



Σύστημα  
Επαγγελματικών  
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ  
**Υπεύθυνος εστιατορίου**

Επίπεδο CyQF/EQF 5

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

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

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας

Υφυπουργείο Τουρισμού

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Δημοκρατική Εργατική Ομοσπονδία Κύπρου (ΔΕΟΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΠΑΣΥΞΕ)

Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου (ΣΤΕΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Διευθυντών Ξενοδοχείων Κύπρου (ΠΑΣΥΔΙΞΕ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ιδιοκτήτων Κέντρων Αναψυχής (ΠΑΣΙΚΑ)

Cyprus Bartenders Association

Σύνδεσμος Αρχιμαγείρων Κύπρου

Σύνδεσμος Επαγγελματιών Housekeepers

Κυπριακή Ομοσπονδία Ναυαγοσωστικής

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1.</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ.....</b>	<b>5</b>
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος.....	5
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF).....	5
1.3	Κωδικός ISCO .....	5
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος .....	5
<b>2.</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ.....</b>	<b>5</b>
2.1	Αντικείμενο .....	5
2.2	Εργασιακό περιβάλλον.....	5
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης.....	5
2.4	Εξοπλισμός.....	6
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων.....	6
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι .....	6
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ .....	6
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης.....	7
<b>3.</b>	<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ).....</b>	<b>8</b>
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας.....	9
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά .....	11
ΚΤ.5	Καθορισμός και έλεγχος στόχων .....	12
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών .....	13
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού .....	15
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας ..	17
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία .....	19
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης ....	21
ΚΤ.15	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης ....	23
ΚΤ.17	Εποπτεία και έλεγχος συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού	25
ΚΤ.20	Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων .....	26
ΚΤ.24	Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών .....	28
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών .....	30
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.....	32
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών.....	34

<b>ΚΤ.33</b>	<b>Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών.....</b>	<b>35</b>
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας .....	37
<b>ΥΠΕ5.1</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος προετοιμασίας χώρων, εξοπλισμού, υλικών για άνοιγμα και κλείσιμο των χώρων εστίασης .....</b>	<b>38</b>
<b>ΥΠΕ5.2</b>	<b>Λήψη παραγγελιών .....</b>	<b>40</b>
<b>ΥΠΕ5.3</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος ετοιμασίας και παράθεσης ποτών και κρασιού .....</b>	<b>41</b>
<b>ΥΠΕ5.4</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος παράθεσης φαγητών.....</b>	<b>43</b>
<b>ΥΠΕ5.5</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος παράθεσης φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα .....</b>	<b>45</b>
<b>ΥΠΕ5.6</b>	<b>Οργάνωση ειδικών δεξιώσεων και βραδιών .....</b>	<b>46</b>
3.3	Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας.....	48
<b>ΥΠΕ5.7</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής υπηρεσίας δωματίων πελατών.....</b>	<b>49</b>
<b>ΥΠΕ5.8</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος παράθεσης φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο.</b>	<b>50</b>
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία) .....	51
<b>4.</b>	<b>ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ .....</b>	<b>53</b>

## 1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπεύθυνος εστιατορίου

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

5

### 1.3 Κωδικός ISCO:

5131

### 1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΥΠΕ5

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 2.1 Αντικείμενο:

Ο υπεύθυνος εστιατορίου οργανώνει, επιβλέπει και διευθύνει την ομαλή λειτουργία εστιατορίου. Εξυπηρετεί πελάτες και αξιολογεί την ικανοποίησή τους. Συμμετέχει στην οργάνωση ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών καθώς και σε δραστηριότητες προώθησης πωλήσεων. Διαχειρίζεται το προσωπικό, οργανώνει και εποπτεύει τις εργασίες του και ελέγχει την τήρηση των κανόνων ασφάλειας και υγείας, των προληπτικών μέτρων υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων και των καλών περιβαλλοντικών πρακτικών.

### 2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο υπεύθυνος εστιατορίου 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 υπεύθυνος εστιατορίου μπορεί να σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, εστιατόρια, επιβατικά πλοία και κρουαζιερόπλοια, ζαχαροπλαστεία, μαγειρεία, κυλικεία, κέντρα διασκέδασης και αναψυχής, σε κέντρα δεξιώσεων ή άλλων εορταστικών εκδηλώσεων. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να εργάζεται ως ελεύθερος επαγγελματίας σε δική του επιχείρηση.

## **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, εκχυματής, θερμοδοχείο ροφημάτων, θερμοτουλάπι, λινά εστιατορίου, λινά μπουφέ, ομοιογενοποιητής, παγοδοχείο κρασιού, σουβέρ, συσκευή μύρας σε βαρέλι, φρυγανιέρα, καράφες κρασιού, καλάθια κρασιού, εξοπλισμός πυρόσβεσης και κουτί πρώτων βοηθειών.

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

1. ΤΡΠ4 Τραπεζοκόμος
2. ΒΤΡ3Βοηθός Τραπεζοκόμος
3. ΥΠΜ5 Υπεύθυνος μπαρ
4. ΜΠΤ4 Μπάρτεντερ
5. ΜΠΡ4 Μπαρίστα
6. ΔΕΚ5 Διοργανωτής εκδηλώσεων

## **2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:**

Επικεφαλής εστιατορίου, αρχισερβιτόρος, υπεύθυνος εκδηλώσεων

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

### **Διαδρομή 1**

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

Πείρα: Δεν απαιτείται

### **Διαδρομή 2**

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

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

### **Διαδρομή 3**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 4 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό 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.
- Ειδική εργασία.
- Μελέτη περίπτωσης.

