

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ - ΕΠΙΠΕΔΑ 2 ΚΑΙ 3



ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ



Επενδύοντας
στην κοινωνία!



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

**ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ, 2007-2013**

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ
«ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ»
(επίπεδα 2 και 3)**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2011

Ο **Ορισμός** του Επαγγελματικού Πεδίου «**Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου**» (**επίπεδα 2 και 3**) έγινε στο πλαίσιο υλοποίησης του Έργου «**Εγκαθίδρυση και Λειτουργία Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων στην Κύπρο, 2007-2013**» με την αξιοποίηση Τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων.

Μέλη Τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων

Εκπρόσωποι των πιο κάτω:

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων/Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΟΕΒ/ΣΤΕΚ)
Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο/
Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΚΕΒΕ/ΠΑΣΥΞΕ)
Παγκύπρια Ομοσπονδία Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)
Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)
Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)
Institute of Hospitality
Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού
Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων/
Ανώτερο Ξενοδοχειακό Ινστιτούτο Κύπρου (ΑΞΙΚ)

Ανάδοχος:

Κοινοπραξία Anaplas Business Consultants Ltd και
M C Argonauts Business Development Ltd

Συγγραφέας:

Λευτέρης Αγαθαγγέλου

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Δρ Γιώργος Όξινος, Γενικός Διευθυντής ΑναΔ
Γιώργος Σιεκκερής, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού, Υπεύθυνος Έργου

Αρμόδιος Λειτουργός:

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Αναδημοσίευση επιτρέπεται νοουμένου ότι αναφέρεται η πηγή.

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού:
Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Τ.Θ. 25431, 1392 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ.: +357 22515000, Τηλεομοιότυπο: +357 22496949
Ηλ. Ταχ.: hrda@hrdauth.org.cy, Ιστοσελίδα: www.hrdauth.org.cy

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο στην προσπάθεια για αύξηση της παραγωγικότητας και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της κυπριακής οικονομίας. Ουσιαστικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή αναμένεται να διαδραματίσει η εγκαθίδρυση και λειτουργία **Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων** στην Κύπρο, την οποία το κράτος έχει θέσει στις προτεραιότητες του. Ο σημαντικός αυτός στρατηγικός στόχος αποτελεί δέσμευση της Κύπρου έναντι της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει περιληφθεί στο Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Απασχόληση και το Σχέδιο Δράσης για τη Στρατηγική της Λισσαβόνας, καθώς και στο **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Απασχόληση, Ανθρώπινο Κεφάλαιο και Κοινωνική Συνοχή, 2007-2013»**.

Η εφαρμογή του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων στην Κύπρο υποβλήθηκε και εγκρίθηκε από το **Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο** ως συγχρηματοδοτούμενο Έργο για την Προγραμματική Περίοδο 2007-2013. Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο είναι το βασικό χρηματοδοτικό μέσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποστήριξη της απασχόλησης στα κράτη μέλη, καθώς και για την προώθηση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής.

Η **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου** έχει οριστεί ως ο αρμόδιος Φορέας για προώθηση του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων. Σκοπός του Συστήματος είναι η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω του ορισμού Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων και της εξέτασης και πιστοποίησης της ικανότητας των ενδιαφερομένων ατόμων να αποδώσουν αποτελεσματικά σε συγκεκριμένο επίπεδο Επαγγελματικού Προσόντος. Η εξέταση θα γίνεται σε Εξεταστικά Κέντρα (Ιδρύματα Κατάρτισης και Επιχειρήσεις/ Οργανισμούς) τα οποία θα τυγχάνουν της έγκρισης της Αρχής.

Πρόσθετα, τα **Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα** αναμένεται να αξιοποιηθούν για προσαρμογή των αναλυτικών προγραμμάτων της τεχνικής/επαγγελματικής εκπαίδευσης, καθώς και άλλων υποσυστημάτων, όπως είναι το Σύστημα Μαθητείας, τα Ταχύρρυθμα Προγράμματα εξ Υπαρχής Κατάρτισης και άλλες δραστηριότητες. Το Σύστημα Επαγγελματικών Προσόντων αναμένεται να ενταχθεί στο Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων, το οποίο θα είναι συνδεδεμένο με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων και αναμένεται να έχει επιπτώσεις στη δια βίου μάθηση και στην κινητικότητα του ανθρώπινου δυναμικού.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
2.	ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	3
3.	ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	5
3.1.	Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου - Επίπεδο 2	5
	3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
3.2.	Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου - Επίπεδο 3	8
	3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
4.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ	11
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	225
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1:	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	227
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2:	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ	231

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Κύπρος εδώ και αρκετά χρόνια είναι ένας από τους πλέον δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς στην Ευρώπη και ο τουρισμός αποτελεί σημαντική πηγή εσόδων για το κράτος. Πρόσθετα, η Ξενοδοχειακή και Επισιτιστική Βιομηχανία της Κύπρου προσφέρει απασχόληση σε πέραν των είκοσι οκτώ χιλιάδων ατόμων ή ποσοστό 7% περίπου της συνολικής απασχόλησης. Η παραδοσιακή φιλοξενία και τα ψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες στην προσέλκυση τουριστών στο νησί μας, ενώ η συνεχής αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού του τομέα θεωρείται ως απαραίτητη προϋπόθεση για τη διατήρηση και περαιτέρω βελτίωση του τουριστικού προϊόντος της Κύπρου.

Η ΑνΑΔ, με την Εγκαθίδρυση και Λειτουργία του **Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων**, αναμένει να συνεισφέρει στη ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και συνεπώς στη βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας της Ξενοδοχειακής και Επισιτιστικής Βιομηχανίας.

Στην έκδοση αυτή αναπτύσσεται το **Επαγγελματικό Πεδίο** που αφορά τις «**Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου**» (επίπεδα 2 και 3).

Αρχικά, φαίνεται ο Συνοπτικός Πίνακας των Τομέων Εργασίας του Επαγγελματικού Πεδίου και στη συνέχεια παρουσιάζεται η Δομή του Επαγγελματικού Πεδίου κατά επίπεδο, δηλαδή η περιγραφή του Πρότυπου, οι Τομείς Εργασίας, οι επιμέρους Εργασίες καθώς και οι Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης. Ακολουθώντας, γίνεται ανάλυση του κάθε Τομέα Εργασίας όπου περιγράφονται τα Κριτήρια Απόδοσης, τα Πεδία Εφαρμογής και οι Απαραίτητες Γνώσεις. Στο τέλος της έκδοσης, ενσωματώνονται ως Παραρτήματα το γλωσσάριο για επεξήγηση λέξεων και εννοιών του Επαγγελματικού Πεδίου και η περιγραφή των πέντε επιπέδων των Επαγγελματικών Προσόντων.

Ο Ορισμός του Επαγγελματικού Πεδίου έγινε με την αξιοποίηση των υπηρεσιών αναδόχου και συγγραφέα, την εμπλοκή των Εργοδοτικών και Συνδικαλιστικών Οργανώσεων, τη συμμετοχή αρμοδίων Υπουργείων, Οργανισμών, Επαγγελματικών Συνδέσμων και άλλων εμπειρογνομόνων, στο πλαίσιο εργασιών τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων, τα μέλη της οποίας ορίζονται, για το σκοπό αυτό, από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ.

Τα Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα αναμένεται να αναθεωρούνται, αν και όταν κριθεί σκόπιμο, μετά από σχετική απόφαση της αρμόδιας τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων.

Η τελική έγκριση των Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων γίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ ως η αρμόδια Αρχή.

2. ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΛΤΓ1	Εξυπηρέτηση πελατών	13
ΛΤΓ2	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	21
ΛΤΓ3	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	27
ΛΤΓ4	Κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού	41
ΛΤΓ5	Διεκπεραίωση εργασιών με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή	47
ΛΤΓ6	Πρώθηση πωλήσεων	55
ΛΤΓ7	Διεκπεραίωση απλών λογιστικών εργασιών	63
ΛΤΓ8	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα Ελληνικά και Αγγλικά	71
ΛΤΓ9	Χειρισμός εισερχόμενου τουρισμού	75
ΛΤΓ10	Χειρισμός εξερχόμενου τουρισμού	83
ΛΤΓ11	Έκδοση εισιτηρίων	91
ΛΤΓ12	Χειρισμός κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων	99
ΛΤΓ13	Χειρισμός κρατήσεων συνεδρίων	105
ΛΤΓ14	Χειρισμός υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων	111
ΛΤΓ15	Χειρισμός υπηρεσιών εδάφους	117
ΛΤΓ16	Χειρισμός κρατήσεων τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων	123
ΛΤΓ17	Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων	129
ΛΤΓ18	Έλεγχος εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας	133
ΛΤΓ19	Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων	145
ΛΤΓ20	Έλεγχος λογιστικών εργασιών και κοστολόγηση	153
ΛΤΓ21	Επεξεργασία στοιχείων και ετοιμασία αναφορών	163
ΛΤΓ22	Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού	167
ΛΤΓ23	Καθορισμός και έλεγχος εργασιών και διαδικασιών	173

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΛΤΓ24	Οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων	177
ΛΤΓ25	Οργάνωση συνεδρίων	185
ΛΤΓ26	Ετοιμασία, έλεγχος και υπογραφή συμβολαίων	191
ΛΤΓ27	Οργάνωση δραστηριοτήτων προώθησης πωλήσεων	195
ΛΤΓ28	Εποπτεία τμήματος έκδοσης εισιτηρίων	201
ΛΤΓ29	Εποπτεία τμήματος εισερχόμενου τουρισμού	207
ΛΤΓ30	Εποπτεία τμήματος εξερχόμενου τουρισμού	217

3. ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

3.1. Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου – Επίπεδο 2

3.1.1. Περιγραφή Επιπέδου 2

Οι Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου επιπέδου 2 διαλαμβάνουν την ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών σε σχέση με κρατήσεις για διάφορες υπηρεσίες ταξιδιού ή και άλλων παρεμφερών υπηρεσιών. Διαλαμβάνουν επίσης τη διεκπεραίωση απλών λογιστικών εργασιών, καθώς και άλλων εργασιών με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΤΓ1	Εξυπηρέτηση πελατών	ΛΤΓ1.1	Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες	14
		ΛΤΓ1.2	Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων	16
		ΛΤΓ1.3	Χειρισμός παραπόνων πελατών	18
ΛΤΓ2	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	ΛΤΓ2.1	Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας και συνεργασίας	22
		ΛΤΓ2.2	Ομαδική εργασία	24
ΛΤΓ3	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	ΛΤΓ3.1	Διατήρηση ατομικής υγιεινής	28
		ΛΤΓ3.2	Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας	30
		ΛΤΓ3.3	Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς	32
		ΛΤΓ3.4	Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού	34
		ΛΤΓ3.5	Διατήρηση ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας	36
		ΛΤΓ3.6	Προστασία του περιβάλλοντος	38
ΛΤΓ4	Κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού	ΛΤΓ4.1	Χειρισμός κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού	42
		ΛΤΓ4.2	Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών	45
ΛΤΓ5	Διεκπεραίωση εργασιών με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή	ΛΤΓ5.1	Ηλεκτρονική επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές	48
		ΛΤΓ5.2	Κρατήσεις μέσω εξειδικευμένου λογισμικού προγράμματος	50
		ΛΤΓ5.3	Ετοιμασία κειμένων και λογιστικών εγγράφων	53
ΛΤΓ6	Πρώθηση πωλήσεων	ΛΤΓ6.1	Αναγνώριση αναγκών του πελάτη	56
		ΛΤΓ6.2	Παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας	58
		ΛΤΓ6.3	Πρώθηση πωλήσεων και επιδίωξη συμφωνίας	60

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΤΓ7	Διεκπεραίωση απλών λογιστικών εργασιών	ΛΤΓ7.1	Χειρισμός προπληρωμών και προκαταβολών	64
		ΛΤΓ7.2	Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης	66
		ΛΤΓ7.3	Διαχείριση ταμείου	68
ΛΤΓ8	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα Ελληνικά και Αγγλικά	ΛΤΓ8.1	Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά και αγγλικά	72

Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας (Να επιλεγούν τουλάχιστο 2 από 8)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΤΓ9	Χειρισμός εισερχόμενου τουρισμού	ΛΤΓ9.1	Διαχείριση κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού	76
		ΛΤΓ9.2	Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων και αναχωρήσεων	78
		ΛΤΓ9.3	Διαχείριση πακέτου εισερχόμενων διακοπών	80
ΛΤΓ10	Χειρισμός εξερχόμενου τουρισμού	ΛΤΓ10.1	Διαχείριση των κρατήσεων για πακέτα διακοπών	84
		ΛΤΓ10.2	Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων και αναχωρήσεων	86
		ΛΤΓ10.3	Διαχείριση πακέτων εξερχόμενων διακοπών	88
ΛΤΓ11	Έκδοση εισιτηρίων	ΛΤΓ11.1	Διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων	92
		ΛΤΓ11.2	Επικοινωνία με προμηθευτές των υπηρεσιών για κράτηση των θέσεων	94
		ΛΤΓ11.3	Διαχείριση του λογισμικού προγράμματος κρατήσεων που χρησιμοποιεί το γραφείο	96
ΛΤΓ12	Χειρισμός κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων	ΛΤΓ12.1	Χειρισμός και οργάνωση κρατήσεων για εκδρομές και περιηγήσεις	100
		ΛΤΓ12.2	Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων	102
ΛΤΓ13	Χειρισμός κρατήσεων συνεδρίων	ΛΤΓ13.1	Χειρισμός κρατήσεων για συνέδρια	106
		ΛΤΓ13.2	Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων	108
ΛΤΓ14	Χειρισμός υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων	ΛΤΓ14.1	Διαχείριση αιτήσεων για φορτοεκφορτώσεις	112
		ΛΤΓ14.2	Παρακολούθηση της διακίνησης των εμπορευμάτων	115

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΤΓ15	Χειρισμός υπηρεσιών εδάφους	ΛΤΓ15.1	Χειρισμός αιτήσεων για υπηρεσίες εδάφους	118
		ΛΤΓ15.2	Έλεγχος, παρακολούθηση, χειρισμός υπηρεσιών εδάφους	120
ΛΤΓ16	Χειρισμός κρατήσεων τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων	ΛΤΓ16.1	Χειρισμός κρατήσεων για πακέτα ειδικού ενδιαφέροντος	124
		ΛΤΓ16.2	Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων	127

3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η Εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου – Επίπεδο 2» διενεργείται με τη χρήση των πιο κάτω μεθόδων εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.**
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας κρίνεται δύσκολη γίνεται παρακολούθηση της εκτέλεσης εργασίας σε **συνθήκες προσομοίωσης.**
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- **Γραπτή εξέταση** με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και σωστό/λάθος.

3.2. Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου – Επίπεδο 3

3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Οι Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου επιπέδου 3 διαλαμβάνουν το σχεδιασμό, οργάνωση και έλεγχο διαφόρων υπηρεσιών του τουριστικού γραφείου όπως π.χ. εκδρομές, περιηγήσεις και συνέδρια. Διαλαμβάνουν τον αποτελεσματικό χειρισμό παραπόνων πελατών, τον έλεγχο εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας, λογιστικών εργασιών και κοστολόγησης και γενικά την οργάνωση, καθοδήγηση και επαγγελματική ανάπτυξη του προσωπικού.

3.2.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΤΓ17	Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων	ΛΤΓ17.1	Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων	130
ΛΤΓ18	Έλεγχος εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας	ΛΤΓ18.1	Έλεγχος διατήρησης ατομικής υγιεινής	134
		ΛΤΓ18.2	Έλεγχος διατήρησης ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας	136
		ΛΤΓ18.3	Έλεγχος διαδικασίας σε περίπτωση φωτιάς	138
		ΛΤΓ18.4	Έλεγχος διαδικασίας σε περίπτωση σεισμού	140
		ΛΤΓ18.5	Έλεγχος διατήρησης ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας	142
ΛΤΓ19	Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων	ΛΤΓ19.1	Αξιολόγηση και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών υφισταμένων	146
		ΛΤΓ19.2	Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων	148
		ΛΤΓ19.3	Παρακίνηση προσωπικού	150
ΛΤΓ20	Έλεγχος λογιστικών εργασιών και κοστολόγηση	ΛΤΓ20.1	Έλεγχος προπληρωμών και προκαταβολών	154
		ΛΤΓ20.2	Έλεγχος χρεώσεων, πιστώσεων, πωλήσεων και εισπράξεων	156
		ΛΤΓ20.3	Κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών	158
		ΛΤΓ20.4	Έλεγχος των ταμείων	160
ΛΤΓ21	Επεξεργασία στοιχείων και ετοιμασία αναφορών	ΛΤΓ21.1	Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών/εκθέσεων	164
ΛΤΓ22	Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού	ΛΤΓ22.1	Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού	168
		ΛΤΓ22.2	Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού	170
ΛΤΓ23	Καθορισμός και έλεγχος εργασιών και διαδικασιών	ΛΤΓ23.1	Καθορισμός, προγραμματισμός και έλεγχος εργασιών και διαδικασιών	174

Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας (Να επιλεγούν τουλάχιστο 3 από 7)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΤΓ24	Οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων	ΛΤΓ24.1	Σχεδιασμός πακέτου εκδρομών και περιηγήσεων	178
		ΛΤΓ24.2	Προώθηση και οργάνωση πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων	180
		ΛΤΓ24.3	Διαχείριση και έλεγχος εκδρομών και περιηγήσεων	182
ΛΤΓ25	Οργάνωση συνεδρίων	ΛΤΓ25.1	Σχεδιασμός συνεδρίων ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών	186
		ΛΤΓ25.2	Διαχείριση και έλεγχος συνεδρίων	188
ΛΤΓ26	Ετοιμασία, έλεγχος και υπογραφή συμβολαίων	ΛΤΓ26.1	Ετοιμασία, έλεγχος και υπογραφή συμβολαίων	192
ΛΤΓ27	Οργάνωση δραστηριοτήτων προώθησης πωλήσεων	ΛΤΓ27.1	Οργάνωση δραστηριοτήτων πωλήσεων	196
		ΛΤΓ27.2	Προβολή προϊόντων/υπηρεσιών και προώθηση πωλήσεων	198
ΛΤΓ28	Εποπτεία τμήματος έκδοσης εισιτηρίων	ΛΤΓ28.1	Παρακολούθηση, έλεγχος και εποπτεία στη διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων	202
		ΛΤΓ28.2	Καθοδήγηση προσωπικού στη διαχείριση έκδοσης εισιτηρίων	204
ΛΤΓ29	Εποπτεία τμήματος εισερχόμενου τουρισμού	ΛΤΓ29.1	Παρακολούθηση και έλεγχος διαχείρισης κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού	208
		ΛΤΓ29.2	Έλεγχος και εποπτεία στην προετοιμασία και οργάνωση των αφίξεων	210
		ΛΤΓ29.3	Έλεγχος και εποπτεία στη διαχείριση των πακέτων εισερχόμενου τουρισμού	212
		ΛΤΓ29.4	Έλεγχος και εποπτεία στην οργάνωση αναχώρησης	214
ΛΤΓ30	Εποπτεία τμήματος εξερχόμενου τουρισμού	ΛΤΓ30.1	Έλεγχος και εποπτεία διαχείρισης των κρατήσεων για πακέτα διακοπών	218
		ΛΤΓ30.2	Έλεγχος και εποπτεία διαχείρισης πακέτου εξερχόμενων διακοπών	220
		ΛΤΓ30.3	Έλεγχος και εποπτεία οργάνωσης αναχώρησης	222

3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η Εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου – Επίπεδο 3» διενεργείται με τη χρήση των πιο κάτω μεθόδων εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.**
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας κρίνεται δύσκολη, τότε γίνεται αποδεκτή η **παρακολούθηση** της εκτέλεσης εργασίας σε **συνθήκες προσομοίωσης.**
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- **Γραπτή εξέταση** με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστό/λάθος και περιγραφικού τύπου.
- **Προσωπική συνέντευξη.**

4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ1 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες, η προσφορά υπηρεσιών και τουριστικών προϊόντων και ο σωστός χειρισμός των παραπόνων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ1.1 Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες

ΛΤΓ1.2 Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων

ΛΤΓ1.3 Χειρισμός παραπόνων πελατών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ1 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ1.1 Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς πάντοτε άψογη **εμφάνιση και υγιεινή**.
- ΚΑ2** Να είσαι πάντοτε ευγενικός και φιλικός με όλους τους πελάτες.
- ΚΑ3** Να χαιρετάς και να προσφωνείς με τον σωστό τρόπο τους πελάτες.
- ΚΑ4** Να εξυπηρετείς και να βοηθάς τους πελάτες με άψογη **συμπεριφορά**, άμεσα και αποτελεσματικά.
- ΚΑ5** Να διατηρείς τον **εξοπλισμό και τα διαφημιστικά υλικά** που είναι στην διάθεση των πελατών σε εξαιρετική κατάσταση.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς της ασφάλειας και υγείας** στην εργασία.
- ΚΑ7** Να αντιμετωπίζεις σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εμφάνιση και υγιεινή

- Ατομική υγιεινή
- Στολή/Ενδυμασία
- Μαλλιά
- Κοσμήματα

ΠΕ2 Συμπεριφορά προς πελάτες

- Σωστή προσφώνηση
- Σωστός τρόπος εξυπηρέτησης
- Σωστή χρήση γλώσσας

ΠΕ3 Εξοπλισμός και διαφημιστικά υλικά

- Συσκευές και εξοπλισμός προς εξυπηρέτηση των πελατών
- Επίπλωση και διακόσμηση στον χώρο του γραφείου
- Διαφημιστικά υλικά που μπορεί να ζητηθούν από πελάτες π.χ. προγράμματα διακοπών

ΠΕ4 Κανονισμοί ασφάλειας και υγείας

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός και υλικά
- Απρεπής συμπεριφορά του πελάτη
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγείας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ1.1 Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι η σωστή εμφάνιση για την εργασία σου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο σωστός τρόπος χαιρετισμού και προσφώνησης των πελατών.
- ΑΓ3** Να είσαι ενήμερος για τον εξοπλισμό και τα διαφημιστικά υλικά που είναι στην διάθεση των πελατών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς να διατηρείς σε καλή κατάσταση τον εξοπλισμό και τα διαφημιστικά υλικά που είναι στην διάθεση μας αλλά και των πελατών.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιόν να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ1 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ1.2 Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις, να κατανοείς και να ανταποκρίνεσαι αμέσως στις **απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη**.
- ΚΑ2** Να κατευθύνεις τον πελάτη στο κατάλληλο τμήμα ή συνάδελφό σου για την ικανοποίηση της απαίτησης ή της ανάγκης του.
- ΚΑ3** Να ενημερώνεις για το κατάλληλο προϊόν/ υπηρεσία, ανάλογα με τις **απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη**.
- ΚΑ4** Να προσφέρεις το **ενημερωτικό διαφημιστικό υλικό** που αφορά το προϊόν ή την υπηρεσία.
- ΚΑ5** Να αναφέρεις όλες τις **πληροφορίες** και τα πλεονεκτήματα για το προσφερόμενο προϊόν ή την υπηρεσία.
- ΚΑ6** Να προτρέπεις σωστά τον πελάτη να αγοράσει ή να κρατήσει το προϊόν ή την υπηρεσία.
- ΚΑ7** Να ολοκληρώνεις την **πώληση του προσφερόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας**.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ9** Να αντιμετωπίζεις και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Απαιτήσεις και ανάγκες του πελάτη

- Υπηρεσίες που προσφέρονται από την επιχείρηση δωρεάν
- Υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρονται από την επιχείρηση έναντι χρέωσης
- Προπληρωμένες υπηρεσίες και προϊόντα
- Υπηρεσίες και προϊόντα που δεν προσφέρονται από την επιχείρηση

ΠΕ2 Ενημερωτικό διαφημιστικό υλικό

- Πληροφοριακά και διαφημιστικά φυλλάδια και κατάλογοι
- Ηλεκτρονική παρουσίαση

ΠΕ3 Πληροφορίες

- Τεχνικά χαρακτηριστικά προϊόντος
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και υπηρεσιών
- Τρόποι κράτησης προϊόντος ή υπηρεσίας
- Τιμές και ειδικές προσφορές

ΠΕ4 Πώληση προϊόντων/ υπηρεσιών

- Πωλήσεις μεταφορών
- Πωλήσεις διαμονής
- Πωλήσεις παρεμφερών τουριστικών προϊόντων

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις ή ανάγκες του πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ1.2 Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να αναγνωρίζεις τις απαιτήσεις και ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρηση και το τμήμα στο οποίο εργάζεσαι.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι εναλλακτικές επιλογές για το κάθε προϊόν και υπηρεσία που προσφέρει το γραφείο.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι σωστές πληροφορίες που πρέπει να αναφέρονται στον πελάτη για το κάθε προϊόν και υπηρεσία που προσφέρει το γραφείο.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιο ενημερωτικό υλικό μπορείς να προσφέρεις για το κάθε προϊόν και υπηρεσία.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ1 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ1.3 Χειρισμός παραπόνων πελατών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ακούς προσεκτικά και να **προσδιορίζεις** την αιτία του **παραπόνου**.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς το **παράπονο** του πελάτη.
- ΚΑ3** Να ακολουθείς σωστά τη διαδικασία **χειρισμού παραπόνων**.
- ΚΑ4** Να χειρίζεσαι άμεσα την επίλυση παραπόνου προς εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα στο πλαίσιο των ευθυνών σου.
- ΚΑ5** Να ισορροπείς την ανάγκη ή απαίτηση του πελάτη με τις ανάγκες του γραφείου.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις το **παράπονο** στον προϊστάμενό σου και να ζητάς τη συμβολή του όπου χρειάζεται.
- ΚΑ7** Να εισηγείσαι ιδέες και προτάσεις προς αποφυγή παρόμοιου περιστατικού στο μέλλον.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προσδιορισμός παραπόνου

