



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

Γραμματέας

Επίπεδο CyQF/EQF 5

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Δημοκρατική Εργατική Ομοσπονδία Κύπρου (ΔΕΟΚ)

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σύνδεσμος Συμβούλων Επιχειρήσεων

Κυπριακός Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Ασφάλειας

Κυπριακός Σύνδεσμος Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ.....	5
1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος.....	5
1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF)	5
1.3 Κωδικός ISCO	5
1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	5
2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
2.1 Αντικείμενο.....	5
2.2 Εργασιακό περιβάλλον.....	5
2.3 Δυνατότητες εργοδότησης.....	5
2.4 Εξοπλισμός	6
2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων.....	6
2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι	6
2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ.....	6
2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης.....	7
3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ).....	8
3.1 Κοινοί τομείς εργασίας.....	9
ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών	10
ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	12
ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	14
ΚΤ.11 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία....	16
ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	18
ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών.....	20
ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών.....	22
3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας	23
ΙΓΡ5.1 Διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη για τη λειτουργία του γραφείου	24
ΙΓΡ5.2 Προγραμματισμός και οργάνωση συνεδριάσεων	26
ΙΓΡ5.3 Προγραμματισμός και οργάνωση τηλεδιασκέψεων.....	27
ΙΓΡ5.4 Προγραμματισμός και οργάνωση εκδηλώσεων	28

IGP5.5	Διεξαγωγή περιορισμένης έκτασης έρευνας	29
IGP5.6	Διαχείριση προϋπολογισμού	30
3.3	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)	31
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	33

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Γραμματέας

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

5

1.3 Κωδικός ISCO:

4120

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

IGP5

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο/Η γραμματέας παρέχει γραμματειακή και διοικητική υποστήριξη στα διευθυντικά στελέχη. Οργανώνει, συντονίζει και υποστηρίζει τις εργασίες της διοίκησης των διευθυντικών στελεχών, ενώ συντονίζει, αναθέτει, επιβλέπει και ελέγχει την εργασία των υφισταμένων που ασχολούνται με γενικές γραφειακές εργασίες. Ελέγχει την τήρηση προδιαγραφών, κανόνων ασφάλειας και υγείας και περιβαλλοντικές πρακτικές στον οργανισμό.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο/Η γραμματέας εργάζεται σε γραφειακό περιβάλλον. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών συναναστρέφεται με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες, και ως εκ τούτου είναι σημαντική η κατάλληλη ενδυμασία και η προσωπική υγιεινή. Αναμένεται να τηρεί τους κανόνες ασφάλειας και υγείας κατά τη διεκπεραίωση της εργασίας. Το ωράριο εργασίας είναι συνήθως σταθερό αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που μεταβάλλεται αναλόγως των προθεσμιών της υλοποίησης των εργασιών.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο/Η γραμματέας έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε μεγάλες επιχειρήσεις και οργανισμούς ή σε μικρότερα γραφεία. Έχει τη δυνατότητα να εργαστεί στην δημόσια υπηρεσία, ημικρατικούς ή τραπεζικούς οργανισμούς καθώς και σε οποιονδήποτε κλάδο του ιδιωτικού τομέα.

2.4 Εξοπλισμός:

Γραφείο, καρέκλα γραφείου, φωτιστικό γραφείου, καρέκλα επισκέπτη, βιβλιοθήκη, συρταριέρα, ντουλάπια, ράφια, υπολογιστής (οθόνη, πύργος, ποντίκι, κάμερα, ηχεία), φωτοτυπική μηχανή, εκτυπωτής, σαρωτής, μηχανή πλαστικοποίησης, τηλεφωνικό σύστημα, κουτί ταμείου, μέσα ατομικής προστασίας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΓΓΚ4 – Γραφέας γενικών καθηκόντων

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Εκτελεστικός βοηθός, διοικητικός λειτουργός, γραμματέας, υπεύθυνος γραφείου

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

Διαδρομή 1

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

Πείρα: Δεν απαιτείται

Διαδρομή 2

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

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 3

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

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

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

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών

ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει και να εφαρμόζει διάφορες τεχνικές και εργαλεία επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες, ακολουθώντας την πολιτική και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Εντοπίζει και να αξιολογεί εμπόδια που παρουσιάζονται για σκοπούς βελτίωσης του βαθμού επικοινωνίας.
3. Εφαρμόζει τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας, ακολουθώντας καλές πρακτικές.
4. Επιβλέπει τις εργασίες της ομάδας και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της ομαδικής εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οργανισμού.

