



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

Υπεύθυνος κουζίνας

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

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 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.1 | Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά | 10 |
| ΚΤ.5 | Καθορισμός και έλεγχος στόχων..... | 11 |
| ΚΤ.6 | Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών | 12 |
| ΚΤ.7 | Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού | 14 |
| ΚΤ.8 | Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας .. | 16 |
| ΚΤ.11 | Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία | 18 |
| ΚΤ.13 | Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης.... | 20 |
| ΚΤ.15 | Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας τροφίμων..... | 22 |
| ΚΤ.17 | Εποπτεία και έλεγχος συντήρησης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού | 24 |
| ΚΤ.19 | Κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων | 25 |
| ΚΤ.24 | Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών | 27 |
| ΚΤ.30 | Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών | 29 |
| ΚΤ.32 | Χειρισμός παραπόνων πελατών | 30 |
| 3.2 | Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας | 31 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| ΥΠΣ5.1 | Σχεδιασμός μενού και ετοιμασία συνταγών φαγητών..... | 32 |
| ΥΠΣ5.2 | Προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση φαγητών ειδικής διατροφής | 34 |
| ΥΠΣ5.3 | Προετοιμασία, Παρασκευή και παράθεση εξειδικευμένων φαγητών..... | 36 |
| ΥΠΣ5.4 | Εποπτεία και έλεγχος προετοιμασίας, μαγειρέματος και παράθεσης φαγητών . | 37 |
| 3.3 | Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)..... | 40 |
| 4. | ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ..... | 42 |

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπεύθυνος κουζίνας

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

5

1.3 Κωδικός ISCO:

3434

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΥΠΣ5

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο υπεύθυνος κουζίνας δημιουργεί συνταγές, σχεδιάζει καταλόγους φαγητών και παρασκευάζει εξειδικευμένα φαγητά και εδέσματα συμπεριλαμβανομένων φαγητών για άτομα με ειδικές διατροφικές απαιτήσεις. Εξυπηρετεί πελάτες και αξιολογεί την ικανοποίησή τους. Συμμετέχει στην κοστολόγηση και τιμολόγηση των φαγητών 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 κουζίνας 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 κουζίνας μπορεί να εργαστεί σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, εστιατόρια, επιβατικά πλοία και κρουαζιερόπλοια, μαγειρεία, κυλικεία, ιδρύματα, νοσοκομεία, κέντρα διασκέδασης, σε εταιρείες δεξιώσεων και εκδηλώσεων. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να εργάζεται ως ελεύθερος επαγγελματίας σε δική του επιχείρηση.

2.4 Εξοπλισμός:

Αποθηκευτικοί χώροι, εξαερισμός, φίλτρα, νεροχύτες, ψυγεία συντήρησης, καταψύκτες, φούρνος, (ψυγείο ταχείας ψύξης) σχάρα, σαλαμάντρα, φριτούρα, πλάκα, μπενμαρί, μηχανή κιμά, μηχανή κοπής, μίξερ, θερμομέτρα τροφίμων, εξοπλισμός παράθεσης φαγητού (μπουφέ), carving station, τηγάνια, κατσαρόλες, σινιά, μαχαίρια, κουτάλες, πιρούνες, κούπες, σανίδες κοπής, σουρωτήρι, χτυπητήρι, ξύστρα, ζυγαριά, κάλαθοι άχρηστων, μέσα ατομικής προστασίας (π.χ. ορθοπεδικά παπούτσια, γάντια, μάσκα), εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΜΑΓ4 Μάγειρας
2. ΒΜΓ3 Βοηθός Μάγειρας
3. ΥΠΖ5 Υπεύθυνος ζαχαροπλαστείου
4. ΖΑΧ4 Ζαχαροπλάστης
5. ΥΠΑ5 Υπεύθυνος αρτοποιείου
6. ΑΡΤ4 Αρτοποιός

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Υπεύθυνος μαγειρείου, επικεφαλής κουζίνας, αρχιμάγειρας, σεφ

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 τουλάχιστο 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.
- 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

| Κωδικός Τομέα Εργασίας | Τίτλος Τομέα Εργασίας |
|------------------------|---|
| 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.19 | Κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων |
| ΚΤ.24 | Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών |
| ΚΤ.30 | Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών |
| ΚΤ.32 | Χειρισμός παραπόνων πελατών |