- Σχετικό με χρονικά πλαίσια
- Σχετικό με ποιότητα
- Σχετικό με χρέωση
- Σχετικό με μη προσφερόμενες υπηρεσίες ή προϊόντα
- Σχετικό με αντιπαράθεση με άλλο πελάτη
- Σχετικό με αντιπαράθεση με συνάδελφό σου

ΠΕ2 Χειρισμός παραπόνου

- Επικοινωνία με την πηγή του παραπόνου
- Απολογία στον πελάτη
- Προσφορά εναλλακτικών λύσεων/ενεργειών προς ικανοποίηση πελάτη
- Επικοινωνία με τον προϊστάμενο για διακανονισμό με τον πελάτη και μελλοντική αποφυγή παρόμοιου περιστατικού

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ1.3 Χειρισμός παραπόνων πελατών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς σωστά το παράπονο του πελάτη.
- ΑΓ2** Να αναγνωρίζεις ποιες είναι οι πιθανές αιτίες των παραπόνων πελατών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις την σωστή διαδικασία χειρισμού παραπόνων που πρέπει να ακολουθείς.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις διορθωτικές ενέργειες που σου επιτρέπει το πλαίσιο των ευθυνών σου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία σου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ2 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η δημιουργία και η διατήρηση καλής επικοινωνίας με τους συναδέλφους και τους συνεργάτες, η χρήση των κατάλληλων τρόπων επικοινωνίας και η ικανότητα ομαδικής εργασίας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ2.1 Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας και συνεργασίας

ΛΤΓ2.2 Ομαδική εργασία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ2 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ2.1 Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας και συνεργασίας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς πάντοτε καλές σχέσεις εργασίας με όλους τους **συναδέλφους** σου και τους συνεργάτες της επιχείρησης.
- ΚΑ2** Να είσαι πάντοτε ευγενικός, φιλικός και συνεργάσιμος με όλους τους συναδέλφους σου και τους συνεργάτες της επιχείρησης.
- ΚΑ3** Να διασφαλίζεις την σωστή επικοινωνία με τους **συναδέλφους** και τους συνεργάτες σχετικά με την εργασία.
- ΚΑ4** Να μεταβιβάζεις άμεσα και αποτελεσματικά όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες και οδηγίες** σε πελάτες, **συναδέλφους** και συνεργάτες.
- ΚΑ5** Να αποφεύγεις και να αποτρέπεις πάντοτε τη διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- ΚΑ6** Να χρησιμοποιείς τον κατάλληλο **τρόπο επικοινωνίας** ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες του κάθε **συναδέλφου** σου ή συνεργάτη της επιχείρησης.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Συνάδελφοι

- Διευθυντές και προϊστάμενοι
- Εργαζόμενοι στο τμήμα σου
- Εργαζόμενοι στα άλλα τμήματα

ΠΕ2 Απαραίτητες πληροφορίες και οδηγίες

- Προφορικές και γραπτές οδηγίες και πληροφορίες από διευθυντές και προϊσταμένους
- Προφορικές και γραπτές οδηγίες, πληροφορίες και μηνύματα από πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους

ΠΕ3 Τρόπος επικοινωνίας

- Προφορικά
- Γραπτά
- Ηλεκτρονικά

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Διαρροή εμπιστευτικών πληροφοριών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ2.1 Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας και συνεργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού διαφωνίας με συναδέλφους.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού διαφωνίας με συνεργάτες.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς μεταβιβάζονται σωστά οι οδηγίες και οι πληροφορίες.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες από τις πληροφορίες στη διάθεσή σου είναι εμπιστευτικές.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τις τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιόν να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ2 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ2.2 Ομαδική εργασία

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να τηρείς πάντοτε το ωράριο εργασίας σου και να διατηρείς την προσωπική σου εμφάνιση και καθαριότητα σε ψηλά επίπεδα.
- ΚΑ2** Να διατηρείς πάντοτε καλές σχέσεις εργασίας με όλες τις **ομάδες εργασίας**.
- ΚΑ3** Να είσαι πάντοτε ευγενικός και φιλικός με όλα τα μέλη της **ομάδας εργασίας**.
- ΚΑ4** Να αναλαμβάνεις και να διεκπεραιώνεις τις εργασίες που σου αναθέτει ο προϊστάμενός σου και να αποδέχεσαι την επιτήρηση με προθυμία.
- ΚΑ5** Να συμμετέχεις δημιουργικά σε ομαδικές εργασίες και συνεδρίες και πρόθυμα να προσφέρεις ή να ζητάς βοήθεια όπου χρειάζεται.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι το χρόνο εργασίας σου αποτελεσματικά.
- ΚΑ7** Να μεταφέρεις αμέσως και αποτελεσματικά τις **απαραίτητες πληροφορίες και οδηγίες** στην ομάδα εργασίας.
- ΚΑ8** Να υλοποιείς πάντοτε τις **υποχρεώσεις** και υποσχέσεις σου προς την ομάδα εργασίας στα προκαθορισμένα χρονικά όρια.
- ΚΑ9** Να χρησιμοποιείς τον κατάλληλο **τρόπο επικοινωνίας** ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες των συναδέλφων σου.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ομάδες εργασίας

- Όλοι οι συνάδελφοι στο ειδικό υπο- τμήμα που εργάζεσαι
- Όλοι οι συνάδελφοι στο τμήμα εργασίας σου
- Άλλα τμήματα εργασίας
- Έκτακτες ομάδες εργασίας που συγκροτούνται για διεκπεραίωση συγκεκριμένης εργασίας

ΠΕ2 Απαραίτητες πληροφορίες και οδηγίες

- Γραπτές ή προφορικές οδηγίες από διευθυντές και προϊσταμένους
- Γραπτές ή προφορικές οδηγίες και μηνύματα από άλλους συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες

ΠΕ3 Υποχρεώσεις

- Ατομικά και ομαδικά καθήκοντα και ευθύνες
- Συμβολή και βοήθεια στην ομαλή λειτουργία της ομάδας εργασίας
- Συμβολή και βοήθεια στην ομαλή λειτουργία του ξενοδοχείου

ΠΕ4 Τρόποι επικοινωνίας

- Προφορικά
- Γραπτά
- Ηλεκτρονικά

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματική επικοινωνία
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις συναδέλφων, συνεργατών ή πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ2.2 Ομαδική εργασία

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιοι αποτελούν την ομάδα ή τις ομάδες εργασίας σου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού διαφωνίας με συναδέλφους.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς μεταφέρονται σωστά οι πληροφορίες και οι οδηγίες.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιο να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ3 Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Οι ικανότητες και οι γνώσεις που απαιτούνται για τη διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας. Οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών και για να διατηρείται η ασφάλεια όλων των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της εργασίας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ3.1 Διατήρηση ατομικής υγιεινής

ΛΤΓ3.2 Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΛΤΓ3.3 Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς

ΛΤΓ3.4 Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού

ΛΤΓ3.5 Διατήρηση ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας

ΛΤΓ3.6 Προστασία του περιβάλλοντος

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ3** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ3.1** Διατήρηση ατομικής υγιεινής**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να φοράς την κατάλληλη ενδυμασία σύμφωνα με τους κανονισμούς του χώρου εργασίας και τους εκάστοτε κανόνες ασφάλειας και υγείας.
- ΚΑ2** Να διατηρείς μια ευχάριστη, περιποιημένη συνολική εμφάνιση στο χώρο εργασίας (μαλλιά, νύχια, δόντια, κοσμήματα, κλπ).
- ΚΑ3** Να διατηρείς το χώρο εργασίας σου τακτοποιημένο και καθαρό.
- ΚΑ4** Να εκτελείς τις εργασίες σου με σειρά προτεραιότητας με αποδοτικό τρόπο και σύμφωνα με τους κανόνες υγείας και τους **κανονισμούς** του χώρου εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κανονισμοί**

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ3.1 Διατήρηση ατομικής υγιεινής

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να ακολουθείς τους κανονισμούς και την ισχύουσα νομοθεσία ασφάλειας και υγείας.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιους κανονισμούς υγιεινής πρέπει να ακολουθείς στο δικό σου χώρο εργασίας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι η κατάλληλη ενδυμασία για την εργασία σου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να διατηρείς τη σωστή ατομική υγιεινή.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιόν να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ3** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ3.2** Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις πιθανούς **κινδύνους** για την ατομική σου ασφάλεια και να τους αποφεύγεις.
- ΚΑ2** Να λαμβάνεις προληπτικά μέτρα για αποφυγή οποιονδήποτε κινδύνων.
- ΚΑ3** Να αναφέρεις αμέσως πιθανούς κινδύνους στο αρμόδιο πρόσωπο.
- ΚΑ4** Να γνωρίζεις τις εσωτερικές διαδικασίες και τους **κανονισμούς** σε θέματα ασφάλειας.
- ΚΑ5** Να χειρίζεσαι τα μηχανήματα και τον εξοπλισμό με το σωστό τρόπο, σύμφωνα με τους κανονισμούς του χώρου εργασίας και τις οδηγίες του κατασκευαστή.
- ΚΑ6** Να γνωρίζεις πού βρίσκεται το κουτί πρώτων βοηθειών, τι περιέχει και πώς χρησιμοποιούμε το περιεχόμενό του.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κίνδυνοι**

- Κίνδυνοι από ηλεκτρικό ρεύμα
- Ολισθηρό δάπεδο
- Ελαττωματικός εξοπλισμός

ΠΕ2 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ3.2 Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να ακολουθείς τους κανόνες και την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας και υγείας.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι πιθανοί κίνδυνοι για την ατομική σου ασφάλεια στο χώρο εργασίας σου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις γιατί πρέπει να γνωρίζεις τους κανονισμούς και τις διαδικασίες σε περιπτώσεις επειγόντων περιστατικών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να αναφέρονται αμέσως στο αρμόδιο πρόσωπο πιθανοί κίνδυνοι για την ασφάλειά σου καθώς και για την ασφάλεια των συναδέλφων σου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιόν να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ3** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ3.3** Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να είσαι πάντοτε ενήμερος και να γνωρίζεις από μνήμης τη διαδικασία άμεσης δράσης σε περίπτωση φωτιάς.
- ΚΑ2** Να σημαίνεις αμέσως το σύστημα συναγερμού, αν υπάρχει.
- ΚΑ3** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα άτομα και υπηρεσίες.
- ΚΑ4** Να χρησιμοποιείς σωστά τον διαθέσιμο **εξοπλισμό πυρόσβεσης**, σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και τις διαδικασίες του χώρου εργασίας.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς πιστά τις οδηγίες ασφάλειας και επειγόντων περιστατικών, που ισχύουν στο χώρο εργασίας σύμφωνα με τους **κανονισμούς**.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τις σωστές διαδικασίες εκκένωσης, χωρίς πανικό και σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.
- ΚΑ7** Να φτάνεις στον ενδεδειγμένο χώρο συγκέντρωσης, σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εξοπλισμός πυρόσβεσης**

- Πυροσβεστήρας αφρού
- Πυροσβεστήρας σκόνης
- Πυροσβεστήρας νερού
- Πυροσβεστήρας διοξειδίου του άνθρακα

ΠΕ2 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ3.3 Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι πιθανές αιτίες φωτιάς μέσα στο χώρο εργασίας.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια προληπτικά μέτρα μπορούν να παρθούν για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου φωτιάς.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες διαδικασίες πρέπει να ακολουθείς σε περίπτωση φωτιάς.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πού βρίσκονται οι διακόπτες του συναγερμού και πώς θα τους ενεργοποιήσεις.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντική η συμμόρφωση με τη νομοθεσία πυρασφάλειας.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις από πού μπορείς να πληροφορηθείς για την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανόνες πυρασφάλειας.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιόν να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ3** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ3.4** Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να είσαι πάντοτε ενήμερος και να γνωρίζεις από μνήμης τη διαδικασία άμεσης δράσης σε περίπτωση σεισμού.

ΚΑ2 Να σημαίνεις αμέσως το σύστημα συναγερμού, αν υπάρχει.

ΚΑ3 Να αποκόπτεις όλες τις παροχές ενέργειας, για να αποφευχθεί φωτιά.

ΚΑ4 Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα άτομα και υπηρεσίες.

ΚΑ5 Να ακολουθείς πιστά τις οδηγίες ασφάλειας και επειγόντων περιστατικών, που ισχύουν στο χώρο εργασίας και **κανονισμούς**.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τις σωστές διαδικασίες εκκένωσης, χωρίς πανικό και σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.

ΚΑ7 Να φτάνεις στον ενδεδειγμένο χώρο συγκέντρωσης, σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κανονισμοί**

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ3.4 Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες διαδικασίες πρέπει να ακολουθείς σε περίπτωση σεισμού.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πού βρίσκονται οι διακόπτες του συναγερμού, αν υπάρχουν, και πώς τους ενεργοποιούμε.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια σημεία είναι κατάλληλα για προστασία στο χώρο εργασίας σε περίπτωση σεισμού.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις από πού μπορείς να πληροφορηθείς την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανόνες ασφάλειας.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιο να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ3** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ3.5** Διατήρηση ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις πιθανούς **κινδύνους** και να τους αναφέρεις στο σωστό άτομο, ακολουθώντας τις σωστές διαδικασίες στο χώρο εργασίας.
- ΚΑ2** Να βεβαιώνεσαι πως οι χώροι ευθύνης σου είναι σωστά ασφαλισμένοι από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
- ΚΑ3** Να βεβαιώνεσαι πως οι χώροι αποθήκευσης είναι σωστά ασφαλισμένοι από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις αμέσως στο αρμόδιο πρόσωπο τυχόν απώλεια ή βλάβη προσωπικών αντικειμένων, ταμείου, εξοπλισμού και υλικών.
- ΚΑ5** Να αναφέρεις αμέσως στο αρμόδιο πρόσωπο την παρουσία ξένων προσώπων στο χώρο εργασίας που τυχόν να αποτελούν απειλή.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κίνδυνοι**

- Ύποπα άτομα
- Ύποπα αντικείμενα
- Παράτυπα ανοιχτές είσοδοι και έξοδοι
- Χαμένα κλειδιά
- Προβληματικός φωτισμός
- Προβληματικός γενικός εξοπλισμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ3.5 Διατήρηση ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια κλειδιά, εξοπλισμός και χώροι εργασίας πρέπει να είναι πάντοτε ασφαλισμένα.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να αναγνωρίζεις και να φυλάσσεσαι από πιθανούς κινδύνους και απειλές.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να ακολουθούμε πιστά τους κανονισμούς του χώρου εργασίας και την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις από ποιον μπορείς να πάρεις πληροφορίες σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία για θέματα ασφάλειας.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις γιατί δεν πρέπει να δίνουμε εμπιστευτικές πληροφορίες σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να αναφέρονται στο αρμόδιο άτομο ασυνήθιστα περιστατικά.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιόν να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ3 Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ3.6 Προστασία του περιβάλλοντος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις, ενημερώνεσαι και προάγεις τη σημασία προστασίας του περιβάλλοντος.
- ΚΑ2** Να εφαρμόζεις την περιβαλλοντική πολιτική και **κανονισμούς προστασίας του περιβάλλοντος**.
- ΚΑ3** Να κάνεις χρήση οικολογικών υλικών και προϊόντων φιλικών προς το περιβάλλον.
- ΚΑ4** Να χρησιμοποιείς το νερό και τις άλλες **πηγές ενέργειας** ως πολύτιμα αγαθά και να προβαίνεις σε **ενέργειες εξοικονόμησης** τους.
- ΚΑ5** Να αποθηκεύεις, να χρησιμοποιείς και να απορρίπτεις κάθε υλικό και προϊόν με τρόπο που να μην επηρεάζεται το περιβάλλον.
- ΚΑ6** Να απορρίπτεις τα **ανακυκλώσιμα υλικά** στους ενδεδειγμένους χώρους/κάδους απόρριψης.
- ΚΑ7** Να εφαρμόζεις τον ορθό τρόπο απόρριψης για τα άχρηστα υλικά/προϊόντα που δεν ανακυκλώνονται.
- ΚΑ8** Να μην λερώνεις το περιβάλλον με άχρηστα υλικά κατά τη διεκπεραίωση μιας εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κανονισμοί προστασίας του περιβάλλοντος

- Εσωτερικοί κανονισμοί για θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης
- Νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις για την προστασία του περιβάλλοντος

ΠΕ2 Πηγές ενέργειας

- Ηλεκτρισμός
- Γκάζι
- Πετρέλαιο

ΠΕ3 Ενέργειες εξοικονόμησης

- Χρήση αναγκαίου νερού χωρίς σπατάλες
- Κλείσιμο μηχανημάτων και συσκευών που δεν χρησιμοποιούνται
- Κλείσιμο φώτων και συστημάτων κλιματισμού σε χώρους που δεν χρησιμοποιούνται

ΠΕ4 Ανακυκλώσιμα υλικά

- Χαρτιά
- Πλαστικά
- Γυαλιά
- Μπαταρίες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ3.6 Προστασία του περιβάλλοντος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι οικολογικά υλικά φιλικά στο φυσικό περιβάλλον και τη σημασία που έχει η χρήση τους.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι ενδεδειγμένοι μέθοδοι και οι καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τη διαδικασία ορθής αποθήκευσης, χρήσης και απόρριψης υλικών και προϊόντων που χρησιμοποιούνται στο γραφείο.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια είναι τα ανακυκλώσιμα υλικά και ποια η διαδικασία συλλογής και απόρριψης τους.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποια είναι βλαβερά προς το περιβάλλον υλικά, προϊόντα, και απόβλητα και να γνωρίζεις τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης τους.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις την πολιτική, εσωτερικούς κανονισμούς, και διαδικασίες περιβαλλοντικής διαχείρισης που εφαρμόζονται στο γραφείο.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος για τις εργασίες σου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ4 Κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η σωστή διαχείριση των κρατήσεων και ο χειρισμός αλλαγών ή ακυρώσεων για προσφερόμενες παρεμφερείς υπηρεσίες τουρισμού.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ4.1 Χειρισμός κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού

ΛΤΓ4.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ4 Κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ4.1 Χειρισμός κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμα τα ηλεκτρονικά ή μη έντυπα κρατήσεων για **τις προσφερόμενες παρεμφερείς υπηρεσίες** του τουριστικού γραφείου.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις το **είδος κράτησης** του πελάτη.
- ΚΑ3** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις **αιτήσεις κράτησης** με οποιονδήποτε μέσο κι αν λαμβάνονται για τις **προσφερόμενες παρεμφερείς υπηρεσίες** αναγνωρίζοντας και κατανοώντας τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις όλες τις **πληροφορίες της προσφερόμενης υπηρεσίας** του τουριστικού γραφείου.
- ΚΑ5** Να προσφέρεις τα ενημερωτικά έντυπα, που αφορούν τις προσφερόμενες παρεμφερείς υπηρεσίες.
- ΚΑ6** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν κράτηση των προσφερόμενων παρεμφερών υπηρεσιών.
- ΚΑ7** Να προσφέρεις αναβάθμιση του προϊόντος ή της υπηρεσίας και εναλλακτικές επιλογές.
- ΚΑ8** Να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες καταχώρησης** της κράτησης.
- ΚΑ9** Να ενημερώνεις αμέσως όλους τους επηρεαζόμενους συνεργάτες και **προμηθευτές υπηρεσιών** για την κράτηση.
- ΚΑ10** Να ανταποκρίνεσαι και να εξυπηρετείς τις **ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών.**

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προσφερόμενες παρεμφερείς υπηρεσίες

- Αεροπορικά εισιτήρια
- Πακέτα εκδρομών
- Τουριστικές πληροφορίες για μουσεία, αξιοθέατα, εστιατόρια και κέντρα διασκέδασης
- Κρατήσεις σε ξενοδοχεία και άλλους χώρους διαμονής
- Κρουαζιέρες
- Ενοικιάσεις αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και ποδηλάτων
- Πληροφορίες για τραίνα, λεωφορεία και άλλα μεταφορικά μέσα
- Θεατρικές παραστάσεις, πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο

ΠΕ3 Αιτήσεις κράτησης

- Προσωπική αίτηση
- Τηλεφωνική αίτηση
- Γραπτή αίτηση
- Ηλεκτρονική αίτηση

ΠΕ4 Πληροφορίες προσφερόμενης υπηρεσίας

- Τιμές διαμονής, διατροφής και υπηρεσιών
- Ειδικές προσφορές
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και καταστημάτων
- Ημέρες ειδικών προγραμμάτων ψυχαγωγίας
- Τρόπος κράτησης των υπηρεσιών
- Τρόπος πληρωμής

ΠΕ5 Πληροφορίες καταχώρησης

- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Προσωπικές πληροφορίες πελάτη
- Ζητούμενη υπηρεσία και διευθετήσεις
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ4 Κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ4.1 Χειρισμός κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

ΚΑ11 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που διέπουν την εργασία.

ΚΑ12 Να αντιμετωπίζεις σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

- Τρόπος αποπληρωμής

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορικών μέσων
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης/περιήγησης
- Διοργανωτές δραστηριοτήτων

ΠΕ7 Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών

- Σχετικά με διαμονή
- Σχετικά με διατροφή
- Σχετικά με τη διακίνηση/μεταφορά
- Σχετικά με την ψυχαγωγία

ΠΕ8 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ9 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Αδυναμία προσφοράς υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ4.1 Χειρισμός κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι προσφερόμενες παρεμφερείς υπηρεσίες του τουριστικού γραφείου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις όλες τις πληροφορίες υπηρεσιών που πρέπει να αναφέρουμε στον πελάτη.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι προμηθευτές υπηρεσιών του γραφείου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις τιμές και τις ειδικές προσφορές.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις γιατί είναι απαραίτητη η αναφορά όλων των σχετικών πληροφοριών στον πελάτη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για την καταχώρηση της κράτησης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις την διαδικασία κρατήσεων.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ4 Κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ4.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι άμεσα όλες τις αλλαγές και ακυρώσεις υπηρεσιών του πελάτη που έχεις λάβει με **οποιοδήποτε μέσο επικοινωνίας**.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις το **είδος** της **κράτησης** που διαφοροποιείται ή ακυρώνεται.
- ΚΑ3** Να εντοπίζεις την κράτηση στο **αρχείο κρατήσεων**.
- ΚΑ4** Να εντοπίζεις τους **λόγους ακύρωσης** και να ανταποκρίνεσαι ανάλογα.
- ΚΑ5** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **εμπλεκόμενα μέρη** για τις διαφοροποιήσεις ή ακυρώσεις υπηρεσιών.
- ΚΑ7** Να αρχειοθετείς σωστά τις ακυρώσεις κράτησης.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέσο επικοινωνίας

- Προσωπική επαφή
- Τηλεφωνική επαφή
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Επιστολή
- Τηλεομοίωτο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική κράτηση
- Οργανωμένο σύνολο

ΠΕ3 Αρχείο κρατήσεων

- Ηλεκτρονικό αρχείο στον Η/Υ
- Έντυπο αρχείο

ΠΕ4 Λόγοι ακύρωσης

- Προσωπικός λόγος πελάτη
- Αδυναμία προμηθευτή υπηρεσιών

ΠΕ5 Εμπλεκόμενα μέρη

- Λογιστήριο
- Προμηθευτές υπηρεσιών

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις χρεώσεις για ακύρωση κράτησης

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Αδυναμία προσφοράς υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ4.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα διάφορα είδη κράτησης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι την ακύρωση για το κάθε είδος κράτησης.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι εντοπισμού κράτησης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς να εντοπίζεις τους λόγους ακύρωσης.
- ΑΓ5** Να αντιλαμβάνεσαι γιατί και πως πρέπει να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς την αλλαγή ή την ακύρωση της κράτησης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις γιατί και πως πρέπει να ενημερώνεις αμέσως τα επηρεαζόμενα τμήματα και προμηθευτές για τις ακυρώσεις κράτησης υπηρεσιών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ5 Διεκπεραίωση εργασιών με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η διεκπεραίωση εργασιών με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή για την αποτελεσματική επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές, για τη διεκπεραίωση κρατήσεων μέσω εξειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων, και για την ετοιμασία κειμένων και λογιστικών εγγράφων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ5.1 Ηλεκτρονική επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές

ΛΤΓ5.2 Κρατήσεις μέσω εξειδικευμένου λογισμικού προγράμματος

ΛΤΓ5.3 Ετοιμασία κειμένων και λογιστικών εγγράφων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ5 Διεκπεραίωση εργασιών με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ5.1 Ηλεκτρονική επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χρησιμοποιείς τα **διαθέσιμα ηλεκτρονικά μέσα** για να διεκπεραιώσεις τις εργασίες του τουριστικού γραφείου.

ΚΑ2 Να επικοινωνείς αποτελεσματικά και να ανταποκρίνεσαι άμεσα με τη χρήση των **διαθέσιμων εξειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων ηλεκτρονικής επικοινωνίας** με όλους τους επηρεαζόμενους πελάτες και **προμηθευτές υπηρεσιών**.

ΚΑ3 Να χειρίζεσαι και να αρχειοθετείς όλες τις σχετικές ηλεκτρονικές επικοινωνίες με πελάτες και προμηθευτές.