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

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

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΙΓΡ5.1	Διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη για τη λειτουργία του γραφείου
ΙΓΡ5.2	Προγραμματισμός και οργάνωση συνεδριάσεων
ΙΓΡ5.3	Προγραμματισμός και οργάνωση τηλεδιασκέψεων
ΙΓΡ5.4	Προγραμματισμός και οργάνωση εκδηλώσεων
ΙΓΡ5.5	Διεξαγωγή περιορισμένης έκτασης έρευνας
ΙΓΡ5.6	Διαχείριση προϋπολογισμού

IGP5.1 Διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη για τη λειτουργία του γραφείου

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει διάφορα είδη λογισμικών εργαλείων και προγραμματισμού.
2. Αναφέρει τις βασικές αρχές διαχείρισης της έντυπης και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.
3. Αναφέρει τη διαδικασία σύνταξης, επεξεργασίας και διακίνησης εγγράφων.
4. Περιγράφει τον ρόλο του στην προετοιμασία συσκέψεων και συναντήσεων εργασίας του γραφείου.
5. Ορίζει τον τρόπο αξιολόγησης των αιτημάτων.
6. Εξηγεί τους τρόπους διαχείρισης εμπιστευτικών πληροφοριών και εγγράφων.
7. Περιγράφει τη διαδικασία αξιολόγησης των χαρακτηριστικών τηλεφωνικής κλήσης πριν από την απόφαση μεταβίβασης στον προϊστάμενο
8. Εξηγεί τη σημασία και τον σκοπό τήρησης ημερολογίου ημερήσιων εργασιών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συντάσσει και να επεξεργάζεται κείμενα αλληλογραφίας βάσει των αρχών επεξεργασίας κειμένων.
2. Αρχαιοθετεί την έντυπη αλληλογραφία, συμβόλαια και προσφορές βάσει του συστήματος αρχειοθέτησης του οργανισμού.
3. Αρχαιοθετεί την ηλεκτρονική αλληλογραφία βάσει του συστήματος αρχειοθέτησης του οργανισμού.
4. Ανακτά ηλεκτρονική και έντυπη αλληλογραφία από τα ανάλογα αρχεία, εφαρμόζοντας ορθές πρακτικές.
5. Προετοιμάζει συσκέψεις και συναντήσεις για τον προϊστάμενο σύμφωνα με τις υποχρεώσεις και τον προγραμματισμό εργασιών του.
6. Αξιολογεί και να διαχειρίζεται τα αιτήματα, πριν την παραπομπή τους στον προϊστάμενο σύμφωνα με τις οδηγίες του.
7. Διαχειρίζεται τις εμπιστευτικές πληροφορίες και έγγραφα σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και τις διαδικασίες του οργανισμού.
8. Διαχειρίζεται τις εμπιστευτικές κλήσεις σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊστάμενου.

9. Αξιολογεί και να διαχειρίζεται τα αιτήματα, πριν την παραπομπή τους στον προϊστάμενο σύμφωνα με τις οδηγίες του.
10. Τηρεί ημερολόγιο ημερήσιων εργασιών, εφαρμόζοντας ορθές πρακτικές του οργανισμού.

