



Σύστημα
Επαγγελματιών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ
Υπεύθυνος οροφοκομίας

Επίπεδο CyQF/EQF 5



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
Ιφιγένεια Μιχαήλ

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)
Σύνδεσμος Επαγγελματιών Housekeepers

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.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.24 | Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών | 22 |
| ΚΤ.30 | Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών | 24 |
| ΚΤ.32 | Χειρισμός παραπόνων πελατών | 25 |
| 3.2 | Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας | 26 |
| ΥΠΟ5.1 | Εποπτεία και έλεγχος αποθήκευσης και χρήσης λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού | 27 |
| ΥΠΟ5.2 | Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος καθαρισμού | 29 |
| ΥΠΟ5.3 | Εποπτεία και έλεγχος καθαρισμού και τακτοποίησης κοινόχρηστων χώρων | 30 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| ΥΠΟ5.4 | Εποπτεία και έλεγχος καθαρισμού και ετοιμασίας δωματίων πελατών | 32 |
| ΥΠΟ5.5 | Εποπτεία και έλεγχος διακόσμησης χώρων και αιθουσών | 34 |
| ΥΠΟ5.6 | Εντοπισμός και αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων | 35 |
| ΥΠΟ5.7 | Χειρισμός απολεσθέντων αντικειμένων..... | 37 |
| 3.3 | Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία) | 38 |
| 4. | ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ | 40 |

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπεύθυνος οροφοκομίας

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

5

1.3 Κωδικός ISCO:

5151

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΥΠΟ5

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο υπεύθυνος οροφοκομίας οργανώνει, συντονίζει, εποπτεύει, καθοδηγεί και ελέγχει τις εργασίες καθαριότητας κοινόχρηστων χώρων και δωματίων. Συμμετέχει στη διακόσμηση χώρων και ειδικών εκδηλώσεων. Διαχειρίζεται το προσωπικό, οργανώνει και εποπτεύει τις εργασίες του και ελέγχει την τήρηση των προδιαγραφών, των κανόνων ασφάλειας και υγείας και των καλών περιβαλλοντικών πρακτικών.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο υπεύθυνος οροφοκομίας εργάζεται τόσο σε εσωτερικούς όσο και σε εξωτερικούς χώρους σε περιβάλλον όπου εφαρμόζονται αυστηροί κανόνες 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, καλείται να διαχειριστεί προσωπικό διαφορετικών εθνικοτήτων με διαφορετικές κουλτούρες. Λόγω της χρήσης εξειδικευμένων υλικών καθαρισμού, αναμένεται να εφαρμόζει πιστά τους κανόνες ασφάλειας και υγείας καθώς και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, αλλά ενδέχεται να εργαστεί και σε βάρδιες.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο υπεύθυνος οροφοκομίας μπορεί να εργαστεί σε ξενοδοχειακές ή άλλες μικρές τουριστικές μονάδες, νοσοκομεία και άλλα κέντρα υγείας, σε εταιρείες καθαρισμού κτιρίων και υποστατικών ή άλλων επιχειρήσεων επαγγελματικής παροχής υπηρεσιών καθαρισμού.

2.4 Εξοπλισμός:

Επίπλωση γραφείου ηλεκτρονικός υπολογιστής, τηλέφωνο, υπολογιστική μηχανή, ηλεκτρικές σκούπες, σάρωθρα, εξοπλισμός καθαρισμού δαπέδων και χαλιών, μηχανές στεγνώματος, εξοπλισμός καθαρισμού υφασμάτων επιφανειών, ατμοκαθαριστή, μηχανήματα υψηλής πίεσης, τρόλεϊ μεταφοράς, τρόλεϊ μεταφοράς απορριμμάτων, μέσα ατομικής προστασίας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΦΔΚ4 Φροντιστής Δωματίων και Κοινόχρηστων Χώρων
2. ΚΓΥ4 Καθαριστής γραφείων και υποστατικών
3. ΛΙΝ4 Λινοθηκάριος

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Προϊστάμενος υπηρεσιών οροφοκομίας, προϊστάμενος υπηρεσιών καθαριότητας, προϊστάμενος ορόφων, υπεύθυνος υπηρεσιών καθαρισμού, επόπτης καθαρισμού.