ΚΑ4 Να ακολουθείς τις προβλεπόμενες **διαδικασίες και κανονισμούς** της εταιρείας.

ΚΑ5 Να αντιμετωπίζεις και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαθέσιμα ηλεκτρονικά μέσα

- Ηλεκτρονικός υπολογιστής
- Λογισμικά προγράμματα

ΠΕ2 Διαθέσιμα εξειδικευμένα λογισμικά προγράμματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας

- Ίντερνετ
- Outlook
- Skype
- Sabre
- Amadeus
- Galileo
- Abacus

ΠΕ3 Προμηθευτές Υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορικών μέσων
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης/περιήγησης
- Διοργανωτές δραστηριοτήτων

ΠΕ4 Διαδικασίες και κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικά με την εργασία
- Διαδικασία επικοινωνίας με προμηθευτές
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Εξοπλισμός εκτός λειτουργίας
- Αδύνατη η ηλεκτρονική σύνδεση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ5.1 Ηλεκτρονική επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι διευκολύνσεις και τα προσφερόμενα ηλεκτρονικά μέσα που διαθέτει το τουριστικό γραφείο για την αποτελεσματική επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές.
- ΑΓ2** Να είσαι γνώστης των ηλεκτρονικών προγραμμάτων για να μπορείς να χρησιμοποιείς τα προσφερόμενα ηλεκτρονικά μέσα.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντική και απαραίτητη η επικοινωνία με τους πελάτες και τους προμηθευτές.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν αυτήν την εργασία.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιο να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ5 Διεκπεραίωση εργασιών με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ5.2 Κρατήσεις μέσω εξειδικευμένου λογισμικού προγράμματος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να έχεις πάντοτε διαθέσιμα για αναφορά τα ενημερωτικά έντυπα για τις **προσφερόμενες υπηρεσίες** του τουριστικού γραφείου.

ΚΑ2 Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις **αιτήσεις κράτησης** για τις προσφερόμενες υπηρεσίες αναγνωρίζοντας και κατανοώντας τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.

ΚΑ3 Να αναφέρεις στον πελάτη όλες τις **πληροφορίες υπηρεσίας**, που αφορούν τις προσφερόμενες υπηρεσίες του τουριστικού γραφείου.

ΚΑ4 Να προσφέρεις αναβάθμιση του προϊόντος ή της υπηρεσίας και εναλλακτικές επιλογές.

ΚΑ5 Να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες καταχώρησης της κράτησης**.

ΚΑ6 Να διασφαλίζεις την ορθότητα της καταχώρησης της κράτησης.

ΚΑ7 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ8 Να αντιμετωπίζεις και να αναφέρεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προσφερόμενες υπηρεσίες

- Αεροπορικά εισιτήρια
- Πακέτα εκδρομών
- Τουριστικές πληροφορίες για Μουσεία, αξιοθέατα, εστιατόρια και κέντρα διασκέδασης
- Κρατήσεις σε ξενοδοχεία και άλλους χώρους διαμονής
- Κρουαζιέρες
- Ενοικιάσεις αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και ποδηλάτων
- Πληροφορίες για τραίνα, λεωφορεία και άλλα μεταφορικά μέσα
- Θεατρικές παραστάσεις, πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις

ΠΕ2 Αιτήσεις κράτησης

- Προσωπική αίτηση
- Τηλεφωνική αίτηση
- Γραπτή αίτηση
- Ηλεκτρονική αίτηση

ΠΕ3 Πληροφορίες υπηρεσίας

- Τιμές διαμονής, διατροφής και υπηρεσιών
- Ειδικές προσφορές
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και καταστημάτων
- Ημέρες ειδικών προγραμμάτων ψυχαγωγίας
- Τρόπος κράτησης των υπηρεσιών
- Τρόπος πληρωμής

ΠΕ4 Πληροφορίες καταχώρησης της κράτησης

- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Προσωπικές πληροφορίες πελάτη
- Ζητούμενη υπηρεσία και διευθετήσεις
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Τρόπος αποπληρωμής

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ5 Διεκπεραίωση εργασιών με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ5.2 Κρατήσεις μέσω εξειδικευμένου λογισμικού προγράμματος

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ηλεκτρονικός εξοπλισμός εκτός λειτουργίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ5.2 Κρατήσεις μέσω εξειδικευμένου λογισμικού προγράμματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι διευκολύνσεις και οι προσφερόμενες υπηρεσίες μέσω του εξειδικευμένου λογισμικού προγράμματος.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη διαδικασία κράτησης μέσω του εξειδικευμένου λογισμικού προγράμματος.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι προμηθευτές υπηρεσιών μέσω του εξειδικευμένου λογισμικού προγράμματος.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πως να εντοπίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις γιατί είναι απαραίτητη η αναφορά όλων των σχετικών πληροφοριών στον πελάτη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για την καταχώρηση της κράτησης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιο να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ5 Διεκπεραίωση εργασιών με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ5.3 Ετοιμασία κειμένων και λογιστικών εγγράφων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να φροντίζεις να διατηρείται σε καλή και λειτουργήσιμη κατάσταση ο απαραίτητος **εξοπλισμός** για την ετοιμασία των διαφόρων **ειδών κειμένων και λογιστικών εγγράφων** του γραφείου
- ΚΑ2** Να επιλέγεις τον σωστό **τρόπο ετοιμασίας** κειμένων και λογιστικών εγγράφων
- ΚΑ3** Να μπορείς να διεκπεραιώνεις εργασίες με την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή
- ΚΑ4** Να **διανέμεις** την εισερχόμενη ηλεκτρονική εργασία με το σωστό τρόπο
- ΚΑ5** Να διατηρείς αναθεωρημένη την λίστα των πελατών ή συνεργατών για την διανομή αλληλογραφίας
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξοπλισμός

- Ηλεκτρονικός υπολογιστής και εκτυπωτής
- Τηλεομοιότυπο
- Σύστημα διανομής και ενημέρωσης πελατών, προμηθευτών και τμημάτων του γραφείου

ΠΕ2 Είδη κειμένων και λογιστικών εγγράφων

- Εισερχόμενη υπηρεσιακή εργασία
- Εισερχόμενη για πελάτη ή συνεργάτη
- Εξερχόμενη εργασία
- Ενδογραφειακή εργασία

ΠΕ3 Τρόποι ετοιμασίας

- Ηλεκτρονική μορφή
- Γραπτή αλληλογραφία

ΠΕ4 Διανομή

- Στον πελάτη ή συνεργάτη
- Σε διάφορα τμήματα του γραφείου
- Στο λογιστήριο του γραφείου

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής πληροφόρηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ5.3 Ετοιμασία κειμένων και λογιστικών εγγράφων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός για την ετοιμασία κειμένων και λογιστικών εγγράφων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πως να συντάξεις κείμενα αλληλογραφίας και λογιστικά έγγραφα που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να συλλέγεις για το σωστό χειρισμό της ηλεκτρονικής ετοιμασίας κειμένων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια και που είναι η λίστα των πελατών / συνεργατών και τι πληροφορίες παρέχει για τη διανομή εγγράφων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πότε και πώς γίνεται η διανομή των κειμένων και λογιστικών εγγράφων.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς και που αρχειοθετείς κείμενα και λογιστικά έγγραφα.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την ετοιμασία ηλεκτρονικής εργασίας.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι σε ποιον πρέπει να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ6 Προώθηση πωλήσεων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Καλύπτει τις διαδικασίες αναγνώρισης των αναγκών του πελάτη, παροχής πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας, ως και τους τρόπους προώθησης πωλήσεων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ6.1 Αναγνώριση αναγκών του πελάτη

ΛΤΓ6.2 Παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας

ΛΤΓ6.3 Προώθηση πωλήσεων και επιδίωξη συμφωνίας

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ6** Προώθηση πωλήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ6.1** Αναγνώριση αναγκών του πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ακολουθείς την πολιτική και διαδικασίες της επιχείρησης για την **παροχή εξυπηρέτησης πελατών** της επιχείρησης.
- ΚΑ2** Να συλλέγεις πληροφορίες από τον πελάτη για τις ανάγκες του πελάτη σε **προϊόντα και υπηρεσίες**.
- ΚΑ3** Να διευκρινίζεις και να συγκεκριμενοποιείς τις ανάγκες του πελάτη σε **προϊόντα και υπηρεσίες**.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις τον πελάτη και να κάνεις βελτιωτικές προτάσεις για αναβάθμιση του επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών.
- ΚΑ5** Να καταγράφεις και να αναφέρεις στο αρμόδιο **άτομο/ τμήμα** περιπτώσεις που εμποδίζουν την επίτευξη των στόχων ικανοποίησης των αναγκών των πελατών.
- ΚΑ6** Να διασφαλίζεις ότι αναγνωρίζεις ικανοποιητικά τις ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Παροχή εξυπηρέτησης πελατών**

- Τρόποι συμπεριφοράς σε πελάτες
- Πολιτική της εταιρείας
- Στόχοι ικανοποίησης πελατών
- Στόχοι ενημέρωσης πελατών
- Κανονισμοί εξυπηρέτησης

ΠΕ2 Προϊόντα και υπηρεσίες

- Μεταφορές (αεροπορικές, δια θαλάσσης και επιφανείας)
- Διαμονή (σε όλες τις κατηγορίες)
- Διατροφή
- Εκδρομές
- Ψυχαγωγία
- Άλλα τουριστικά προϊόντα

ΠΕ3 Άτομα/Τμήμα

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ6.1 Αναγνώριση αναγκών του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι η σημασία της αναγνώρισης αναγκών για την ανάπτυξη της επιχείρησης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι τα στοιχεία που επηρεάζουν την αναγνώριση αναγκών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς διασφαλίζονται οι αποτελεσματικές σχέσεις με τους πελάτες.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν αυτήν την εργασία.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιο να αναφέρεis αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ6** Προώθηση πωλήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ6.2** Παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει

ΚΑ1 Να συμβάλλεις στην επίτευξη του στόχου πωλήσεων με την αποτελεσματική παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας στον πελάτη για τα **προϊόντα και υπηρεσίες** του τουριστικού γραφείου.

ΚΑ2 Να επικοινωνείς με τους πελάτες ενεργά και θετικά, ώστε να επιτευχθούν οι **στόχοι ενημέρωσης** των πελατών και γενικότερα εξυπηρέτησης των πελατών.

ΚΑ3 Να παρέχεις όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και να παρουσιάζεις τις διαφορετικές επιλογές στον πελάτη για την εξυπηρέτησή του.

ΚΑ4 Να βοηθάς θετικά και ενεργά τους **συνεργάτες** σου για την καλύτερη δυνατή παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας.

ΚΑ5 Να συνεισφέρεις στην επίλυση προβλημάτων σχετικών με **μη ικανοποιητική παροχή πληροφοριών** και να ενημερώνεις την **αρμόδια πηγή**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προϊόντα και υπηρεσίες**

- Μεταφορές (αεροπορικές, δια θαλάσσης και επιφανείας)
- Διαμονή (σε όλες τις κατηγορίες)
- Διατροφή
- Εκδρομές
- Ψυχαγωγία
- Άλλα τουριστικά προϊόντα

ΠΕ2 Στόχοι ενημέρωσης

- Παροχή πληροφοριών
- Παροχή συμβουλών
- Παροχή πρακτικής βοήθειας

ΠΕ3 Συνεργάτες

- Συνάδελφοι
- Προϊστάμενοι

ΠΕ4 Μη ικανοποιητική παροχή πληροφοριών

- Άσχημη συμπεριφορά
- Παρεξηγήσεις
- Αδιαφορία
- Αμέλεια
- Καθυστερήσεις
- Λανθασμένη πληροφόρηση

ΠΕ5 Αρμόδια πηγή

- Συνεργάτες
- Προμηθευτές υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ6.2 Παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την ευθύνη για την παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας στον πελάτη.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς επιτυγχάνονται οι στόχοι παροχής πληροφοριών και βοήθειας στον πελάτη.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς βοηθάς συναδέλφους στην επίτευξη των στόχων παροχής πληροφοριών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς ορίζεται η μη ικανοποιητική παροχή σχετικών πληροφοριών, συμβουλών και βοήθειας.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιο να αναφέρεεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ6 Προώθηση πωλήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ6.3 Προώθηση πωλήσεων και επιδίωξη συμφωνίας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να βεβαιώνεσαι ότι οι **όροι που διαπραγματεύεσαι** με τους πελάτες είναι μέσα στα πλαίσια της πολιτικής της επιχείρησης, την οποία και εφαρμόζεις σωστά.

ΚΑ2 Να παραπέμπεις στο αρμόδιο άτομο ή τμήμα περιπτώσεις που δεν μπορείς να χειριστείς και που είναι εκτός της πολιτικής της επιχείρησης και να εισηγείσαι στην **αρμόδια αρχή** αλλαγές στους όρους πώλησης.

ΚΑ3 Να επιδιώκεις το κλείσιμο συμφωνίας με πελάτη με την κατάλληλη **μέθοδο διαπραγμάτευσης και κλεισίματος συμφωνίας**.

ΚΑ4 Να ευχαριστείς τους πελάτες μετά την προώθηση της πώλησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Όροι διαπραγμάτευσης

- Πίστωση
- Έκπτωση
- Ειδικές προσφορές
- Αλλαγές προϊόντων
- Χρόνος παράδοσης
- Τρόπος παράδοσης
- Τρόπος πληρωμής (μετρητά/επιταγές/πιστωτικές κάρτες)

ΠΕ2 Αρμόδια αρχή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος
- Λογιστήριο

ΠΕ3 Μέθοδος διαπραγμάτευσης και κλεισίματος συμφωνίας

- Άμεση προσπάθεια για κλείσιμο
- Έμμεση προσπάθεια για κλείσιμο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ6.3 Προώθηση πωλήσεων και επιδίωξη συμφωνίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι η πολιτική της επιχείρησης αναφορικά με τους όρους προώθησης πωλήσεων και επιδίωξης συμφωνίας.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι η αρμόδια αρχή του γραφείου για την προώθηση πωλήσεων και επιδίωξη συμφωνίας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι διαδικασίες για διαπραγμάτευση των όρων συμφωνίας με τους πελάτες.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι διαδικασίες και η πολιτική τιμολόγησης και είσπραξης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποια είναι τα στάδια της προώθησης πωλήσεων.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι άμεσοι και έμμεσοι μέθοδοι επιδίωξης συμφωνίας με τον πελάτη.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν αυτήν την εργασία.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιο να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ7 Διεκπεραίωση απλών λογιστικών εργασιών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο σωστός χειρισμός προπληρωμών, προκαταβολών, χρεώσεων, πιστώσεων, είσπραξης και διαχείρισης ταμείου.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ7.1 Χειρισμός προπληρωμών και προκαταβολών

ΛΤΓ7.2 Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης

ΛΤΓ7.3 Διαχείριση ταμείου

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ7 Διεκπεραίωση απλών λογιστικών εργασιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ7.1 Χειρισμός προπληρωμών και προκαταβολών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εξασφαλίζεις προπληρωμή ή προκαταβολή για όλα τα **προϊόντα και υπηρεσίες**, όπου απαιτείται βάσει των εσωτερικών κανονισμών και της πολιτικής του γραφείου.
- ΚΑ2** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις **αιτήσεις** προπληρωμών και προκαταβολών.
- ΚΑ3** Να εντοπίζεις την κράτηση για **το προϊόν ή την υπηρεσία**, για την οποία γίνεται η προπληρωμή ή προκαταβολή.
- ΚΑ4** Να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για τη συμπλήρωση του δελτίου απόδειξης της προπληρωμής ή προκαταβολής.
- ΚΑ5** Να προσδιορίζεις τον **τρόπο** της **προπληρωμής ή προκαταβολής**.
- ΚΑ6** Να εισπράττεις το σωστό ποσό της προπληρωμής ή προκαταβολής.
- ΚΑ7** Να **καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά τη λογιστική πράξη.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προϊόντα και υπηρεσίες

- Μεταφορές (αεροπορικές, δια θαλάσσης και επιφανείας)
- Διαμονή (σε όλες τις κατηγορίες)
- Διατροφή
- Εκδρομές
- Ψυχαγωγία
- Άλλα τουριστικά προϊόντα

ΠΕ2 Αιτήσεις

- Προσωπικές
- Τηλεφωνικές
- Γραπτές
- Ηλεκτρονικές

ΠΕ3 Πληροφορίες

- Αριθμός αναφοράς κράτησης
- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Προσωπικές πληροφορίες του πελάτη
- Ποσό προπληρωμής ή προκαταβολής
- Τρόπος πληρωμής

ΠΕ4 Τρόπος προπληρωμής ή προκαταβολής

- Μετρητά
- Πιστωτική κάρτα
- Προσωπική επιταγή
- Τραπεζική ή ταξιδιωτική επιταγή
- Τραπεζική εντολή

ΠΕ5 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο ταμείου
- Στο αρχείο των πελατών

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις προπληρωμές

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Μη αποδοχή από τον πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ7.1 Χειρισμός προπληρωμών και προκαταβολών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις για ποια προϊόντα και υπηρεσίες απαιτείται προπληρωμή ή προκαταβολή.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να εντοπίζεις τις κρατήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για το χειρισμό προπληρωμής και προκαταβολής.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τρόποι προπληρωμής και προκαταβολής.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιο έντυπο χρησιμοποιείται για την έκδοση απόδειξης και πώς συμπληρώνεται σωστά.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης των προπληρωμών και προκαταβολών.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιόν να αναφέρεις τυχόν αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ7 Διεκπεραίωση απλών λογιστικών εργασιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ7.2 Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι όλα τα είδη των **λογιστικών πράξεων**.
- ΚΑ2** Να ανταποκρίνεσαι άμεσα σε όλες τις περιπτώσεις χρέωσης, πίστωσης, είσπραξης, και αλλαγής συναλλάγματος.
- ΚΑ3** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμα τα δελτία εγγραφής και καταχώρησης των λογιστικών πράξεων και τα δελτία έκδοσης αποδείξεων.
- ΚΑ4** Να διατηρείς το ταμείο πάντοτε ασφαλισμένο και διαθέσιμο.
- ΚΑ5** Να προσδιορίζεις **το προϊόν ή την υπηρεσία**, για την οποία γίνεται η **λογιστική πράξη**.
- ΚΑ6** Να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για την καταχώρηση της **λογιστικής πράξης**.
- ΚΑ7** Να δίνεις αντίγραφο του λογαριασμού στον πελάτη και να επιβεβαιώνεις μαζί του τις λογιστικές πράξεις.
- ΚΑ8** Να προσδιορίζεις τον **τρόπο συναλλαγής** για όλες τις λογιστικές πράξεις.
- ΚΑ9** Να εισπράττεις το σωστό ποσό και να εκδίδεις απόδειξη για την **λογιστική πράξη**.
- ΚΑ10** Να **καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά τη λογιστική πράξη.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να χειρίζεσαι και να αναφέρεις αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Λογιστική πράξη

- Χρέωση
- Πίστωση
- Είσπραξη
- Αλλαγή συναλλάγματος

ΠΕ2 Προϊόντα και υπηρεσίες

- Μεταφορές (αεροπορικές, διά θαλάσσης και επιφανείας)
- Διαμονή (σε όλες τις κατηγορίες)
- Διατροφή
- Εκδρομές
- Ψυχαγωγία
- Άλλα τουριστικά προϊόντα

ΠΕ3 Πληροφορίες

- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Προσωπικές πληροφορίες του πελάτη
- Είδος λογιστικής πράξης
- Ποσό λογιστικής πράξης

ΠΕ4 Τρόπος Συναλλαγής

- Μετρητά
- Πιστωτική κάρτα
- Προσωπική επιταγή
- Τραπεζική ή ταξιδιωτική επιταγή
- Τραπεζική εντολή

ΠΕ5 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο ταμείου
- Στο αρχείο των πελατών

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Παρουσία λάθους
- Μη αποδοχή από τον πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ7.2 Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι λογιστικές πράξεις που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που χρεώνονται σύμφωνα με την πολιτική της εταιρείας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για το χειρισμό της λογιστικής πράξης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τρόποι είσπραξης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πως διαχειρίζεσαι σωστά το ταμείο.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποια είναι τα έντυπα που χρησιμοποιούνται για το χειρισμό λογιστικών πράξεων.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης της λογιστικής πράξης.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιο να αναφέρεις τις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ7 Διεκπεραίωση απλών λογιστικών εργασιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ7.3 Διαχείριση ταμείου

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς το ταμείο πάντοτε ασφαλισμένο, διαθέσιμο και με το σωστό υπόλοιπο.
- ΚΑ2** Να διατηρείς πάντοτε διαθέσιμα χαρτονομίσματα και κέρματα όλων των αξιών στην αναγκαία ποσότητα.
- ΚΑ3** Να διατηρείς πάντοτε διαθέσιμα όλα τα έντυπα καταχώρησης των **λογιστικών πράξεων** που αφορούν το ταμείο.
- ΚΑ4** Να χειρίζεσαι ορθά τον **τρόπο συναλλαγής** της **λογιστικής πράξης** και να διασφαλίζεις την αποφυγή λάθους.
- ΚΑ5** Να διατηρείς πάντοτε διαθέσιμο και σωστά ενημερωμένο το αρχείο του ταμείου.
- ΚΑ6** Να κάνεις ισολογισμό όλων των **λογιστικών πράξεων** του ταμείου στην καθορισμένη ώρα.
- ΚΑ7** Να **καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά όλα τα έντυπα των **λογιστικών πράξεων** που αφορούν το ταμείο.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς γενικά τη σωστή διαδικασία για το άνοιγμα και κλείσιμο του ταμείου.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Λογιστική πράξη

- Χρέωση
- Πίστωση
- Είσπραξη
- Αλλαγή συναλλάγματος

ΠΕ2 Τρόπος συναλλαγής

- Μετρητά
- Πιστωτική κάρτα
- Προσωπική επιταγή
- Τραπεζική ή ταξιδιωτική επιταγή
- Τραπεζική εντολή

ΠΕ3 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο πελατών
- Στο αρχείο του ταμείου

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Κίνδυνοι ασφάλειας
- Λάθος υπόλοιπο
- Έλλειψη μετρητών
- Έλλειψη χαρτονομισμάτων ή κερμάτων συγκεκριμένης αξίας
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Λάθος καταχωρήσεις
- Λανθασμένος ισολογισμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ7.3 Διαχείριση ταμείου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την πολιτική για το αρχικό υπόλοιπο που πρέπει να διατηρείς στο ταμείο.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι αναγκαίες ποσότητες για χαρτονομίσματα και κέρματα των διαφόρων αξιών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την καταχώρηση των λογιστικών πράξεων του ταμείου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι λογιστικές πράξεις που αφορούν το ταμείο.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τρόποι συναλλαγής.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για την καταχώρηση και αρχειοθέτηση των λογιστικών πράξεων που αφορούν το ταμείο.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ8 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά και αγγλικά

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η σωστή επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά και αγγλικά.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ8.1 Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά και αγγλικά

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ8 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά και αγγλικά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ8.1 Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά και αγγλικά

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να κατανοείς σωστά το αίτημα για παροχή υπηρεσιών, όπως εκφράζεται από πελάτη, συνεργάτη ή συνάδελφο στα ελληνικά και αγγλικά.
- ΚΑ2** Να προσφέρεις αμέσως εξυπηρέτηση και βοήθεια προς πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους, χρησιμοποιώντας τα ελληνικά και αγγλικά.
- ΚΑ3** Να εκφράζεσαι με ευγένεια κι επαγγελματισμό, χρησιμοποιώντας τη σωστή προσφώνηση και τον κατάλληλο τόνο και ρυθμό ομιλίας.
- ΚΑ4** Να μεταδίδεις με ευφράδεια και τη σωστή προφορά το μήνυμά σου, ελαχιστοποιώντας τον κίνδυνο παρεξήγησης.
- ΚΑ5** Να χρησιμοποιείς και να συνδυάζεις σωστά εύκολα κατανοητές εκφράσεις, για να ζητάς και να παρέχεις **πληροφορίες** και να επιλύεις τυχόν απορίες στην γλώσσα του πελάτη.
- ΚΑ6** Να χρησιμοποιείς τους κατάλληλους **τεχνικούς όρους** και να εκφράζεσαι με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια, ώστε να γίνεσαι κατανοητός από το συνομιλητή σου.
- ΚΑ7** Να χρησιμοποιείς τους κατάλληλους **εναλλακτικούς τρόπους** επεξήγησης, όταν ο συνομιλητής σου δεν αντιλαμβάνεται σωστά το μήνυμα που μεταδίδεις.
- ΚΑ8** Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **μέσα γραπτής επικοινωνίας** για να επιβεβαιώνεις, όπου απαιτείται, την επικοινωνία σου, διατυπώνοντας τις πληροφορίες με απλές, κατανοητές και γραμματικά σωστές φράσεις.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πληροφορίες

- Προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα
- Τιμές προϊόντων μεταφοράς, διαμονής, διατροφής, και παρεμφερών υπηρεσιών
- Ειδικές προσφορές
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και καταστημάτων
- Τρόποι κράτησης των υπηρεσιών
- Τρόποι πληρωμής

ΠΕ2 Τεχνικοί όροι

- Χαρακτηριστικά και ονομασίες υπηρεσιών και προϊόντων
- Οικονομικοί όροι

ΠΕ3 Εναλλακτικοί τρόποι

- Πληροφοριακά φυλλάδια και κατάλογοι
- Φωτογραφικό υλικό
- Ηλεκτρονική παρουσίαση

