



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

Βοηθός τραπεζοκόμος

Επίπεδο CyQF/EQF 3

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας

Υφυπουργείο Τουρισμού

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Δημοκρατική Εργατική Ομοσπονδία Κύπρου (ΔΕΟΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΠΑΣΥΞΕ)

Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου (ΣΤΕΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Διευθυντών Ξενοδοχείων Κύπρου (ΠΑΣΥΔΙΞΕ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ιδιοκτήτων Κέντρων Αναψυχής (ΠΑΣΙΚΑ)

Cyprus Bartenders Association

Σύνδεσμος Αρχιμαγείρων Κύπρου

Σύνδεσμος Επαγγελματιών Housekeepers

Κυπριακή Ομοσπονδία Ναυαγοσωστικής

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

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.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	10
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	12
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης.....	14
ΚΤ.14	Εφαρμογή απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων.....	15
ΚΤ.22	Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας τροφίμων, εξοπλισμού και υλικών	17
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	19
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	21
BTP3.1	Προετοιμασία χώρων, εξοπλισμού και υλικών για άνοιγμα των χώρων εστίασης	22
BTP3.2	Ετοιμασία και παράθεση ποτών	23
BTP3.3	Ετοιμασία και παράθεση κρασιού	24
BTP3.4	Παράθεση φαγητού σε πιάτο	25
BTP3.5	Παράθεση φαγητού από μπουφέ.....	26
BTP3.6	Αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών.....	27

BTP3.7	Τακτοποίηση και κλείσιμο χώρων εστίασης.....	28
BTP3.8	Υπηρεσία δωματίων πελατών.....	29
BTP3.9	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα.....	31
3.3	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	32
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ.....	33

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Βοηθός τραπεζοκόμος

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

3

1.3 Κωδικός ISCO:

5131

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

BTP3

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο βοηθός τραπεζοκόμος ασχολείται με το στρώσιμο τραπεζιών, την παράθεση φαγητών και ποτών και την εξυπηρέτηση των πελατών σε ξενοδοχεία, εστιατόρια, καφετέριες και σε άλλους χώρους εστίασης. Προετοιμάζει, οργανώνει, καθαρίζει και φροντίζει τον χώρο εργασίας και εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας και υγείας, ασφάλειας των τροφίμων και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο βοηθός τραπεζοκόμος εργάζεται τόσο σε εσωτερικούς όσο και σε εξωτερικούς χώρους, σε περιβάλλον όπου εφαρμόζονται αυστηροί κανόνες στον χειρισμό των τροφίμων και στην ασφάλεια και υγεία. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του συναναστρέφεται με πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η ατομική εμφάνιση και η προσωπική του υγιεινή. Πρόσθετα, λόγω της έκθεσής του σε μεταβαλλόμενες θερμοκρασίες, αλλά και της συνεχούς ορθοστασίας, απαιτείται η χρήση κατάλληλης ενδυμασίας και υποδημάτων. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, αλλά ενδέχεται να εργαστεί και σε βάρδιες.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο βοηθός Τραπεζοκόμος μπορεί να εργαστεί σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, εστιατόρια, επιβατικά πλοία και κρουαζιερόπλοια, ζαχαροπλαστεία, μαγειρεία, κυλικεία, κέντρα διασκέδασης και αναψυχής, σε κέντρα δεξιώσεων ή άλλων εορταστικών εκδηλώσεων.

2.4 Εξοπλισμός:

Τραπέζια, καρέκλες, μηχανή πάγου, ψυγεία ποτών, ψυγεία γλυκών, μαχαιροπήρουνα, βραστήρας, αναδευτήρας, πιατικά, ποτήρια, φλιτζάνια, ανοιχτήρι κρασιού και ποτών, σκεύη παράθεσης ψωμιού στο τραπέζι, δίσκοι, κάλαθοι απορριμμάτων, εξοπλισμός πυρασφάλειας εξοπλισμός ασφάλειας και υγείας, διανεμητής αεριούχων ποτών (post-mix), δοχείο σαλτσών, δοχείο σερβιρίσματος ζεστών ροφημάτων, εκχυμωτής, θερμοδοχείο ροφημάτων, θερμοτουλάπι, λινά εστιατορίου, λινά μπουφέ, ομοιογενοποιητής, παγοδοχείο κρασιού, σουβέρ, συσκευή μπύρας σε βαρέλι, φρυγανιέρα, καράφες κρασιού, καλάθια κρασιού, εξοπλισμός πυρόσβεσης και κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΤΡΠ4 Τραπεζοκόμος
2. ΥΠΕ5 Υπεύθυνος Εστιατορίου
3. ΥΠΜ5 Υπεύθυνος μπαρ
4. ΜΠΤ4 Μπάρτεντερ
5. ΜΠΡ4 Μπαρίστα
6. ΔΕΚ5 Διοργανωτής εκδηλώσεων