IGP5.2 Προγραμματισμός και οργάνωση συνεδριάσεων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους διάφορους τύπους συνεδριάσεων.
2. Αναφέρει τη σημασία και τους τρόπους ενημέρωσης των συμμετεχόντων.
3. Αναφέρει τα στάδια οργάνωσης των συνεδριάσεων.
4. Ορίζει τα διάφορα έγγραφα που απαιτούνται για τη συνεδρίαση.
5. Αναφέρει τη δομή και το είδος περιεχόμενου της ημερήσιας διάταξης.
6. Αναφέρει τη δομή και το είδος περιεχόμενου των πρακτικών.
7. Αναφέρει τη διαδικασία παρακολούθησης της υλοποίησης των αποφάσεων της συνεδρίασης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προγραμματίζει και να οργανώνει τις συνεδριάσεις σύμφωνα με τον τύπο της συνεδρίασης και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Ενημερώνει τους συμμετέχοντες για τη μέρα, ώρα, τόπο και περιεχόμενο των συνεδριάσεων βάσει των διαδικασιών και πρακτικών του οργανισμού.
3. Συντάσσει και να αποστέλλει την ημερήσια διάταξη βάσει της πολιτικής του οργανισμού.
4. Συντάσσει τα πρακτικά σύμφωνα με τις διαδικασίες και πρακτικές του οργανισμού.
5. Παρακολουθεί την υλοποίηση των αποφάσεων της συνεδρίασης και να ενημερώνει τον προϊστάμενο σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.

IGP5.3 Προγραμματισμός και οργάνωση τηλεδιάσκεψων

Γνώσεις:

1. Αναφέρει και να περιγράφει τα στοιχεία της τηλεδιάσκεψης.
2. Προσδιορίζει τύπους τηλεδιάσκεψης και πιθανής χρήσης περισσότερων χώρων υποδοχής.
3. Ορίζει το υλικό που πρέπει να ετοιμάσει, να συλλέξει και να αποστείλει στους συμμετέχοντες, πριν την τηλεδιάσκεψη.
4. Αναφέρει τους τύπους λογισμικών για τη διεξαγωγή της τηλεδιάσκεψης.
5. Αναφέρει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την τηλεδιάσκεψη.
6. Ορίζει τεχνικά προβλήματα που πιθανόν να εμφανιστούν κατά την τηλεδιάσκεψη.
7. Περιγράφει τη δομή και το είδος περιεχόμενου των πρακτικών.
8. Αναφέρει τη διαδικασία παρακολούθησης της υλοποίησης των αποφάσεων των πρακτικών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προγραμματίζει και να οργανώνει την τηλεδιάσκεψη ακολουθώντας τις βασικές αρχές προγραμματισμού και οργάνωσης των τηλεδιασκέψεων.
2. Ετοιμάζει, να συλλέγει και να αποστέλλει το απαραίτητο υλικό για την υλοποίηση της τηλεδιάσκεψης.
3. Ελέγχει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την ομαλή λειτουργία της τηλεδιάσκεψης σύμφωνα με το εγχειρίδιο χρήσης του κατασκευαστή.
4. Ενημερώνει και να υπενθυμίζει τους συμμετέχοντες για την τηλεδιάσκεψη σύμφωνα με τις διαδικασίες και πρακτικές του οργανισμού.
5. Υποστηρίζει την υλοποίηση της τηλεδιάσκεψης σύμφωνα με τις οδηγίες για τη διεκπεραίωση της τηλεδιάσκεψης.
6. Αντιμετωπίζει τεχνικά προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την τηλεδιάσκεψη ακολουθώντας τις κατάλληλες διαδικασίες και τεχνικές επίλυσης τους.
7. Συντάσσει τα πρακτικά σύμφωνα με τις διαδικασίες και πρακτικές του οργανισμού.
8. Παρακολουθεί την υλοποίηση των πρακτικών, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες διαδικασίες και τεχνικές.