ΠΕ4 Μέσα γραπτής επικοινωνίας

- Τηλεομοίωτυπο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα
- Τέλεξ
- Τιμολόγιο, λογαριασμός
- Δελτίο κράτησης ή δελτίο ανταλλαγής υπηρεσιών και προϊόντων

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Γλώσσα, διάλεκτος ή προφορά που δεν γνωρίζουμε
- Απρεπής συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ8.1 Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά και στα αγγλικά

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πώς να προσφωνείς σωστά τους πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς μπορείς να αποφύγεις τον κίνδυνο παρεξήγησης κατά τη διάρκεια της συνομιλίας με πελάτη λόγω γλώσσας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις μεθόδους εξασφάλισης αποτελεσματικής επικοινωνίας με τον πελάτη στην αγγλική και ελληνική γλώσσα.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τεχνικοί όροι που μπορείς να χρησιμοποιείς και πώς να τους εξηγείς στον πελάτη στην αγγλική και ελληνική γλώσσα.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τυχόν εναλλακτικές λύσεις που μπορείς να χρησιμοποιείς για τη σωστή μετάδοση των μηνυμάτων στον πελάτη στην αγγλική και ελληνική γλώσσα.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ9 Χειρισμός εισερχόμενου τουρισμού

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο χειρισμός των κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού, η προετοιμασία, οργάνωση των αφίξεων και αναχωρήσεων και η διαχείριση πακέτου εισερχόμενων διακοπών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ9.1 Διαχείριση κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού

ΛΤΓ9.2 Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων και αναχωρήσεων

ΛΤΓ9.3 Διαχείριση πακέτου εισερχόμενων διακοπών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ9 Χειρισμός εισερχόμενου τουρισμού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ9.1 Διαχείριση κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι όλες τις διαφορετικές **μεθόδους λήψης αιτήσεων κράτησης** εισερχόμενου τουρισμού.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμο το έντυπο καταχώρησης της κράτησης.
- ΚΑ3** Να προσδιορίζεις το **είδος** της **κράτησης**.
- ΚΑ4** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις **απαιτήσεις και ανάγκες** της κράτησης και να δίνεις τις σωστές **πληροφορίες**.
- ΚΑ5** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν κράτηση για **επιπλέον υπηρεσίες και προϊόντα**.
- ΚΑ6** Να καταχωρείς και να αρχειοθετείς σωστά τις αιτήσεις κράτησης.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων κράτησης

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίτυπο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο
- Τουριστικό γραφείο
- Οργανωτής Ταξιδιών

ΠΕ3 Απαιτήσεις και ανάγκες

- Είδος διακοπών
- Τύπος διαμονής
- Όροι διατροφής
- Τρόποι μετακίνησης
- Εκδρομές και επισκέψεις
- Ψυχαγωγία

ΠΕ4 Πληροφορίες

- Κατηγορία διαμονής
- Τιμές διαμονής
- Τιμές διατροφής
- Ειδικές προσφορές
- Διευκολύνσεις
- Πρόγραμμα εκδρομών
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας

ΠΕ5 Επιπλέον υπηρεσίες/ προϊόντα

- Αναβάθμιση διαμονής
- Όροι διατροφής
- Άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις προπληρωμές

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Παρουσία λάθους
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ9.1 Διαχείριση κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα είδη υπηρεσιών και προϊόντων που πιθανό να ζητηθούν για κράτηση.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές του γραφείου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι αίτησης για κράτηση.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια είναι τα διαφορετικά είδη κρατήσεων και πώς να διαχειρίζεσαι το κάθε είδος κράτησης.
- ΑΓ5** Να μπορείς να αναγνωρίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες υπηρεσίες και προϊόντα μπορείς να προσφέρεις επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση όλων των σχετικών με την κράτηση πληροφοριών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να συμπληρώνεις σωστά τα έντυπα ή ηλεκτρονικά μέσα καταχώρησης της αίτησης κράτησης.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς την αίτηση κράτησης.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ11** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ12** Να κατέχεις βασικές γνώσεις τουριστικής γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ9 Χειρισμός εισερχόμενου τουρισμού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ9.2 Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων και αναχωρήσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς καλά οργανωμένο το χώρο εργασίας σου για να δεχθείς τυχόν επισκέψεις.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις και να διασφαλίζεις ότι τα **μέσα επικοινωνίας** λειτουργούν ικανοποιητικά για τη σωστή συνεννόηση με **προμηθευτές υπηρεσιών**.
- ΚΑ3** Να επιβεβαιώνεις τις **απαραίτητες πληροφορίες για τον προγραμματισμό των αφίξεων και αναχωρήσεων** και την ορθότητα και πληρότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τους προμηθευτές υπηρεσιών.
- ΚΑ4** Να οργανώνεις τα απαραίτητα **έντυπα πληροφοριών/λίστες αφίξεων και αναχωρήσεων** και να τα αποστέλλεις στους προμηθευτές υπηρεσιών.
- ΚΑ5** Να έχεις διαθέσιμα τυχόν μηνύματα/**αλληλογραφία κρατήσεων** για πιθανές διευκρινήσεις.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέσα επικοινωνίας

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής και εκτυπωτής
- Συστήματα Τηλεπικοινωνίας
- Φωτοτυπική

ΠΕ2 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορών
- Χώροι διαμονής και διατροφής
- Ξεναγοί
- Χώροι επίσκεψης
- Υπηρεσίες εδάφους

ΠΕ3 Απαραίτητες πληροφορίες για προγραμματισμό αφίξεων/ αναχωρήσεων

- Ώρα άφιξης
- Τόπος άφιξης
- Ώρα αναχώρησης
- Τόπος αναχώρησης
- Ιδιαιτερότητες πελατών

ΠΕ4 Έντυπα πληροφοριών και λίστες αφίξεων/ αναχωρήσεων

- Δελτίο εγγραφής πελάτη
- Πρόγραμμα πακέτου εισερχόμενων διακοπών
- Πληροφοριακά/διαφημιστικά έντυπα
- Κατάλογοι αφίξεων/αναχωρήσεων
- Ονομαστικές λίστες των ομάδων άφιξης/αναχώρησης
- Λίστες προμηθευτών υπηρεσιών για κάθε άφιξη/αναχώρηση

ΠΕ5 Συμφωνίες

ΠΕ5 Αλληλογραφία κρατήσεων

- Έντυπο κράτησης
- Γραπτή αίτηση κράτησης και επιβεβαίωση
- Ιδιαιτερες απαιτήσεις

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς πληροφορίες
- Ελλιπείς ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Αλλαγές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ9.2 Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων και αναχωρήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο τόπος υποδοχής των αφίξεων και των αναχωρήσεων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς πρέπει να είναι οργανωμένος ο χώρος εργασίας, όταν αναμένονται αφίξεις και αναχωρήσεις.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα μέσα για την αποτελεσματική επικοινωνία με τους προμηθευτές υπηρεσιών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την προετοιμασία αφίξεων και αναχωρήσεων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιες πληροφορίες παρέχουν οι ονομαστικές λίστες αφίξεων και αναχωρήσεων.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες πληροφορίες περιέχει η αλληλογραφία κράτησης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πού και πώς αρχειοθετείς τα μηνύματα/αλληλογραφία για την άφιξη/αναχώρηση εισερχόμενου τουρισμού.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιο να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ10** Να κατέχεις βασικές γνώσεις τουριστικής γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ9** Χειρισμός εισερχόμενου τουρισμού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ9.3** Διαχείριση πακέτου εισερχόμενων διακοπών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς καλά οργανωμένο το χώρο εργασίας σου για να δεχθείς τυχόν επισκέψεις.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις και να διασφαλίζεις ότι τα **μέσα επικοινωνίας** λειτουργούν ικανοποιητικά για τη σωστή συνεννόηση με **προμηθευτές υπηρεσιών**.
- ΚΑ3** Να επιβεβαιώνεις τις **απαραίτητες πληροφορίες για τον προγραμματισμό των αφίξεων και αναχωρήσεων** και την ορθότητα και πληρότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τους προμηθευτές υπηρεσιών.
- ΚΑ4** Να οργανώνεις τα απαραίτητα **έντυπα πληροφοριών/λίστες αφίξεων και αναχωρήσεων** και να τα αποστέλλεις στους προμηθευτές υπηρεσιών.
- ΚΑ5** Να έχεις διαθέσιμα τυχόν μηνύματα/**αλληλογραφία κρατήσεων** για πιθανές διευκρινήσεις αναφορικά με τη διαχείριση πακέτου εισερχόμενου τουρισμού.
- ΚΑ6** Να διασφαλίζεις τη σωστή εφαρμογή του συμφωνημένου προγράμματος του πακέτου από τον προμηθευτή υπηρεσιών.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** από το πακέτο διακοπών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέσα επικοινωνίας**

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής και εκτυπωτής
- Συστήματα Τηλεπικοινωνίας
- Φωτοτυπική μηχανή

ΠΕ2 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορών
- Χώροι διαμονής και διατροφής
- Ξεναγοί
- Χώροι επίσκεψης
- Υπηρεσίες εδάφους

ΠΕ3 Απαραίτητες πληροφορίες για προγραμματισμό αφίξεων/ αναχωρήσεων

- Ώρα άφιξης
- Τόπος άφιξης
- Ώρα αναχώρησης
- Τόπος αναχώρησης
- Ιδιαιτερότητες πελατών

ΠΕ4 Έντυπα πληροφοριών και λίστες αφίξεων/ αναχωρήσεων

- Δελτίο εγγραφής πελάτη
- Πρόγραμμα πακέτου εισερχόμενων διακοπών
- Πληροφοριακά/διαφημιστικά έντυπα
- Κατάλογοι αφίξεων/αναχωρήσεων
- Ονομαστικές λίστες των ομάδων άφιξης/αναχώρησης
- Λίστες προμηθευτών υπηρεσιών για κάθε άφιξη/αναχώρηση
- Συμφωνίες

ΠΕ5 Αλληλογραφία κρατήσεων

- Έντυπο κράτησης
- Γραπτή αίτηση κράτησης και επιβεβαίωση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ9.3 Διαχείριση πακέτου εισερχόμενων διακοπών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο τόπος υποδοχής του πακέτου εισερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις το περιεχόμενο του πακέτου εισερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα μέσα επικοινωνίας για την διαχείριση πακέτου εισερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα και λίστες για τη διαχείριση πακέτου εισερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιες πληροφορίες παρέχει η ονομαστική λίστα του πακέτου εισερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες πληροφορίες παρέχει η αλληλογραφία κράτησης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πού και πώς αρχειοθετείς τα μηνύματα/αλληλογραφία για την καλή διαχείριση του πακέτου εισερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιο να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ9** Να κατέχεις βασικές γνώσεις τουριστικής γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ10 Χειρισμός εξερχόμενου τουρισμού

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο χειρισμός των κρατήσεων εξερχόμενου τουρισμού, η προετοιμασία, η οργάνωση αναχωρήσεων και αφίξεων και η διαχείριση εξερχόμενων διακοπών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ10.1 Διαχείριση των κρατήσεων για πακέτα διακοπών

ΛΤΓ10.2 Προετοιμασία και οργάνωση αναχωρήσεων και αφίξεων

ΛΤΓ10.3 Διαχείριση πακέτων εξερχόμενων διακοπών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ10** Χειρισμός εξερχόμενου τουρισμού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ10.1** Διαχείριση των κρατήσεων για πακέτα διακοπών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι όλες τις διαφορετικές **μεθόδους λήψης των αιτήσεων κράτησης** εξερχόμενου τουρισμού.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμο το έντυπο καταχώρησης κράτησης.
- ΚΑ3** Να διαθέτεις πληροφοριακά/ διαφημιστικά έντυπα για τα πακέτα εξερχόμενου τουρισμού.
- ΚΑ4** Να προσδιορίζεις το **είδος** της **κράτησης**.
- ΚΑ5** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις **απαιτήσεις της κράτησης** και να δίνεις τις σωστές **πληροφορίες**.
- ΚΑ6** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν κράτηση για **επιπλέον υπηρεσίες και προϊόντα**.
- ΚΑ7** Να αρχειοθετείς σωστά τις αιτήσεις κράτησης.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μεθόδους λήψης αιτήσεων κράτησης**

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίωτο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο
- Τουριστικό γραφείο

ΠΕ3 Απαιτήσεις και ανάγκες

- Είδος διακοπών
- Κόστος διακοπών
- Τύπος διαμονής
- Όροι διατροφής
- Τρόποι μετακίνησης
- Εκδρομές και επισκέψεις
- Ψυχαγωγία

ΠΕ4 Πληροφορίες

- Τιμές διαμονής και διατροφής
- Ειδικές προσφορές
- Κατηγορία διαμονής
- Διευκολύνσεις
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας
- Πρόγραμμα εκδρομών και επισκέψεων

ΠΕ5 Επιπλέον υπηρεσίες/ προϊόντα

- Αναβάθμιση διαμονής
- Όροι διατροφής
- Άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις προπληρωμές

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλείψεις ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ10.1 Διαχείριση των κρατήσεων για πακέτα διακοπών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα είδη υπηρεσιών και προϊόντων που πιθανό να ζητηθούν για κράτηση.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές του γραφείου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι αίτησης για κράτηση.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια είναι τα διαφορετικά είδη κρατήσεων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να διαχειρίζεσαι το κάθε είδος κράτησης.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πως να εντοπίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιες υπηρεσίες και προϊόντα μπορούν να προσφερθούν επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση όλων των σχετικών με την κράτηση πληροφοριών.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να συμπληρώνεις σωστά το έντυπο καταχώρησης της αίτησης κράτησης.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς την αίτηση κράτησης.
- ΑΓ11** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ12** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις..
- ΑΓ13** Να γνωρίζεις τα βασικά στοιχεία της παγκόσμιας τουριστικής γεωγραφίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ10** Χειρισμός εξερχόμενου τουρισμού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ10.2** Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων και αναχωρήσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να διατηρείς καλά οργανωμένο το χώρο εργασίας σου.

ΚΑ2 Να ελέγχεις και να διασφαλίζεις ότι τα **μέσα επικοινωνίας** λειτουργούν ικανοποιητικά για τη σωστή συνεννόηση με **προμηθευτές υπηρεσιών**.

ΚΑ3 Να επιβεβαιώνεις τις **απαραίτητες πληροφορίες για τον προγραμματισμό των αφίξεων και αναχωρήσεων** και την ορθότητα και πληρότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τους προμηθευτές υπηρεσιών.

ΚΑ4 Να οργανώνεις τα απαραίτητα **έντυπα πληροφοριών/λίστες αφίξεων και αναχωρήσεων** και να τα αποστέλλεις στους προμηθευτές.

ΚΑ5 Να έχεις διαθέσιμα τυχόν μηνύματα/**αλληλογραφία κρατήσεων** των πελατών για πιθανές διευκρινίσεις.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέσα επικοινωνίας**

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής και εκτυπωτής
- Συστήματα Τηλεπικοινωνίας
- Φωτοτυπική μηχανή

ΠΕ2 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορών
- Χώροι διαμονής και διατροφής
- Ξεναγοί
- Χώροι επίσκεψης
- Υπηρεσίες εδάφους

ΠΕ3 Απαραίτητες πληροφορίες για προγραμματισμό αφίξεων/ αναχωρήσεων

- Ώρα άφιξης
- Τόπος άφιξης
- Ώρα αναχώρησης
- Τόπος αναχώρησης
- Ιδιαιτερότητες πελατών

ΠΕ4 Έντυπα πληροφοριών και λίστες αφίξεων/ αναχωρήσεων

- Δελτίο εγγραφής πελάτη
- Πρόγραμμα πακέτου εισερχόμενων διακοπών
- Πληροφοριακά/διαφημιστικά έντυπα
- Κατάλογοι αφίξεων/αναχωρήσεων
- Ονομαστικές λίστες των ομάδων άφιξης/αναχώρησης
- Λίστες προμηθευτών υπηρεσιών για κάθε άφιξη/αναχώρηση
- Συμφωνίες

ΠΕ5 Αλληλογραφία κρατήσεων

- Έντυπο κράτησης
- Γραπτή αίτηση κράτησης και επιβεβαίωση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλείψεις ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ10.2 Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων και αναχωρήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο τόπος αναχώρησης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς πρέπει να είναι οργανωμένος ο χώρος εργασίας, όταν αναμένονται αναχωρήσεις.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός για την προετοιμασία αναχωρήσεων και αφίξεων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την προετοιμασία αναχωρήσεων και αφίξεων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιες πληροφορίες παρέχει η ονομαστική λίστα αναχώρησης ή άφιξης του οργανωμένου συνόλου.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες πληροφορίες παρέχει η αλληλογραφία κράτησης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πού και πώς αρχειοθετείς τα μηνύματα/αλληλογραφία για την αναχώρηση εξερχόμενου τουρισμού.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ10** Να κατέχεις βασικές γνώσεις παγκόσμιας τουριστικής γεωγραφίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ10** Χειρισμός εξερχόμενου τουρισμού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ10.3** Διαχείριση πακέτων εξερχόμενων διακοπών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να διατηρείς καλά οργανωμένο το χώρο εργασίας σου.

ΚΑ2 Να ελέγχεις και να διασφαλίζεις ότι τα **μέσα επικοινωνίας** λειτουργούν ικανοποιητικά για τη σωστή συνεννόηση με **προμηθευτές υπηρεσιών**.

ΚΑ3 Να επιβεβαιώνεις τις **απαραίτητες πληροφορίες για τον προγραμματισμό των αφίξεων και αναχωρήσεων** και την ορθότητα και πληρότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τους προμηθευτές υπηρεσιών.

ΚΑ4 Να οργανώνεις τα απαραίτητα **έντυπα πληροφοριών/λίστες αφίξεων και αναχωρήσεων** και να τα αποστέλλεις στους προμηθευτές.

ΚΑ5 Να έχεις διαθέσιμα τυχόν μηνύματα/**αλληλογραφία κρατήσεων** των πελατών για πιθανές διευκρινίσεις αναφορικά με την διαχείριση πακέτου εξερχόμενου τουρισμού.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** από το πακέτο διακοπών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέσα επικοινωνίας**

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής και εκτυπωτής
- Συστήματα Τηλεπικοινωνίας
- Φωτοτυπική μηχανή

ΠΕ2 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορών
- Χώροι διαμονής και διατροφής
- Ξεναγοί
- Χώροι επίσκεψης
- Υπηρεσίες εδάφους

ΠΕ3 Απαραίτητες πληροφορίες για προγραμματισμό αφίξεων/ αναχωρήσεων

- Ώρα άφιξης
- Τόπος άφιξης
- Ώρα αναχώρησης
- Τόπος αναχώρησης
- Ιδιαιτερότητες πελατών

ΠΕ4 Έντυπα πληροφοριών και λίστες αφίξεων/ αναχωρήσεων

- Δελτίο εγγραφής πελάτη
- Πρόγραμμα πακέτου εισερχόμενων διακοπών
- Πληροφοριακά/διαφημιστικά έντυπα
- Κατάλογοι αφίξεων/αναχωρήσεων
- Ονομαστικές λίστες των ομάδων άφιξης/αναχώρησης
- Λίστες προμηθευτών υπηρεσιών για κάθε άφιξη/αναχώρηση
- Συμφωνίες

ΠΕ5 Αλληλογραφία κρατήσεων

- Έντυπο κράτησης
- Γραπτή αίτηση κράτησης και επιβεβαίωση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ10.3 Διαχείριση πακέτων εξερχόμενων διακοπών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τον γεωγραφικό χώρο του πακέτου εξερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την διαχείριση πακέτου εξερχόμενου τουρισμού.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες πληροφορίες παρέχει η ονομαστική λίστα του οργανωμένου συνόλου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες πληροφορίες παρέχει η αλληλογραφία κράτησης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πού και πώς αρχειοθετείς τα μηνύματα/ αλληλογραφία για την καλή διαχείριση του πακέτου εξερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τα βασικά στοιχεία της παγκόσμιας τουριστικής γεωγραφίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ11 Έκδοση εισιτηρίων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων, η επικοινωνία με τους προμηθευτές των υπηρεσιών για κράτηση θέσεων και η χρήση του ανάλογου λογισμικού προγράμματος.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ11.1 Διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων

ΛΤΓ11.2 Επικοινωνία με προμηθευτές των υπηρεσιών για κράτηση των θέσεων

ΛΤΓ11.3 Διαχείριση του λογισμικού προγράμματος κρατήσεων που χρησιμοποιεί το γραφείο

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ11 Έκδοση εισιτηρίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ11.1 Διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΜΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι αμέσως όλες τις διαφορετικές **μεθόδους λήψης αιτήσεων** για έκδοση εισιτηρίων.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμο το **μέσο έκδοσης εισιτηρίων**.
- ΚΑ3** Να προσδιορίζεις το **είδος της κράτησης**.
- ΚΑ4** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις **απαιτήσεις και ανάγκες** του πελάτη και να δίνεις τις σωστές **πληροφορίες**.
- ΚΑ5** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν κράτηση και για **επιπλέον υπηρεσίες/προϊόντα**.
- ΚΑ6** Να αρχειοθετείς σωστά τις αιτήσεις κράτησης.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων**

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίωτο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Μέσο έκδοσης εισιτηρίων

- Έντυπο μέσο
- Ηλεκτρονικό μέσο

ΠΕ3 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο

ΠΕ4 Απαιτήσεις και ανάγκες

- Είδος εισιτηρίου
- Όροι εισιτηρίου
- Τιμή εισιτηρίου
- Τρόπος εξόφλησης

ΠΕ5 Πληροφορίες

- Ειδικές προσφορές
- Είδη εισιτηρίων
- Διευκολύνσεις εξόφλησης

ΠΕ6 Επιπλέον υπηρεσίες/προϊόντα

- Διαμονή
- Διατροφή
- Αυτοκίνητο ενοικίασης
- Κρουαζιέρες
- Άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα

ΠΕ7 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις προπληρωμές

ΠΕ8 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς ή προβληματικά προϊόντα/υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ11.1 Διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα μέσα έκδοσης των εισιτηρίων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές των εισιτηρίων.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι διευκολύνσεις και οι όροι αποπληρωμής του γραφείου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι αίτησης κράτησης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι το κάθε είδος κράτησης.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πως να εντοπίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιες υπηρεσίες και προϊόντα μπορούν να προσφερθούν επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση όλων των σχετικών με την κράτηση πληροφοριών.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να συμπληρώνεις σωστά το έντυπο ή ηλεκτρονικό μέσο καταχώρησης της αίτησης κράτησης και πως να το αρχειοθετείς.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ11** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ12** Να κατέχεις βασικές γνώσεις παγκόσμιας τουριστικής γεωγραφίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ11** Έκδοση εισιτηρίων**II ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ11.2** Επικοινωνία με προμηθευτές των υπηρεσιών για κράτηση των θέσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τα διάφορα **μέσα επικοινωνίας** με προμηθευτές.

ΚΑ2 Να ενεργείς με τρόπο, ώστε η επικοινωνία με τους **προμηθευτές υπηρεσιών μεταφορικών μέσων** να ικανοποιεί τις ανάγκες των πελατών.

ΚΑ3 Να κάνεις κρατήσεις και να ενημερώνεις ανάλογα τους πελάτες.

ΚΑ4 Να αρχειοθετείς σωστά τις αιτήσεις κράτησης.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέσα επικοινωνίας**

- Τηλέφωνο
- Τηλεομοίωτυπο
- Ηλεκτρονική αλληλογραφία
- Λογισμικά προγράμματα κράτησης θέσεων

ΠΕ2 Προμηθευτές υπηρεσιών μεταφορικών μέσων

- Αεροπορικές εταιρείες
- Ατμοπλοϊκές εταιρείες
- Εταιρείες μεταφορών επιφανείας

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις κρατήσεις

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλείψεις ή προβληματικά προϊόντα/υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ11.2 Επικοινωνία με προμηθευτές των υπηρεσιών για κράτηση των θέσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι η σημασία της διατήρησης της εμπιστοσύνης των προμηθευτών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τους τρόπους και μέσα επικοινωνίας με τους προμηθευτές.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι κανονισμοί και πολιτικές της επιχείρησης για την επικοινωνία με προμηθευτές, πρέπει να ακολουθούνται.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ6** Να κατέχεις βασικές γνώσεις παγκόσμιας τουριστικής γεωγραφίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ11 Έκδοση εισιτηρίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ11.3 Διαχείριση του λογισμικού προγράμματος κρατήσεων που χρησιμοποιεί το γραφείο

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς τον **εξοπλισμό** και τις **συσκευές** σε καλή λειτουργική κατάσταση και σύμφωνα με τους **κανόνες ασφάλειας και υγείας**.
- ΚΑ2** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά το **είδος λογισμικού προγράμματος κρατήσεων** του γραφείου.
- ΚΑ3** Να παρακολουθείς και να ενημερώνεσαι για τις εξελίξεις μέσα από το λογισμικό πρόγραμμα κρατήσεων.
- ΚΑ4** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ5** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εξοπλισμός και συσκευές**

- Επίπλωση
- Ηλεκτρονικός εξοπλισμός
- Λογισμικό πρόγραμμα γραφείου

ΠΕ2 Κανόνες ασφάλειας και υγείας

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ3 Είδος λογισμικού προγράμματος κρατήσεων

- Amadeus
- Sabre
- Galileo
- Abacus

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής εξοπλισμός
- Προβληματικός εξοπλισμός
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγείας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ11.3 Διαχείριση του λογισμικού προγράμματος κρατήσεων που χρησιμοποιεί το γραφείο

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις τα χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες των λογισμικών προγραμμάτων.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις ποια είναι η σωστή χρήση του λογισμικού προγράμματος του γραφείου.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις γιατί πρέπει να μεταχειρίζεσαι σωστά τον εξοπλισμό και τις συσκευές.

