



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

Τραπεζοκόμος

Επίπεδο CyQF/EQF 4



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

Αναθέτουσα Αρχή:

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Γιάννης Μουρουζίδης, Γενικός Διευθυντής

Ιωάννης Ζένιος, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Παρασκευή Τοφίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Γρηγόρης Δημητρίου, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Δάφνη Συμεωνίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Συντονισμός:

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1^{ης} Τάξης

Επιμέλεια:

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1^{ης} Τάξης

Στέλλα Φιλίππου, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Ανάδοχος:

Κοινοπραξία University of Nicosia (EDEX – Educational Excellence Corporation Ltd) και IHE Innovative Hospitality Education Ltd

Ομάδα Έργου Ανάδοχου:

Γιώργος Σιεκκερής

Αντώνης Γεωργίου

Λευτέρης Αγαθαγγέλου

Χρίστος Παρουξής

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υφυπουργείο Τουρισμού

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Ανώτερο Ξενοδοχειακό Ινστιτούτο Κύπρου (ΑΞΙΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΠΑΣΥΞΕ)

Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου (ΣΤΕΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Διευθυντών Ξενοδοχείων Κύπρου (ΠΑΣΥΔΙΞΕ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ιδιοκτήτων Κέντρων Αναψυχής (ΠΑΣΙΚΑ)

Cyprus Bartenders Association

Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ:

21 Ιουνίου 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος.....	5
1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF).....	5
1.3 Κωδικός ISCO	5
1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	5
2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
2.1 Αντικείμενο.....	5
2.2 Εργασιακό περιβάλλον.....	5
2.3 Δυνατότητες εργοδότησης.....	5
2.4 Εξοπλισμός	6
2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων.....	6
2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι	6
2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ	6
2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης.....	7
3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)	8
3.1 Κοινοί τομείς εργασίας.....	9
ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	10
ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	12
ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	14
ΚΤ.14 Εφαρμογή απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων	15
ΚΤ.22 Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας τροφίμων, εξοπλισμού και υλικών	17
ΚΤ.23 Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση υλικών	19
ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	21
ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	23
ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών	25
ΚΤ.33 Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών	26
3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας	28
ΤΡΠ4.1 Προετοιμασία χώρων, εξοπλισμού και υλικών για άνοιγμα χώρων εστίασης .	29
ΤΡΠ4.2 Λήψη παραγγελιών	30
ΤΡΠ4.3 Ετοιμασία και παράθεση ποτών	31

ΤΡΠ4.4	Ετοιμασία και παράθεση κρασιού.....	32
ΤΡΠ4.5	Παράθεση φαγητού σε πιάτο.....	33
ΤΡΠ4.6	Παράθεση φαγητού από μπουφέ.....	34
ΤΡΠ4.7	Αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών	35
ΤΡΠ4.8	Τακτοποίηση και κλείσιμο χώρων εστίασης	36
3.3	Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας.....	37
ΤΡΠ4.9	Υπηρεσία δωματίων πελατών.....	38
ΤΡΠ4.10	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα.....	40
ΤΡΠ4.11	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο.....	41
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	42
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	44

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Τραπεζοκόμος

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

4

1.3 Κωδικός ISCO:

5131

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΤΡΠ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

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

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

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

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

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

2.4 Εξοπλισμός:

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

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

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

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Γκαρσόνι, υπάλληλος σερβιρίσματος

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

Διαδρομή 1

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

Πείρα: Δεν απαιτείται

Διαδρομή 2

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

Πείρα: σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 3

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο 2 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 3 χρόνια 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.
- Μελέτη περίπτωσης.

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.14	Εφαρμογή απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων
ΚΤ.22	Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας τροφίμων, εξοπλισμού και υλικών
ΚΤ.23	Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση υλικών
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών
ΚΤ.33	Λειτουργία ταμείου και χειρισμός πληρωμών

ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα ή δραστηριότητες στον χώρο εργασίας του.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των περιβαλλοντικών κινδύνων.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς περιβαλλοντικής διαχείρισης που αφορά την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
7. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο εργασίας του.
8. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
9. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης, της εξοικονόμησης νερού και ενέργειας, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
3. Χρησιμοποιεί οικολογικά υλικά και προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του.
4. Αποθηκεύει, να χρησιμοποιεί και να απορρίπτει υλικά και προϊόντα, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Απορρίπτει τα ανακυκλώσιμα υλικά και προϊόντα στους ενδεδειγμένους χώρους ή κάδους, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
6. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