IGP5.4 Προγραμματισμός και οργάνωση εκδηλώσεων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα είδη εκδηλώσεων.
2. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας και οργάνωσης της εκδήλωσης.
3. Αναφέρει τα κριτήρια χρονοτοποθέτησης της εκδήλωσης.
4. Ορίζει τα στοιχεία που πρέπει να περιέχει μια πρόσκληση.
5. Αναφέρει τη διαδικασία προετοιμασίας του προγράμματος της εκδήλωσης.
6. Απαριθμεί τα στάδια οργάνωσης μιας εκδήλωσης.
7. Αναφέρει τα στοιχεία που περιέχει ένα ευχαριστήριο μήνυμα.
8. Ορίζει τη σημασία και τον σκοπό της αξιολόγησης της εκδήλωσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προγραμματίζει και να οργανώνει την εκδήλωση σύμφωνα με το είδος της εκδήλωσης και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Σχεδιάζει την πρόσκληση, χρησιμοποιώντας κατάλληλα λογισμικά προγράμματα και να την αποστέλλει στους συμμετέχοντες στο σωστό χρονικό πλαίσιο, χρησιμοποιώντας καθορισμένες μεθόδους αποστολής.
3. Ετοιμάζει το περιεχόμενο του προγράμματος της εκδήλωσης σύμφωνα με τον σκοπό της εκδήλωσης.
4. Υποδέχεται τους καλεσμένους και να τηρεί παρουσιολόγιο σύμφωνα με διαδικασίες και πρακτικές του οργανισμού.
5. Αντιμετωπίζει προβλήματα που παρουσιάζονται πριν και κατά την υλοποίηση της εκδήλωσης, ακολουθώντας τις κατάλληλες οδηγίες επίλυσης τους.
6. Ετοιμάζει και να αποστέλλει το ευχαριστήριο μήνυμα στους συμμετέχοντες σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.
7. Αξιολογεί την εκδήλωση για σκοπούς βελτίωσης στο πλαίσιο του προγραμματισμού και οργάνωσης παρόμοιων εκδηλώσεων.
8. Αξιολογεί την επίτευξη των στόχων της εκδήλωσης σχετικά με τις προσδοκίες του οργανισμού για τη βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών του.

IGP5.5 Διεξαγωγή περιορισμένης έκτασης έρευνας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα είδη έρευνας.
2. Περιγράφει τη διαδικασία σχεδιασμού της έρευνας.
3. Περιγράφει τη διαδικασία οργάνωσης και διεξαγωγής της έρευνας
4. Αναφέρει τη διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων.
5. Περιγράφει τη δομή και το περιεχόμενο της έκθεσης αποτελεσμάτων και εισηγήσεων.
6. Αναφέρει τη σημασία και τον σκοπό της παρουσίασης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει το είδος της έρευνας σύμφωνα με το υπό ανασκόπηση θέμα και τις πληροφορίες που αναζητούνται.
2. Καθορίζει τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας σύμφωνα με το υπό ανασκόπηση θέμα και τις πληροφορίες που αναζητούνται.
3. Καθορίζει τη μεθοδολογία και την έκταση της έρευνας σύμφωνα με βασικές αρχές και καθιερωμένες πρακτικές.
4. Επιλέγει και να αξιοποιεί πληροφορίες από διαφορετικές πηγές συλλογής πληροφοριών σύμφωνα με τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας.
5. Αναλύει τα δεδομένα αξιοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους.
6. Ετοιμάζει την έκθεση με τα αποτελέσματα για σκοπούς παρουσίασης και αξιοποίησης τους.
7. Παρουσιάζει τα αποτελέσματα εσωτερικά στον οργανισμό για σκοπούς συζήτησης και αξιολόγησης.
8. Αξιοποιεί τα αποτελέσματα για βελτίωση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας του οργανισμού.

IGP5.6 Διαχείριση προϋπολογισμού

Γνώσεις:

1. Εξηγεί τον ρόλο του προϋπολογισμού ως εργαλείο διαχείρισης για τον προγραμματισμό, τον έλεγχο και την πρόβλεψη των οικονομικών του οργανισμού.
2. Αναφέρει τα βασικά άρθρα του προϋπολογισμού.
3. Εξηγεί τη διαδικασία παρακολούθησης και ελέγχου του προϋπολογισμού.
4. Αναφέρει τους βασικούς λόγους της αναθεώρησης του προϋπολογισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Παρακολουθεί και να ελέγχει σε καθορισμένα, τακτά διαστήματα τον προϋπολογισμό, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες τεχνικές και διαδικασίες.
2. Αναθεωρεί τον προϋπολογισμό μετά από συνεννόηση με τον προϊστάμενο για την απρόσκοπτη υλοποίηση των δράσεων του οργανισμού.

