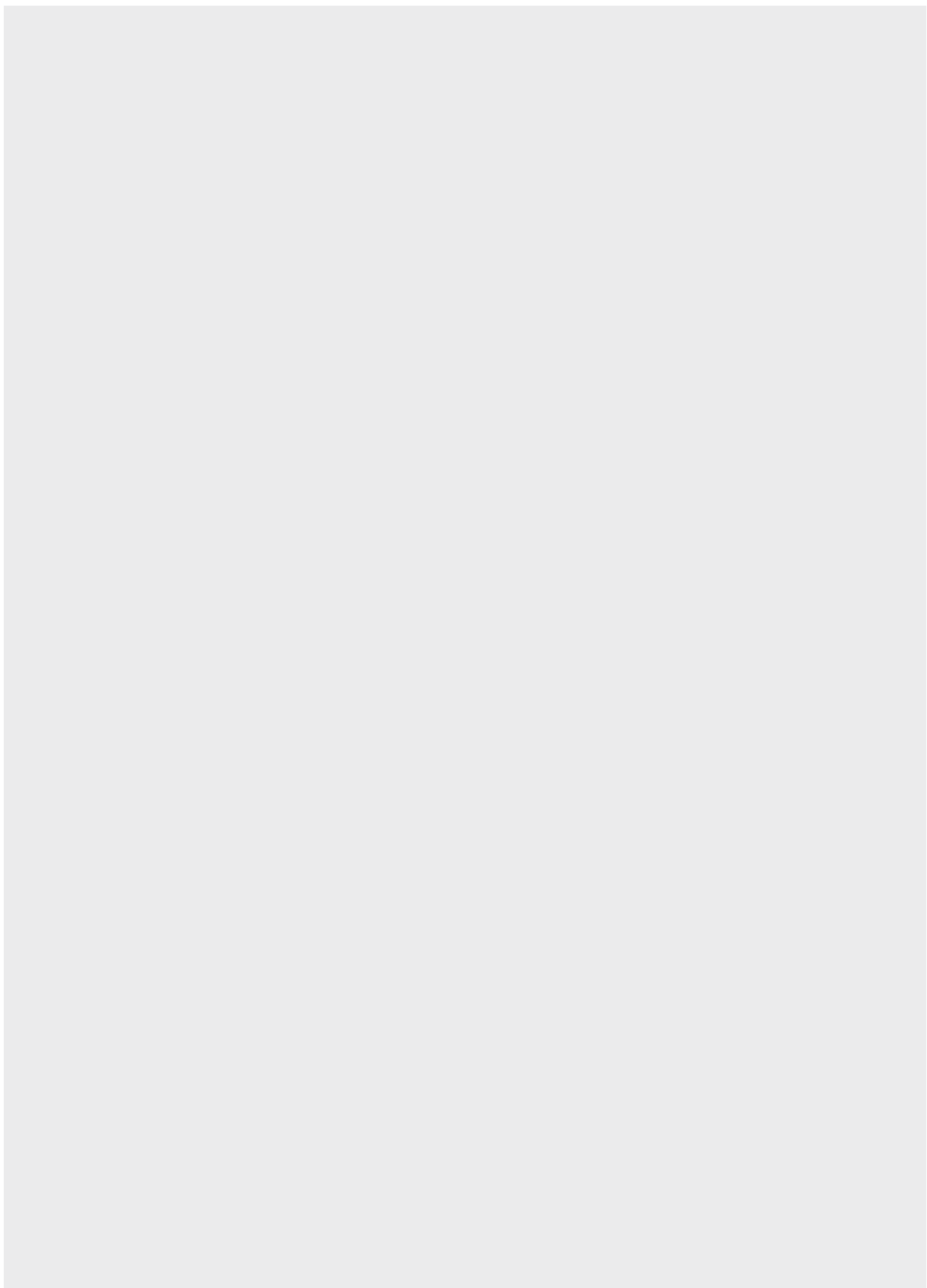
ΠΕΠ	Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα
ΠΦΠ	Παράθεση Φαγητών και Ποτών
ΚΑ	Κριτήριο Απόδοσης
ΠΕ	Πεδίο Εφαρμογής
ΑΓ	Απαραίτητες Γνώσεις