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Βοηθός σερβιτόρος, γκαρσόνι, υπάλληλος σερβιρίσματος

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 3

Πείρα: Δεν απαιτείται

Διαδρομή 2

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 3 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 2 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 1 χρόνος σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 3

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 2 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 2 χρόνια σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 3 χρόνια σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

- Γραπτή εξέταση.
- Παρακολούθηση της εκτέλεσης της εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή σε συνθήκες προσομοίωσης.
- Προφορική εξέταση.

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.14	Εφαρμογή απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων
ΚΤ.22	Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας τροφίμων, εξοπλισμού και υλικών
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών

ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τις διάφορες μεθόδους επικοινωνίας.
2. Περιγράφει την πολιτική και διαδικασία επικοινωνίας του οργανισμού.
3. Αναφέρει τις βασικές αρχές επικοινωνίας.
4. Εξηγεί τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
5. Αναφέρει εμπόδια στην επικοινωνία και στις ενέργειες αντιμετώπισης τους.
6. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων με συναδέλφους και συνεργάτες.
7. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για τη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος.
8. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική ομαδική εργασία.
9. Αναφέρει βασικά στοιχεία για την αποτελεσματική λειτουργία ομάδων εργασίας.
10. Αναφέρει συνήθη προβλήματα που παρουσιάζονται στο πλαίσιο λειτουργίας ομάδων εργασίας τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματική λειτουργία και επίτευξη των στόχων της.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αξιοποιεί κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας για δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικής επικοινωνίας με συναδέλφους και συνεργάτες στο πλαίσιο της πολιτικής και διαδικασίας του οργανισμού.
2. Συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων και διαφωνιών μεταξύ συναδέλφων και συνεργατών για τη δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
3. Συμβάλλει στη βελτίωση του εργασιακού κλίματος με ανάληψη σχετικών ενεργειών και πρωτοβουλιών.
4. Συνεργάζεται με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας στη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος, προβαίνοντας σε ενέργειες και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας.
5. Συμβάλλει στη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.

6. Συνεισφέρει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας της ομαδικής εργασίας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.
7. Συμβάλλει στον εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων στη λειτουργία ομάδων εργασίας σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος και τους συναδέλφους.

ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία, οι οποίοι πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των κινδύνων και των επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο εργασίας.
6. Εξηγεί τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
7. Περιγράφει την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού που χειρίζεται για τις εργασίες του.
8. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων θεμάτων ασφάλειας και υγείας στον χώρο εργασίας του.
9. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς ατυχήματος και ασθένειας.
10. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
11. Αναγνωρίζει τα είδη πυροσβεστήρων.
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 επιτρεπόμενα υλικά που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα προληπτικά μέτρα, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας του οργανισμού.
3. Χειρίζεται τον εξοπλισμό με το σωστό και ασφαλή τρόπο.
4. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για θέματα ασφάλειας και υγείας.
5. Εφαρμόζει το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
6. Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα υλικά πρώτων βοηθειών για μικροτραυματισμούς και αναζητά βοήθεια από τον πρώτο βοηθό του χώρου εργασίας.

ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα ή δραστηριότητες στον χώρο εργασίας του.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των περιβαλλοντικών κινδύνων.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς περιβαλλοντικής διαχείρισης που αφορά την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
7. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο εργασίας του.
8. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
9. 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 και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης, της εξοικονόμησης νερού και ενέργειας, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
3. Χρησιμοποιεί οικολογικά υλικά και προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του.
4. Αποθηκεύει, να χρησιμοποιεί και να απορρίπτει υλικά και προϊόντα, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Απορρίπτει τα ανακυκλώσιμα υλικά και προϊόντα στους ενδεδειγμένους χώρους ή κάδους, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
6. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

ΚΤ.14 Εφαρμογή απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κανόνες ατομικής υγιεινής στον χώρο εργασίας του.
2. Αναφέρει τις απαιτήσεις για την ενδυμασία στον χώρο εργασίας.
3. Κατονομάζει τους κινδύνους για την ασφάλεια των τροφίμων, οι οποίοι πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
4. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των κινδύνων για την ασφάλεια των τροφίμων.
5. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την ασφάλεια των τροφίμων.
6. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανονισμούς για την ασφάλεια των τροφίμων που αφορούν την εργασία του.
7. Αναφέρει τις οδηγίες, τους κανόνες και τις απαιτήσεις του σχεδίου ασφάλειας τροφίμων (HACCP), που πρέπει να ακολουθούνται στον χώρο εργασίας.
8. Περιγράφει τις απαιτήσεις σήμανσης τροφίμων σε όλα τα στάδια επεξεργασίας, αποθήκευσης και παράθεσης.
9. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων που αφορούν την ασφάλεια των τροφίμων στον χώρο εργασίας του.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εφαρμόζει τους κανόνες ατομικής υγιεινής και ενδυμασίας για την ασφάλεια των τροφίμων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας, τις οδηγίες, των κανόνων και τις απαιτήσεις του σχεδίου ασφάλειας τροφίμων (HACCP) του οργανισμού.
3. Τοποθετεί την σήμανση στα τρόφιμα σε όλα τα στάδια επεξεργασίας, αποθήκευσης και παράθεσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
4. Εντοπίζει κινδύνους και μη συμμορφώσεις που προέκυψαν κατά την εργασία του για την ασφάλεια των τροφίμων και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση που τα αποτελέσματα είναι εκτός των ορίων, σύμφωνα με το σχέδιο ασφάλειας τροφίμων (HACCP).

6. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για την ασφάλεια των τροφίμων.
7. Καταγράφει τις πληροφορίες και τα αποτελέσματα ελέγχων που απαιτούνται από το σχέδιο ασφάλειας τροφίμων (HACCP).

ΚΤ.22 Οργάνωση, συγύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας τροφίμων, εξοπλισμού και υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες οργάνωση, συγύρισμα, καθαριότητα και απολύμανση του χώρου εργασίας τροφίμων, του εξοπλισμού και υλικών.
2. Προσδιορίζει τις ενέργειες οργάνωσης του χώρου εργασίας όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας.
3. Περιγράφει τις εργασίες συγυρίσματος του χώρου εργασίας.
4. Περιγράφει τις μεθόδους καθαρισμού και απολύμανσης του χώρου εργασίας.
5. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό, τα υλικά και τα μέσα καθαρισμού και απολύμανσης.
6. Αναφέρει τα μέτρα προστασίας από τη χρήση υλικών καθαρισμού και απολύμανσης.
7. Αναφέρει τις ενέργειες χειρισμού απορριμμάτων και υλικών του χώρου εργασίας.
8. Αναφέρει τις ενέργειες οργάνωσης του εξοπλισμού και των υλικών.
9. Δηλώνει τις συνθήκες φύλαξης του εξοπλισμού.
10. Περιγράφει τις εργασίες συγυρίσματος των υλικών στον χώρο εργασίας.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει τον χώρο εργασίας όπως καθορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας και τους κανονισμούς του οργανισμού.
2. Συγυρίζει τον χώρο εργασίας όπως καθορίζεται από τους κανονισμούς του οργανισμού.
3. Καθαρίζει και απολυμαίνει τους χώρους εργασίας τηρώντας τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας.
4. Χειρίζεται τα απορρίμματα και τα υλικά του χώρου εργασίας όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις διαδικασίες του οργανισμού.
5. Οργανώνει τον εξοπλισμό σύμφωνα με τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας και τις διαδικασίες του οργανισμού.
6. Ταξινομεί και να φυλάσσει τον εξοπλισμό σε κατάλληλες συνθήκες σύμφωνα με τα εγχειρίδια των κατασκευαστών, τους κανονισμούς και το πλανόγραμμα του οργανισμού.
7. Οργανώνει τα υλικά βάσει των προδιαγραφών των προμηθευτών των ορθών πρακτικών αποθήκευσης και του πλανογράμματος αποθήκευσης υλικών του οργανισμού.