ΚΤ.14 Εφαρμογή απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

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

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.23 Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη μεθοδολογία εντοπισμού των ελλείψεων σε υλικά για κάλυψη των αναγκών του προγράμματος εργασιών.
2. Αναγνωρίζει τα υλικά για προμήθεια.
3. Αναφέρει τα χαρακτηριστικά, τις προδιαγραφές και τις ιδιότητες των υλικών για προμήθεια.
4. Αναφέρει τις πληροφορίες που λαμβάνει υπόψη για τον υπολογισμό των αναγκαίων ποσοτήτων υλικών για τις ανάγκες των εργασιών.
5. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για έλεγχο παραλαβής των υλικών.
6. Αναφέρει τα κριτήρια ελέγχου και παραλαβής.
7. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου και παραλαβής υλικών.
8. Περιγράφει την πολιτική και τους εσωτερικούς κανονισμούς του οργανισμού για τη διαχείριση μη συμμορφούμενων υλικών.
9. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να εφαρμόζονται στην περίπτωση εντοπισμού μη συμμορφούμενων υλικών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και αποθήκευσης των υλικών στους ενδεδειγμένους χώρους.
11. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη μεταφορά και αποθήκευση των υλικών.
12. Αναφέρει τους χώρους αποθήκευσης και τις απαιτήσεις συμμόρφωσης τους.
13. Αναφέρει τις συνθήκες διατήρησης και αποθήκευσης των υλικών.
14. Αναφέρει τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
15. Εξηγεί τις έννοιες και τη σημασία της εφαρμογής των αρχών FIFO και FEFO.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τα αποθέματα των υλικών για να μην παρουσιαστούν ελλείψεις, σύμφωνα με το πρόγραμμα εργασιών.
2. Υπολογίζει τις ανάγκες προμήθειας υλικών, σύμφωνα με το πρόγραμμα εργασιών.

3. Επιβεβαιώνει ότι ο χώρος παραλαβής και οι αποθηκευτικοί χώροι είναι καθαροί, συγυρισμένοι και ότι τηρούνται οι κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
4. Εξασφαλίζει ότι ο εξοπλισμός παραλαβής και τα μέσα μεταφοράς είναι διαθέσιμα και σε καλή λειτουργική κατάσταση, για να μπορούν να πραγματοποιηθούν οι απαιτούμενοι έλεγχοι στην παραλαβή υλικών.
5. Ελέγχει τα υλικά κατά την παραλαβή, σύμφωνα με τα κριτήρια παραλαβής και αποδοχής του οργανισμού.
6. Χειρίζεται αποτελεσματικά τα μη συμμορφούμενα υλικά, σύμφωνα με την πολιτική και τους εσωτερικούς κανονισμούς του οργανισμού.
7. Μεταφέρει τα υλικά στους ενδεδειγμένους χώρους χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα μεταφοράς.
8. Αποθηκεύει τα υλικά στο σωστό χώρο και θέση σύμφωνα με τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής, εφαρμόζοντας ανάλογα τις αρχές FIFO, FEFO.
9. Ελέγχει τις συνθήκες διατήρησης και αποθήκευσης σύμφωνα με το είδος και τα χαρακτηριστικά των υλικών.
10. Καταγράφει τα αποτελέσματα ελέγχων παραλαβής, αποθήκευσης και τις συνθήκες 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
ΤΡΠ4.1	Προετοιμασία χώρων, εξοπλισμού και υλικών για άνοιγμα χώρων εστίασης
ΤΡΠ4.2	Λήψη παραγγελιών
ΤΡΠ4.3	Ετοιμασία και παράθεση ποτών
ΤΡΠ4.4	Ετοιμασία και παράθεση κρασιού
ΤΡΠ4.5	Παράθεση φαγητού σε πιάτο
ΤΡΠ4.6	Παράθεση φαγητού από μπουφέ
ΤΡΠ4.7	Αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών
ΤΡΠ4.8	Τακτοποίηση και κλείσιμο χώρων εστίασης

ΤΡΠ4.1 Προετοιμασία χώρων, εξοπλισμού και υλικών για άνοιγμα χώρων εστίασης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΤΡΠ4.2 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.