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

Διαδρομή 1

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

Πείρα: Δεν απαιτείται

Διαδρομή 2

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

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 3

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

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

- Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστού / λάθους.
- 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.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 ανθρωπίνου δυναμικού, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
12. Σχεδιάζει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρωπίνου δυναμικού στη βάση των αναγκών που εντοπίστηκαν, αξιοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
13. Προγραμματίζει και να οργανώνει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρωπίνου 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 σύμφωνα με τις οδηγίες και τους εσωτερικούς κανονισμούς.

5. Ελέγχει ότι εφαρμόζονται τα μέτρα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας κατά την εκτέλεση των εργασιών, σύμφωνα 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.24 Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.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 |
|------------------------|---|
| ΥΠΟ5.1 | Εποπτεία και έλεγχος αποθήκευσης και χρήσης λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού |
| ΥΠΟ5.2 | Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος καθαρισμού |
| ΥΠΟ5.3 | Εποπτεία και έλεγχος καθαρισμού και τακτοποίησης κοινόχρηστων χώρων |
| ΥΠΟ5.4 | Εποπτεία και έλεγχος καθαρισμού και ετοιμασίας δωματίων πελατών |
| ΥΠΟ5.5 | Εποπτεία και έλεγχος διακόσμησης χώρων και αιθουσών |
| ΥΠΟ5.6 | Εντοπισμός και αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων |
| ΥΠΟ5.7 | Χειρισμός απολεσθέντων αντικειμένων |

ΥΠΟ5.1 Εποπτεία και έλεγχος αποθήκευσης και χρήσης λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου της αποθήκευσης και χρήσης λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.
2. Αναγνωρίζει τα είδη και τις ποιότητες λινών.
3. Αναγνωρίζει και να κατονομάζει τα αναλώσιμα είδη και υλικά καθαρισμού.
4. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τον εξοπλισμό καθαρισμού.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού καθαρισμού.
6. Ερμηνεύει τα σύμβολα επικινδυνότητας που αναγράφονται στη συσκευασία των υλικών καθαρισμού.
7. Δηλώνει τις ιδιότητες, τα χαρακτηριστικά των υλικών καθαρισμού και τα μέσα ατομικής προστασίας, που απαιτούνται για τον χειρισμό τους.
8. Αναφέρει τους χώρους αποθήκευσης λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.
9. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και αποθήκευσης λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.
10. Αναφέρει τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
11. Αναφέρει τους κινδύνους αποθήκευσης και χειρισμού των υλικών καθαρισμού.
12. Αναφέρει τις συνθήκες φύλαξης των λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.
13. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου των υλικών καθαρισμού σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και υγείας.
14. Αναφέρει τις συνθήκες χειρισμού των υλικών καθαρισμού σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και υγείας.
15. Αναφέρει τους κινδύνους από ελλιπή σήμανση των υλικών καθαρισμού.
16. Δηλώνει την επικινδυνότητα ανάμειξης υλικών καθαρισμού.
17. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη συμμορφούμενων ειδών λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει ότι τα λινά, τα αναλώσιμα, ο εξοπλισμός και τα υλικά καθαρισμού είναι αποθηκευμένα βάσει των καλών πρακτικών αποθήκευσης.
2. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και την καταλληλότητα των λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.
3. Εποπτεύει και να καθοδηγεί το προσωπικό του για τις συνθήκες φύλαξης των υλικών καθαρισμού.
4. Ελέγχει τη συσκευασία και σήμανση των υλικών καθαρισμού, ότι πληρούν τις απαιτήσεις των κανονισμών ασφάλειας και υγείας.
5. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή και ασφαλή χρήση των λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού, σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και υγείας.
6. Ελέγχει για την ορθή λήψη διορθωτικών ενεργειών στην περίπτωση μη συμμορφούμενων λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