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 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. 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.19 Κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τις έννοιες κόστος, ολικό κόστος, κοστολόγηση, κέρδος, έκπτωση και τιμολόγηση.
2. Αναφέρει τις πηγές κόστους των προϊόντων.
3. Δηλώνει τους τρόπους εξαγωγής δεδομένων και πληροφοριών για τον υπολογισμό των πηγών κόστους.
4. Εξηγεί τον τρόπο υπολογισμού της κάθε πηγής κόστους των προϊόντων.
5. Εξηγεί τον τρόπο κατανομής της κάθε πηγής κόστους στα προϊόντα προς κοστολόγηση.
6. Δηλώνει τον τρόπο σύνταξης του πίνακα κοστολόγησης.
7. Αναφέρει τις βασικές μεθόδους και τις αρχές κοστολόγησης των προϊόντων.
8. Περιγράφει τη διαδικασία κοστολόγησης των προϊόντων.
9. Εξηγεί τη διαδικασία τιμολόγησης προϊόντων.
10. Αναφέρει τις πηγές πληροφόρησης για τον προσδιορισμό των τιμών πώλησης ανταγωνιστικών προϊόντων.
11. Αναφέρει τη μεθοδολογία υπολογισμού της τελικής τιμής των προϊόντων.
12. Αναφέρει την τιμολογιακή πολιτική του οργανισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καταγράφει τα υλικά των προϊόντων προς κοστολόγηση χρησιμοποιώντας τις προδιαγραφές των προϊόντων.
2. Υπολογίζει τις ποσότητες και το κόστος των υλικών για τα προϊόντα προς κοστολόγηση με βάση τις προδιαγραφές των προϊόντων και τις ισχύουσες τιμές αγοράς των υλικών.
3. Καθορίζει το χρόνο εργασίας που απαιτείται για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση, λαμβάνοντας υπόψη δεδομένα παρόμοιων εργασιών και άλλες τεχνικές μέτρησης του χρόνου εργασίας.
4. Υπολογίζει το εργατικό κόστος που απαιτείται για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση, με βάση τον υπολογισθέντα χρόνο εργασίας και το κόστος των εργαζομένων του οργανισμού.
5. Καθορίζει άλλες πηγές κόστους που υπάρχουν για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση, λαμβάνοντας υπόψη δεδομένα παρόμοιων εργασιών.

6. Υπολογίζει τις άλλες πηγές κόστους που απαιτούνται για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση με βάση δεδομένα παρόμοιων εργασιών.
7. Ετοιμάζει πίνακα κοστολόγησης για σκοπούς ανάλυσης κόστους σύμφωνα με τις βασικές μεθόδους και τη διαδικασία κοστολόγησης των προϊόντων.
8. Υπολογίζει το συνολικό κόστος των προϊόντων στον πίνακα κοστολόγησης σύμφωνα με τις αρχές και τη διαδικασία κοστολόγησης των προϊόντων.
9. Συλλέγει δεδομένα από την αγορά για προσδιορισμό των τιμών πώλησης ανταγωνιστικών προϊόντων.
10. Καθορίζει την τελική τιμή του προϊόντος λαμβάνοντας υπόψη το κόστος του προϊόντος, τις τιμές ανταγωνιστικών προϊόντων και την τιμολογιακή πολιτική 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. Παραγγέλλει 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.30 Επικοινωνία 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 επικοινωνίας με τους πελάτες 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. Αναφέρει τις πληροφορίες που αναμένεται να παρέχει στους πελάτες.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξυπηρετεί τους πελάτες, προβάλλοντας θετική εικόνα.
2. Τηρεί την ατομική εμφάνιση και υγιεινή, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
3. Πληροφορεί τους πελάτες, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
4. Καθοδηγεί τους πελάτες στο κατάλληλο τμήμα και αρμόδιο άτομο βάσει των απαιτήσεων και των αναγκών τους.

ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

| Κωδικός Τομέα Εργασίας | Τίτλος Τομέα Εργασίας |
|------------------------|--|
| ΥΠΣ5.1 | Σχεδιασμός μενού και ετοιμασία συνταγών φαγητών |
| ΥΠΣ5.2 | Προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση φαγητών ειδικής διατροφής |
| ΥΠΣ5.3 | Προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση εξειδικευμένων φαγητών |
| ΥΠΣ5.4 | Εποπτεία και έλεγχος της προετοιμασίας, μαγειρέματος και παράθεσης φαγητών |

ΥΠΣ5.1 Σχεδιασμός μενού και ετοιμασία συνταγών φαγητών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες των φαγητών.
2. Αναγνωρίζει τα απαραίτητα υλικά για την παρασκευή των φαγητών.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για το σχεδιασμό μενού και την ετοιμασία συνταγών φαγητών.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία σχεδιασμού και σύνθεσης του μενού φαγητών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία ανάπτυξης συνταγών φαγητών.
7. Περιγράφει τις μεθόδους προετοιμασίας των υλικών για την παρασκευή των νέων φαγητών.
8. Δηλώνει τις κατάλληλες συνθήκες διατήρησης των υλικών μέχρι την χρήση τους.
9. Περιγράφει διαδικασία παρασκευής και δημιουργίας νέων συνταγών φαγητών.
10. Περιγράφει τις τεχνικές τελικής σύνθεσης και διακόσμησης των φαγητών.
11. Περιγράφει τη διαδικασία παράθεσης και παρουσίασης των φαγητών σε πιάτο ή σε μπουφέ.
12. Κατονομάζει τους ελέγχους που εφαρμόζονται για την αξιολόγηση των φαγητών.
13. Περιγράφει τη μεθοδολογία αξιολόγησης και επιλογής των νέων συνταγών φαγητών.
14. Αναφέρει τα στοιχεία και τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στις συνταγές των φαγητών.
15. Περιγράφει τον τρόπο παρουσίασης των συνταγών και αλλεργιογόνων συστατικών στο μενού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Σχεδιάζει και να συνθέτει το μενού των φαγητών, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις της αγοράς και τις προτιμήσεις των πελατών.
2. Δημιουργεί νέες συνταγές φαγητών, σύμφωνα με εξελίξεις της αγοράς και τις προτιμήσεις των πελατών.

3. Επιλέγει τα απαραίτητα υλικά και εξοπλισμό για την παρασκευή των νέων φαγητών, βάσει της συνταγής.
4. Προετοιμάζει τα υλικά, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους προετοιμασίας.
5. Διατηρεί στις κατάλληλες συνθήκες τα υλικά μέχρι την χρήση τους.
6. Παρασκευάζει τα φαγητά, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους παρασκευής, σύμφωνα με τη συνταγή.
7. Συνθέτει και να διακοσμήει τα φαγητά σε πιάτα ή σε μπουφέ, σύμφωνα με τη συνταγή.
8. Παραθέτει και να παρουσιάζει τα φαγητά στους αξιολογητές, εφαρμόζοντας τη διαδικασία παράθεσης τους.
9. Συμμετέχει στην ομάδα αξιολόγησης και επιλογής των νέων συνταγών φαγητών που θα συνθέσουν το μενού, βάσει της διαδικασίας αξιολόγησης του οργανισμού.
10. Συνθέτει το τελικό μενού και να το παρουσιάζει στον προϊστάμενο του για την τελική έγκριση, βάσει της διαδικασίας.
11. Καταγράφει τις συνταγές και τα αλλεργιογόνα συστατικά στο μενού, στη βάση του τρόπου παρουσίασης.

ΥΠΣ5.2 Προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση φαγητών ειδικής διατροφής