3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διαχειρίζεται και να επιβλέπει δραστηριότητες στο πλαίσιο συγκεκριμένων εργασιών, όπου μπορεί να παρουσιαστούν απρόβλεπτες καταστάσεις και να προσαρμόζει τις εργασίες στις επικρατούσες συνθήκες.
2. Χειρίζεται και να επιλύει προβλήματα που προκύπτουν κατά την εκτέλεση εργασιών.
3. Αναπτύσσει πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική εφαρμογή των εργασιών που εκτελεί ο ίδιος και υφιστάμενοι του.
4. Συνεργάζεται εποικοδομητικά σε ομάδες εργασίας σε όλα τα επίπεδα, με συναδέλφους και εξωτερικούς φορείς.
5. Υιοθετεί την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασιών και παροτρύνει τους υφιστάμενους του για την εφαρμογή τους.
6. Καθοδηγεί και να υποκινεί τους υφισταμένους του για την επίτευξη των στόχων και την αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιών.
7. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους υφισταμένους του για την εφαρμογή των προληπτικών μέτρων ασφάλειας και υγείας.
8. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους εργαζόμενους για την εφαρμογή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.
9. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους υφιστάμενους του για τον ορθό και ασφαλή χειρισμό του εξοπλισμού και τη διατήρηση του σε άρτια λειτουργική κατάσταση.
10. Συνεργάζεται με συνάδελφους, προμηθευτές και συνεργάτες για την εξασφάλιση των απαραίτητων υλικών και υπηρεσιών για την απρόσκοπτη εκτέλεση των εργασιών.
11. Υιοθετεί και να εφαρμόζει διαδικασίες και ορθές πρακτικές για έλεγχο και παρακολούθηση της εξέλιξης των εργασιών στο πλαίσιο των χρονοδιαγραμμάτων.
12. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στη βελτίωση των πρακτικών, των διαδικασιών και των μεθόδων εργασίας.
13. Επιλέγει τα κατάλληλα άτομα για ανάθεση και εκτέλεση των εργασιών αξιολογώντας τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους.
14. Υιοθετεί θετική στάση και να αντιμετωπίζει αποτυχίες, προβλήματα και μη συμμορφώσεις ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.
15. Αξιολογεί τις επιμέρους εργασίες που χειρίζεται, θέτοντας προτεραιότητες.
16. Επιδεικνύει εχεμύθεια και ακεραιότητα στη διαχείριση των υποθέσεων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της.

17. Αναπτύσσει και να εξελίσσει τόσο την προσωπική του απόδοση, όσο και την απόδοση των υφισταμένων του με την συμμετοχή σε εξειδικευμένες μεθόδους μάθησης.
18. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

Η ανάπτυξη του προσωπικού ενός οργανισμού αφορά τον εμπλουτισμό γνώσεων, αναβάθμιση δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αφορούν την επαγγελματική του ανέλιξη και βελτίωση του μισθολογικού του επιπέδου. Η διαδικασία αυτή προσδίδει στον οργανισμό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και στο προσωπικό ενδιαφέρον και ικανοποίηση στην εργασία.

Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού

Η διαδικασία διαπίστωσης και καταγραφής της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας αλλά και του οργανισμού όπου απασχολείται. Η διαδικασία αυτή γίνεται συνήθως ετήσια στη βάση καθορισμένων λεπτομερειών ενός συστήματος αξιολόγησης. Η αξιολόγηση του προσωπικού προκύπτει μέσα από ελέγχους, παρατηρήσεις και τη συμπλήρωση ή τήρηση ειδικών εντύπων. Το σύστημα αξιολόγησης έχει σχέση με την κουλτούρα του οργανισμού και μπορεί να συνδέεται με το σύστημα αμοιβής, τη βελτίωση της απόδοσης, τον εντοπισμό των αναπτυξιακών αναγκών του προσωπικού, την υποκίνηση κ.λπ..