ΥΠΟ5.2 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος καθαρισμού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας προγράμματος προσωπικού.
2. Κατονομάζει τους εξωτερικούς και εσωτερικούς κοινόχρηστους χώρους.
3. Κατονομάζει τους διάφορους τύπους δωματίων πελατών.
4. Περιγράφει τη διαδικασία προγραμματισμού εργασιών καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων και δωματίων πελατών.
5. Αναφέρει τις πηγές και τις πληροφορίες που απαιτούνται για την ετοιμασία του προγράμματος καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων και δωματίων πελατών.
6. Αναφέρει τα στοιχεία που περιλαμβάνει το πρόγραμμα καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων και δωματίων πελατών.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία ελέγχου τήρησης και αναθεώρησης του προγράμματος καθαρισμού των κοινόχρηστων χώρων και δωματίων πελατών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξασφαλίζει τις απαραίτητες πληροφορίες για τις εργασίες καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων και δωματίων πελατών από τα αρμόδια τμήματα.
2. Ετοιμάζει το πρόγραμμα του προσωπικού, σύμφωνα με τις ανάγκες καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων και δωματίων πελατών.
3. Ετοιμάζει το πρόγραμμα καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων, λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες από τα αρμόδια τμήματα.
4. Ετοιμάζει το πρόγραμμα καθαρισμού και ετοιμασίας δωματίων πελατών λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες πληρότητας, αφίξεων και αναχωρήσεων.
5. Κατανέμει τις εργασίες καθαρισμού των κοινοχρήστων χώρων και δωματίων πελατών, σύμφωνα με τους διαθέσιμους πόρους.
6. Ελέγχει και να αναθεωρεί τα προγράμματα εργασιών καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων και δωματίων πελατών, ανάλογα με τις τρέχουσες ανάγκες. Παρουσιάζει και να δίνει αναφορά στα αρμόδια άτομα για την αποκατάσταση της βλάβης.

ΥΠΟ5.3 Εποπτεία και έλεγχος καθαρισμού και τακτοποίησης κοινόχρηστων χώρων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες και τις βασικές αρχές καθαρισμού και τακτοποίησης των κοινόχρηστων χώρων.
2. Κατονομάζει τους εξωτερικούς και εσωτερικούς κοινόχρηστους χώρους.
3. Περιγράφει τον τρόπο σηματοδότησης των κοινόχρηστων χώρων όταν εκτελούνται εργασίες καθαρισμού.
4. Περιγράφει τα σημεία ελέγχου του τρόλεϊ καθαρισμού των κοινόχρηστων χώρων.
5. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων.
6. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων.
7. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
8. Περιγράφει την ορθή επιλογή των υλικών καθαρισμού ανάλογα με το είδος της επιφάνειας καθαρισμού.
9. Αναφέρει τους χρωματισμούς σε σφουγγάρια, πανάκια και λοιπού εξοπλισμού για την κάθε εργασία καθαρισμού.
10. Εξηγεί την κατάλληλη δοσολογία του υλικού καθαρισμού και τη συχνότητα εναλλαγής του.
11. Αναφέρει τις ενέργειες χειρισμού απορριμμάτων των κοινοχρήστων χώρων.
12. Αναφέρει τους ελέγχους και τις ενδείξεις που απαιτούν δράσεις μυοκτονίας και απεντόμωσης στους κοινόχρηστους χώρους.
13. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου των εργασιών καθαρισμού και της τακτοποίησης των κοινόχρηστων χώρων.
14. Περιγράφει τη διάταξη των επίπλων και αντικειμένων στους κοινόχρηστους χώρους.
15. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να λαμβάνονται στην περίπτωση μη ικανοποιητικού καθαρισμού και τακτοποίησης των κοινόχρηστων χώρων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εποπτεύει και να ελέγχει τη σηματοδότηση των κοινόχρηστων χώρων για καθαρισμό, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των κανόνων ασφαλείας και υγείας.
2. Ελέγχει το τρόλεϊ καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων για την ευταξία και την πληρότητα των υλικών του.