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες φαγητών ειδικής διατροφής.
2. Αναγνωρίζει τις διαφορές μεταξύ δίαιτας, υγιεινής διατροφής, ειδικής διατροφής, τροφικής αλλεργίας και δυσανεξίας.
3. Αναγνωρίζει τα κύρια αλλεργιογόνα συστατικά των τροφίμων.
4. Αναγνωρίζει τα απαραίτητα υλικά για την προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση φαγητών ειδικής διατροφής.
5. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση φαγητών ειδικής διατροφής.
6. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
7. Αναγνωρίζει τους πιθανούς κινδύνους κατά την προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση φαγητών ειδικής διατροφής.
8. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού πελατών με τροφικές αλλεργίες και δυσανεξίες.
9. Περιγράφει την απαιτούμενη προετοιμασία του χώρου και εξοπλισμού για την προετοιμασία και παρασκευή φαγητών ειδικής διατροφής.
10. Περιγράφει τις μεθόδους προετοιμασίας των υλικών για την παρασκευή φαγητών ειδικής διατροφής.
11. Δηλώνει τις κατάλληλες συνθήκες διατήρησης των υλικών μέχρι την χρήση τους.
12. Περιγράφει τις μεθόδους παρασκευής των φαγητών ειδικής διατροφής.
13. Περιγράφει τις τεχνικές τελικής σύνθεσης και διακόσμησης των φαγητών ειδικής διατροφής.
14. Περιγράφει τη διαδικασία παράθεσης και παρουσίασης των φαγητών ειδικής διατροφής.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αξιολογεί και να εκτιμά τους κινδύνους για τροφικές αλλεργίες ή δυσανεξίες, βάσει της πολιτικής και κανονισμών του οργανισμού.
2. Επαληθεύει τις ειδικές διατροφικές ανάγκες του πελάτη πριν την προετοιμασία και παρασκευή φαγητών ειδικής διατροφής.

3. Ελέγχει την ετοιμότητα και καταλληλότητα του χώρου και εξοπλισμού για την προετοιμασία και παρασκευή φαγητών ειδικής διατροφής.
4. Επιλέγει τα απαραίτητα υλικά και εξοπλισμό για την προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση φαγητών ειδικής διατροφής, βάσει συνταγής.
5. Προετοιμάζει τα υλικά, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους προετοιμασίας.
6. Διατηρεί στις κατάλληλες συνθήκες τα υλικά μέχρι την χρήση τους.
7. Παρασκευάζει τα φαγητά ειδικής διατροφής, σύμφωνα με τη συνταγή.
8. Συνθέτει και να διακοσμή φαγητά ειδικής διατροφής, σύμφωνα με τη συνταγή.
9. Επαληθεύει την καταλληλότητα των μεθόδων παρασκευής, τελικής σύνθεσης και διακόσμησης των φαγητών ειδικής διατροφής πριν την παράθεση τους στον πελάτη.
10. Παραθέτει και να παρουσιάζει τα φαγητά ειδικής διατροφής, εφαρμόζοντας τη διαδικασία παράθεσης τους.

ΥΠΣ5.3 Προετοιμασία, Παρασκευή και παράθεση εξειδικευμένων φαγητών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες εξειδικευμένων φαγητών.
2. Αναγνωρίζει τα απαραίτητα υλικά για την προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση των εξειδικευμένων φαγητών.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση των εξειδικευμένων φαγητών.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Περιγράφει τις μεθόδους προετοιμασίας των υλικών για την παρασκευή των εξειδικευμένων φαγητών.
6. Δηλώνει τις κατάλληλες συνθήκες διατήρησης των υλικών μέχρι την χρήση τους.
7. Περιγράφει τις μεθόδους παρασκευής των εξειδικευμένων φαγητών.
8. Δηλώνει τις ιδανικές συνθήκες φύλαξης και διατήρησης των εξειδικευμένων των φαγητών μέχρι την παράθεση ή την χρήση τους.
9. Περιγράφει τις τεχνικές τελικής σύνθεσης και διακόσμησης των εξειδικευμένων φαγητών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία παράθεσης και παρουσίασης των εξειδικευμένων φαγητών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει τα απαραίτητα υλικά και εξοπλισμό για την προετοιμασία, παρασκευή και παράθεση των εξειδικευμένων φαγητών, βάσει της συνταγής.
2. Προετοιμάζει τα υλικά, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους προετοιμασίας.
3. Διατηρεί στις κατάλληλες συνθήκες τα υλικά μέχρι την χρήση τους.
4. Παρασκευάζει τα εξειδικευμένα φαγητά, σύμφωνα με τη συνταγή.
5. Διατηρεί τα εξειδικευμένα φαγητά στις κατάλληλες συνθήκες μέχρι την παράθεση ή τη χρήση τους.
6. Συνθέτει και να διακοσμή τα εξειδικευμένα φαγητά, σύμφωνα με τη συνταγή.
7. Παραθέτει και να παρουσιάζει τα εξειδικευμένα φαγητά, εφαρμόζοντας τη διαδικασία παράθεσης τους.