8. Συγυρίζει και να ταξινομεί τα υλικά βάσει των προδιαγραφών των προμηθευτών και των ορθών πρακτικών αποθήκευσης.

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.

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
BTP3.1	Προετοιμασία χώρων, εξοπλισμού και υλικών για άνοιγμα των χώρων εστίασης
BTP3.2	Ετοιμασία και παράθεση ποτών
BTP3.3	Ετοιμασία και παράθεση κρασιού
BTP3.4	Παράθεση φαγητού σε πιάτο
BTP3.5	Παράθεση φαγητού από μπουφέ
BTP3.6	Αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών
BTP3.7	Τακτοποίηση και κλείσιμο χώρων εστίασης
BTP3.8	Υπηρεσία δωματίων πελατών
BTP3.9	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα

BTP3.1 Προετοιμασία χώρων, εξοπλισμού και υλικών για άνοιγμα των χώρων εστίασης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας και τακτοποίησης των χώρων εστίασης.
2. Κατονομάζει τα είδη γεύματος.
3. Δηλώνει τους τύπους εδεσματολογίου.
4. Αναφέρει τις διάφορες διαρρυθμίσεις των χώρων εστίασης σύμφωνα με το είδος γεύματος, τον τύπο εδεσματολογίου και τον αριθμό κρατήσεων.
5. Περιγράφει τους τρόπους στρωσίματος των τραπεζιών ανάλογα του είδους γεύματος.
6. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την προετοιμασία του χώρου εστίασης.
7. Αναφέρει τον επιτραπέζιο εξοπλισμό και υλικά που τοποθετούνται στο τραπέζι ανάλογα του είδους γεύματος.
8. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
9. Αναγνωρίζει τα απαραίτητα υλικά που θα χρησιμοποιήσει, βάσει ημερήσιων αναγκών.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία προετοιμασίας των υλικών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να τακτοποιεί τους χώρους εστίασης πελατών, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον απαιτούμενο εξοπλισμό, εφαρμόζοντας τους κανόνες ασφάλειας και υγείας και υγιεινής τροφίμων.
3. Στρώνει τα τραπέζια, σύμφωνα με το είδος γεύματος, τον τύπο εδεσματολογίου και τον αριθμό κρατήσεων.
4. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και να εξασφαλίζει τις αναγκαίες ποσότητες των υλικών, σύμφωνα με τις ανάγκες της βάρδιας.
5. Προετοιμάζει και να διατηρεί στις κατάλληλες συνθήκες τα υλικά, σύμφωνα με τις ανάγκες της βάρδιας.

BTP3.2 Ετοιμασία και παράθεση ποτών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες των ποτών.
2. Αναγνωρίζει τα απαραίτητα υλικά για την ετοιμασία και παράθεση ποτών.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την ετοιμασία και παράθεση ποτών.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Περιγράφει τις μεθόδους προετοιμασίας των υλικών για την παράθεση των ποτών.
6. Δηλώνει τις κατάλληλες συνθήκες διατήρησης των υλικών μέχρι την χρήση τους.
7. Περιγράφει τις τεχνικές μεταφοράς των ποτών.
8. Περιγράφει τη διαδικασία παρουσίασης και παράθεσης των ποτών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει και να προετοιμάζει τα απαραίτητα υλικά και τον εξοπλισμό για την ετοιμασία και παράθεση των ποτών.
2. Διατηρεί στις κατάλληλες συνθήκες τα υλικά μέχρι την χρήση τους.
3. Ετοιμάζει τα ποτά, σύμφωνα με την παραγγελία του πελάτη.
4. Μεταφέρει τα ποτά, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
5. Παραθέτει τα ποτά στον πελάτη, εφαρμόζοντας τη διαδικασία παράθεσης των ποτών.