ΑΓ5 Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ12 Χειρισμός κρατήσεων, εκδρομών και περιηγήσεων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο χειρισμός των αιτήσεων για κράτηση εκδρομών και περιηγήσεων, των αλλαγών και ακυρώσεων των κρατήσεων και η αρχειοθέτησή τους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ12.1 Χειρισμός και οργάνωση κρατήσεων για εκδρομές και περιηγήσεις

ΛΤΓ12.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ12 Χειρισμός κρατήσεων, εκδρομών και περιηγήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ12.1 Χειρισμός και οργάνωση κρατήσεων για εκδρομές και περιηγήσεις

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι άμεσα όλες τις διαφορετικές **μεθόδους λήψης αιτήσεων κράτησης** για εκδρομές και περιηγήσεις.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμο το έντυπο καταχώρησης κράτησης.
- ΚΑ3** Να προσδιορίζεις το **είδος της κράτησης**.
- ΚΑ4** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις **απαιτήσεις και ανάγκες** του πελάτη για το κάθε **είδος εκδρομής** και να δίνεις τις σωστές πληροφορίες αναφορικά με το περιεχόμενο της κάθε εκδρομής και περιήγησης.
- ΚΑ5** Να αρχειοθετείς σωστά τις αιτήσεις κράτησης.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων κράτησης

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίωτο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο

ΠΕ3 Απαιτήσεις και ανάγκες

- Είδος εκδρομής
- Είδος μεταφορικού μέσου
- Όροι διατροφής
- Τιμές εκδρομής
- Ειδικές προσφορές
- Διευκολύνσεις
- Πρόγραμμα περιήγησης

ΠΕ4 Είδος εκδρομής

- Εκπαιδευτική
- Φυσιολατρική
- Θρησκευτική
- Ψυχαγωγική
- Επιμορφωτική

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις προπληρωμές

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπή ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ12.1 Χειρισμός και οργάνωση κρατήσεων για εκδρομές και περιηγήσεις

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα είδη εκδρομών και περιηγήσεων του γραφείου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι διευκολύνσεις και το πρόγραμμα ψυχαγωγίας κατά την διάρκεια της εκδρομής.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι κράτησης και πώς να χειρίζεσαι τον κάθε τρόπο κράτησης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να αναγνωρίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες υπηρεσίες και προϊόντα μπορούν να προσφερθούν επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση όλων των σχετικών με την κράτηση πληροφοριών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να συμπληρώνεις σωστά το έντυπο καταχώρησης της αίτησης κράτησης.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς την αίτηση κράτησης.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ11** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ12** Να κατέχεις τις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ12** Χειρισμός κρατήσεων, εκδρομών και περιηγήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ12.2** Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι άμεσα όλες τις διαφορετικές **μεθόδους λήψης των αιτήσεων** για αλλαγές ή ακυρώσεις εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις το **είδος κράτησης** που ακυρώνεται.
- ΚΑ3** Να εντοπίζεις την κράτηση στο **αρχείο κρατήσεων**.
- ΚΑ4** Να εντοπίζεις το **λόγο αλλαγής ή ακύρωσης** και να ανταποκρίνεσαι ανάλογα.
- ΚΑ5** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση.
- ΚΑ6** Να αρχειοθετείς σωστά τις αλλαγές ή ακυρώσεις κράτησης.
- ΚΑ7** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα, προμηθευτές υπηρεσιών**, πελάτες για τις αλλαγές ή ακυρώσεις εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων**

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοιότυπο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο

ΠΕ3 Αρχείο κρατήσεων

- Ηλεκτρονικό αρχείο στον Η/Υ
- Έντυπο αρχείο

ΠΕ4 Λόγος αλλαγής ή ακύρωσης

- Προσωπικός λόγος πελάτη
- Εσωτερικοί λόγοι γραφείου
- Απρόβλεπτα καιρικά ή άλλα φαινόμενα

ΠΕ5 Επηρεαζόμενα τμήματα

- Λογιστήριο
- Τμήμα διαχείρισης εκδρομών
- Προμηθευτές υπηρεσιών

ΠΕ6 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορών
- Ξεναγός
- Χώροι επισκέψεων

ΠΕ7 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις χρεώσεις για ακύρωση κράτησης

ΠΕ8 Αποκλίσεις

- Ελλείψεις ή προβληματικά προϊόντα/υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ12.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα διάφορα είδη κράτησης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι αλλαγές ή ακυρώσεις για το κάθε είδος κράτησης.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς να εντοπίζεις τους λόγους αλλαγής ή ακύρωσης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις γιατί πρέπει να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς την αλλαγή ή ακύρωση κράτησης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις γιατί πρέπει να ενημερώνονται αμέσως τα επηρεαζόμενα τμήματα και οι προμηθευτές υπηρεσιών για τις αλλαγές ή ακυρώσεις κράτησης εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να ενημερώνουμε αμέσως τα επηρεαζόμενα μέρη.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ11** Να κατέχεις τις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ13 Χειρισμός κρατήσεων συνεδρίων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο χειρισμός των αιτήσεων για κράτηση συνεδρίων, για αλλαγές και ακυρώσεις

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ13.1 Χειρισμός κρατήσεων για συνέδρια

ΛΤΓ13.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ13 Χειρισμός κρατήσεων συνεδρίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ13.1 Χειρισμός κρατήσεων για συνέδρια

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χειρίζεσαι άμεσα όλες τις διαφορετικές **μεθόδους λήψης αιτήσεων** για κρατήσεις συνεδρίων.

ΚΑ2 Να προσδιορίζεις τις **απαιτήσεις της κράτησης**.

ΚΑ3 Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις **απαιτήσεις της κράτησης** του συνεδρίου και να δίνεις τις σωστές **πληροφορίες**.

ΚΑ4 Να έχεις πάντοτε διαθέσιμο το έντυπο καταχώρησης κράτησης συνεδρίου και ειδικών απαιτήσεων.

ΚΑ5 Να διαχειρίζεσαι και να αρχειοθετείς την κράτηση συνεδρίου.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ7 Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίωτο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Απαιτήσεις της κράτησης

- Ανάγκες για συνεδριακό χώρο
- Ανάγκες για διαμονή
- Ανάγκες για διατροφή
- Εκδρομές
- Ψυχαγωγία

ΠΕ3 Πληροφορίες

- Τιμές
- Διευκολύνσεις
- Πρόγραμμα συνεδρίου
- Τύπος διαμονής

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις προπληρωμές

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλείψεις ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ13.1 Χειρισμός κρατήσεων για συνέδρια

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι προσφερόμενες διευκολύνσεις που προσφέρει το γραφείο σε σχέση με τα συνέδρια.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι παρεμφερείς δραστηριότητες και το πρόγραμμα ψυχαγωγίας κατά την διάρκεια του συνεδρίου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι κράτησης συνεδρίου και πώς να χειρίζεσαι τον κάθε τρόπο κράτησης συνεδρίου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να αναγνωρίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες υπηρεσίες και προϊόντα μπορούν να προσφερθούν επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση όλων των σχετικών με την κράτηση πληροφοριών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να συμπληρώνεις σωστά το έντυπο καταχώρησης της αίτησης κράτησης.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς την αίτηση κράτησης συνεδρίου.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ11** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ12** Να κατέχεις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ13 Χειρισμός κρατήσεων συνεδρίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ13.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι άμεσα όλες τις διαφορετικές **μεθόδους λήψης αιτήσεων** για αλλαγές και ακυρώσεις συνεδρίου και σχετικές δραστηριότητες που το αφορούν.
- ΚΑ2** Να εντοπίζεις την κράτηση στο **αρχείο κρατήσεων**.
- ΚΑ3** Να εντοπίζεις το **λόγο αλλαγής ή ακύρωσης** και να ανταποκρίνεσαι ανάλογα.
- ΚΑ4** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση.
- ΚΑ5** Να αρχειοθετείς σωστά τις αλλαγές ή ακυρώσεις συνεδρίου.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα μέρη** και προμηθευτές υπηρεσιών για τις αλλαγές ή ακυρώσεις συνεδρίων.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίωτο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Αρχείο κρατήσεων

- Ηλεκτρονικό αρχείο στον Η/Υ
- Έντυπο αρχείο

ΠΕ3 Λόγος αλλαγής ή ακύρωσης

- Προσωπικός λόγος πελάτη
- Εσωτερικοί λόγοι εταιρείας

ΠΕ4 Επηρεαζόμενα μέρη

- Λογιστήριο
- Τμήμα διαχείρισης συνεδρίων
- Προμηθευτές υπηρεσιών

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις χρεώσεις για ακύρωση κράτησης συνεδρίου

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλείψεις ή προβληματικά προϊόντα/υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ13.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα διάφορα είδη κράτησης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι την αλλαγή ή ακύρωση κράτησης.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς να εντοπίζεις τους λόγους αλλαγής ή ακύρωσης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις γιατί πρέπει και πως να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς την αλλαγή ή ακύρωση κράτησης.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις γιατί και πως πρέπει να ενημερώνονται αμέσως τα επηρεαζόμενα τμήματα και οι προμηθευτές υπηρεσιών για τις αλλαγές ή ακυρώσεις κράτησης εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις τις αποκλίσεις.
- ΑΓ9** Να κατέχεις τις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ14 Χειρισμός υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η διαχείριση των αιτήσεων για φορτοεκφορτώσεις και η παρακολούθηση της διακίνησης των εμπορευμάτων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ14.1 Διαχείριση αιτήσεων για φορτοεκφορτώσεις

ΛΤΓ14.2 Παρακολούθηση της διακίνησης των εμπορευμάτων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ14 Χειρισμός υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ14.1 Διαχείριση αιτήσεων για φορτοεκφορτώσεις

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι άμεσα όλες τις διαφορετικές **μεθόδους λήψης αιτήσεων** για όλα τα **είδη αιτήσεων για φορτοεκφορτώσεις**.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμο το **μέσο καταχώρησης της κράτησης**.
- ΚΑ3** Να προσδιορίζεις το **είδος του φορτίου** για κράτηση.
- ΚΑ4** Να αναγνωρίζεις **τους όρους αγοράς** και να χειρίζεσαι τις **απαιτήσεις εξαγωγής ή εισαγωγής** που έχει ο πελάτης.
- ΚΑ5** Να προσφέρεις επιπλέον υπηρεσίες από τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΚΑ6** Να επικοινωνείς με **προμηθευτές υπηρεσιών** σε σχέση με φορτοεκφορτώσεις πελατών.
- ΚΑ7** Να αρχειοθετείς σωστά τις αιτήσεις κράτησης
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τις **νομικές/κανονιστικές απαιτήσεις του κράτους**.
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίотυπο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Είδη αιτήσεων φορτοεκφόρτωσης

- Εισαγωγές
- Εξαγωγές

ΠΕ3 Μέσο καταχώρησης της κράτησης

- Έντυπο μέσο
- Ηλεκτρονικό μέσο

ΠΕ4 Είδος του φορτίου

- Κατά κατηγορία υλικού
- Κατά κατηγορία βάρους
- Κατά κατηγορία διαστάσεων

ΠΕ5 Όροι αγοράς (Incoterms: International Commercial Terms: Διεθνείς όροι καθορισμού ευθύνης για μεταφορά εμπορευμάτων)

- Ex-Works : η τιμή αγοράς περιλαμβάνει την αξία του προϊόντος παραδοτέο στην αποθήκη του πωλητή
- F.O.B. (Free On Board): η τιμή αγοράς περιλαμβάνει την αξία του προϊόντος παραδοτέο στο σημείο φόρτωσης για εξαγωγή
- C & F (Cost & Freight): η τιμή αγοράς περιλαμβάνει την αξία του προϊόντος και όλα τα έξοδα μέχρι το σημείο άφιξης στην χώρα αποστολής
- C.I.F (Cost, Insurance, Freight): η τιμή αγοράς περιλαμβάνει την αξία του προϊόντος και όλα τα έξοδα μέχρι το σημείο άφιξης στην χώρα αποστολής, συμπεριλαμβανομένου του κόστους ασφάλισης των προϊόντων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ14 Χειρισμός υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ14.1 Διαχείριση αιτήσεων για φορτοεκφορτώσεις

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

- Door to Door: η τιμή αγοράς περιλαμβάνει την αξία του προϊόντος και όλα τα έξοδα από την αποθήκη του πωλητή μέχρι την αποθήκη του αγοραστή

ΠΕ6 Απαιτήσεις εξαγωγής ή εισαγωγής πελάτη

- Όροι πακεταρίσματος
- Χρονοδιαγράμματα
- Μέσο μεταφοράς
- Ειδικά ναύλα
- Διευκολύνσεις

ΠΕ7 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Αεροπορικές εταιρείες
- Μεταφορείς εδάφους
- Εκτελωνιστές

ΠΕ8 Νομικές/κανονιστικές απαιτήσεις κράτους

- Σχετικοί κανονισμοί και απαιτήσεις αναφορικά με εισαγωγές ή εξαγωγές
- Επίσημα έντυπα διεκπεραίωσης της εργασίας

ΠΕ9 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Μη έγκαιρη ανταπόκριση από τους προμηθευτές υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ14.1 Διαχείριση αιτήσεων για φορτοεκφορτώσεις

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές για φορτοεκφορτώσεις.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι διευκολύνσεις που παρέχει το γραφείο για φορτοεκφορτώσεις.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι διεθνείς όροι χειρισμού φορτοεκφορτώσεων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι φορτοεκφορτώσεων και πώς να χειρίζεσαι τον κάθε τρόπο φορτοεκφόρτωσης αναλόγως του φορτίου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να αναγνωρίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες υπηρεσίες και προϊόντα μπορούν να προσφερθούν επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση όλων των σχετικών με την κράτηση πληροφοριών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να συμπληρώνεις σωστά το έντυπο καταχώρησης της αίτησης κράτησης.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς την αίτηση κράτησης.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί και απαιτήσεις του κράτους για φορτοεκφορτώσεις.
- ΑΓ11** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ14 Χειρισμός υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ14.2 Παρακολούθηση της διακίνησης των εμπορευμάτων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να παρακολουθείς τη διακίνηση των εμπορευμάτων με την κατάλληλη μέθοδο.
- ΚΑ2** Να παρακολουθείς το χρονοδιάγραμμα διακίνησης του εμπορεύματος από την αποστολή μέχρι την παραλαβή του εμπορεύματος με τη χρήση του αριθμού εμπορευματοκιβωτίου.
- ΚΑ3** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα επηρεαζόμενα μέρη και προμηθευτές υπηρεσιών για τυχόν αποκλίσεις.
- ΚΑ4** Να γνωρίζεις και να χειρίζεσαι τις νομικές/ κανονιστικές απαιτήσεις του κράτους.
- ΚΑ5** Να χειρίζεσαι σωστά τυχόν αποκλίσεις στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέθοδος παρακολούθησης της διακίνησης

- Τηλεφωνικώς
- Ηλεκτρονικά
- Μέσω των προμηθευτών της υπηρεσίας

ΠΕ2 Επηρεαζόμενα μέρη

- Λογιστήριο
- Τμήμα διαχείρισης φορτοεκφορτώσεων
- Προμηθευτές υπηρεσιών

ΠΕ3 Νομικές/κανονιστικές απαιτήσεις κράτους

- Σχετικοί κανονισμοί και απαιτήσεις αναφορικά με εισαγωγές ή εξαγωγές
- Επίσημα έντυπα διεκπεραίωσης της εργασίας

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Αντίξοες συνθήκες διακίνησης
- Ζημιά ή απώλεια κατά τη διακίνηση
- Διαφοροποίηση χρονοδιαγράμματος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ14.2 Παρακολούθηση της διακίνησης των εμπορευμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα διάφορα είδη παρακολούθησης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς παρακολουθείται το κάθε είδος φορτοεκφορτώσεων.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς τα έγγραφα της διακίνησης φορτίων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις γιατί πρέπει να ενημερώνονται αμέσως τα επηρεαζόμενα μέρη και οι προμηθευτές υπηρεσιών για τις διακινήσεις των εμπορευμάτων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να ενημερώνεις αμέσως τα επηρεαζόμενα μέρη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί και απαιτήσεις του κράτους για φορτοεκφορτώσεις.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ15 Χειρισμός υπηρεσιών εδάφους

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο χειρισμός αιτήσεων, έλεγχος και παρακολούθηση των υπηρεσιών εδάφους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ15.1 Χειρισμός αιτήσεων για υπηρεσίες εδάφους

ΛΤΓ15.2 Έλεγχος, παρακολούθηση, χειρισμός υπηρεσιών εδάφους

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ15 Χειρισμός υπηρεσιών εδάφους

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ15.1 Χειρισμός αιτήσεων για υπηρεσίες εδάφους

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι άμεσα όλες τις **μεθόδους λήψης αιτήσεων** για υπηρεσίες εδάφους.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμο το μέσο καταχώρησης και αρχειοθέτησης της κράτησης υπηρεσίας.
- ΚΑ3** Να χειρίζεσαι ανάλογα το **είδος της κράτησης** για κάθε υπηρεσία εδάφους.
- ΚΑ4** Να προσδιορίζεις το **είδος των υπηρεσιών εδάφους** για κράτηση.
- ΚΑ5** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις **απαιτήσεις και ανάγκες** του πελάτη και να δίνεις τις σωστές **πληροφορίες**.
- ΚΑ6** Να αρχειοθετείς σωστά τις αιτήσεις κράτησης.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίτυπο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο

ΠΕ3 Είδος των υπηρεσιών εδάφους

- Μεταφορά από/προς αεροδρόμιο
- Εκδρομές και ξεναγήσεις
- Διαμονή σε αδειούχα καταλύματα
- Διατροφή
- Ψυχαγωγία

ΠΕ4 Απαιτήσεις και ανάγκες

- Ακρίβεια στα χρονοδιαγράμματα
- Καλές τιμές
- Επιθυμητού επιπέδου υπηρεσίες

ΠΕ5 Πληροφορίες

- Ημερομηνίες υπηρεσιών
- Ειδικές προσφορές
- Διευκολύνσεις
- Εναλλακτικές επιλογές

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις προπληρωμές

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ανάγκη άμεσης εξυπηρέτησης
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ15.1 Χειρισμός αιτήσεων για υπηρεσίες εδάφους

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές για υπηρεσίες εδάφους.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι υπηρεσίες εδάφους που παρέχει το γραφείο.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι χειρισμού των υπηρεσιών εδάφους.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς να διαχειρίζεσαι την κάθε υπηρεσία εδάφους.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πως να εντοπίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες υπηρεσίες εδάφους μπορούν να προσφερθούν επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση όλων των σχετικών με την κράτηση πληροφοριών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να συμπληρώνεις σωστά το μέσο καταχώρησης της αίτησης κράτησης.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς και να παρακολουθείς την αίτηση κράτησης.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ11** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ12** Να κατέχεις τις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ15** Χειρισμός υπηρεσιών εδάφους**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ15.2** Έλεγχος, παρακολούθηση, χειρισμός υπηρεσιών εδάφους**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να παρακολουθείς και να ελέγχεις τις υπηρεσίες εδάφους με οποιαδήποτε **μέσα παρακολούθησης** είναι κατάλληλα.
- ΚΑ2** Να χειρίζεσαι ανάλογα το **είδος** της **κράτησης** για κάθε υπηρεσία εδάφους.
- ΚΑ3** Να εντοπίζεις τις κρατήσεις των υπηρεσιών εδάφους στα **αρχεία των κρατήσεων**.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα μέρη** και προμηθευτές υπηρεσιών για τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέσα παρακολούθησης**

- Τηλεφωνικά
- Ηλεκτρονικά
- Μέσω των προμηθευτών της υπηρεσίας

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο

ΠΕ3 Αρχεία κρατήσεων

- Ηλεκτρονικό αρχείο
- Έντυπο αρχείο

ΠΕ4 Επηρεαζόμενα μέρη

- Λογιστήριο
- Τμήμα διαχείρισης υπηρεσιών εδάφους
- Προμηθευτές υπηρεσιών

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλείψεις ή προβληματικά προϊόντα/υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ15.2 Έλεγχος, παρακολούθηση, χειρισμός υπηρεσιών εδάφους

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα διάφορα είδη ελέγχου και παρακολούθησης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς γίνεται η παρακολούθηση για το κάθε είδος υπηρεσίας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς να εντοπίζεις τις υπηρεσίες για έλεγχο.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς τα σχετικά για τις υπηρεσίες εδάφους.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις γιατί πρέπει να ενημερώνονται αμέσως τα επηρεαζόμενα τμήματα και οι προμηθευτές υπηρεσιών για τις διακινήσεις των υπηρεσιών εδάφους.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να ενημερώνεις αμέσως τα επηρεαζόμενα τμήματα.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ9** Να κατέχεις τις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ16 Χειρισμός κρατήσεων τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο χειρισμός κρατήσεων για πακέτα ειδικού ενδιαφέροντος και ο χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων τους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ16.1 Χειρισμός κρατήσεων για πακέτα ειδικού ενδιαφέροντος

ΛΤΓ16.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ16** Χειρισμός κρατήσεων τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ16.1** Χειρισμός κρατήσεων για πακέτα ειδικού ενδιαφέροντος**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι αμέσως όλες τις **μεθόδους λήψης των αιτήσεων** κράτησης για **πακέτα ειδικού ενδιαφέροντος**.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις το **είδος της κράτησης πακέτου ειδικού ενδιαφέροντος**.
- ΚΑ3** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά το **μέσο καταχώρησης και αρχειοθέτησης** της κράτησης **πακέτου ειδικού ενδιαφέροντος**.
- ΚΑ4** Να προσδιορίζεις τις **απαιτήσεις της κράτησης πακέτου ειδικού ενδιαφέροντος**.
- ΚΑ5** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις **απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών** και να δίνεις τις σωστές **πληροφορίες**.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων**

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίωτο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Πακέτα ειδικού ενδιαφέροντος

- Θεραπευτικά
- Αθλητικά
- Θρησκευτικά
- Φυσιολατρικά/περιβαλλοντικά
- Επιμορφωτικά

ΠΕ3 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο

ΠΕ4 Μέσο καταχώρησης και αρχειοθέτησης

- Έντυπο
- Ηλεκτρονικό

ΠΕ5 Απαιτήσεις της κράτησης

- Ανάγκες για διαμονή
- Ανάγκες για διατροφή
- Εκδρομές ειδικού ενδιαφέροντος
- Δραστηριότητες ειδικού ενδιαφέροντος

ΠΕ6 Απαιτήσεις και ανάγκες πελάτη

- Ακρίβεια στα χρονοδιαγράμματα
- Καλές τιμές
- Επιθυμητού επιπέδου υπηρεσίες

ΠΕ7 Πληροφορίες

- Τιμές
- Διευκολύνσεις
- Πρόγραμμα πακέτου

ΠΕ8 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις προπληρωμές

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ16 Χειρισμός κρατήσεων τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ16.1 Χειρισμός κρατήσεων για πακέτα ειδικού ενδιαφέροντος

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ9 Αποκλίσεις

- Ελλείψεις ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ16.1 Χειρισμός κρατήσεων για πακέτα ειδικού ενδιαφέροντος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι προσφερόμενες υπηρεσίες/προϊόντα που προσφέρει το γραφείο.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι διευκολύνσεις και το πρόγραμμα κατά την διάρκεια του πακέτου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι κράτησης και πώς να χειρίζεσαι τον κάθε τρόπο κράτησης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να αναγνωρίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες υπηρεσίες και προϊόντα μπορείς να προσφέρεις επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση όλων των σχετικών με την κράτηση πληροφοριών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς συμπληρώνεις σωστά το μέσο καταχώρησης της αίτησης κράτησης.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς αρχειοθετείς σωστά την αίτηση κράτησης.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ11** Να κατέχεις τις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.
- ΑΓ12** Να κατέχεις τις βασικές γνώσεις παγκόσμιας γεωγραφίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ16 Χειρισμός κρατήσεων τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ16.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι αμέσως όλες τις **μεθόδους λήψης των αλλαγών και ακυρώσεων** τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων.
- ΚΑ2** Να ενημερώνεις σωστά την κράτηση στο **αρχείο κρατήσεων** για τις αλλαγές και ακυρώσεις.
- ΚΑ3** Να εντοπίζεις τους **λόγους αλλαγής ή ακύρωσης** και να ανταποκρίνεσαι ανάλογα.
- ΚΑ4** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα**, πελάτες και **προμηθευτές υπηρεσιών** για τις αλλαγές και ακυρώσεις τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αλλαγών ή ακυρώσεων

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίωτο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Αρχείο κρατήσεων

- Ηλεκτρονικό αρχείο στον Η/Υ
- Έντυπο αρχείο

ΠΕ3 Λόγοι αλλαγής ή ακύρωσης

- Προσωπικοί λόγοι πελάτη
- Εσωτερικοί λόγοι προμηθευτή υπηρεσιών

ΠΕ4 Επηρεαζόμενα τμήματα

- Λογιστήριο
- Τμήμα διαχείρισης τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων

ΠΕ5 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορών
- Χώροι διαμονής και διατροφής
- Ξεναγοί
- Χώροι επίσκεψης
- Υπηρεσίες εδάφους