ΥΠΣ5.4 Εποπτεία και έλεγχος προετοιμασίας, μαγειρέματος και παράθεσης φαγητών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τα βασικά είδη και κατηγορίες φαγητών.
2. Αναγνωρίζει τα απαραίτητα υλικά για την προετοιμασία, μαγείρεμα και παράθεση φαγητών.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την προετοιμασία, μαγείρεμα και παράθεση φαγητών.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Περιγράφει τις μεθόδους προετοιμασίας των υλικών για την προετοιμασία, μαγείρεμα και παράθεση φαγητών.
6. Δηλώνει τις κατάλληλες συνθήκες διατήρησης των υλικών μέχρι την χρήση τους.
7. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου της προετοιμασίας, του μαγειρέματος και της παράθεσης των φαγητών.
8. Περιγράφει τη διαδικασία πλυσίματος και απολύμανσης των λαχανικών.
9. Περιγράφει τις μεθόδους απόψυξης των κατεψυγμένων τροφίμων.
10. Περιγράφει τις τεχνικές κοψίματος και μαριναρίσματος των τροφίμων.
11. Περιγράφει τις μεθόδους μαγειρέματος και ταχείας ψύξης των τροφίμων.
12. Δηλώνει τις ιδανικές συνθήκες φύλαξης και διατήρησης των φαγητών μέχρι την παράθεση ή την χρήση τους.
13. Περιγράφει τις τεχνικές τελικής σύνθεσης και διακόσμησης των φαγητών.
14. Περιγράφει τη διαδικασία παράθεσης και παρουσίασης των φαγητών.
15. Αναφέρει τις κατάλληλες συνθήκες παράθεσης και διατήρησης των φαγητών σε κρύο και ζεστό μπουφέ.
16. Αναγνωρίζει τις σημάνσεις των φαγητών που παρατίθενται στο μπουφέ.
17. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς, παράθεσης και συμπλήρωσης φαγητών σε μπουφέ.
18. Περιγράφει τη διαδικασία αποκόμισης των φαγητών από το μπουφέ.

Δεξιότητες:

1. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή και προετοιμασία των υλικών για το μαγείρεμα και την παράθεση των φαγητών.
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, μαγείρεμα και παράθεση των φαγητών.
4. Ελέγχει τη διαδικασία πλυσίματος και απολύμανσης των λαχανικών, βάσει του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων.
5. Ελέγχει την τήρηση της ορθής διαδικασίας απόψυξης των τροφίμων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων.
6. Εποπτεύει και να ελέγχει τις τεχνικές κοψίματος των τροφίμων, ανάλογα με το είδος του τρόφιμου και τις απαιτήσεις της συνταγής.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει τις τεχνικές μαριναρίσματος των τροφίμων, ανάλογα με το είδος του τρόφιμου και τις απαιτήσεις της συνταγής.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό κατά το μαγείρεμα των τροφίμων, σύμφωνα με τη συνταγή και τις μεθόδους μαγειρέματος.
9. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό για την ορθή εφαρμογή των μεθόδων ταχείας ψύξης των τροφίμων, βάσει της διαδικασίας ταχείας ψύξης.
10. Ελέγχει τις συνθήκες φύλαξης και διατήρησης των τροφίμων μέχρι την παράθεση ή χρήση τους, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων.
11. Εποπτεύει και να ελέγχει την τελική σύνθεση και διακόσμηση των φαγητών, σύμφωνα με τη συνταγή.
12. Ελέγχει το προσωπικό κατά την παράθεση και παρουσίαση των φαγητών, σύμφωνα με τη διαδικασία παράθεσης τους.
13. Ελέγχει το στήσιμο του μπουφέ, σύμφωνα με το σχέδιο παρουσίασης και του μενού.
14. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό κατά τη παρουσίαση και διατήρηση των φαγητών στο μπουφέ, σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων.
15. Ελέγχει την ορθή σήμανση των φαγητών στο μπουφέ, σύμφωνα με τη νομοθεσία και κανονισμούς.
16. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό κατά τη μεταφορά, παράθεση και συμπλήρωση των φαγητών στο μπουφέ, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
17. Ελέγχει τις συνθήκες διατήρησης των φαγητών σε κρύο και ζεστό μπουφέ, σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων.

18. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία αποκόμισης και αξιολόγησης των εναπομενόντων φαγητών από το μπουφέ, σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων.

3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διαχειρίζεται και να επιβλέπει δραστηριότητες στο πλαίσιο προετοιμασίας, μαγειρέματος και παράθεσης φαγητών, 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. Συνεργάζεται με συναδέλφους, προμηθευτές και συνεργάτες για την εξασφάλιση των απαραίτητων υλικών και υπηρεσιών για την απρόσκοπτη εκτέλεση των εργασιών.

17. Υιοθετεί και να εφαρμόζει διαδικασίες και ορθές πρακτικές για έλεγχο και παρακολούθηση της εξέλιξης των εργασιών στο πλαίσιο των χρονοδιαγραμμάτων.
18. Επιλέγει τα κατάλληλα άτομα για ανάθεση και εκτέλεση των εργασιών αξιολογώντας τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους.
19. Υιοθετεί θετική στάση και να αντιμετωπίζει αποτυχίες, προβλήματα και μη συμμορφώσεις ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.
20. Αξιολογεί και να αναπτύσσει την προσωπική του απόδοση, καθώς και την απόδοση των υφισταμένων του με τη συμμετοχή σε εξειδικευμένες δραστηριότητες μάθησης.
21. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.
22. 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:

| | |
|--|---|
| Απόψυξη | Το ξεπάγωμα κατεψυγμένων θαλασσινών ή ψαριών ή κρεάτων. Ο ασφαλέστερος τρόπος απόψυξης είναι η βραδεία απόψυξη των νωπών προϊόντων στο ψυγείο η οποία μπορεί να διαρκέσει ανάλογα με το μέγεθος και τον τύπο του προϊόντος από 24 έως 48 ώρες. |
| 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. |
| Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας | Κανόνες για τη διαμόρφωση και διευθέτηση του χώρου εργασίας ώστε αυτός 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). |

Διαδικασία πλυσίματος και απολύμανσης λαχανικών

Με αυτή τη διαδικασία απομακρύνονται τα ξένα σώματα και τα υπολείμματα φυτοφαρμάκων από την επιφάνεια των λαχανικών καθιστώντας τα κατάλληλα για κατανάλωση.

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.

Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού

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

Ικανότητες

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

Μαθησιακά αποτελέσματα

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

Μέθοδοι ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού

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

Μέθοδοι εντοπισμού αναγκών

Οι μέθοδοι εντοπισμού αναγκών περιλαμβάνουν την αξιοποίηση πηγών πληροφοριών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο και επίπεδο τομέα οικονομικής δραστηριότητας (εθνικοί οργανισμοί και υπηρεσίες, επαγγελματικοί σύνδεσμοι, αναλύσεις και παρουσιάσεις ειδικών κ.λ.π) και αφορούν εξελίξεις, προβλέψεις αλλά και υφιστάμενα προβλήματα. Πρόσθετα, σε επίπεδο οργανισμού αφορούν την επισταμένη μελέτη των στόχων και επιδιώξεων του, των δραστηριοτήτων και προϊόντων, του τρόπου

εργασίας, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει καθώς και άλλων χαρακτηριστικών. Τέλος, σε ατομικό επίπεδο, συλλέγονται και αναλύονται πληροφορίες που αφορούν το μορφωτικό επίπεδο, τις γνώσεις και εμπειρίες, την απόδοση και τις προοπτικές στον οργανισμό όπου εργάζεται το άτομο.

Μέθοδος FEFO (First Expired First Out)

Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που λήγουν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.

Μέθοδος FIFO (First In, First Out)

Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που αποκτήθηκαν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.

Μπουφέ

Χώρος όπου εκτίθενται φαγητά ή ποτά π.χ. ένα τραπέζι πάνω στο οποίο τοποθετούνται πιατέλες με διάφορα φαγητά για μια δεξίωση.

Παράθεση

Σερβίρισμα πελατών.

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.

ISBN 978-9963-43-483-1

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

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