3. Ελέγχει για την ορθή επιλογή και χρήση του εξοπλισμού για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων.
4. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή των υλικών καθαρισμού.
5. Επιβλέπει και να καθοδηγεί το προσωπικό για τις εργασίες καθαρισμού των κοινόχρηστων χώρων, σύμφωνα με το πρόγραμμα και τις μεθόδους καθαρισμού.
6. Εποπτεύει και να ελέγχει τη συλλογή και την απομάκρυνση των απορριμμάτων, όπως καθορίζεται από την πολιτική του οργανισμού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει τον χειρισμό των ανακυκλώσιμων απορριμμάτων, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
8. Ελέγχει το προσωπικό για την εφαρμογή της χρωματικής κωδικοποίηση των υλικών καθαρισμού με βάση την επιφάνεια και χώρο καθαρισμού.
9. Ελέγχει την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων σύμφωνα με τη μεθοδολογία ελέγχου του οργανισμού.
10. Ελέγχει για ενδείξεις και να λαμβάνει δράσεις μυοκτονίας και απεντόμωσης.
11. Εποπτεύει και να ελέγχει για την ορθή διάταξη των επίπλων και αντικειμένων στους κοινόχρηστους χώρους, σύμφωνα με τις οδηγίες τελικής διάταξης.
12. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες για τη βελτίωση του καθαρισμού και τακτοποίησης των κοινόχρηστων χώρων.

ΥΠΟ5.4 Εποπτεία και έλεγχος καθαρισμού και ετοιμασίας δωματίων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες και τις βασικές αρχές καθαρισμού και ετοιμασίας δωματίων πελατών.
2. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου για την προετοιμασία δωματίων πελατών για καθαρισμό.
3. Κατονομάζει τους τύπους δωματίων πελατών.
4. Εξηγεί τις σχετικές σημάνσεις εισόδου σε δωμάτια πελατών.
5. Εξηγεί την ορθή διαδικασία εισόδου σε δωμάτια πελατών.
6. Αναφέρει τη σημασία του εξαερισμού των δωματίων πελατών.
7. Περιγράφει τα σημεία ελέγχου του τρόλεϊ καθαρισμού των δωματίων πελατών.
8. Αναφέρει τις ενέργειες χειρισμού απορριμμάτων των δωματίων πελατών.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία αλλαγής και τακτοποίησης λινών και αναλώσιμων υλικών.
10. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα είδη των λεκέδων σε χαλιά και ταπετσαρίες.
11. Εξηγεί τις μεθόδους και τεχνικές καθαρισμού χαλιών και ταπετσαριών.
12. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου καθαριότητας δωματίων πελατών.
13. Περιγράφει τη διαδικασία, τις μεθόδους και τεχνικές στρωσίματος των κρεβατιών.
14. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τον καθαρισμό των δωματίων.
15. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
16. Εξηγεί την κατάλληλη δοσολογία του υλικού καθαρισμού και τη συχνότητα εναλλαγής του.
17. Αναφέρει τους χρωματισμούς σε σφουγγάρια, πανάκια και λοιπού εξοπλισμού για την κάθε εργασία καθαρισμού.
18. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου εκτέλεσης των εργασιών καθαρισμού των χώρων υγιεινής των δωματίων.
19. Αναφέρει τους ελέγχους και τις ενδείξεις που απαιτούν δράσεις μυοκτονίας και απεντόμωσης στα δωμάτια πελατών.
20. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου των εργασιών καθαρισμού και ετοιμασίας των δωματίων πελατών.

21. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να λαμβάνονται στην περίπτωση μη ικανοποιητικού καθαρισμού και ετοιμασίας των δωματίων πελατών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαδικασία εισόδου του προσωπικού στα δωμάτια των πελατών, σύμφωνα με τις σχετικές σημάνσεις εισόδου.
2. Εποπτεύει και να ελέγχει την προετοιμασία για καθαρισμό των δωματίων πελατών.
3. Ελέγχει το τρόλεϊ καθαρισμού δωματίων πελατών για την ευταξία και την πληρότητα των υλικών του.
4. Εποπτεύει και να ελέγχει τη συλλογή και την απομάκρυνση των απορριμμάτων, σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τον χειρισμό των ανακυκλώσιμων απορριμμάτων, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
6. Επιβλέπει και να καθοδηγεί το προσωπικό στην αλλαγή και τακτοποίηση λινών και αναλώσιμων υλικών.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει τον καθαρισμό των χαλιών και ταπετσαριών από τους λεκέδες, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές καθαρισμού.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει το στρώσιμο των κρεβατιών, σύμφωνα με τις μεθόδους και τεχνικές στρωσίματος τους.
9. Επιβλέπει και να καθοδηγεί το προσωπικό για τις εργασίες καθαρισμού των δωματίων πελατών, σύμφωνα με το πρόγραμμα και τις μεθόδους καθαρισμού.
10. Ελέγχει για την ορθή επιλογή και χρήση του εξοπλισμού για τον καθαρισμό των δωματίων πελατών.
11. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή επιλογή των υλικών καθαρισμού.
12. Ελέγχει το προσωπικό για την εφαρμογή της χρωματικής κωδικοποίησης των υλικών καθαρισμού με βάση την επιφάνεια και χώρο καθαρισμού.
13. Ελέγχει τις εργασίες καθαριότητας και απολύμανσης των χώρων υγιεινής, βάσει των μεθόδων καθαριότητας και τεχνικής.
14. Ελέγχει για ενδείξεις και να λαμβάνει δράσεις μυοκτονίας και απεντόμωσης.
15. Ελέγχει την καθαριότητα των δωματίων πελατών, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ελέγχου του οργανισμού.
16. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες για τη βελτίωση του καθαρισμού και της ετοιμασίας των δωματίων πελατών.

ΥΠΟ5.5 Εποπτεία και έλεγχος διακόσμησης χώρων και αιθουσών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τις σύγχρονες τάσεις για τη διακόσμηση των χώρων και αιθουσών.
2. Αναγνωρίζει τα υλικά διακόσμησης που ταιριάζουν σε διάφορες θεματολογίες.
3. Περιγράφει τη διαδικασία οργάνωσης των διαθέσιμων πόρων και της προετοιμασίας του χώρου και της αίθουσας για εργασίες διακόσμησης.
4. Αναφέρει πιθανούς παρόχους υπηρεσιών διακόσμησης.
5. Περιγράφει τις μεθόδους ελέγχου του προγραμματισμού των εργασιών διακόσμησης των χώρων και αιθουσών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καταγραφεί τις ανάγκες διακόσμησης των χώρων και αιθουσών.
2. Εξασφαλίζει τα κατάλληλα διακοσμητικά υλικά, σύμφωνα με τη θεματολογία της προτεινόμενης διακόσμησης.
3. Εξασφαλίζει υπηρεσίες διακόσμησης χώρων και αιθουσών σύμφωνα με τη θεματολογία της προτεινόμενης διακόσμησης.
4. Προγραμματίζει τις εργασίες διακόσμησης των χώρων και αιθουσών, σύμφωνα με τους διαθέσιμους πόρους.
5. Ελέγχει την εφαρμογή του προγραμματισμού των εργασιών διακόσμησης.