BTP3.3 Ετοιμασία και παράθεση κρασιού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τις ποικιλίες, τα διάφορα είδη και τύπους κρασιών.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την ετοιμασία και παράθεση κρασιού.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού για την ετοιμασία και παράθεση κρασιού.
4. Αναγνωρίζει το κατάλληλο ποτήρι παράθεσης ανάλογα με το είδος του κρασιού.
5. Δηλώνει τις κατάλληλες θερμοκρασίες παράθεσης για τον κάθε τύπο κρασιού.
6. Περιγράφει τις τεχνικές προετοιμασίας του κρασιού ανάλογα με το είδος του.
7. Περιγράφει τον εξοπλισμό και τις τεχνικές μεταφοράς του κρασιού στο πελάτη.
8. Περιγράφει τις τεχνικές ανοίγματος του κρασιού.
9. Αναφέρει περιπτώσεις αλλοιωμένου κρασιού και τη διαδικασία χειρισμού του.
10. Περιγράφει τη διαδικασία παρουσίασης και παράθεσης του κρασιού.
11. Αναφέρει τις συνθήκες διατήρησης του κρασιού στο τραπέζι.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την ετοιμασία και παράθεση του κρασιού.
2. Προετοιμάζει το κρασί για παράθεση ανάλογα με το είδος του.
3. Μεταφέρει το κρασί, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
4. Παρουσιάζει το κρασί στους πελάτες με την κατάλληλη τεχνική.
5. Ανοίγει το κρασί με τον ενδεδειγμένο τρόπο και εξοπλισμό ανάλογα με το είδος του.
6. Παραθέτει το κρασί εφαρμόζοντας την κατάλληλη τεχνική, σύμφωνα με τη διαδικασία παράθεσης κρασιών.
7. Χειρίζεται περιπτώσεις αλλοιωμένων κρασιών, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

ΒΤΡ3.4 Παράθεση φαγητού σε πιάτο

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τα φαγητά του εδεσματολογίου και τα κύρια συστατικά τους.
2. Αναφέρει τα συνοδευτικά για το κάθε είδος φαγητού σε πιάτο.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την παράθεση φαγητού σε πιάτο.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού για την παράθεση φαγητού σε πιάτο.
5. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και παράθεσης φαγητού σε πιάτο.
6. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και παράθεσης των συνοδευτικών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την παράθεση φαγητού σε πιάτο.
2. Επιλεγεί τα συνοδευτικά ανάλογα με το είδος του φαγητού και τις προτιμήσεις του πελάτη.
3. Μεταφέρει το φαγητό σε πιάτο και τα συνοδευτικά, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
4. Παραθέτει το φαγητό σε πιάτο, σύμφωνα με τη διαδικασία παράθεσης φαγητού σε πιάτο.
5. Παραθέτει τα συνοδευτικά στο τραπέζι, ανάλογα με το είδος του.

BTP3.5 Παράθεση φαγητού από μπουφέ

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες μπουφέ.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη λειτουργία μπουφέ.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού μπουφέ.
4. Περιγράφει τη διαδικασία διαρρύθμισης του μπουφέ.
5. Περιγράφει τον τρόπο τοποθέτησης του εξοπλισμού και των συνοδευτικών στο μπουφέ.
6. Περιγράφει τον τρόπο παρουσίασης και διατήρησης των φαγητών σε μπουφέ.
7. Αναγνωρίζει τις σημάνσεις των φαγητών που παρατίθενται στο μπουφέ.
8. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς, παράθεσης και αναπλήρωσης φαγητών και συνοδευτικών στο μπουφέ.
9. Περιγράφει τις συνθήκες διατήρησης των φαγητών σε μπουφέ.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει το μπουφέ, σύμφωνα με το σχέδιο παρουσίασης και τις οδηγίες του προϊσταμένου του.
2. Τοποθετεί τα συνοδευτικά και τον εξοπλισμό, σύμφωνα με το είδος του μπουφέ.
3. Τοποθετεί τις απαιτούμενες σημάνσεις στο μπουφέ, ανάλογα με το είδος του φαγητού.
4. Ελέγχει τις συνθήκες διατήρησης των φαγητών σε μπουφέ, σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων.
5. Εντοπίζει ελλείψεις σε φαγητά και συνοδευτικά στο μπουφέ και να ενημερώνει το αρμόδιο άτομο για αναπλήρωσή τους.