Αρχείο

Πληροφορίες (έγγραφα, επιστολές, τιμολόγια κτλ) που αποδεικνύουν ένα γεγονός, μια δραστηριότητα ή μια επιχειρηματική συναλλαγή που δημιούργησε ή έλαβε ένας οργανισμός και αποθηκεύεται είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή.

Γνώσεις

Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.

Δεξιότητες

Η εφαρμογή γνώσεων και η αξιοποίηση τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).

Επαγγελματικό προσόν

Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και

επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.

Εξυπηρέτηση πελατών

Η ικανότητα ενός οργανισμού να παρέχει με συνέπεια στους πελάτες αυτό θέλουν και χρειάζονται.

Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού

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

Ημερήσια Διάταξη

Έγγραφο που παραθέτει τα θέματα που θα συζητηθούν σε μια σύσκεψη ή συνάντηση.

Ικανότητες

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

Μαθησιακά αποτελέσματα

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

Μέθοδοι ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού

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

Μέθοδοι εντοπισμού αναγκών

Οι μέθοδοι εντοπισμού αναγκών περιλαμβάνουν την αξιοποίηση πηγών πληροφοριών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο και επίπεδο τομέα οικονομικής δραστηριότητας (εθνικοί

οργανισμοί και υπηρεσίες, επαγγελματικοί σύνδεσμοι, αναλύσεις και παρουσιάσεις ειδικών κ.λ.π) και αφορούν εξελίξεις, προβλέψεις αλλά και υφιστάμενα προβλήματα. Πρόσθετα, σε επίπεδο οργανισμού αφορούν την επισταμένη μελέτη των στόχων και επιδιώξεων του, των δραστηριοτήτων και προϊόντων, του τρόπου εργασίας, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει καθώς και άλλων χαρακτηριστικών. Τέλος, σε ατομικό επίπεδο, συλλέγονται και αναλύονται πληροφορίες που αφορούν το μορφωτικό επίπεδο, τις γνώσεις και εμπειρίες, την απόδοση και τις προοπτικές στον οργανισμό όπου εργάζεται το άτομο.

Οργανωτική δομή

Ο τρόπος με τον οποίο οι γραμμές εξουσίας, ευθύνης και επικοινωνίας είναι διατεταγμένες για την επίτευξη των εργασιών της επιχείρησης.

Παράπονο πελάτη

Η έκφραση της δυσαρέσκειας του πελάτη λόγω της μη ικανοποίησης των προσδοκιών του σχετικά με ένα προϊόν. Η δυσαρέσκεια μπορεί να οφείλεται στην ποιότητα ή την τιμή του προϊόντος, την εξυπηρέτηση του πελάτη και από την πολιτική και διαδικασία που εφαρμόζει ο οργανισμός σχετικά με τις υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρει.

Περιβαλλοντική πλευρά

Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.

Πρακτικά

Επίσημη καταγραφή όσων ειπώθηκαν σε μια σύσκεψη, συνεδρίαση ή και τηλεδιάσκεψη.

Προϋπολογισμός

Σχέδιο δαπανών και αποταμίευσης με βάση τα αναμενόμενα έσοδα και έξοδα.

Συνεδρίαση

Η συνάντηση μελών που συνέρχεται με σκοπό να προβούν σε συζήτηση σχετικά με οικονομικά, λειτουργικά, οργανωτικά και άλλα θέματα.

Τηλεδιάσκεψη

Σύσκεψη στην οποία δύο ή περισσότερα άτομα σε διαφορετικές τοποθεσίες χρησιμοποιούν εξοπλισμό, όπως υπολογιστές, βιντεοκάμερες και μικρόφωνα, για να βλέπουν και να ακούν ο ένας τον άλλον.

Τομέας εργασίας

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

ISBN 978-9963-43-555-5

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | anad@anad.org.cy | www.anad.org.cy