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



### 3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά
ΚΤ.5	Καθορισμός και έλεγχος στόχων
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.15	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας τροφίμων
ΚΤ.17	Εποπτεία και έλεγχος συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού
ΚΤ.20	Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων
ΚΤ.24	Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών

<b>ΚΤ.32</b>	<b>Χειρισμός παραπόνων πελατών</b>
<b>ΚΤ.33</b>	<b>Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών</b>

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

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

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

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

5. Διεξάγει συνεντεύξεις για την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, εφαρμόζοντας τις αρχές της αποτελεσματικής συνέντευξης.
6. Αξιολογεί και να επιλέγει τον καταλληλότερο υποψήφιο σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
7. Αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία προς επιμέτρηση των τομέων και των κριτηρίων αξιολόγησης του ανθρωπίνου 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 ανθρωπίνου 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.15 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης**

### **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. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την ασφάλεια τροφίμων.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανονισμούς για την ασφάλεια τροφίμων που αφορούν την εργασία του.
7. Εξηγεί 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 επεξηγεί 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. Εποπτεύει και να ελέγχει την τήρηση των κανόνων ατομικής υγιεινής και ενδυμασίας για την ασφάλεια των τροφίμων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς του οργανισμού.
2. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των οδηγιών, των κανόνων και των απαιτήσεων του σχεδίου ασφάλειας τροφίμων (HACCP) του οργανισμού.
3. Ελέγχει την εφαρμογή και διατήρηση της σήμανσης των τροφίμων σε όλα τα στάδια επεξεργασίας, αποθήκευσης και παράθεσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
4. Ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας αναφοράς των κινδύνων για την ασφάλεια τροφίμων.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τη λήψη διορθωτικών ενεργειών, στην περίπτωση που τα αποτελέσματα είναι εκτός ορίων, σύμφωνα με το σχέδιο ασφάλειας τροφίμων (HACCP).

6. Οργανώνει και να συντονίζει τους εργαζόμενους για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων που αφορούν την ασφάλεια των τροφίμων στον χώρο εργασίας του.
7. Ελέγχει την καταγραφή και αρχειοθέτηση των πληροφοριών και τα αποτελέσματα ελέγχων που διενεργούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του σχεδίου ασφάλειας τροφίμων (HACCP).



## **ΚΤ.17 Εποπτεία και έλεγχος συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Δηλώνει τον εξοπλισμό που χρήζει καθαρισμού και συντήρησης.
2. Εξηγεί την ορθή λειτουργία και την ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
3. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού του εξοπλισμού.
4. Αναφέρει τα μέσα και υλικά καθαρισμού και συντήρησης εξοπλισμού.
5. Αναφέρει τις απαιτήσεις προληπτικής συντήρησης του εξοπλισμού.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και οδηγίες συντήρησης του εξοπλισμού, όπως αναφέρονται στα εγχειρίδια του κατασκευαστή.
7. Δηλώνει τις συνήθεις βλάβες του εξοπλισμού.
8. Εξηγεί τη σημασία της καταγραφής των συντηρήσεων και των βλαβών του εξοπλισμού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει και να διασφαλίζει ότι ο εξοπλισμός είναι κατάλληλος, καθαρός, συντηρημένος και διαθέσιμος για χρήση, σύμφωνα με τις οδηγίες συντήρησης.
2. Εντοπίζει και να απομονώνει ελαττωματικό εξοπλισμό, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Εντοπίζει και να αναφέρει τις σοβαρές βλάβες του εξοπλισμού στο αρμόδιο άτομο, όπως προνοείται στη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
4. Ελέγχει την καταγραφή και αρχειοθέτηση των πληροφοριών καθαρισμού, συντήρησης και επιδιόρθωσης του εξοπλισμού.

## **ΚΤ.20 Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Δηλώνει τις απαιτήσεις των πελατών στο στάδιο της ετοιμασίας προσφορών.
2. Κατονομάζει και να εξηγεί τα έγγραφα και πληροφορίες τα οποία είναι χρήσιμα στην αναγνώριση των απαιτήσεων των πελατών.
3. Αναφέρει τις πηγές κόστους των προϊόντων και των υπηρεσιών.
4. Περιγράφει τις αρχές και τη διαδικασία υπολογισμού του κόστους των προϊόντων και των υπηρεσιών.
5. Εξηγεί την τιμολογιακή και εκπτώτικη πολιτική του οργανισμού.
6. Περιγράφει τρόπους υπολογισμού των τιμών πώλησης και των εκπτώσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας, ελέγχου και υποβολής προσφορών.
8. Δηλώνει το περιεχόμενο και τη δομή των κειμένων προσφορών.
9. Κατονομάζει τα υποστηρικτικά έγγραφα και δικαιολογητικά τα οποία συνοδεύουν τις προσφορές.
10. Αναφέρει τα σημεία για τον έλεγχο της ορθότητας και αξιοπιστίας των υποστηρικτικών εγγράφων και δικαιολογητικών.
11. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου των προσφορών πριν την υποβολή τους.
12. Αναφέρει τις τεχνικές παρακολούθησης της έκβασης των προσφορών.
13. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας και υπογραφής συμβάσεων με πελάτες.
14. Δηλώνει το περιεχόμενο και τη δομή των συμβάσεων με πελάτες.
15. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου πριν την υποβολή των συμβάσεων.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει και να αναλύει τις απαιτήσεις των πελατών όπως αυτές περιλαμβάνονται σε πληροφορίες και έγγραφα από τους πελάτες.
2. Προσδιορίζει τα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία προσφέρει στους πελάτες στη βάση των απαιτήσεων τους.