BTP3.6 Αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τα επιτραπέζια σκεύη, τον εξοπλισμό και τα υλικά για σκοπούς αποκόμισης.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αποκόμισης επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών.
3. Περιγράφει τη μεθοδολογία μεταφοράς των επιτραπέζιων σκευών, του εξοπλισμού και των υλικών.
4. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού και απολύμανσης του τραπεζιού μετά την αποκόμιση.
5. Περιγράφει τη διαδικασία αναπλήρωσης των επιτραπέζιων σκευών, του εξοπλισμού και των υλικών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει και να αποκομίζει τα επιτραπέζια σκεύη, τον εξοπλισμό και τα υλικά στο πλαίσιο της καλής εστιατορικής πρακτικής.
2. Μεταφέρει τα χρησιμοποιημένα επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμό και υλικά στους κατάλληλους χώρους.
3. Καθαρίζει και να απολυμαίνει τα τραπέζια, τα επιτραπέζια σκεύη, τον εξοπλισμό και τα υλικά, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα υλικά καθαρισμού και τεχνική.
4. Αναπληρώνει τα επιτραπέζια σκεύη, τον εξοπλισμό και τα υλικά στο πλαίσιο της καλής εστιατορικής πρακτικής.

BTP3.7 Τακτοποίηση και κλείσιμο χώρων εστίασης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία τακτοποίησης των υλικών κατά το κλείσιμο των χώρων εστίασης.
2. Δηλώνει τις κατάλληλες συνθήκες διατήρησης των υλικών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου και τακτοποίησης του εξοπλισμού.
4. Αναφέρει τον εξοπλισμό που απενεργοποιείται κατά το κλείσιμο των χώρων εστίασης.
5. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου για το κλείσιμο των χώρων εστίασης.
6. Περιγράφει τη διαδικασία κλεισίματος των χώρων εστίασης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Τακτοποιεί και να διατηρεί τα υλικά στους ενδεδειγμένους χώρους και στις κατάλληλες συνθήκες.
2. Ελέγχει και να τακτοποιεί τον εξοπλισμό στους ενδεδειγμένους χώρους.
3. Απενεργοποιεί τον εξοπλισμό, εφαρμόζοντας τους κανόνες ασφάλειας και υγείας και υγιεινής τροφίμων.
4. Ελέγχει την ετοιμότητα των χώρων εστίασης για το κλείσιμο τους.
5. Κλείνει τους χώρους εστίασης, ακολουθώντας τις διαδικασίες του οργανισμού.

BTP3.8 Υπηρεσία δωματίων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τον αναγκαίο εξοπλισμό για την υπηρεσία δωματίων πελατών.
2. Δηλώνει τις κατάλληλες συνθήκες διατήρησης των υλικών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας του εξοπλισμού για την υπηρεσία δωματίων πελατών.
4. Εξηγεί την ορθή διαδικασία εισόδου στα δωμάτια πελατών.
5. Περιγράφει τη διαδικασία παράθεσης της παραγγελίας στο πλαίσιο της υπηρεσίας δωματίων πελατών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού λογαριασμού του πελάτη για την υπηρεσία δωματίων πελατών.
7. Περιγράφει τη διαδικασία αποκόμισης σκευών, εξοπλισμού και υλικών από τα δωμάτια πελατών και τους ορόφους.
8. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού, απολύμανσης και φύλαξης του εξοπλισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τον απαιτούμενο εξοπλισμό για την υπηρεσία δωματίων πελατών.
2. Διατηρεί τα υλικά στις κατάλληλες συνθήκες, σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων.
3. Μεταφέρει τις παραγγελίες στα δωμάτια πελατών, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό.
4. Εισέρχεται στο δωμάτιο πελατών ακολουθώντας τη διαδικασία εισόδου.
5. Παραθέτει την παραγγελία στο πελάτη, σύμφωνα με τη διαδικασία παράθεσης στα δωμάτια πελατών.
6. Χειρίζεται το λογαριασμό σύμφωνα με την εντολή του πελάτη και τη διαδικασία του οργανισμού.
7. Αποκομίζει τα σκεύη, τον εξοπλισμό και τα υλικά από τα δωμάτια πελατών και τους ορόφους, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
8. Μεταφέρει τα σκεύη, τον εξοπλισμό και τα υλικά στους κατάλληλους χώρους.

9. Καθαρίζει, να απολυμαίνει και να φυλάττει τον εξοπλισμό στην κατάλληλη θέση, σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και υγείας.