ΤΡΠ4.3 Ετοιμασία και παράθεση ποτών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΤΡΠ4.4 Ετοιμασία και παράθεση κρασιού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΤΡΠ4.5 Παράθεση φαγητού σε πιάτο

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΤΡΠ4.6 Παράθεση φαγητού από μπουφέ

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΤΡΠ4.7 Αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών, εξοπλισμού και υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΤΡΠ4.8 Τακτοποίηση και κλείσιμο χώρων εστίασης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

3.3 Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας

(Να επιλεγούν τουλάχιστον 2 από 3)

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΤΡΠ4.9	Υπηρεσία δωματίων πελατών
ΤΡΠ4.10	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα
ΤΡΠ4.11	Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο

ΤΡΠ4.9 Υπηρεσία δωματίων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΤΡΠ4.10 Παράθεση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΤΡΠ4.11 Παράθεση 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 για την παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο.
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. Προετοιμάζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την παράθεση φαγητού στο τραπέζι με επιμελημένο τρόπο.
2. Προετοιμάζει και να διατηρεί στις κατάλληλες συνθήκες τα υλικά μέχρι την χρήση τους.
3. Οργανώνει και να συμπληρώνει τον εξοπλισμό για την παράθεση φαγητού με επιμελημένο τρόπο, σύμφωνα με τις παραγγελίες των πελατών.
4. Μεταφέρει με τρόλεϊ τα φαγητά και υλικά στο τραπέζι με τον ενδεδειγμένο τρόπο.
5. Παρουσιάζει και να παραθέτει με επιμελημένο τρόπο τα φαγητά στους πελάτες, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες τεχνικές παράθεσης.

3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει με ανεξαρτησία και υπευθυνότητα τις εργασίες του και να αναλαμβάνει την ευθύνη για τα αποτελέσματα του.
2. Εφαρμόζει με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό τις γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών του.
3. Συνεργάζεται με συναδέλφους σε ομάδες εργασίας και λαμβάνει ενεργό ρόλο στην ενθάρρυνση και βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της ομάδας.
4. Επιδεικνύει επαγγελματική στάση και συμπεριφορά στο εργασιακό περιβάλλον.
5. Επιδεικνύει τάξη και επιμέλεια κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
6. Διαχειρίζεται αποτελεσματικά τον χρόνο για την ολοκλήρωση της εργασίας του.
7. Επιδεικνύει προθυμία και θετική διάθεση στην εκτέλεση της εργασίας του.
8. Αντιδρά και να προσαρμόζεται εύκολα και γρήγορα σε έκτακτες καταστάσεις και αλλαγές στο περιβάλλον εργασίας.
9. Επιβλέπει εργασίες ρουτίνας των υφισταμένων του και να αναλαμβάνει σε κάποιο βαθμό πρωτοβουλία και ευθύνη για τη βελτίωση των εργασιών και των αποδόσεων τους.
10. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που λαμβάνει από τους ανωτέρους του και τη διοίκηση.
11. Υιοθετεί θετική στάση για την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.
12. Επιδεικνύει ενδιαφέρον για τις ειδικές διατροφικές ανάγκες των πελατών.
13. Επιδεικνύει υπευθυνότητα για την πώληση οινοπνευματωδών ποτών.
14. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας.
15. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα προληπτικά μέτρα ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
16. Υποστηρίζει την εφαρμογή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.
17. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τους κανόνες ατομικής υγιεινής και των απαιτήσεων για την ασφάλεια των τροφίμων (HACCP).
18. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στην βελτίωση των διαδικασιών, των μεθόδων και των τεχνικών εργασιών.

19. Εφαρμόζει γενικούς κανόνες για εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων για να παραχθεί ποιοτικό αποτέλεσμα.
20. Χειρίζεται με ασφάλεια και επιδεξιότητα τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί και να το διατηρεί του σε άρτια λειτουργική κατάσταση.
21. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.
22. Επιζητά περαιτέρω κατάρτιση για αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Αποκόμιση	Μάζεμα και καθαρισμός από τους χώρους εστίασης και τα δωμάτια πελατών (για φαγητά, ποτά, δίσκους, τρόλεϊ, υλικά και σκεύη).
Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας	Κανόνες για τη διαμόρφωση και διευθέτηση του χώρου εργασίας, ώστε να λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά όπως οι κανόνες της φιλοσοφίας 5S (Sort, Set in order, 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 ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης 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).
Διασταυρούμενη πώληση	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.
Ενισχυτική πώληση	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.
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.

Επιμελημένος τρόπος παράθεσης	Παράθεση με τρόλεϊ, παράθεση γκεριτόν, (guéridon service).
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.
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.
Όροι πώλησης	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.
Παράθεση	Σερβίρισμα πελατών.
Παράθεση με λαβίδα	Παράθεση από πιατέλα (silver service).
Παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο	Plate service.
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 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.

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.

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 978-9963-43-487-9

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

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

Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ)
της ΕΕ και την ΑνΑΔ ως εθνική συμμετοχή.