3. Εντοπίζει τις πηγές κόστους για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες με βάση δεδομένα παρόμοιων προσφορών.
4. Υπολογίζει το κόστος ανά προϊόν και υπηρεσία εφαρμόζοντας τις αρχές και τη διαδικασία υπολογισμού του κόστους.
5. Υπολογίζει την τιμή πώλησης και την έκπτωση των προϊόντων και των υπηρεσιών τηρώντας την τιμολογιακή και την εκπαιδευτική πολιτική του οργανισμού.
6. Ετοιμάζει τα έγγραφα προσφορών σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού και τις απαιτήσεις των πελατών.
7. Συλλέγει και να ελέγχει ότι τα υποστηρικτικά έγγραφα και δικαιολογητικά είναι πλήρη, ορθά και αξιόπιστα.
8. Ελέγχει την ορθότητα και πληρότητα των εγγράφων προσφορών πριν την υποβολή τους, με βάση τη διαδικασία ελέγχου του οργανισμού.
9. Παρακολουθεί την έκβαση των προσφορών ακολουθώντας τις κατάλληλες τεχνικές ώστε αυτές να γίνουν αποδεκτές από τους πελάτες.
10. Ετοιμάζει τις συμβάσεις σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών και τη διαδικασία του οργανισμού.
11. Ελέγχει την ορθότητα και την πληρότητα των συμβάσεων πριν την υποβολή τους, τηρώντας τη διαδικασία ελέγχου του οργανισμού.

## **ΚΤ.24 Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη μεθοδολογία ελέγχου για τον εντοπισμό ελλείψεων υλικών.
2. Διατυπώνει τις προδιαγραφές των υλικών.
3. Αναφέρει τις πληροφορίες, που λαμβάνει υπόψη, για τον υπολογισμό των αναγκαίων ποσοτήτων σε υλικά.
4. Εξηγεί τη χρήση ενός προγράμματος εργασιών.
5. Αναφέρει τις αναγκαίες πληροφορίες για την τοποθέτηση παραγγελιών προμηθειών.
6. Περιγράφει τον τρόπο συμπλήρωσης των εντύπων καταγραφής αναγκών για προμήθειες.
7. Περιγράφει τη διαδικασία τοποθέτησης και παρακολούθησης παραγγελιών σε προμηθευτές.
8. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας του χώρου και του εξοπλισμού για την παραλαβή και αποθήκευση υλικών.
9. Περιγράφει τη διαδικασία παραλαβής και ελέγχου των υλικών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και αποθήκευσης των υλικών.
11. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη μεταφορά και αποθήκευση των υλικών.
12. Αναφέρει τις προδιαγραφές των χώρων αποθήκευσης υλικών.
13. Αναφέρει τις συνθήκες διατήρησης και αποθήκευσης των υλικών και τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
14. Εξηγεί τις αρχές FIFO, FEFO και τα σημεία ελέγχου για την ορθή εφαρμογή τους.
15. Περιγράφει τη διαδικασία του οργανισμού για τη διαχείριση μη συμμορφωμένων υλικών και τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να εφαρμόζονται.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναλύει τις ελλείψεις υλικών ώστε για να υπολογισθούν ορθά οι ανάγκες σε υλικά.
2. Επαληθεύει τις ποσότητες αποθεμάτων υλικών, ώστε να ικανοποιηθεί το πρόγραμμα εργασιών και να μην παρουσιασθούν ελλείψεις.
3. Παραγγέλνει από εγκεκριμένους προμηθευτές τα υλικά για κάλυψη των αναγκών σύμφωνα με τη διαδικασία τοποθέτησης και παρακολούθησης παραγγελιών του οργανισμού.

4. Παρακολουθεί τις παραγγελίες υλικών για ανταπόκριση των προμηθευτών στον συμφωνημένο χρόνο παράδοσης.
5. Ελέγχει ότι ο χώρος παραλαβής, ο εξοπλισμός, τα μέσα μεταφοράς και οι αποθηκευτικοί χώροι ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές και είναι έτοιμοι για τη παραλαβή υλικών.
6. Ελέγχει ότι στους αποθηκευτικούς χώρους τηρούνται οι κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής σύμφωνα με το είδος του υλικού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας παραλαβής και ελέγχου των υλικών.
8. Επαληθεύει την υλοποίηση των ελέγχων κατά την παραλαβή των υλικών σύμφωνα με τα κριτήρια παραλαβής και αποδοχής.
9. Εποπτεύει και να ελέγχει την ορθή χρήση του εξοπλισμού παραλαβής μεταφοράς και αποθήκευσης.
10. Εποπτεύει και να ελέγχει τη μεταφορά και αποθήκευση των υλικών στους ενδεδειγμένους χώρους σύμφωνα με τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
11. Εποπτεύει και να ελέγχει την τήρηση των αρχών FIFO και FEFO στους χώρους αποθήκευσης των υλικών.
12. Επαληθεύει ότι οι συνθήκες διατήρησης των υλικών παρακολουθούνται.
13. Χειρίζεται αποτελεσματικά τα μη συμμορφούμενα υλικά σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
14. Ελέγχει την ορθή καταγραφή των αποτελεσμάτων των ελέγχων παραλαβής, αποθήκευσης και διατήρησης των υλικών.