ΒΤΡ3.9 Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα είδη λαβίδων και τη χρήση τους ανάλογα με το είδος φαγητού.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
4. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και παράθεσης φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τον απαιτούμενο εξοπλισμό για την παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα.
2. Επιλέγει το κατάλληλο είδος λαβίδας, ανάλογα με το είδος φαγητού.
3. Μεταφέρει το φαγητό, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
4. Παραθέτει το φαγητό στο τραπέζι με λαβίδα, σύμφωνα με τη διαδικασία παράθεσης φαγητού με λαβίδα.

3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει τις εργασίες του σε συνεννόηση με τον προϊστάμενο και τους συναδέλφους του για την εκτέλεση των εργασιών του στον καθορισμένο χρόνο.
2. Εφαρμόζει, υπό επίβλεψη, τις γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών που του ανατίθενται.
3. Επιζητά την καθοδήγηση των προϊσταμένων κατά την εκτέλεση των εργασιών που του ανατίθενται.
4. Αναλαμβάνει, υπό επίβλεψη, τον χειρισμό απλών εργασιών, υιοθετώντας διαδικασίες και εφαρμόζοντας πρακτικές της επιχείρησης.
5. Επιδεικνύει επαγγελματική στάση και συμπεριφορά στο εργασιακό περιβάλλον.
6. Επιδεικνύει τάξη και επιμέλεια κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
7. Διαχειρίζεται αποτελεσματικά τον χρόνο για την ολοκλήρωση της εργασίας του.
8. Επιδεικνύει προθυμία και θετική διάθεση στην εκτέλεση της εργασίας του.
9. Αναλαμβάνει την ευθύνη για τις εργασίες που εκτελεί και τα αποτελέσματά τους.
10. Συνεργάζεται με άλλους συναδέλφους και τον άμεσα προϊστάμενο του κατά την εκτέλεση των εργασιών του.
11. Συμμετέχει, ενεργά και με ενδιαφέρον, σε δραστηριότητες μάθησης για αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του.
12. Υποστηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που λαμβάνει από τους ανωτέρους του.
13. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας.
14. Υιοθετεί θετική στάση για την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.
15. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα προληπτικά μέτρα ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
16. Συνεργάζεται στην εφαρμογή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.
17. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τους κανόνες ατομικής υγιεινής και των απαιτήσεων για την ασφάλεια των τροφίμων (HACCP).
18. Χειρίζεται με ασφάλεια και επιδεξιότητα τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί για κάθε εργασία.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Αποκόμιση	Μάζεμα και καθαρισμός από τους χώρους εστίασης και τα δωμάτια πελατών (για φαγητά, ποτά, δίσκους, τρόλεϊ, υλικά και σκεύη).
Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας	Κανόνες για τη διαμόρφωση και διεύθυνση του χώρου εργασίας, ώστε να λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά όπως οι κανόνες της φιλοσοφίας 5S (Sort, Setinorder, Shine, Standarize, Sustain).
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.
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.

Παράθεση

Σερβίρισμα πελατών.

Παράθεση με λαβίδα

Παράθεση από πιατέλα (silverservice).

Παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο

Plateservice.

Περιβαλλοντική πλευρά

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

Σήμανση τροφίμων

Οποιοσδήποτε μνείες, ενδείξεις, εμπορικά σήματα, εμπορικές ονομασίες, εικόνες ή σύμβολα που αναφέρονται σε ένα τρόφιμο και τοποθετούνται σε κάθε συσκευασία, έγγραφο, πινακίδα, ετικέτα, δακτύλιο ή περιλαίμιο που συνοδεύει ή αναφέρεται στο τρόφιμο αυτό.

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.

HACCP

Hazard Analysis Critical Control Points. Ανάλυση κινδύνου και κρίσιμα σημεία ελέγχου. Είναι ένα απλό και αποτελεσματικό σύστημα που έχει ως σκοπό τη διασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων. Με το σύστημα HACCP μπορούμε να προβλέψουμε τους κινδύνους και την πιθανότητα εμφάνισής τους σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας ενός τροφίμου, και να αποφύγουμε έτσι την πρόκληση ζημιάς στην υγεία του καταναλωτή.

ISBN 978-9963-43-488-6

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

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