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις χρεώσεις για ακύρωση ή αλλαγή κράτησης

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Αλλαγή προγράμματος λόγω απρόβλεπτων συνθηκών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ16.2 Χειρισμός αλλαγών και ακυρώσεων τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι αλλαγές και ακυρώσεις στον τομέα του τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να εντοπίζεις τους λόγους αλλαγής ή ακύρωσης.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις γιατί και πως πρέπει να προτρέπουμε τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς να αρχειοθετείς την αλλαγή ή την ακύρωση κράτησης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις γιατί και πώς πρέπει να ενημερώνεις αμέσως τα επηρεαζόμενα τμήματα και τους προμηθευτές υπηρεσιών για τις αλλαγές ή τις ακυρώσεις στον τομέα του τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ8** Να κατέχεις τις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.
- ΑΓ9** Να κατέχεις τις βασικές γνώσεις παγκόσμιας γεωγραφίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ17 Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η διαδικασία χειρισμού των παραπόνων για εξασφάλιση της ικανοποίησης του πελάτη μέσω διακανονισμού και για διατήρηση του πελατολογίου.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ17.1 Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ17 Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ17.1 Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς πάντοτε ευγένεια, ψυχραιμία, και φιλικότητα με τον πελάτη αναγνωρίζοντας και κατανοώντας το **παράπονο του πελάτη**.
- ΚΑ2** Να ακούς προσεκτικά τον πελάτη και να διατηρείς την ψυχραιμία και τον αυτοέλεγχο σου.
- ΚΑ3** Να γνωρίζεις καλά το **προϊόν/υπηρεσία** για το οποίο ο πελάτης έχει παράπονο.
- ΚΑ4** Να είσαι καλά ενημερωμένος από το τμήμα πωλήσεων για το παράπονο του πελάτη και τις σχετικές λεπτομέρειες.
- ΚΑ5** Να προσδιορίζεις με ακρίβεια την αιτία του **παραπόνου του πελάτη**.
- ΚΑ6** Να ενεργείς αμέσως προς εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα στο πλαίσιο των ευθυνών σου.
- ΚΑ7** Να γνωρίζεις και να ακολουθείς τους **κανονισμούς και διαδικασίες** του γραφείου αναφορικά με παράπονα και απαιτήσεις πελατών.
- ΚΑ8** Να ισορροπείς την ανάγκη ή απαίτηση του πελάτη με τις ανάγκες και κανονισμούς του γραφείου.
- ΚΑ9** Να επιβεβαιώνεις την ικανοποίηση του πελάτη με τη διορθωτική ενέργεια που έχεις αναλάβει.
- ΚΑ10** Να εισηγείσαι ιδέες και προτάσεις προς αποφυγή παρόμοιου περιστατικού στο μέλλον.
- ΚΑ11** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Παράπονο πελάτη

- Σχετικό με χρονικά πλαίσια
- Σχετικό με ποιότητα
- Σχετικό με χρέωση
- Σχετικό με μη προσφερόμενες υπηρεσίες ή προϊόντα
- Σχετικό με αντιπαράθεση με άλλο πελάτη ή με συνάδελφό σου

ΠΕ2 Προϊόντα και υπηρεσίες

- Μεταφορές αεροπορικές, δια θαλάσσης και επιφανείας
- Διαμονή σε όλες τις κατηγορίες
- Διατροφή
- Εκδρομές
- Ψυχαγωγία
- Άλλα τουριστικά προϊόντα

ΠΕ3 Κανονισμοί και διαδικασίες

- Νομοθεσία σχετική με το παράπονο του πελάτη.
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικά με παράπονα και απαιτήσεις πελατών
- Πολιτική του γραφείου για το χειρισμό παραπόνων πελατών

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς ή προβληματικά προϊόντα/υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας
- Ελλιπής πληροφόρηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ17.1 Αποτελεσματικός χειρισμός παραπόνων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει η επιχείρηση για να αναγνωρίζεις και να κατανοείς σωστά το παράπονο του πελάτη.
- ΑΓ2** Να έχεις γνώσεις συμπεριφοράς του ατόμου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις πιθανές λύσεις και διορθωτικές ενέργειες που μπορείς να προσφέρεις στον πελάτη.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις την σωστή διαδικασία χειρισμού και τους κανονισμούς που διέπουν τα παράπονα πελατών.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ18 Έλεγχος εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Οι ικανότητες και οι γνώσεις που απαιτούνται για τον έλεγχο εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ18.1 Έλεγχος διατήρησης ατομικής υγιεινής

ΛΤΓ18.2 Έλεγχος διατήρησης ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΛΤΓ18.3 Έλεγχος διαδικασίας σε περίπτωση φωτιάς

ΛΤΓ18.4 Έλεγχος διαδικασίας σε περίπτωση σεισμού

ΛΤΓ18.5 Έλεγχος διατήρησης ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ18 Έλεγχος εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ18.1 Έλεγχος διατήρησης ατομικής υγιεινής

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ελέγχεις και να διαβεβαιώνεις ότι όλοι έχουν την ανάλογη επαγγελματική παρουσίαση μέσα από την ενδυμασία και την εμφάνιση τους γενικότερα, σύμφωνα με την πολιτική του γραφείου.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις και να διασφαλίζεις ότι όλοι στο χώρο εργασίας διατηρούν απόλυτη ατομική υγιεινή και ευχάριστη παρουσίαση και εμφάνιση (π.χ. ενδυμασία, υπόδηση, μαλλιά, νύχια, κοσμήματα, άρωμα, κλπ).
- ΚΑ3** Να ελέγχεις και να διασφαλίζεις ότι τηρούνται πλήρως οι **κανονισμοί του χώρου εργασίας** σύμφωνα με την νομοθεσία για την ασφάλεια και υγεία στο χώρο εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κανονισμοί χώρου εργασίας

- Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί σε σχέση με την ασφάλεια και την υγιεινή στο χώρο εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ18.1 Έλεγχος διατήρησης ατομικής υγιεινής

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ότι είναι σημαντικό να εφαρμόζεις τους κανονισμούς και την ισχύουσα νομοθεσία ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πού μπορείς να απευθυνθείς για έγκυρη πληροφόρηση σε σχέση με τους κανονισμούς και την ισχύουσα νομοθεσία για την ασφάλεια και υγεία.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να ελέγχεις και να διαβεβαιώνεις ότι διατηρείται η σωστή ατομική υγιεινή από όλους στο χώρο εργασίας.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ18** Έλεγχος εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ18.2** Έλεγχος διατήρησης ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ελέγχει και να αναγνωρίζει τους **πιθανούς κινδύνους** για την ασφάλεια των υπαλλήλων στο χώρο εργασίας και να διαβεβαιώνει ότι οι υπάλληλοι τους αποφεύγουν.

ΚΑ2 Να λαμβάνεις προληπτικά μέτρα για αποφυγή οποιωνδήποτε κινδύνων ακολουθώντας την **ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς περί ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας**.

ΚΑ3 Να ελέγχει και να εντοπίζει αμέσως την εμφάνιση πιθανών κινδύνων και να ενημερώνεις το ανάλογο προσωπικό.

ΚΑ4 Να ελέγχει και να διασφαλίζει την εφαρμογή των εσωτερικών διαδικασιών και των κανονισμών σε θέματα ασφάλειας και υγείας.

ΚΑ5 Να ελέγχει και να διαβεβαιώνει ότι τα μηχανήματα και γενικά ο εξοπλισμός χρησιμοποιούνται με το σωστό τρόπο, σύμφωνα με την **ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς περί ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας** και τις οδηγίες του κατασκευαστή.

ΚΑ6 Να αναφέρεις όταν διαπιστώνεις την παρουσία κινδύνου ή εντοπίζεις επείγον περιστατικό ασφαλείας.

ΚΑ7 Να ελέγχει και να διασφαλίζει την καταλληλότητα του κουτιού πρώτων βοηθειών ως προς το περιεχόμενο και τη χρήση του.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πιθανοί κίνδυνοι**

- Κίνδυνοι από ηλεκτρικό ρεύμα
- Κίνδυνοι από χημικά καθαριστικά
- Κίνδυνοι από ολισθηρό δάπεδο
- Ελαττωματικός εξοπλισμός

ΠΕ2 Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί περί ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας

- Σε σχέση με την ασφάλεια και την υγιεινή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ18.2 Έλεγχος διατήρησης ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ότι είναι σημαντικό να εφαρμόζονται οι κανόνες και η ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας και υγείας.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι πιθανοί κίνδυνοι για την ατομική ασφάλεια των υπαλλήλων στο χώρο εργασίας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί ατομικής ασφάλειας για τη θέση εργασίας και τα καθήκοντα του κάθε υπαλλήλου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς και τις διαδικασίες σε περιπτώσεις επειγόντων περιστατικών.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ18** Έλεγχος εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ18.3** Έλεγχος διαδικασίας σε περίπτωση φωτιάς**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ελέγχει και να διαβεβαιώνει ότι εφαρμόζεται η διαδικασία άμεσης δράσης σε περίπτωση φωτιάς.
- ΚΑ2** Να σημαίνει αμέσως το σύστημα συναγερμού, αν υπάρχει.
- ΚΑ3** Να ενημερώνει και να καθοδηγεί αμέσως τα κατάλληλα άτομα και υπηρεσίες.
- ΚΑ4** Να χρησιμοποιείς σωστά τον κατάλληλο **εξοπλισμό πυρόσβεσης**, σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και τις διαδικασίες του χώρου εργασίας.
- ΚΑ5** Να ελέγχει και να διαβεβαιώνει ότι ακολουθούνται πιστά οι οδηγίες ασφάλειας και επειγόντων περιστατικών, που ισχύουν στο χώρο εργασίας σύμφωνα με την **ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς** σε περίπτωση φωτιάς.
- ΚΑ6** Να υποδεικνύει και να καθοδηγεί τους υπαλλήλους στις σωστές διαδικασίες εκκένωσης, χωρίς πανικό και σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.
- ΚΑ7** Να καθοδηγεί στον ενδεδειγμένο χώρο συγκέντρωσης, σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εξοπλισμός πυρόσβεσης**

- Πυροσβεστήρας αφρού
- Πυροσβεστήρας σκόνης
- Πυροσβεστήρας νερού
- Πυροσβεστήρας διοξειδίου του άνθρακα

ΠΕ2 Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί

- Σε σχέση με τις διαδικασίες σε περίπτωση φωτιάς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ18.3 Έλεγχος διαδικασίας σε περίπτωση φωτιάς

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες θα μπορούσαν να είναι οι πιθανές αιτίες φωτιάς μέσα στο χώρο εργασίας.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια προληπτικά μέτρα μπορούν να παρθούν για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου φωτιάς.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες διαδικασίες πρέπει να ακολουθείς σε περίπτωση φωτιάς.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πού βρίσκονται οι διακόπτες του συναγερμού, αν υπάρχει, και πώς θα τους ενεργοποιήσεις.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ότι δεν πρέπει να πλησιάζεις στη φωτιά, εκτός αν αυτό κρίνεται ασφαλές.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ότι είναι σημαντική η συμμόρφωση με τη νομοθεσία πυρασφάλειας.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις από πού μπορείς να πληροφορηθείς για την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανόνες πυρασφάλειας.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ18 Έλεγχος εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ18.4 Έλεγχος διαδικασίας σε περίπτωση σεισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ελέγχεις και να διαβεβαιώνεις ότι εφαρμόζεται η διαδικασία άμεσης δράσης σε περίπτωση σεισμού.
- ΚΑ2** Να σημαίνεις αμέσως το σύστημα συναγερμού, αν υπάρχει.
- ΚΑ3** Να αποκόπτεις όλες τις παροχές ενέργειας, για να αποφευχθεί φωτιά.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις και να καθοδηγείς αμέσως τα κατάλληλα άτομα και υπηρεσίες.
- ΚΑ5** Να ελέγχεις και να διαβεβαιώνεις ότι ακολουθούνται πιστά οι οδηγίες ασφάλειας και επειγόντων περιστατικών, που ισχύουν στο χώρο εργασίας σύμφωνα με την **ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς σε περίπτωση σεισμού**.
- ΚΑ6** Να υποδεικνύεις και να καθοδηγείς τους υπαλλήλους στις σωστές διαδικασίες εκκένωσης, χωρίς πανικό και σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.
- ΚΑ7** Να καθοδηγείς στον ενδεδειγμένο χώρο συγκέντρωσης, σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν στο χώρο εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί σε περίπτωση σεισμού

- Σε σχέση με τις διαδικασίες σε περίπτωση σεισμού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ18.4 Έλεγχος διαδικασίας σε περίπτωση σεισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθείς σε περίπτωση σεισμού.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πού βρίσκονται οι διακόπτες του συναγερμού, αν υπάρχει, και πώς τους ενεργοποιούμε.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια σημεία είναι κατάλληλα για προστασία στο χώρο εργασίας σε περίπτωση σεισμού και να καθοδηγείς τους υπαλλήλους.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις από πού μπορείς να πληροφορηθείς την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανόνες ασφάλειας σε περίπτωση σεισμού.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ18** Έλεγχος εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ18.5** Έλεγχος διατήρησης ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ελέγχεις και να αναγνωρίζεις τους πιθανούς **κινδύνους** και να διαβεβαιώνεις ότι ακολουθούνται οι σωστές διαδικασίες στο χώρο εργασίας.

ΚΑ2 Να ελέγχεις και να βεβαιώνεσαι ότι οι χώροι εργασίας είναι σωστά ασφαλισμένοι από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

ΚΑ3 Να ελέγχεις και να βεβαιώνεσαι ότι οι χώροι αποθήκευσης είναι σωστά ασφαλισμένοι από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

ΚΑ4 Να ελέγχεις και να χειρίζεσαι τυχόν απώλεια ή βλάβη προσωπικών αντικειμένων των υπαλλήλων, εξοπλισμού και υλικών ή χρημάτων.

ΚΑ5 Να χειρίζεσαι περιστατικά που σχετίζονται με την παρουσία ξένων προσώπων στο χώρο εργασίας που τυχόν να αποτελούν απειλή.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κίνδυνοι**

- Ύποπα άτομα
- Ύποπα αντικείμενα
- Παράτυπα ανοιχτές εισοδοί και έξοδοι
- Χαμένα κλειδιά
- Προβληματικός φωτισμός
- Προβληματικός εξοπλισμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ18.5 Έλεγχος διατήρησης ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια κλειδιά, εξοπλισμός και χώροι εργασίας πρέπει να είναι πάντοτε ασφαλισμένα και πως εξασφαλίζεται η διατήρηση της ασφάλειας.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ότι είναι σημαντικό να αναγνωρίζεις και να φυλάσσεσαι από πιθανούς κινδύνους και απειλές.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ότι είναι σημαντικό να ακολουθείς πιστά τους κανονισμούς του χώρου εργασίας και την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις από ποιον μπορείς να πάρεις πληροφορίες σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία για θέματα ασφάλειας.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ότι δεν πρέπει να δίνουμε εμπιστευτικές πληροφορίες σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ότι είναι σημαντικό να αναφέρονται στο αρμόδιο άτομο ασυνήθιστα περιστατικά.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ19 Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η αξιολόγηση της απόδοσης της εργασίας των υφισταμένων και ο εντοπισμός των εκπαιδευτικών αναγκών τους, η ικανότητα καθοδήγησης, ανατροφοδότησης και παροχής κατάρτισης στους υφισταμένους ανάλογα με τις ανάγκες και ελλείψεις τους και η παρακίνηση του προσωπικού.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ19.1 Αξιολόγηση και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών υφισταμένων

ΛΤΓ19.2 Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων

ΛΤΓ19.3 Παρακίνηση προσωπικού

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ19 Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ19.1 Αξιολόγηση και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών υφισταμένων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να αξιολογείς τους υφισταμένους σου σύμφωνα με τους προσωπικούς και τμηματικούς **στόχους**.

ΚΑ2 Να ελέγχεις τους υφισταμένους σου κατά την διάρκεια της εργασίας τους.

ΚΑ3 Να αναγνωρίζεις τις **δυνατότητες και αδυναμίες** των υφισταμένων σου.

ΚΑ4 Να εντοπίζεις τις **εκπαιδευτικές ανάγκες** των υφισταμένων σου.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς τις **μεθόδους εντοπισμού εκπαιδευτικών αναγκών**.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** εργασίας.

ΚΑ7 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Στόχοι

- Μετρήσιμοι
- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί

ΠΕ2 Δυνατότητες/Αδυναμίες

- Προσωπικότητα
- Επαγγελματισμός
- Γνώσεις/Ικανότητα στην εργασία
- Προσόντα
- Εμπειρία
- Ομαδικότητα
- Αποτελεσματική επικοινωνία
- Οργανωτικές ικανότητες
- Πρωτοβουλία

ΠΕ3 Εκπαιδευτικές ανάγκες

- Αρχική κατάρτιση
- Κατάρτιση εν ώρα εργασίας
- Συνεχιζόμενη κατάρτιση
- Κατάρτιση για νέες τεχνολογίες
- Κατάρτιση για νέες μεθόδους εργασίας

ΠΕ4 Μέθοδοι εντοπισμού εκπαιδευτικών αναγκών

- Έλεγχος και παρακολούθηση εργασίας
- Προσωπική συνέντευξη αξιολόγησης
- Ερωτηματολόγια

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Μη συστηματική αξιολόγηση υφισταμένων
- Ελλιπής διάγνωση εντοπισμού εκπαιδευτικών αναγκών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ19.1 Αξιολόγηση και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών υφισταμένων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιο είναι το σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζει ο οργανισμός.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πως αναγνωρίζονται και καθορίζονται οι προσωπικοί στόχοι των υφισταμένων.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τμηματικοί στόχοι.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τους τρόπους με τους οποίους αναγνωρίζονται οι εκπαιδευτικές ανάγκες των υφισταμένων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πως προωθούνται τα ευρήματα για κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ19 Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ19.2 Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να παρέχεις καθοδήγηση και βοήθεια στους υφισταμένους σου όταν την χρειάζονται.
- ΚΑ2** Να προγραμματίζεις και να οργανώνεις εκπαιδευτικά προγράμματα ή/και δραστηριότητες με βάση τις **εκπαιδευτικές ανάγκες** των υφισταμένων σου.
- ΚΑ3** Να συνεισφέρεις αποτελεσματικά στις **εκπαιδευτικές δραστηριότητες**.
- ΚΑ4** Να είσαι σε θέση να **ανατροφοδοτείς** τους υφισταμένους σου σχετικά με την απόδοσή τους.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εκπαιδευτικές ανάγκες

- Αρχική κατάρτιση
- Κατάρτιση εν ώρα εργασίας
- Συνεχιζόμενη κατάρτιση
- Κατάρτιση για νέες τεχνολογίες
- Κατάρτιση για νέες μεθόδους εργασίας

ΠΕ2 Εκπαιδευτικές δραστηριότητες

- Εκπαιδευτικά προγράμματα
- Κατάρτιση εν ώρα εργασίας
- Πρακτική εξάσκηση
- Ανατροφοδότηση

ΠΕ3 Ανατροφοδότηση

- Προφορική
- Γραπτή
- Εν ώρα εργασίας
- Προγραμματισμένη συνάντηση – αξιολόγηση απόδοσης εργασίας

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής εφαρμογή εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων
- Ελλιπής οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων
- Αρνητική αντιμετώπιση υφισταμένων για εκπαιδευτικές δραστηριότητες ή/και για την ανατροφοδότηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ19.2 Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι σωστοί τρόποι καθοδήγησης των υφισταμένων σου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να αναγνωρίζεις τις εκπαιδευτικές ανάγκες των υφισταμένων σου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που παρέχονται σε υφισταμένους.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τρόποι ανατροφοδότησης της απόδοσης των υφισταμένων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ19 Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ19.3 Παρακίνηση προσωπικού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς αρμονικές σχέσεις με τους υφισταμένους σου.
- ΚΑ2** Να εξασφαλίζεις ευχάριστο περιβάλλον εργασίας.
- ΚΑ3** Να δείχνεις κατανόηση στα οποιαδήποτε **προβλήματα** των υφισταμένων σου.
- ΚΑ4** Να επικροτείς τις **ικανότητες** των υφισταμένων σου.
- ΚΑ5** Να αναγνωρίζεις τις **ανάγκες** των υφισταμένων σου όπου η εκπλήρωση τους θα λειτουργήσει σαν παρακίνηση.
- ΚΑ6** Να ικανοποιείς τα **κίνητρα** των υφισταμένων σου σύμφωνα πάντοτε με την πολιτική του οργανισμού.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προβλήματα

- Οικογενειακά/προσωπικά
- Υγείας
- Εργασίας
- Οικονομικά

ΠΕ2 Ικανότητες

- Προσωπικότητα
- Επαγγελματισμός
- Γνώσεις/ικανότητα στην εργασία
- Προσόντα
- Πείρα εργασίας
- Ομαδικότητα
- Αποτελεσματική επικοινωνία
- Οργανωτικές ικανότητες
- Πρωτοβουλία

ΠΕ3 Ανάγκες

- Οικονομική
- Ψυχολογική υποστήριξη
- Αυτοπεποίθηση
- Εκπαίδευση/επαγγελματική ανάπτυξη

ΠΕ4 Κίνητρα

- Χρηματικά, επιπρόσθετα επιδόματα
- Δώρα
- Εκδρομές
- Ευέλικτο ωράριο εργασίας
- Ηθική επιβράβευση
- Δωρεάν συνεχής επαγγελματική εκπαίδευση

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Αρνητική στάση υφισταμένων
- Αδυναμία εκπλήρωσης αναγκών υφισταμένων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ19.3 Παρακίνηση προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια προβλήματα μπορεί να αντιμετωπίζουν οι υφιστάμενοι σου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο σωστός τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων των υφισταμένων σου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να επικροτείς τις ικανότητες των υφισταμένων σου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι ανάγκες των υφισταμένων σου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τι μπορεί να θεωρούν κίνητρο οι υφιστάμενοι σου.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ20 Έλεγχος λογιστικών εργασιών και κοστολόγηση

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο έλεγχος προπληρωμών, προκαταβολών, χρεώσεων, πιστώσεων, είσπραξης κοστολόγησης προϊόντων/υπηρεσιών και διαχείρισης ταμείου.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ20.1 Έλεγχος προπληρωμών και προκαταβολών

ΛΤΓ20.2 Έλεγχος χρεώσεων, πιστώσεων, πωλήσεων και εισπράξεων

ΛΤΓ20.3 Κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών

ΛΤΓ20.4 Έλεγχος των ταμείων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ20 Έλεγχος λογιστικών εργασιών και κοστολόγηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ20.1 Έλεγχος προπληρωμών και προκαταβολών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ελέγχεις τις προπληρωμές ή προκαταβολές για όλα τα **προϊόντα και υπηρεσίες**, όπου απαιτείται βάσει των εσωτερικών κανονισμών και της πολιτικής του γραφείου.

ΚΑ2 Να χειρίζεσαι αμέσως σε όλες τις **μεθόδους λήψης αιτήσεων** προπληρωμών και προκαταβολών.

ΚΑ3 Να ελέγχεις την κράτηση για **το προϊόν ή την υπηρεσία**, για την οποία γίνεται η προπληρωμή ή προκαταβολή.

ΚΑ4 Να διερευνάς όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** που αναγράφονται στο δελτίο απόδειξης της προπληρωμής ή προκαταβολής.

ΚΑ5 Να ελέγχεις τον **τρόπο της προπληρωμής ή προκαταβολής**.

ΚΑ6 Να προσδιορίζεις το σωστό ποσό της προπληρωμής ή προκαταβολής.

ΚΑ7 Να ελέγχεις ότι έχει **καταχωρηθεί και αρχειοθετηθεί** σωστά η λογιστική πράξη.

ΚΑ8 Να ελέγχεις ότι ακολουθούνται οι **κανονισμοί** της εργασίας.