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

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

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

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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



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

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

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

### **ΚΤ.33 Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει την προετοιμασία του ταμείου.
2. Εξηγεί τον χειρισμό της ταμειακής μηχανής και άλλου εξοπλισμού του ταμείου.
3. Διατυπώνει τα σημεία προσοχής κατά τον χειρισμό και έλεγχο πιστωτικών παραστατικών και κουπονιών που προσκομίζουν οι πελάτες.
4. Κατονομάζει τα παραστατικά χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
5. Αναφέρει τον τρόπο έκδοσης παραστατικών χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εισπράξεων του οργανισμού.
7. Εξηγεί τις μεθόδους είσπραξης που εφαρμόζονται στην αγορά.
8. Δηλώνει τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και τον έλεγχο χαρτονομισμάτων.
9. Περιγράφει το κλείσιμο, έλεγχο και παράδοση του ταμείου.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει το ταμείο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Ελέγχει την καλή λειτουργία της ταμειακής μηχανής και των άλλων συσκευών του ταμείου, σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών.
3. Χειρίζεται και να ελέγχει πιστωτικά παραστατικά και κουπόνια που προσκομίζει ο πελάτης, τηρώντας τα σημεία προσοχής.
4. Υπολογίζει τη χρέωση προς τον πελάτη στη βάση του ισχύοντα τιμοκαταλόγου και των συμφωνηθέντων όρων πώλησης.
5. Καταχωρεί τη χρέωση στην ταμειακή μηχανή με τον ενδεδειγμένο τρόπο.
6. Εκδίδει παραστατικά χρέωσης και αποδείξεις είσπραξης χειρόγραφα και ηλεκτρονικά ανάλογα με τη διαδικασία του οργανισμού.
7. Εισπράττει μετρητά και δίνει ρέστα στους πελάτες, τηρώντας τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και έλεγχο χαρτονομισμάτων.
8. Εισπράττει με διάφορες μεθόδους εφαρμόζοντας τη διαδικασία του οργανισμού και τα εγχειρίδια χρήσης του εξοπλισμού.
9. Ελέγχει το ταμείο στο κλείσιμο του σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

10. Παραδίδει το ταμείο στο κλείσιμο του σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

### 3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΥΠΕ5.1	Εποπτεία και έλεγχος προετοιμασίας χώρων, εξοπλισμού, υλικών για άνοιγμα και κλείσιμο των χώρων εστίασης
ΥΠΕ5.2	Λήψη παραγγελιών
ΥΠΕ5.3	Εποπτεία και έλεγχος ετοιμασίας και παράθεσης ποτών και κρασιού
ΥΠΕ5.4	Εποπτεία και έλεγχος παράθεσης φαγητών
ΥΠΕ5.5	Εποπτεία και έλεγχος παράθεσης φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα
ΥΠΕ5.6	Οργάνωση ειδικών δεξιώσεων και βραδιών

## **ΥΠΕ5.1 Εποπτεία και έλεγχος προετοιμασίας χώρων, εξοπλισμού, υλικών για άνοιγμα και κλείσιμο των χώρων εστίασης**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου για την προετοιμασία και τακτοποίηση 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 διαρρύθμισης των τραπεζιών σύμφωνα με το είδος γεύματος, τις κρατήσεις και τον τύπο εδεσματολογίου.
6. Περιγράφει τους τρόπους στρωσίματος των τραπεζιών ανάλογα του είδους γεύματος.
7. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την προετοιμασία του χώρου εστίασης.
8. Αναφέρει τον επιτραπέζιο εξοπλισμό και υλικά που τοποθετούνται στο τραπέζι ανάλογα του είδους γεύματος.
9. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία προετοιμασίας και ελέγχου λειτουργίας του εξοπλισμού πριν το άνοιγμα.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία προετοιμασίας των υλικών.
12. Απαριθμεί τα σημεία ελέγχου για άνοιγμα των χώρων εστίασης.
13. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου για το άνοιγμα και κλείσιμο των χώρων εστίασης.
14. Απαριθμεί τα σημεία ελέγχου για κλείσιμο των χώρων εστίασης.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εποπτεύει και να ελέγχει την προετοιμασία και τακτοποίηση των χώρων εστίασης πελατών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις για άνοιγμα των χώρων εστίασης.
2. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαρρύθμιση των χώρων εστίασης, σύμφωνα με το είδος του γεύματος, τον τύπο εδεσματολογίου και τον αριθμό κρατήσεων.