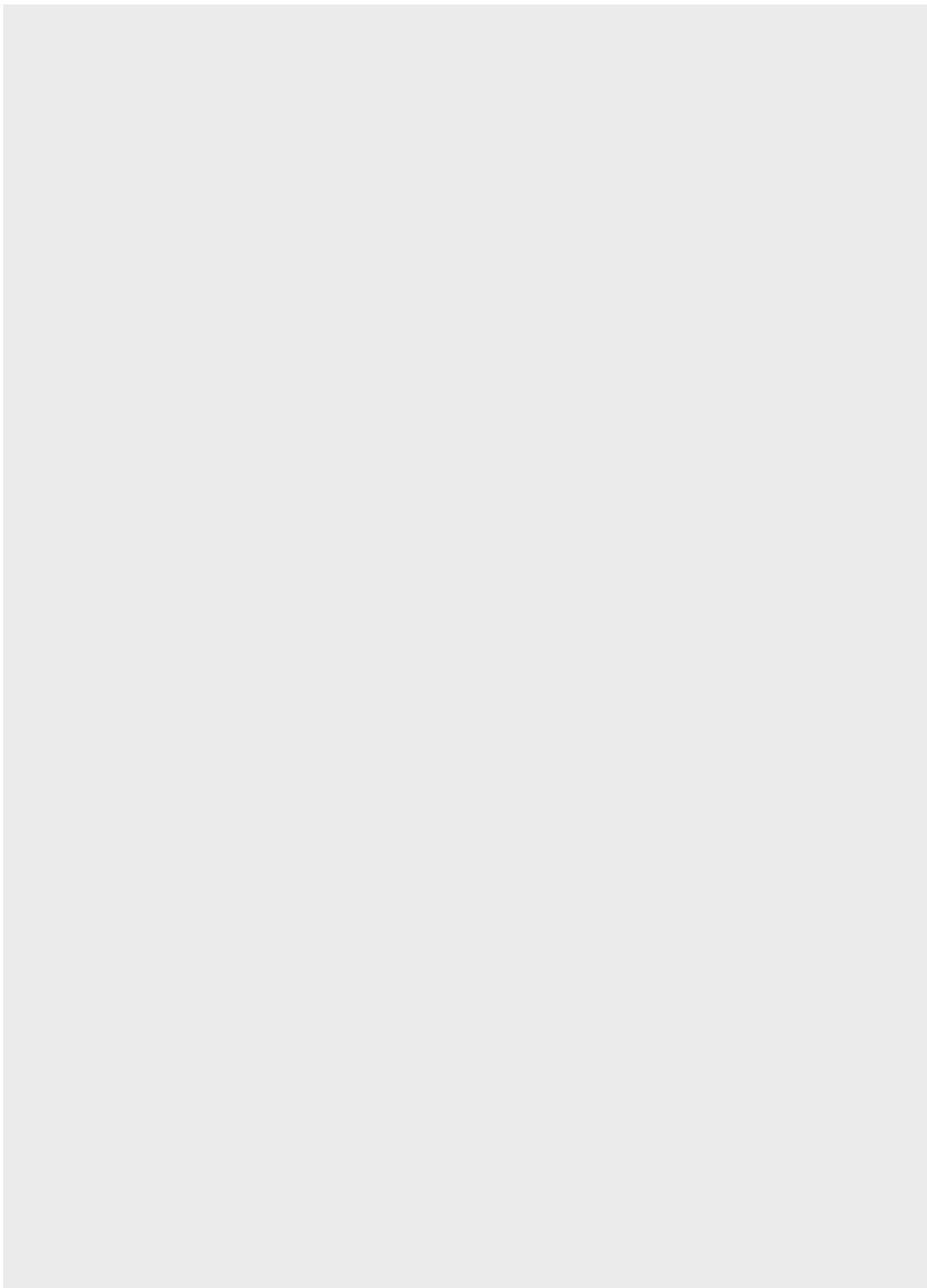
**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ**