ΥΠΟ5.6 Εντοπισμός και αναφορά τεχνικών και άλλων προβλημάτων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει και να κατονομάζει κτιριακά προβλήματα και φθορές σε κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια πελατών.
2. Αναγνωρίζει και να κατονομάζει προβλήματα διαρροών νερού και υδραυλικών εγκαταστάσεων.
3. Αναγνωρίζει και να κατονομάζει προβλήματα φωτισμού και φωτιστικών σημείων.
4. Αναγνωρίζει και να κατονομάζει προβλήματα στον ηλεκτρικό εξοπλισμό των δωματίων και κοινόχρηστων χώρων.
5. Αναγνωρίζει και να κατονομάζει προβλήματα στα συστήματα θέρμανσης, κλιματισμού και εξαερισμού.
6. Αναγνωρίζει και να κατονομάζει προβλήματα και φθορές στην επίπλωση και λοιπού εξοπλισμού.
7. Αναγνωρίζει και να κατονομάζει άλλα προβλήματα που αφορούν κοινοχρήστους χώρους και δωματίων πελατών.
8. Περιγράφει τη μεθοδολογία εντοπισμού και αναφοράς των τεχνικών και άλλων προβλημάτων.
9. Περιγράφει τη διαδικασία ενημέρωσης του αρμοδίου ατόμου για τεχνικά και άλλα προβλήματα.
10. Δηλώνει τα μέτρα άμεσης αντιμετώπισης των διαφόρων τεχνικών και άλλων προβλημάτων βάσει της κατάστασης τους.
11. Δηλώνει τα μέτρα άμεσης αντιμετώπισης και σηματοδότησης των προβληματικών χώρων και φθορών εξοπλισμού που ενέχουν κινδύνους για την ασφάλεια και υγεία.
12. Περιγράφει τον τρόπο επίλυσης των τεχνικών και άλλων προβλημάτων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει και να εντοπίζει για κτιριακά προβλήματα και φθορές στους κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια πελατών.
2. Ελέγχει και να εντοπίζει προβλήματα και φθορές στην επίπλωση των δωματίων πελατών, κοινόχρηστων χώρων και λοιπού εξοπλισμού.

3. Ελέγχει τη λειτουργία του υδραυλικού εξοπλισμού, ηλεκτρικού εξοπλισμού, συσκευών, φωτισμού, συστημάτων κλιματισμού και θέρμανσης για τον εντοπισμό βλαβών.
4. Καταγράφει και να αναφέρει στο αρμόδιο άτομο τα προβλήματα, βλάβες και φθορές, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Επεξηγεί και να περιγράφει το ακριβές σημείο όπου εντοπίστηκαν τα τεχνικά και άλλα προβλήματα, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
6. Επιβεβαιώνει την επίλυση των τεχνικών και άλλων προβλημάτων, βάσει των αποτελεσμάτων ελέγχου και επιθεώρησης.

ΥΠΟ5.7 Χειρισμός απολεσθέντων αντικειμένων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού απολεσθέντων αντικειμένων.
2. Επεξηγεί την κατηγοριοποίηση των απολεσθέντων αντικειμένων.
3. Περιγράφει τη διαδικασία ασφαλούς φύλαξης των απολεσθέντων αντικειμένων, σύμφωνα με το είδος και την αξία τους.
4. Περιγράφει τον τρόπο παράδοσης των απολεσθέντων αντικειμένων στους ιδιοκτήτες τους.
5. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού των απολεσθέντων αντικειμένων που δεν έχουν ζητηθεί από τους ιδιοκτήτες τους.
6. Περιγράφει τη διαδικασία τήρησης αρχείου απολεσθέντων αντικειμένων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Παραλαμβάνει τα απολεσθέντα αντικείμενα πελατών και άλλων προσώπων, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
2. Αξιολογεί τα απολεσθέντα αντικείμενα που χρήζουν ιδιαίτερου χειρισμού, λαμβάνοντας τα ανάλογα μέτρα ατομικής προστασίας.
3. Διαχωρίζει τα απολεσθέντα αντικείμενα αξίας, σύμφωνα με την πολιτική και τους κανονισμούς του οργανισμού.
4. Φυλάττει τα απολεσθέντα αντικείμενα των πελατών και άλλων προσώπων σε ασφαλή χώρο, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.
5. Παραδίδει το απολεσθέν αντικείμενο στον ιδιοκτήτη, σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.
6. Χειρίζεται τα απολεσθέντα αντικείμενα που δεν έχουν ζητηθεί, σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.
7. Τηρεί αρχείο απολεσθέντων αντικειμένων πελατών, σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.