3. Εποπτεύει και να ελέγχει το στρώσιμο και την παρουσίαση των τραπεζιών, σύμφωνα με το είδος γεύματος, τον τύπο εδεσματολογίου και τον αριθμό κρατήσεων.
4. Ελέγχει την προετοιμασία και λειτουργία του απαιτούμενου εξοπλισμού, εφαρμόζοντας τους κανόνες ασφάλειας και υγείας και υγιεινής τροφίμων.
5. Ελέγχει για την ορθή επιλογή και χρήση του εξοπλισμού για το άνοιγμα και κλείσιμο των χώρων εστίασης.
6. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων ποσοτήτων σε υλικά.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει την προετοιμασία και τη διατήρηση των υλικών στις κατάλληλες συνθήκες.
8. Επιβλέπει και να καθοδηγεί το προσωπικό για τις εργασίες ανοίγματος και κλεισίματος των χώρων εστίασης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
9. Ελέγχει την καταλληλότητα των χώρων εστίασης για το άνοιγμα και κλείσιμο τους.

## **ΥΠΕ5.2 Λήψη παραγγελιών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τα προϊόντα που προσφέρονται σύμφωνα με το κατάλογο προϊόντων.
2. Περιγράφει τα προϊόντα, τα βασικά συστατικά τους και να αναφέρει τους τρόπους παρασκευής και παρουσίασης.
3. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού πελατών με αλλεργίες, δυσανεξίες και ειδικής διατροφής.
4. Αναφέρει τα μέσα και μεθόδους λήψης της παραγγελίας.
5. Περιγράφει τη διαδικασία λήψης και επαλήθευσης της παραγγελίας.
6. Αναφέρει τον τρόπο αποστολής της παραγγελίας στο αρμόδιο τμήμα ή άτομο.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξυπηρετεί και να βοηθά τους πελάτες στη λήψη της παραγγελίας με άψογη συμπεριφορά, ευγένεια και προθυμία, σύμφωνα με τη πολιτική του οργανισμού.
2. Παρέχει όλες τις πληροφορίες και διευκρινήσεις τους πελάτες για τα προσφερόμενα προϊόντα χρησιμοποιώντας τον κατάλογο των προϊόντων.
3. Χειρίζεται πελάτες ειδικής διαίτας, με αλλεργίες ή δυσανεξίες και τους εξυπηρετεί στη λήψη παραγγελίας, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
4. Λαμβάνει και να καταγράφει την παραγγελία στο σχετικό έντυπο ή ηλεκτρονικό μέσο, ακολουθώντας τη διαδικασία λήψης παραγγελιών του οργανισμού.
5. Επαληθεύει για την ορθότητα της παραγγελίας με τους πελάτες, όπως προνοείται στη σχετική διαδικασία.
6. Παραδίδει και να αποστέλλει την παραγγελία στο αρμόδιο τμήμα ή άτομο, χρησιμοποιώντας τους τρόπους παράδοσης του οργανισμού.



### **ΥΠΕ5.3 Εποπτεία και έλεγχος ετοιμασίας και παράθεσης ποτών και κρασιού**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τα βασικά είδη και κατηγορίες των ποτών.
2. Αναφέρει τις ποικιλίες, τα διάφορα είδη και τύπους κρασιών.
3. Αναγνωρίζει τα απαραίτητα υλικά για την προετοιμασία και παράθεση ποτών.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την προετοιμασία και παράθεση ποτών και κρασιού.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Περιγράφει τις μεθόδους προετοιμασίας των υλικών για την παράθεση των ποτών.
7. Δηλώνει τις κατάλληλες συνθήκες διατήρησης των υλικών μέχρι την χρήση τους.
8. Αναγνωρίζει το κατάλληλο ποτήρι παράθεσης ανάλογα με το είδος ποτού και κρασιού.
9. Δηλώνει τις κατάλληλες θερμοκρασίες παράθεσης για τον κάθε τύπο ποτού και κρασιού.
10. Περιγράφει τις τεχνικές προετοιμασίας του κρασιού ανάλογα με το είδος του.
11. Περιγράφει τις τεχνικές τελικής σύνθεσης και διακόσμησης των ποτών.
12. Περιγράφει τη μεθοδολογία μεταφοράς των ποτών και του κρασιού στο πελάτη.
13. Περιγράφει τις τεχνικές ανοίγματος του κρασιού.
14. Αναφέρει περιπτώσεις αλλοιωμένου κρασιού και τη διαδικασία χειρισμού του.
15. Περιγράφει τη διαδικασία παρουσίασης και παράθεσης ποτών και κρασιού.
16. Αναφέρει τις συνθήκες διατήρησης του κρασιού στο τραπέζι.
17. Περιγράφει τα βασικά σημεία ποιοτικού ελέγχου προετοιμασίας και παράθεσης ποτών και κρασιού.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή και προετοιμασία των υλικών για την παράθεση των ποτών.
2. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διατήρηση των υλικών στις κατάλληλες συνθήκες μέχρι τη χρήση τους.

3. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή και χρήση του εξοπλισμού για την προετοιμασία και παράθεση ποτών και κρασιού.
4. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή του ποτηριού παράθεσης ανάλογα με το είδος του κρασιού και των ποτών.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει την προετοιμασία του κρασιού για παράθεση ανάλογα με το είδος του.
6. Εποπτεύει και να ελέγχει την παρασκευή των ποτών, σύμφωνα με τη συνταγή και τις επιθυμίες των πελατών.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει την τελική σύνθεση και διακόσμηση των ποτών, σύμφωνα με τη συνταγή.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει τη μεταφορά των ποτών και κρασιών στον πελάτη, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
9. Ελέγχει το προσωπικό κατά την παράθεση των ποτών και του κρασιού στον πελάτη, σύμφωνα με τη διαδικασία παράθεσης τους.
10. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία ανοίγματος του κρασιού, ανάλογα με το είδος του.
11. Ελέγχει και να χειρίζεται περιπτώσεις αλλοιωμένων κρασιών, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
12. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διατήρηση του κρασιού στο τραπέζι στις κατάλληλες συνθήκες μέχρι την κατανάλωση του.
13. Προβαίνει στους απαιτούμενους ποιοτικούς ελέγχους των ποτών και κρασιού, βάσει του προγράμματος ελέγχου.

#### **ΥΠΕ5.4 Εποπτεία και έλεγχος παράθεσης φαγητών**

##### **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. Κατονομάζει τα είδη και κατηγορίες μπουφέ.
4. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό για την παράθεση φαγητού σε πιάτο.
5. Αναγνωρίζει τον αναγκαίο εξοπλισμό για τη λειτουργία μπουφέ.
6. Εξηγεί την ορθή και την ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
7. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και παράθεσης φαγητού σε πιάτο.
8. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και παράθεσης των συνοδευτικών.
9. Περιγράφει τη διαδικασία διαρρύθμισης του μπουφέ.
10. Περιγράφει τον τρόπο τοποθέτησης του εξοπλισμού και των συνοδευτικών στο μπουφέ.
11. Αναγνωρίζει τις σημάνσεις των φαγητών που παρατίθενται στο μπουφέ.
12. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς, παράθεσης και αναπλήρωσης φαγητών και συνοδευτικών στο μπουφέ.
13. Περιγράφει τις συνθήκες διατήρησης των φαγητών σε μπουφέ.
14. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου αποκόμισης επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών.
15. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού και απολύμανσης του τραπεζιού μετά την αποκόμιση.
16. Περιγράφει τη διαδικασία αναπλήρωσης των επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών.
17. Περιγράφει τρόπους επίλυσης αποριών των πελατών οι οποίες αφορούν το περιεχόμενο των φαγητών.
18. Περιγράφει τα βασικά σημεία ποιοτικού ελέγχου της παράθεσης φαγητών.

## **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή και χρήση του εξοπλισμού για την προετοιμασία και παράθεση φαγητού σε πιάτο.
2. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή των συνοδευτικών ανάλογα με το είδος του φαγητού και τις προτιμήσεις του πελάτη.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει τη μεταφορά των φαγητών σε πιάτο και των συνοδευτικών στον πελάτη, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
4. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία παράθεσης φαγητού σε πιάτο, σύμφωνα με τη διαδικασία παράθεσης φαγητού σε πιάτο.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία παράθεσης των συνοδευτικών στο τραπέζι, ανάλογα με το είδος του.
6. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό κατά την προετοιμασία και διαρρύθμιση του μπουφέ, σύμφωνα με το σχέδιο παρουσίασης και τις οδηγίες του.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει τη τοποθέτηση του εξοπλισμού και των συνοδευτικών στο μπουφέ ανάλογα με το είδος του.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει τη τοποθέτηση των απαιτούμενων σημάνσεων στο μπουφέ, ανάλογα με το είδος του φαγητού.
9. Ελέγχει και να εντοπίζει ελλείψεις σε φαγητά και συνοδευτικά στο μπουφέ και να ενημερώνει το αρμόδιο άτομο για αναπλήρωσή τους.
10. Ελέγχει τις συνθήκες διατήρησης των φαγητών σε μπουφέ, σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων.
11. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία αποκόμισης των επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών στο πλαίσιο της καλής εστιατορικής πρακτικής.
12. Επιβλέπει το προσωπικό για τις εργασίες καθαρισμού και απολύμανσης των επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών, σύμφωνα με το πρόγραμμα και τις μεθόδους καθαρισμού.
13. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία αναπλήρωσης των επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών στο πλαίσιο της καλής εστιατορικής πρακτικής.
14. Επιλύει πιθανές απορίες των πελατών, όπως καθορίζεται από τη πολιτική του οργανισμού.
15. Προβαίνει στους απαιτούμενους ποιοτικούς ελέγχους των φαγητών, βάσει του προγράμματος ελέγχου.

## **ΥΠΕ5.5 Εποπτεία και έλεγχος παράθεσης 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.
5. Περιγράφει τα βασικά σημεία ποιοτικού ελέγχου της παράθεσης φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή και χρήση του εξοπλισμού για την παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα.
2. Ελέγχει ότι επιλέγονται τα κατάλληλα είδη λαβίδων, ανάλογα με το είδος φαγητού.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει τη μεταφορά του φαγητού στο τραπέζι, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
4. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία παράθεσης του φαγητού με λαβίδα, σύμφωνα με τη διαδικασία παράθεσης φαγητού με λαβίδα.
5. Προβαίνει στους απαιτούμενους ποιοτικούς ελέγχους, βάσει του προγράμματος ελέγχου.