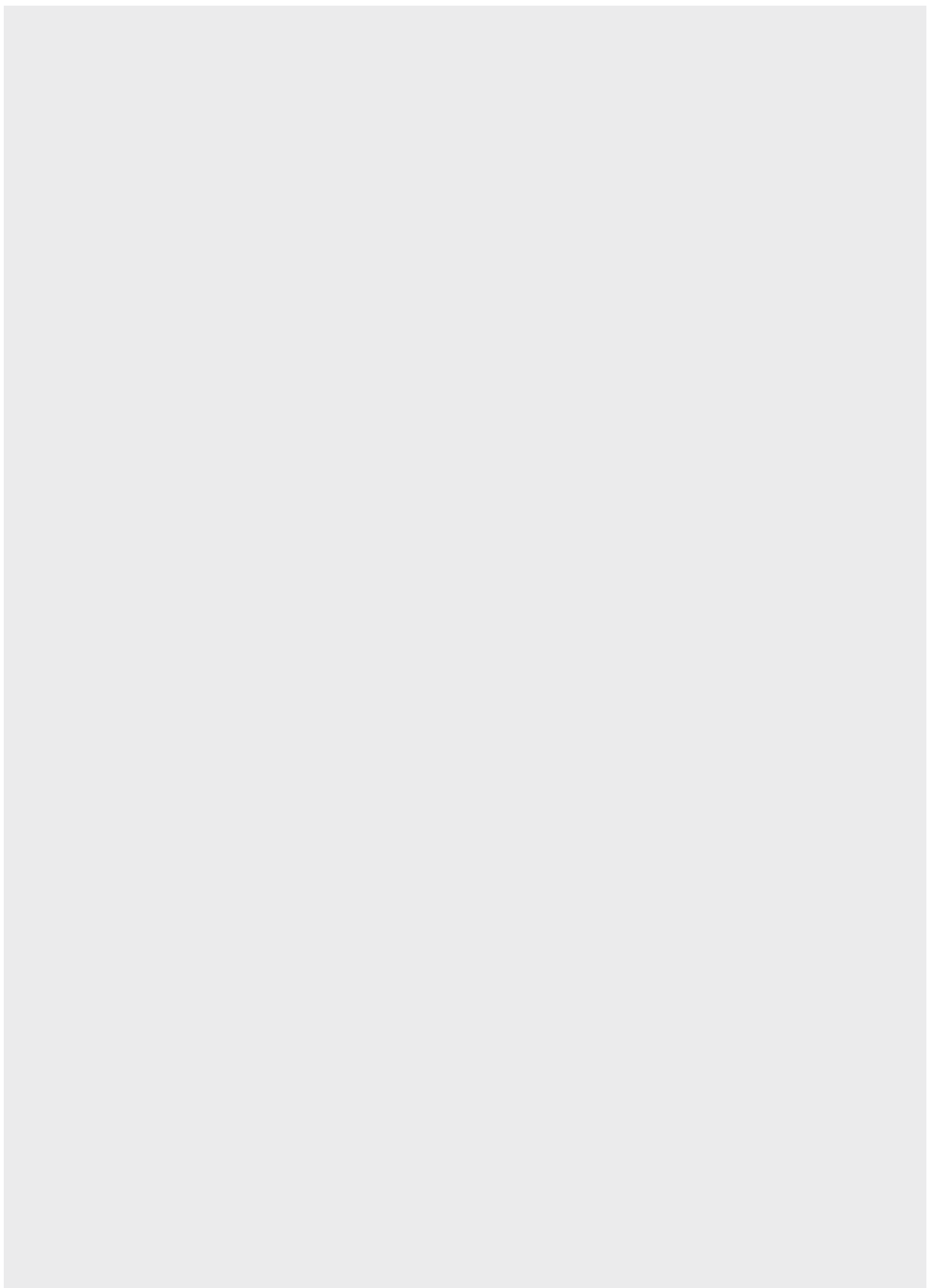
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

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:

ΕΠΙΠΕΔΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων και δεξιοτήτων βασικού επιπέδου στην εκτέλεση διαφόρων εργασιών, οι περισσότερες των οποίων επαναλαμβανόμενες και προβλεπτές.
Επίπεδο 2	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.
Επίπεδο 3	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.
Επίπεδο 4	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.
Επίπεδο 5	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: 978-9963-43-850-1

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:



Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία
τηλ. 22390300
www.hrdauth.org.cy