3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διαχειρίζεται και να επιβλέπει δραστηριότητες στο πλαίσιο συγκεκριμένων εργασιών, όπου μπορεί να παρουσιαστούν απρόβλεπτες καταστάσεις και να προσαρμόζει τις εργασίες στις επικρατούσες συνθήκες.
2. Χειρίζεται και να επιλύει προβλήματα που προκύπτουν κατά την εκτέλεση εργασιών.
3. Αναπτύσσει πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική εφαρμογή των εργασιών που εκτελεί ο ίδιος και υφιστάμενοι του.
4. Συνεργάζεται εποικοδομητικά σε ομάδες εργασίας όλων των επιπέδων, 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 τους.
12. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους εργαζόμενους για την εφαρμογή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.
13. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους υφιστάμενους του για τον ορθό και ασφαλή χειρισμό του εξοπλισμού και τη διατήρηση του σε άρτια λειτουργική κατάσταση.
14. Οργανώνει την εργασία και να υποστηρίζει τους υφιστάμενους του για την επαγγελματική παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις.
15. Συνεργάζεται με συνάδελφους, προμηθευτές και συνεργάτες για την εξασφάλιση των απαραίτητων υλικών και υπηρεσιών για την απρόσκοπτη εκτέλεση των εργασιών.
16. Υιοθετεί και να εφαρμόζει διαδικασίες και καλές πρακτικές για έλεγχο και παρακολούθηση της εξέλιξης των εργασιών στο πλαίσιο των χρονοδιαγραμμάτων.

17. Υιοθετεί θετική στάση και να αντιμετωπίζει αποτυχίες, προβλήματα και μη συμμορφώσεις ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.
18. Αξιολογεί και να αναπτύσσει την προσωπική του απόδοση, καθώς και την απόδοση των υφισταμένων του με τη συμμετοχή σε εξειδικευμένες δραστηριότητες μάθησης.
19. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.
20. 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:

Αναλώσιμα

Τα αντικείμενα και είδη που τοποθετούνται σε δωμάτια και σε κοινόχρηστους χώρους, τα οποία χρησιμοποιούνται και αναλώνονται από τους πελάτες.

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.

Απολεσθέντα αντικείμενα

Αντικείμενα που δεν ανήκουν στα περιουσιακά στοιχεία του υποστατικού, όπως ρουχισμός, υποδήματα, προσωπικά και άλλα αντικείμενα επισκεπτών, πορτοφόλια, κινητά τηλέφωνα, υπολογιστές, κοσμήματα, παιχνίδια και άλλα.

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).

| | |
|---|---|
| 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 προσέλκυση 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. |
| Κοινόχρηστοι χώροι | Οι χώροι που χρησιμοποιούνται από τους πελάτες και προσωπικό από κοινού (π.χ. εξωτερικοί χώροι, εσωτερικοί χώροι υποδοχής, διάδρομοι, γραφεία, εστιατόρια, καφετέριες, μπαρ, τουαλέτες, ανελκυστήρες). |
| 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.

Μέσα Ατομικής Προστασίας

Γάντια, μάσκα, ποδιά μιας χρήσης, υποδήματα ασφαλείας κατάλληλα για ορθοστασία, γυαλιά ασφαλείας.

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.

Πρόγραμμα επίτευξης στόχων

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

Τομέας εργασίας

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

ISBN 978-9963-43-492-3

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.