## **ΥΠΕ5.6 Οργάνωση ειδικών δεξιώσεων και βραδιών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα διάφορα είδη ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη διεξαγωγή ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού για τη διεξαγωγή ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών.
4. Αναφέρει τις πληροφορίες και λεπτομέρειες για κάθε ειδική δεξίωση ή βραδιά.
5. Περιγράφει τη διαδικασία προγραμματισμού, οργάνωσης και ενημέρωσης του προσωπικού για τη διεξαγωγή ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία οργάνωσης και προετοιμασίας των χώρων, εξοπλισμού και υλικών για τη διεξαγωγή ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία ελέγχου των διαρρυθμίσεων του χώρου ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών.
8. Περιγράφει τη μεθοδολογία λήψης απαραίτητων μέτρων για πιθανά προβλήματα στην ομαλή λειτουργία διεξαγωγής ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προγραμματίζει και να οργανώνει τις εργασίες του προσωπικού, σύμφωνα με τις ανάγκες της δεξίωσης ή βραδιάς.
2. Ετοιμάζει την ανάλογη διάταξη του χώρου, ανάλογα με το είδος της δεξίωσης ή βραδιάς.
3. Κατανέμει τις εργασίες και να ενημερώνει το προσωπικό για τη διεξαγωγή των ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών.
4. Επιβλέπει και να ελέγχει την οργάνωση και προετοιμασία των χώρων, εξοπλισμού και υλικών, σύμφωνα με το είδος της δεξίωσης ή βραδιάς.
5. Ελέγχει ότι τηρούνται τα προγράμματα εργασιών για την προετοιμασία της ειδικής δεξίωσης ή βραδιάς.
6. Επιβλέπει τη διεξαγωγή των ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών, ότι όλα κυλούν ομαλά.
7. Ελέγχει ότι οι διαρρυθμίσεις και οι χώροι ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών συμμορφώνονται, σύμφωνα με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς του οργανισμού.

8. Διασφαλίζει τη λήψη απαραίτητων μέτρων για πιθανά προβλήματα στην ομαλή διεξαγωγή των ειδικών δεξιώσεων ή βραδιών.

### 3.3 Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΥΠΕ5.7	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής υπηρεσίας δωματίων πελατών
ΥΠΕ5.8	Εποπτεία και έλεγχος παράθεσης φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο



## **ΥΠΕ5.7 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής υπηρεσίας δωματίων πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή και χρήση του εξοπλισμού για την υπηρεσία δωματίων πελατών.
2. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διατήρηση των υλικών στις κατάλληλες συνθήκες μέχρι τη χρήση τους.
3. Επιβλέπει την προετοιμασία του εξοπλισμού για την υπηρεσία δωματίων πελατών, βάσει της διαδικασίας.
4. Ελέγχει την ετοιμασία των παραγγελιών της υπηρεσίας δωματίου, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία μεταφοράς των παραγγελιών στα δωμάτια πελατών.
6. Επιβλέπει τη διαδικασία χειρισμού του λογαριασμού για την υπηρεσία δωματίων πελατών, σύμφωνα με την εντολή του πελάτη και τη διαδικασία του οργανισμού.

## **ΥΠΕ5.8 Εποπτεία και έλεγχος παράθεσης φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τα φαγητά του εδεσματολογίου και τα κυρία συστατικά τους.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
4. Αναγνωρίζει τα απαραίτητα υλικά για την προετοιμασία και παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο.
5. Δηλώνει τις κατάλληλες συνθήκες διατήρησης των υλικών μέχρι τη χρήση τους.
6. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και παρουσίασης φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο
7. Περιγράφει τη διαδικασία παράθεσης φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή και χρήση του εξοπλισμού για την παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο.
2. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διατήρηση των υλικών στις κατάλληλες συνθήκες μέχρι τη χρήση τους.
3. Επιβλέπει την προετοιμασία του εξοπλισμού για την παράθεση φαγητού με επιμελημένο τρόπο, σύμφωνα με τις παραγγελίες των πελατών.
4. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία μεταφοράς του φαγητού.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει την παρουσίαση του φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο.
6. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία παράθεσης του φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο.

### 3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

17. Υιοθετεί θετική στάση για την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.
18. Επιδεικνύει ενδιαφέρον για τις ειδικές διατροφικές ανάγκες των πελατών.
19. Επιδεικνύει υπευθυνότητα για την πώληση οινοπνευματωδών ποτών.
20. Υιοθετεί θετική στάση και να αντιμετωπίζει αποτυχίες, προβλήματα και μη συμμορφώσεις ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.
21. Αξιολογεί και να αναπτύσσει την προσωπική του απόδοση, καθώς και την απόδοση των υφισταμένων του με τη συμμετοχή σε εξειδικευμένες δραστηριότητες μάθησης.
22. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.
23. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στη βελτίωση των πρακτικών, των διαδικασιών και των μεθόδων εργασίας.

#### 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

**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.λ.π.

**Απαιτήσεις πελατών**

Ανάγκες, προσδοκίες και προδιαγραφές οι οποίες δηλώνονται από τους πελάτες, εξυπακούονται και είναι υποχρεωτικές.

**Αποκόμιση**

Μάζεμα και καθαρισμός από τους χώρους εστίασης και τα δωμάτια πελατών (για φαγητά, ποτά, δίσκους, τρόλεϊ, υλικά και σκεύη).

**Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας**

Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.

**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).

<b>Διασταυρούμενη πώληση</b>	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν περισσότερα και συμπληρωματικά προϊόντα και υπηρεσίες από αυτά που έχουν ήδη επιλέξει. Σκοπός της τεχνικής είναι η αύξηση της αξίας της παραγγελίας του πελάτη με νέα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμπληρώνουν το βασικό προϊόν και υπηρεσία που θέλει να αγοράσει.
<b>Είδη και κατηγορίες εκδηλώσεων</b>	Δεξιώσεις, πάρτι, παραστάσεις, συναυλίες, συμπόσια, σεμινάρια, συνέδρια, εκθέσεις.
<b>Ενισχυτική πώληση</b>	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν άλλες (συνήθως ακριβότερες) εκδόσεις / τύπους ενός προϊόντος και μιας υπηρεσίας από αυτές τις οποίες θέλουν να αγοράσουν.
<b>Επαγγελματικό προσόν</b>	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.
<b>Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η επιλογή ικανού και κατάλληλου ατόμου για πλήρωση κενής θέσης σε ένα οργανισμό, με συγκεκριμένη διαδικασία και τρόπο αξιολόγησης. Η διαδικασία περιλαμβάνει την προσέλκυση υποψηφίων, την προφορική, γραπτή ή/και άλλο είδος εξέταση και προσωπική συνέντευξη.
<b>Επιμελημένος τρόπος παράθεσης</b>	Παράθεση με τρόλεϊ, παράθεση γκεριτόν, (guéridon service).
<b>Ικανότητες</b>	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.
<b>Μαθησιακά αποτελέσματα</b>	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.
<b>Μέθοδοι ανάπτυξης</b>	Οι μέθοδοι ανάπτυξης που αξιοποιούνται για υλοποίηση των

<b>ανθρώπινου δυναμικού</b>	διαφόρων δραστηριοτήτων ανάπτυξης προσωπικού, περιλαμβάνουν την παραδοσιακή κατά πρόσωπο κατάρτιση και καθοδήγηση κοντά σε ένα έμπειρο στέλεχος, αλλά και μια ποικιλία από άλλες νέες και μοντέρνες μεθόδους, όπως είναι η εξ αποστάσεως κατάρτιση, η σύγχρονη ή ασύγχρονη ηλεκτρονική μάθηση ή τηλεκπαίδευση και η υβριδική / μικτή μάθηση.
<b>Μέθοδοι εντοπισμού αναγκών</b>	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.
<b>Μέθοδος FEFO (First Expired First Out)</b>	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που λήγουν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.
<b>Μέθοδος FIFO (First In, First Out)</b>	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που αποκτήθηκαν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.
<b>Μπουφέ</b>	Χώρος όπου εκτίθενται φαγητά ή ποτά π.χ. ένα τραπέζι πάνω στο οποίο τοποθετούνται πιατέλες με διάφορα φαγητά για μια δεξίωση.
<b>Όροι πώλησης</b>	Κανονισμοί του οργανισμού / καταστήματος και ειδικοί όροι που διέπουν την έκπτωση, πίστωση, τρόπο πληρωμής, χρόνο παράδοσης, τρόπο παράδοσης, αλλαγές προϊόντων, εγγύηση, υποστήριξη μετά την πώληση και άλλα θέματα μια πώλησης.
<b>Παράθεση</b>	Σερβίρισμα πελατών.
<b>Παράθεση με λαβίδα</b>	Παράθεση από πιατέλα (silver service).
<b>Παράθεση μερίδας</b>	Plate service.



## **φαγητού σε πιάτο**

### **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.

### **Πηγές κόστους**

Τα υλικά, αγαθά, εργασίες, ενέργειες και άλλοι πόροι που δημιουργούν κόστος σε ένα προϊόν και υπηρεσία.

### **Πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες**

Ενημερωτικό υλικό, ιστοσελίδες, συνάδελφοι και άλλες βάσεις πληροφόρησης που είναι ικανές να παρέχουν επιπρόσθετες και εξειδικευμένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες.

### **Πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες**

Πληροφορίες οι οποίες παρέχονται προς τους πελάτες κατά τη διαδικασία πωλήσεων και αφορούν χαρακτηριστικά, ιδιότητες, πλεονεκτήματα, χρήση και λειτουργία των προϊόντων και υπηρεσιών, εγγύηση, τεχνική εξυπηρέτηση, τρόπο παραγγελίας, κόστος, τρόπο πληρωμής, επιστροφές και άλλα.

### **Πρόγραμμα επίτευξης στόχων**

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

### **Προσφορά προς πελάτη**

Η τεχνική και οικονομική πρόταση για την πώληση προϊόντων και την προσφορά υπηρεσιών που ετοιμάζεται και υποβάλλεται από ένα οργανισμό ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του πελάτη.

### **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.

**Στάδια πωλήσεων**

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

**Σύμβαση με πελάτη**

Συμφωνία μεταξύ οργανισμού και πελάτη η οποία καθορίζει το αντικείμενο, τους στόχους, τους ορούς, τις υποχρεώσεις και άλλα δεδομένα για την πώληση προϊόντων και την προσφορά υπηρεσιών.

**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 978-9963-43-486-2

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

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

---