ΚΑ9 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προϊόντα και υπηρεσίες

- Μεταφορές (αεροπορικές, δια θαλάσσης και επιφανείας)
- Διαμονή (σε όλες τις κατηγορίες)
- Διατροφή
- Εκδρομές
- Ψυχαγωγία
- Άλλα τουριστικά προϊόντα

ΠΕ2 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων

- Προσωπικές
- Τηλεφωνικές
- Γραπτές
- Ηλεκτρονικές

ΠΕ3 Πληροφορίες

- Αριθμός αναφοράς κράτησης
- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Προσωπικές πληροφορίες του πελάτη
- Ποσό προπληρωμής ή προκαταβολής
- Τρόπος πληρωμής

ΠΕ4 Τρόπος προπληρωμής ή προκαταβολής

- Μετρητά
- Πιστωτική κάρτα
- Προσωπική επιταγή
- Τραπεζική ή ταξιδιωτική επιταγή
- Τραπεζική εντολή

ΠΕ5 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο ταμείου
- Στο αρχείο των πελατών

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Μη αποδοχή από τον πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ20.1 Έλεγχος προπληρωμών και προκαταβολών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις για ποια προϊόντα και υπηρεσίες απαιτείται προπληρωμή ή προκαταβολή βάσει της πολιτικής του γραφείου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να εντοπίζεις τις κρατήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για το χειρισμό προπληρωμής και προκαταβολής.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τρόποι προπληρωμής και προκαταβολής.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιο έντυπο χρησιμοποιείται για την έκδοση απόδειξης και πώς συμπληρώνεται σωστά.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης των προπληρωμών και προκαταβολών.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ20** Έλεγχος λογιστικών εργασιών και κοστολόγηση**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ20.2** Έλεγχος χρεώσεων, πιστώσεων πωλήσεων και εισπράξεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις περιπτώσεις χρέωσης, πίστωσης και εισπραξης που σε χρειάζονται.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις τα δελτία εγγραφής και καταχώρησης των **λογιστικών πράξεων** και τα δελτία αποδείξεων.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις ότι το ταμείο είναι πάντοτε ασφαλισμένο και διαθέσιμο.
- ΚΑ4** Να προσδιορίζεις το είδος της **λογιστικής πράξης**.
- ΚΑ5** Να προσδιορίζεις **το προϊόν ή την υπηρεσία**, για την οποία γίνεται η **λογιστική πράξη**.
- ΚΑ6** Να διερευνάς όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για την καταχώρηση της **λογιστικής πράξης**.
- ΚΑ7** Να καθορίζεις τον τρόπο **εισπραξης** της πληρωμής.
- ΚΑ8** Να ελέγχεις ότι το σωστό ποσό έχει εισπραχθεί και ότι η σωστή απόδειξη για την **λογιστική πράξη** και **εισπραξη** έχει εκδοθεί.
- ΚΑ9** Να ελέγχεις ότι λογιστική πράξη **έχει καταχωρηθεί και αρχειοθετηθεί** σωστά.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Λογιστική πράξη**

- Χρέωση
- Πίστωση
- Εισπραξη
- Αλλαγή συναλλάγματος

ΠΕ2 Προϊόντα και υπηρεσίες

- Μεταφορές (αεροπορικές, δια θαλάσσης και επιφανείας)
- Διαμονή (σε καταλύματα παντός κατηγορίας)
- Εκδρομές εσωτερικού και εξωτερικού
- Άλλες παρεμφερείς τουριστικές υπηρεσίες

ΠΕ3 Πληροφορίες

- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Προσωπικές πληροφορίες του πελάτη
- Είδος λογιστικής πράξης
- Ποσό

ΠΕ4 Εισπραξη

- Μετρητά
- Πιστωτική κάρτα
- Προσωπική επιταγή
- Τραπεζική ή ταξιδιωτική επιταγή
- Τραπεζική εντολή

ΠΕ5 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο ταμείου
- Στο αρχείο των πελατών

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασί

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Λάθος ποσό
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Μη αποδοχή από τον πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ20.2 Έλεγχος χρεώσεων, πιστώσεων πωλήσεων και εισπραξίων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι λογιστικές πράξεις που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες, για τις οποίες γίνονται λογιστικές πράξεις.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για το χειρισμό της λογιστικής πράξης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τρόποι είσπραξης της πληρωμής.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πού βρίσκεται, τι υπόλοιπο πρέπει να περιέχει και πώς ασφαρίζεται το ταμείο.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποια είναι τα έντυπα που χρησιμοποιούνται για το χειρισμό λογιστικών πράξεων.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης της λογιστικής πράξης.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ20 Έλεγχος λογιστικών εργασιών και κοστολόγηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ20.3 Κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να γνωρίζεις το καθαρό κόστος όλων των προϊόντων/υπηρεσιών.
- ΚΑ2** Να ακολουθείς την **τιμολογιακή πολιτική** του γραφείου, να προσδιορίζεις τον **τρόπο πληρωμής** και να ελέγχεις ότι το σωστό ποσό έχει εισπραχθεί.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις ότι όλες οι κοστολογήσεις προϊόντων/υπηρεσιών έχουν **καταχωρηθεί στο αρχείο**.
- ΚΑ4** Να ελέγχεις ότι πάντοτε είναι διαθέσιμο και σωστά ενημερωμένο το αρχείο του ταμείου.
- ΚΑ5** Να **καταχωρείς στο αρχείο** σωστά όλα τα έντυπα της κοστολόγησης.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τη σωστή διαδικασία για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών.
- ΚΑ7** Να εφαρμόζεις τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Τιμολογιακή πολιτική

- Όσο αφορά εισπράξεις
- Όσο αφορά πληρωμές
- Όσο αφορά πιστώσεις
- Όσο αφορά κοστολογήσεις

ΠΕ2 Τρόπος πληρωμής

- Μετρητά
- Πιστωτική κάρτα
- Προσωπική επιταγή
- Τραπεζική ή ταξιδιωτική επιταγή
- Τραπεζική εντολή

ΠΕ3 Καταχώρηση στο αρχείο

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο πελατών
- Στο αρχείο του ταμείου

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Κίνδυνοι ασφάλειας
- Λάθος κοστολόγησης
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Λάθος καταχωρήσεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ20.3 Κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις το κόστος των προϊόντων και το ποσοστό κέρδους που θα προσθέσεις με βάση την τιμολογιακή πολιτική του γραφείου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την καταχώρηση των πράξεων κοστολόγησης.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι λογιστικές πράξεις, που αφορούν το ταμείο.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τρόποι πληρωμής.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ20 Έλεγχος λογιστικών εργασιών και κοστολόγηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ20.4 Έλεγχος των ταμείων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ελέγχεις και να διαβεβαιώνεις αν **καταχωρούνται και αρχειοθετούνται** σωστά όλα τα έντυπα των **λογιστικών πράξεων** που αφορούν το ταμείο.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις τα ταμεία με βάση τα έντυπα καταχώρησης των **λογιστικών πράξεων** με τους διάφορους **τρόπους πληρωμής**.
- ΚΑ3** Να κάνεις ισολογισμό όλων των **λογιστικών πράξεων** του ταμείου αν χρειαστεί.
- ΚΑ4** Να ελέγχεις ότι είναι πάντοτε διαθέσιμο και σωστά ενημερωμένο το αρχείο του ταμείου.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς τη σωστή διαδικασία για την παράδοση του ταμείου στο λογιστήριο.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο πελατών
- Στο αρχείο του ταμείου

ΠΕ2 Λογιστική πράξη

- Είσπραξη
- Αλλαγή συναλλάγματος
- Χρέωση
- Πίστωση

ΠΕ3 Τρόπος πληρωμής

- Μετρητά
- Πιστωτική κάρτα
- Προσωπική επιταγή
- Τραπεζική ή ταξιδιωτική επιταγή
- Τραπεζική εντολή

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Κίνδυνοι ασφάλειας
- Λάθος υπόλοιπο
- Έλλειψη μετρητών
- Έλλειψη χαρτονομισμάτων ή κερμάτων συγκεκριμένης αξίας
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Λάθος καταχωρήσεις
- Προβληματικός ισολογισμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ20.4 Έλεγχος των ταμείων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πού βρίσκεται, τι υπόλοιπο πρέπει να έχει και πώς ασφαλίζεται το ταμείο.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι αναγκαίες ποσότητες για χαρτονομίσματα και κέρματα των διαφόρων αξιών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την καταχώρηση των λογιστικών πράξεων του ταμείου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι λογιστικές πράξεις, που αφορούν το ταμείο.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τρόποι πληρωμής.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για την καταχώρηση και αρχειοθέτηση των λογιστικών πράξεων, που αφορούν το ταμείο.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πώς και πότε γίνεται η παράδοση του ταμείου στο λογιστήριο.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ21 Επεξεργασία στοιχείων και ετοιμασία αναφορών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο ποιο πάνω τομέας έχει σαν στόχο την ανάλυση στοιχείων και την ετοιμασία αναφορών/εκθέσεων κατά τακτά χρονικά διαστήματα, τα οποία βοηθούν στην παρακολούθηση της λειτουργίας του τουριστικού γραφείου και στην ομαλή διεξαγωγή των εργασιών του.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ21.1 Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών/εκθέσεων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ21** Επεξεργασία στοιχείων και ετοιμασία αναφορών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ21.1** Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών/εκθέσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να προβαίνεις σε ανάλυση των απαραίτητων στοιχείων και να ετοιμάζεις και να αναφέρεις στους ανώτερους σου τις σχετικές **εκθέσεις/αναφορές** σύμφωνα με τις οδηγίες και την πολιτική της Διεύθυνσης.

ΚΑ2 Να ετοιμάζεις τη σχετική έκθεση και να παρακολουθείς τις πληρωμές των εκδοθέντων εισιτηρίων στις αεροπορικές εταιρείες.

ΚΑ3 Να αναλύεις, να ετοιμάζεις, και να ελέγχεις για την ορθότητα τους σχετικές εκθέσεις και αναφορές για τις διάφορες εργασίες και δραστηριότητες του γραφείου.

ΚΑ4 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας για το χειρισμό εκθέσεων κι αναφορών.

ΚΑ5 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εκθέσεις/αναφορές**

- Ταμειακές
- Κατάλογος εργασιών ημέρας
- Κρατήσεων
- Πληρωμών εκδοθέντων εισιτηρίων όπως προνοεί η πολιτική της ΙΑΤΑ
- Λογαριασμών πελατών
- Κατάσταση εργασιών
- Back ups

ΠΕ2 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Ελλιπής καταχώρηση στοιχείων
- Λανθασμένος σχεδιασμός εκθέσεων/αναφορών
- Προβληματικός εξοπλισμός (Η.Υ., εκτυπωτές, φωτοτυπική)
- Ελλιπής πληροφόρηση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ21.1 Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών/εκθέσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι εκθέσεις/αναφορές που πρέπει να ετοιμάζονται.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πως ετοιμάζονται σχετικές εκθέσεις και αναφορές για τα διάφορα είδη εργασιών που εκτελούνται στο γραφείο.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πως να σχεδιάζεις, να ετοιμάζεις, και να ελέγχεις για την ορθότητα τους εκθέσεις και αναφορές για τις εργασίες του γραφείου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιόν να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ22** Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η οργάνωση και ο προγραμματισμός των εργασιών του προσωπικού ανάλογα με τις ανάγκες, ως επίσης η εποπτεία και η αποτελεσματική καθοδήγηση των υφισταμένων για την ομαλή λειτουργία του τουριστικού γραφείου. Η παροχή κατευθυντήριων γραμμών για τον ορθό τρόπο διεξαγωγής των εργασιών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΛΤΓ22.1** Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού**ΛΤΓ22.2** Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ22 Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ22.1 Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να οργανώνεις και να ετοιμάζεις το πρόγραμμα προσωπικού λαμβάνοντας υπόψη τα **δεδομένα προγραμματισμού**.
- ΚΑ2** Να καταρτίζεις σχέδιο δράσης για επίτευξη των στόχων του τμήματος σου.
- ΚΑ3** Να προγραμματίζεις και να αναθέτεις εργασίες στους υφισταμένους σου.
- ΚΑ4** Να κατανέμεις ορθολογιστικά τους **διαθέσιμους πόρους** που σου προσφέρονται από τον οργανισμό.
- ΚΑ5** Να ανατροφοδοτείς/ενημερώνεις τους υφισταμένους σου σχετικά με την εργασία τους.
- ΚΑ6** Να λαμβάνεις έγκαιρα μέτρα αποτελεσματικών διορθωτικών μέτρων για τυχόν προβλήματα που προκύπτουν εν ώρα εργασίας.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να αντιμετωπίζεις και να αναφέρεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Δεδομένα προγραμματισμού

- Κρατήσεις, εκδηλώσεις
- Δεξιότητες, ικανότητες, γνώσεις προσωπικού
- Προϋπολογισμός προσωπικού
- Άδειες προσωπικού
- Ιδιαιτερότητες πελατών

ΠΕ2 Διαθέσιμοι πόροι

- Υφιστάμενοι
- Εξοπλισμός και μηχανήματα
- Διαφημιστικό και γραφειακό υλικό
- Διαδικασίες και πρακτικές εργασίας

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Απουσίες υφισταμένων
- Ιδιόμορφες συνθήκες εργασίας
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγείας
- Ελλιπείς ή/και προβληματικοί πόροι

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ22.1 Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα δεδομένα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στην ετοιμασία του προγράμματος του προσωπικού.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να γίνεται σωστός προγραμματισμός των εργασιών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιο είναι το σχέδιο δράσης επίτευξης στόχων του τμήματος σου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διαθέσιμοι πόροι που προσφέρονται από τον οργανισμό.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να ανατροφοδοτείς/ενημερώνεις τους υφισταμένους σου σχετικά με την εργασία τους.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανόνες ατομικής ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ22 Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ22.2 Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να παρακολουθείς και να επιβλέπεις τους υφισταμένους σου κατά την ώρα εργασίας τους.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις ότι οι εργασίες που εκτελούνται από τους υφισταμένους σου συμβαδίζουν με τις **προδιαγραφές εργασιών** του οργανισμού.
- ΚΑ3** Να παρέχεις στους υφισταμένους σου την υποστήριξη που χρειάζονται εν ώρα εργασίας.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις τους υφισταμένους σου για τυχόν **αλλαγές** που μπορεί να προκύψουν.
- ΚΑ5** Να καθοδηγείς αποτελεσματικά τους υφισταμένους σου στην εκτέλεση της εργασίας τους.
- ΚΑ6** Να υποδεικνύεις λάθη και να κάνεις διορθώσεις στον τρόπο που εκτελείται μια εργασία με τρόπο που να μην προσβάλει τον δέκτη.
- ΚΑ7** Να **ανατροφοδοτείς** τους υφισταμένους σου με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να διατηρούν και να βελτιώνουν την απόδοσή τους.
- ΚΑ8** Να δίνεις ξεκάθαρες και αντικειμενικές οδηγίες.
- ΚΑ9** Να κάνεις εποικοδομητικές και ενθαρρυντικές εισηγήσεις που θα βοηθήσουν τους υφισταμένους σου να βελτιώσουν την απόδοσή τους.
- ΚΑ10** Να μεταφέρεις με τον κατάλληλο **τρόπο επικοινωνίας** στους υφισταμένους σου τις **απαραίτητες οδηγίες και πληροφορίες**.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να αντιμετωπίζεις σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προδιαγραφές εργασιών

- Τι εργασίες πρέπει να γίνονται
- Μέχρι πότε πρέπει να έχουν γίνει
- Συγκεκριμένοι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν
- Πρότυπα ποιότητας που πρέπει να ακολουθούνται
- Κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να τηρούνται

ΠΕ2 Αλλαγές

- Που αφορούν την εκτέλεση της εργασία τους
- Που αφορούν τα ωράρια τους
- Για θέματα κτιριακής υποδομής ή/και ανακαινίσεων
- Στον εξοπλισμό και μηχανήματα του τμήματος
- Στις διαδικασίες και κανονισμούς του οργανισμού
- Σε θέματα υγιεινής, ασφάλειας και υγείας

ΠΕ3 Ανατροφοδότηση

- Προφορική
- Γραπτή
- Εν ώρα εργασίας
- Προγραμματισμένη συνάντηση-αξιολόγηση απόδοσης εργασίας

ΠΕ4 Τρόπος επικοινωνίας

- Γραπτός
- Προφορικός
- Ηλεκτρονικός

ΠΕ5 Απαραίτητες οδηγίες και πληροφορίες

- Γραπτές και προφορικές οδηγίες και πληροφορίες από διευθυντές και προϊστάμενους
- Γραπτές και προφορικές οδηγίες, πληροφορίες και μηνύματα από πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ22 Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ22.2 Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός, υλικά
- Ιδιαιτερότητες υφισταμένων
- Ιδιόμορφες συνθήκες εργασίας
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγείας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ22.2 Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις το σωστό τρόπο εκτέλεσης των εργασιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές του οργανισμού.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι αλλαγές που πιθανό να προκύψουν στην εργασία.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνονται οι υφιστάμενοι για τυχόν αλλαγές που μπορεί να προκύψουν.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να προσέχεις τον τρόπο με τον οποίο υποδεικνύεις ένα λάθος ή προτείνεις μια διορθωτική ενέργεια στους υφισταμένους σου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τρόποι ανατροφοδότησης;
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι οδηγίες και οι πληροφορίες που πρέπει να μεταφέρεις στους υφισταμένους σου.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πώς μεταφέρονται σωστά οι οδηγίες και οι πληροφορίες.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ23 Καθορισμός και έλεγχος εργασιών και διαδικασιών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Καλύπτει τις διαδικασίες καθορισμού, προγραμματισμού και ελέγχου των εργασιών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ23.1 Καθορισμός, προγραμματισμός και έλεγχος εργασιών και διαδικασιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ23** Καθορισμός και έλεγχος εργασιών και διαδικασιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ23.1** Καθορισμός, προγραμματισμός και έλεγχος εργασιών και διαδικασιών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να καθορίζεις και να εκτελείς τις **εργασίες και διαδικασίες** του γραφείου που πρέπει να εκτελούνται.

ΚΑ2 Να ετοιμάζεις πρόγραμμα εργασιών και να καθορίζεις χρονοδιάγραμμα σε συνάρτηση με τις ανάγκες αλλά και τις προτεραιότητες του γραφείου.

ΚΑ3 Να βεβαιώνεσαι ότι το πρόγραμμα εργασιών και διαδικασιών ακολουθείται σύμφωνα με τις προτεραιότητες και τα χρονοδιαγράμματα που έχουν οριστεί.

ΚΑ4 Να βεβαιώνεσαι ότι για την εκτέλεση των καθορισμένων εργασιών και διαδικασιών του γραφείου είναι διαθέσιμα τα απαραίτητα **έντυπα και εξοπλισμός**.

ΚΑ5 Να ελέγχεις και να διαβεβαιώνεις ότι οι καθορισμένες εργασίες και διαδικασίες του γραφείου εκτελούνται αποτελεσματικά σύμφωνα με το πρόγραμμα αλλά και τις ανάγκες που παρουσιάζονται.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εργασίες και διαδικασίες**

- Κρατήσεις
- Εκδόσεις εισιτηρίων
- Κατασκευή πακέτων
- Πληρωμές και εισπράξεις
- Επικοινωνία με προμηθευτές
- Διαδικασίες εμπορίας και δημοσίων σχέσεων

ΠΕ2 Έντυπα και εξοπλισμός

- Έπιπλα
- Τηλεπικοινωνιακά μέσα
- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές
- Φύλλο καταγραφής της εργασίας του κάθε υπαλλήλου
- Ηλεκτρονικός καταγραφέας του ωραρίου του κάθε υπαλλήλου

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ23.1 Καθορισμός, προγραμματισμός και έλεγχος εργασιών και διαδικασιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πως καθορίζονται οι εργασίες και οι διαδικασίες του γραφείου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πως να ετοιμάζεις σωστό πρόγραμμα εργασιών και διαδικασιών σύμφωνα με τις ανάγκες και προτεραιότητες.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πως να ελέγχεις και να παρακολουθείς εάν το πρόγραμμα εφαρμόζεται μέσα στο καθορισμένο χρονοδιάγραμμα.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα και εξοπλισμός για την αποτελεσματική εκτέλεση των εργασιών και διαδικασιών σύμφωνα με το πρόγραμμα.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εκτέλεση εργασιών και διαδικασιών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ24 Οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο σχεδιασμός πακέτου εκδρομών και περιηγήσεων, καθώς και η προώθηση και οργάνωση, και η διαχείριση και ο έλεγχος τους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ24.1 Σχεδιασμός πακέτου εκδρομών και περιηγήσεων

ΛΤΓ24.2 Προώθηση και οργάνωση πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων

ΛΤΓ24.3 Διαχείριση και έλεγχος εκδρομών και περιηγήσεων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ24** Οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ24.1** Σχεδιασμός πακέτου εκδρομών και περιηγήσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις ανάγκες, προτιμήσεις και προσδοκίες των πελατών για πακέτα εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΚΑ2** Να διερευνάς και να επιλέγεις τα **προϊόντα/ υπηρεσίες** που θα αποτελέσουν τα πακέτα εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΚΑ3** Να διερευνάς και να επιλέγεις τους **προμηθευτές υπηρεσιών**.
- ΚΑ4** Να κοστολογείς το πακέτο εκδρομών και περιηγήσεων και να αποφασίζεις την **τιμολογιακή πολιτική** που θα εφαρμοστεί.
- ΚΑ5** Να σχεδιάζεις το πρόγραμμα εκδρομών και περιηγήσεων που θα έχει τη μεγαλύτερη δυνατή εμπορική επιτυχία.
- ΚΑ6** Να ετοιμάζεις τα έντυπα ενημέρωσης, πληροφόρησης και προώθησης των πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΚΑ7** Να συνεισφέρεις στο σχεδιασμό της στρατηγικής και των **δραστηριοτήτων προώθησης των πωλήσεων** των πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προϊόντα/υπηρεσίες**

- Μεταφορικά μέσα
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης και περιήγησης
- Δραστηριότητες (π.χ. ψυχαγωγία, αθλητισμός, καλλιτεχνικά, θρησκευτικά, επιμορφωτικά, κλπ)

ΠΕ2 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορικών μέσων
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης/περιήγησης
- Διοργανωτές δραστηριοτήτων

ΠΕ3 Τιμολογιακή πολιτική

- Τιμές
- Ειδικές προσφορές

ΠΕ4 Δραστηριότητες προώθησης πωλήσεων

- Διαφημιστικό υλικό
- Διαφήμιση στο ραδιόφωνο
- Διαφήμιση στην τηλεόραση
- Διαφήμιση στον τύπο
- Διαφήμιση στο διαδίκτυο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ24.1 Σχεδιασμός πακέτου εκδρομών και περιηγήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πως να διερευνάς την αγορά και να αναλύεις τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις προσδοκίες των πελατών για εκδρομές και περιηγήσεις.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις την μεθοδολογία αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών προϊόντων υπηρεσιών που θα αποτελέσουν το πακέτο.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις τεχνικές διαπραγμάτευσης τιμών με τους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών για να εξασφαλίσεις αποδοτικές τιμές πακέτου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις τεχνικές ανάπτυξης εντύπων ενημέρωσης και διαφημιστικού υλικού πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πως να συμβάλεις στον σχεδιασμό και την εφαρμογή της στρατηγικής πολιτικής και των δραστηριοτήτων προώθησης των πωλήσεων.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ24 Οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ24.2 Προώθηση και οργάνωση πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διερευνάς τις πιθανότητες προώθησης των πακέτων στους διάφορους τομείς της αγοράς μέσα από ολοκληρωμένη **έρευνα αγοράς**.
- ΚΑ2** Να εντοπίζεις τους **τομείς της αγοράς** στους οποίους θα είχες την καλύτερη επιτυχία.
- ΚΑ3** Να αναγνωρίζεις τις ανάγκες του κάθε **τομέα της αγοράς** και να μπορείς να οργανώσεις τα ανάλογα πακέτα εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΚΑ4** Να δίνεις κατευθυντήριες γραμμές στην ετοιμασία των **σχεδίων προώθησης και πωλήσεων** για να έχουν τα πακέτα την καλύτερη εμπορική επιτυχία στην αγορά.
- ΚΑ5** Να οργανώνεις πακέτα εκδρομών και περιήγησης ακολουθώντας τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ6** Να οργανώνεις πακέτα εκδρομών και περιήγησης σε συνεργασία με τους προμηθευτές των υπηρεσιών αλλά και με τα **επηρεαζόμενα μέρη** της εταιρείας.
- ΚΑ7** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα μέρη** και προμηθευτές υπηρεσιών για τις ακυρώσεις εκδρομών και περιηγήσεων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Έρευνα αγοράς

- Προσωπική
- Από τις επαφές των συναδέλφων
- Μέσω διενέργειας δημοσκοπήσεων

ΠΕ2 Τομείς αγοράς

- Με βάση προσωπικά χαρακτηριστικά
- Με βάση οικογενειακή κατάσταση
- Με βάση οικονομικά κριτήρια
- Με βάση ειδικά ενδιαφέροντα

ΠΕ3 Σχέδια προώθησης και πωλήσεων

- Σε προσωπική βάση
- Μέσω του πελατολογίου του γραφείου
- Στη γενική αγορά, χρησιμοποιώντας διαφημιστικό υλικό, ραδιόφωνο, τηλεόραση και μέσω διαδικτύου

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με την οργάνωση πακέτων και περιηγήσεων

ΠΕ5 Επηρεαζόμενα μέρη

- Λογιστήριο
- Τμήμα διαχείρισης εκδρομών
- Προμηθευτές υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ24.2 Προώθηση και οργάνωση πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τους τομείς της αγοράς που θέλεις να προωθήσεις τα πακέτα εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις βασικές τεχνικές πωλήσεων και εμπορίας της αγοράς.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις τεχνικές οργάνωσης πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πως να εφαρμόζεις τις τεχνικές οργάνωσης πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις γιατί πρέπει να ενημερώνονται αμέσως τα επηρεαζόμενα τμήματα και οι προμηθευτές υπηρεσιών για αλλαγές ή ακυρώσεις πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να ενημερώνεις αμέσως τα επηρεαζόμενα τμήματα.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ24** Οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ24.3** Διαχείριση και έλεγχος εκδρομών και περιηγήσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διερευνάς και να βρίσκεις λύσεις σε ανάγκες ή δυσκολίες **προϊόντων και υπηρεσιών** που αποτελούν τα πακέτα εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις τους **προμηθευτές υπηρεσιών** σε επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών.
- ΚΑ3** Να παρακολουθείς και να επικοινωνείς με τους **προμηθευτές υπηρεσιών** για να αποφευχθούν πιθανές αποκλίσεις από τις προσφερόμενες υπηρεσίες που έχουν αγορασθεί.
- ΚΑ4** Να διατηρείς επαφή με τον/την αρχηγό της ομάδας του πακέτου για τυχόν αποκλίσεις.
- ΚΑ5** Να διατηρείς επαφή με τα ενδιαφερόμενα τμήματα του γραφείου για σωστό **λογιστικό και ποιοτικό έλεγχο** των πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προϊόντα/υπηρεσίες**

- Μεταφορικά μέσα
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης και περιήγησης
- Δραστηριότητες (π.χ. ψυχαγωγία, αθλητισμός, καλλιτεχνικά, θρησκευτικά, επιμορφωτικά, κλπ)

ΠΕ2 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορικών μέσων
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης/περιήγησης
- Διοργανωτές δραστηριοτήτων

ΠΕ3 Λογιστικός και ποιοτικός έλεγχος

- Λογιστήριο
- Τμήμα πωλήσεων
- Προμηθευτές υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ24.3 Διαχείριση και έλεγχος εκδρομών και περιηγήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να έχεις τις γνώσεις των επικοινωνιακών μέσων και τεχνικών που υπάρχουν στην επιχείρηση.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις τεχνικές διαχείρισης εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας για να μπορείς να ελέγχεις τους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών για εξασφάλιση αποδεκτού προϊόντος.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις λεπτομέρειες των προϊόντων και υποπροϊόντων των εκδρομών και περιηγήσεων για σωστή διαχείριση σύμφωνα με το πρόγραμμα του πακέτου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις και να εφαρμόζεις την πολιτική του γραφείου όσον αφορά τη διαχείριση και τον έλεγχο εκδρομών και περιηγήσεων.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς εργασίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ25 Οργάνωση συνεδρίων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο σχεδιασμός συνεδρίων ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών και η διαχείριση και ο έλεγχος της οργάνωσης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ25.1 Σχεδιασμός συνεδρίων ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών

ΛΤΓ25.2 Διαχείριση και έλεγχος συνεδρίων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ25 Οργάνωση συνεδρίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ25.1 Σχεδιασμός συνεδρίων ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις ανάγκες, προτιμήσεις και προσδοκίες των πελατών για σχεδιασμό συνεδρίων.
- ΚΑ2** Να διερευνάς και να επιλέγεις τα **προϊόντα και υπηρεσίες** ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών.
- ΚΑ3** Να διερευνάς και να επιλέγεις τους **προμηθευτές υπηρεσιών**.
- ΚΑ4** Να κοστολογείς την οργάνωση συνεδρίου και να αποφασίζεις την **τιμολογιακή πολιτική** που θα εφαρμοστεί.
- ΚΑ5** Να σχεδιάζεις το **πρόγραμμα του συνεδρίου και άλλων δραστηριοτήτων** ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών, για να έχει την μεγαλύτερη δυνατή εμπορική επιτυχία.
- ΚΑ6** Να ετοιμάζεις τα έντυπα ενημέρωσης και πληροφόρησης του **προγράμματος του συνεδρίου και άλλων δραστηριοτήτων** για όλους τους συνέδρους.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προϊόντα/Υπηρεσίες

- Μεταφορικά μέσα
- Συνεδριακός χώρος
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης και περιήγησης
- Δραστηριότητες (π.χ. ψυχαγωγία, αθλητισμός, καλλιτεχνικά, θρησκευτικά, επιμορφωτικά, κλπ)

ΠΕ2 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορικών μέσων
- Συνεδριακός χώρος
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης/περιήγησης
- Διοργανωτές δραστηριοτήτων

ΠΕ3 Τιμολογιακή πολιτική

- Τιμές
- Ειδικές προσφορές

ΠΕ4 Πρόγραμμα συνεδρίου και άλλων δραστηριοτήτων

- Πρόγραμμα συνεδρίου
- Πρόγραμμα δραστηριοτήτων για τους συνοδούς των συνεδρίων
- Πρόγραμμα δραστηριοτήτων για όλους τους συμμετέχοντες σε ώρες εκτός συνεδρίου

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ25.1 Σχεδιασμός συνεδρίων ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να έχεις τις γνώσεις να διερευνάς την αγορά και να αναλύεις τις ανάγκες, προτιμήσεις και προσδοκίες των πελατών για συνέδρια.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη μεθοδολογία αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών προϊόντων και υπηρεσιών που θα αποτελέσουν το πακέτο για τις ανάγκες του συνεδρίου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις τεχνικές διαπραγμάτευσης τιμών με τους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών για να εξασφαλίσεις αποδοτικές τιμές ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις τεχνικές ανάπτυξης εντύπων ενημέρωσης και προγράμματος συνεδρίου σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις και να εφαρμόζεις την στρατηγική πολιτική της εταιρείας σε σχέση με τον σχεδιασμό συνεδρίων.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ25 Οργάνωση συνεδρίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ25.2 Διαχείριση και έλεγχος συνεδρίων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να παρακολουθείς και να ελέγχεις την εκτέλεση των πακέτων συνεδρίων.

ΚΑ2 Να διερευνάς και να βρίσκεις λύσεις σε ανάγκες ή δυσκολίες **προϊόντων και υπηρεσιών** που αποτελούν τα πακέτα συνεδρίων.

ΚΑ3 Να ελέγχεις τους **προμηθευτές υπηρεσιών** σε επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών.

ΚΑ4 Να διατηρείς συνεχή επικοινωνία με τους **προμηθευτές υπηρεσιών** για να αποφευχθούν πιθανές αποκλίσεις από τις προσφερόμενες υπηρεσίες που έχουν αγορασθεί.

ΚΑ5 Να διατηρείς συνεχή επαφή με την εταιρεία του συνεδρίου για τυχόν αποκλίσεις.

ΚΑ6 Να διατηρείς συνεχή επαφή με τα ενδιαφερόμενα τμήματα του γραφείου για σωστό **λογιστικό και ποιοτικό έλεγχο** της υπηρεσίας οργάνωσης συνεδρίου.

ΚΑ7 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ8 Να χειρίζεσαι και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προϊόντα/Υπηρεσίες**

- Μεταφορικά μέσα
- Συνεδριακός χώρος
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης και περιήγησης
- Δραστηριότητες (π.χ. ψυχαγωγία, αθλητισμός, καλλιτεχνικά, θρησκευτικά, επιμορφωτικά, κλπ)

ΠΕ2 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορικών μέσων
- Συνεδριακός χώρος
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης/περιήγησης
- Διοργανωτές δραστηριοτήτων

ΠΕ3 Λογιστικός και ποιοτικός έλεγχος

- Λογιστήριο
- Τμήμα πωλήσεων
- Προμηθευτές υπηρεσιών

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπή ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ25.2 Διαχείριση και έλεγχος συνεδρίων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να έχεις τις γνώσεις των επικοινωνιακών μέσων και τεχνικών που υπάρχουν στην επιχείρηση για τη σωστή διαχείριση και έλεγχο συνεδρίων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις τεχνικές διαχείρισης συνεδρίων.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας για να μπορείς να ελέγχεις τους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών για εξασφάλιση αποδεκτού επιπέδου προϊόντος.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις λεπτομέρειες των προϊόντων και υπηρεσιών των συνεδρίων για σωστή διαχείριση, σύμφωνα πάντοτε με το πρόγραμμα του συνεδρίου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις και να εφαρμόζεις την πολιτική του γραφείου όσον αφορά τη διαχείριση και τον έλεγχο συνεδρίων.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ26 Ετοιμασία, έλεγχος και υπογραφή συμβολαίων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η προετοιμασία, ο έλεγχος και η υπογραφή συμβολαίων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ26.1 Ετοιμασία, έλεγχος και υπογραφή συμβολαίων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ26** Ετοιμασία, έλεγχος και υπογραφή συμβολαίων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ26.1** Ετοιμασία, έλεγχος και υπογραφή συμβολαίων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ετοιμάζεις τα απαραίτητα **έντυπα και στοιχεία** που απαιτούνται για τη διαδικασία ετοιμασίας, διαπραγμάτευσης και υπογραφής συμβολαίων.

ΚΑ2 Να ελέγχεις και να ανασκοπείς το περιεχόμενο και τους όρους του συμβολαίου με τα αρμόδια άτομα εντός της επιχείρησης.

ΚΑ3 Να διαπραγματεύεσαι αποτελεσματικά το περιεχόμενο και τους όρους του συμβολαίου πριν την υπογραφή για να εξασφαλίζεις την καλύτερη δυνατό συμφωνία για την επιχείρησή σου.

ΚΑ4 Να υπογράφεις το συμβόλαιο αφού έχεις πρώτα βεβαιωθείς ότι το περιεχόμενο και οι όροι του ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των συμβαλλομένων.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Έντυπα και στοιχεία**

- Το συμβόλαιο
- Πληροφοριακά/διαφημιστικά έντυπα
- Στατιστικά στοιχεία
- Οικονομικά στοιχεία

ΠΕ2 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ26.1 Ετοιμασία, έλεγχος και υπογραφή συμβολαίων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα και στοιχεία για την ετοιμασία, τη διαπραγμάτευση και την υπογραφή συμβολαίων.
- ΑΓ2** Να κατέχεις τις βασικές νομικές γνώσεις για να μπορείς να ετοιμάσεις ή να ελέγξεις ένα συμβόλαιο.
- ΑΓ3** Να είσαι καλός γνώστης των τεχνικών διαπραγμάτευσης συμβολαίου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πως να ελέγχεις και να ανασκοπείς αποτελεσματικά τα συμβόλαια πριν την υπογραφή τους.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ27 Οργάνωση δραστηριοτήτων προώθησης πωλήσεων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η οργάνωση διαφόρων δραστηριοτήτων πωλήσεων για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες του τουριστικού γραφείου και η εφαρμογή τους από το προσωπικό. Επίσης η αποτελεσματική προβολή των προϊόντων/υπηρεσιών που προσφέρει το γραφείο και η προώθηση των πωλήσεων τους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ27.1 Οργάνωση δραστηριοτήτων πωλήσεων

ΛΤΓ27.2 Προβολή προϊόντων/υπηρεσιών και προώθηση πωλήσεων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ27** Οργάνωση δραστηριοτήτων προώθησης πωλήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ27.1** Οργάνωση δραστηριοτήτων πωλήσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να συμβάλεις στην ανάπτυξη **δραστηριοτήτων πωλήσεων** για προώθηση των **προϊόντων/υπηρεσιών** που προσφέρει το γραφείο.
- ΚΑ2** Να εφαρμόζεις και να συμβάλεις στην οργάνωση των συμφωνημένων **δραστηριοτήτων πωλήσεων**.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις ότι οι υφιστάμενοί σου εφαρμόζουν τις συμφωνημένες **δραστηριότητες πωλήσεων**.
- ΚΑ4** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ5** Να αντιμετωπίζεις σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Δραστηριότητες πωλήσεων**

- Προσφορές
- Πακέτα
- Διαφήμιση
- Πλάνα μάρκετινγκ
- Προσωπική πώληση

ΠΕ2 Προϊόντα/Υπηρεσίες

- Μεταφορικά μέσα
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης και περιήγησης
- Δραστηριότητες (π.χ. ψυχαγωγία, αθλητισμός, καλλιτεχνικά, θρησκευτικά, επιμορφωτικά, κλπ)

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Μη ικανοποιητική εφαρμογή των δραστηριοτήτων πωλήσεων
- Ανεπαρκείς πόροι για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων πωλήσεων
- Αναποτελεσματικός σχεδιασμός των δραστηριοτήτων πωλήσεων
- Άπειρο και μη προσοντούχο προσωπικό

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ27.1 Οργάνωση δραστηριοτήτων πωλήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι συμφωνημένες δραστηριότητες πωλήσεων του τουριστικού γραφείου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια είναι τα προϊόντα/υπηρεσίες που προσφέρει το τουριστικό γραφείο.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς να αντιμετωπίζεις και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ27 Οργάνωση δραστηριοτήτων προώθησης πωλήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ27.2 Προβολή προϊόντων/υπηρεσιών και προώθηση πωλήσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χρησιμοποιείς τους διαθέσιμους **τρόπους προβολής** των **προϊόντων και υπηρεσιών** που προσφέρει το γραφείο.

ΚΑ2 Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **μέσα προώθησης πωλήσεων**.

ΚΑ3 Να ανταποκρίνεσαι άμεσα στις **ερωτήσεις πελατών** αναφορικά με τα προσφερόμενα **προϊόντα και υπηρεσίες**.

ΚΑ4 Να ενημερώνεις τους υφιστάμενους σου για τα υπάρχοντα **προϊόντα και υπηρεσίες** και τυχόν αλλαγές στα **μέσα προώθησης τους**.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να αντιμετωπίζεις σωστά και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Τρόποι προβολής

- Έντυποι
- Ηλεκτρονικοί
- Οπτικοακουστικοί
- Προσωπική επαφή

ΠΕ2 Προϊόντα/υπηρεσίες

- Μεταφορικά μέσα
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης και περιήγησης
- Δραστηριότητες (π.χ. ψυχαγωγία, αθλητισμός, καλλιτεχνικά, θρησκευτικά, επιμορφωτικά, κλπ)

ΠΕ3 Μέσα προώθησης πωλήσεων

- Διαφημιστικό υλικό
- Επιστολές/newsletter
- Διαδίκτυο
- Μέσα μαζικής ενημέρωσης
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Βιβλιάρια
- Παρουσιάσεις
- Προσφορές/εκπτώσεις

ΠΕ4 Ερωτήσεις πελατών

- Χαρακτηριστικά προϊόντος/ υπηρεσίας
- Τιμές και προσφορές
- Απαγορεύσεις, όροι και κανονισμοί
- Περίοδος ισχύος του προϊόντος/ υπηρεσίας

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπές ή προβληματικό προϊόν/ υπηρεσία
- Αναποτελεσματικότητα τρόπων προβολής των προϊόντων/υπηρεσιών
- Αναποτελεσματικότητα μέσων προώθησης των πωλήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ27.2 Προβολή προϊόντων/υπηρεσιών και προώθηση πωλήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα προϊόντα/υπηρεσίες που προσφέρει το τουριστικό γραφείο.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι τρόποι προβολής των προϊόντων/υπηρεσιών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι τα μέσα προώθησης των πωλήσεων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι πιθανές ερωτήσεις που μπορεί να έχουν οι πελάτες σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα/υπηρεσίες.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να αντιμετωπίζεις και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ28 Εποπτεία τμήματος έκδοσης εισιτηρίων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η εποπτεία του τμήματος έκδοσης εισιτηρίων και η καθοδήγηση του προσωπικού στη διαχείριση έκδοσης εισιτηρίων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ28.1 Παρακολούθηση, έλεγχος και εποπτεία στη διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων

ΛΤΓ28.2 Καθοδήγηση προσωπικού στη διαχείριση έκδοσης εισιτηρίων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ28** Εποπτεία τμήματος έκδοσης εισιτηρίων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ28.1** Παρακολούθηση, έλεγχος και εποπτεία στην διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να παρακολουθείς και να ελέγχεις όλες τις **αιτήσεις για έκδοση εισιτηρίων.**

ΚΑ2 Να ελέγχεις τις καταχωρήσεις των κρατήσεων χρησιμοποιώντας το ανάλογο **μέσο ελέγχου καταχώρησης** της κράτησης.

ΚΑ3 Να προσδιορίζεις και να ανταποκρίνεσαι στις ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη ανάλογα με το **είδος της κράτησης.**

ΚΑ4 Να παρακολουθείς και να ελέγχεις τις **διαφορετικές μεθόδους κρατήσεων - λογισμικά προγράμματα.**

ΚΑ5 Να καθορίζεις ποιες είναι οι διευκολύνσεις και οι όροι αποπληρωμής του γραφείου.

ΚΑ6 Να διαβεβαιώνεις ότι ακολουθούνται όλοι οι **κανονισμοί** στη διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων.

ΚΑ7 Να χειρίζεσαι σωστά τυχόν **αποκλίσεις** στη διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Αιτήσεις έκδοσης εισιτηρίων**

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοιότυπο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Μέσο ελέγχου καταχώρησης

- Έντυπο μέσο
- Ηλεκτρονικό μέσο

ΠΕ3 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο

ΠΕ4 Διαφορετικές μέθοδοι κρατήσεων-λογισμικά προγράμματα

- SABRE
- AMADEUS
- GALILEO
- ABACUS

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ανάγκη άμεσης επιβεβαίωσης
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ28.1 Παρακολούθηση, έλεγχος και εποπτεία στην διαχείριση των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι κατηγορίες των εισιτηρίων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές των εισιτηρίων.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι μέθοδοι ηλεκτρονικής αίτησης κράτησης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τον τρόπο χειρισμού κράτησης με τον οποίο δουλεύει το γραφείο.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς συμπληρώνεται σωστά το μέσο καταχώρησης της αίτησης κράτησης και πως αρχειοθετείται.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πώς να αντιμετωπίζεις και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ28** Εποπτεία τμήματος έκδοσης εισιτηρίων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ28.2** Καθοδήγηση προσωπικού στη διαχείριση έκδοσης εισιτηρίων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να εκπαιδεύεις, να καθοδηγείς, και να ελέγχεις το προσωπικό ότι χειρίζεται κατάλληλα τον **εξοπλισμό και συσκευές** που χρησιμοποιεί το γραφείο.

ΚΑ2 Να εκπαιδεύεις και να καθοδηγείς το προσωπικό να χρησιμοποιεί σωστά τα **λογισμικά προγράμματα κρατήσεων** του γραφείου.

ΚΑ3 Να παρακολουθείς και να καθοδηγείς το προσωπικό στη διαχείριση της έκδοσης εισιτηρίων.

ΚΑ4 Να ελέγχεις και να καθοδηγείς το προσωπικό ούτως ώστε να ακολουθεί όλους τους **κανόνες ασφάλειας και υγείας** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να χειρίζεσαι και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εξοπλισμός και συσκευές**

- Επίπλωση
- Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές
- Το λογισμικό πρόγραμμα που διαθέτει το γραφείο

ΠΕ2 Λογισμικά προγράμματα κρατήσεων

- Amadeus
- Sabre
- Galileo
- Abacus

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγείας

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής εξοπλισμός
- Προβληματικός εξοπλισμός
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγείας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ28.2 Καθοδήγηση προσωπικού στη διαχείριση έκδοσης εισιτηρίων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα είδη λογισμικών προγραμμάτων κρατήσεων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιος εξοπλισμός και συσκευές χρησιμοποιούνται για το κάθε είδος λογισμικού προγράμματος και τη σωστή τους χρήση.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι την έκδοση εισιτηρίων με τη χρήση των λογισμικών προγραμμάτων κρατήσεων.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ29** Εποπτεία τμήματος εισερχόμενου τουρισμού**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η εποπτεία, παρακολούθηση και έλεγχος του τμήματος εισερχόμενου τουρισμού σε ότι αφορά τη διαχείριση των κρατήσεων, την προετοιμασία και οργάνωση των αφίξεων, στη διαχείριση των πακέτων εισερχόμενου τουρισμού ως και τον έλεγχο στην οργάνωση των αναχωρήσεων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΛΤΓ29.1** Παρακολούθηση και έλεγχος διαχείρισης κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού**ΛΤΓ29.2** Έλεγχος και εποπτεία στην προετοιμασία και οργάνωση των αφίξεων**ΛΤΓ29.3** Έλεγχος και εποπτεία στην διαχείριση πακέτων εισερχόμενου τουρισμού**ΛΤΓ29.4** Έλεγχος και εποπτεία στην οργάνωση αναχώρησης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ29** Εποπτεία τμήματος εισερχόμενου τουρισμού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ29.1** Παρακολούθηση και έλεγχος διαχείρισης κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χειρίζεσαι όλες τις **μεθόδους λήψης των αιτήσεων** κράτησης εισερχόμενου τουρισμού.

ΚΑ2 Να παρακολουθείς και να ελέγχεις τις καταχωρημένες κρατήσεις εισερχόμενου τουρισμού.

ΚΑ3 Να προσδιορίζεις το **είδος της κράτησης** εισερχόμενου τουρισμού και να ανταποκρίνεσαι ανάλογα.

ΚΑ4 Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις **απαιτήσεις της κράτησης** και να ελέγχεις ότι δίνονται οι σωστές **πληροφορίες**.

ΚΑ5 Να προτρέπεις τους συναδέλφους να κάνουν εισηγήσεις για κράτηση **επιπλέον υπηρεσιών/προϊόντων**.

ΚΑ6 Να παρακολουθείς και να ελέγχεις ότι γίνεται σωστός χειρισμός για τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΚΑ7 Να ελέγχεις ότι γίνεται σωστή αρχειοθέτηση στις αιτήσεις κράτησης.

ΚΑ8 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ9 Να καταγράφεις και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων**

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοίωτο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο
- Τουριστικό γραφείο
- Οργανωτής ταξιδιών

ΠΕ3 Απαιτήσεις της κράτησης

- Είδος διακοπών
- Τύπος διαμονής
- Όροι διατροφής
- Τρόποι μετακίνησης
- Εκδρομές και επισκέψεις

ΠΕ4 Πληροφορίες

- Τιμές διαμονής και διατροφής
- Ειδικές προσφορές
- Κατηγορία διαμονής
- Διευκολύνσεις
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας

ΠΕ5 Επιπλέον υπηρεσίες/προϊόντα

- Αναβάθμιση διαμονής
- Όροι διατροφής
- Άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις προπληρωμές

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ανάγκη άμεσης επιβεβαίωσης
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπή ή προβληματικά προϊόντα/υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ29.1 Παρακολούθηση και έλεγχος διαχείρισης κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποια είναι τα είδη κράτησης εισερχόμενου τουρισμού.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές του γραφείου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι τα διαφορετικά είδη κράτησης και πως να διαχειρίζεσαι την παρακολούθηση και έλεγχο για το κάθε είδος κράτησης εισερχόμενου τουρισμού.
- ΑΓ4** Να αναγνωρίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιες υπηρεσίες και προϊόντα μπορείς να προσφέρεις επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση όλων των σχετικών πληροφοριών για την σωστή παρακολούθηση και έλεγχο της κάθε κράτησης εισερχόμενου τουρισμού.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πώς γίνεται η αρχειοθέτηση της αίτησης κράτησης εισερχόμενου τουρισμού.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ10** Να έχεις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ29** Εποπτεία τμήματος εισερχόμενου τουρισμού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ29.2** Έλεγχος και εποπτεία στην προετοιμασία και οργάνωση των αφίξεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ελέγχεις και να διασφαλίζεις ότι τα **μέσα επικοινωνίας** λειτουργούν ικανοποιητικά για τη σωστή συνεννόηση με τους διοργανωτές ταξιδιών εξωτερικού που αντιπροσωπεύεις.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις και να ενημερώνεσαι για το σωστό **χώρο υποδοχής της άφιξης** και τη σωστή ώρα.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις ότι είναι διαθέσιμα τα απαραίτητα **έντυπα υποδοχής των αφίξεων** και να τα αποστέλλεις στους προμηθευτές υπηρεσιών.
- ΚΑ4** Να ελέγχεις ότι είναι διαθέσιμα τυχόν μηνύματα/**αλληλογραφία κρατήσεων** για πιθανές διευκρινήσεις που αφορούν την κάθε κράτηση και άφιξη.
- ΚΑ5** Να εφαρμόζεις τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέσα επικοινωνίας**

- Ηλεκτρονικός υπολογιστής και εκτυπωτής
- Συστήματα ηλεπικοινωνίας
- Φωτοτυπική μηχανή

ΠΕ2 Χώρος υποδοχής της άφιξης

- Αεροδρόμιο
- Λιμάνι

ΠΕ3 Έντυπα υποδοχής αφίξεων

- Δελτίο εγγραφής πελάτη
- Πληροφοριακά/διαφημιστικά έντυπα
- Ονομαστικές λίστες των ομάδων άφιξης/αναχώρησης
- Λίστες των προμηθευτών υπηρεσιών για κάθε άφιξη/αναχώρηση

ΠΕ4 Αλληλογραφία κρατήσεων

- Έντυπο κράτησης
- Γραπτή αίτηση κράτησης
- Επιβεβαίωση κράτησης
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς πληροφορίες
- Ελλιπή ή προβληματικά προϊόντα/υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα της συμφωνηθείσας υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ29.2 Έλεγχος και εποπτεία στην προετοιμασία και οργάνωση των αφίξεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο χώρος υποδοχής των αφίξεων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς πρέπει να είναι οργανωμένος ο χώρος υποδοχής, όταν αναμένονται αφίξεις (π.χ. μέσα μεταφοράς).
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για τον έλεγχο και την εποπτεία της άφιξης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες πληροφορίες παρέχει η αλληλογραφία κράτησης για τον σωστό έλεγχο και εποπτεία της άφιξης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πού και πώς πρέπει να αρχειοθετείς τα μηνύματα/ αλληλογραφία για την άφιξη εισερχόμενου τουρισμού.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ8** Να έχεις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ29** Εποπτεία τμήματος εισερχόμενου τουρισμού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ29.3** Έλεγχος και εποπτεία στη διαχείριση πακέτων εισερχόμενου τουρισμού**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ελέγχεις και να διασφαλίζεις ότι τα **μέσα επικοινωνίας** λειτουργούν ικανοποιητικά για τη σωστή συνεννόηση με τους διοργανωτές ταξιδιών εξωτερικού που αντιπροσωπεύεις, και τους **προμηθευτές υπηρεσιών** εισερχόμενου τουρισμού.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις ότι είναι διαθέσιμα τα **έντυπα και απαραίτητες πληροφορίες** ως επίσης και τις ισχύουσες λίστες αφίξεων εισερχόμενου τουρισμού και την **αλληλογραφία κρατήσεων** για την κάθε κράτηση.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις ότι είναι διαθέσιμα τυχόν μηνύματα/**αλληλογραφία κρατήσεων** των πελατών για πιθανές διευκρινήσεις αναφορικά με την διαχείριση πακέτου εισερχόμενου τουρισμού.
- ΚΑ4** Να εφαρμόζεις τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ5** Να καταγράφεις τυχόν **αποκλίσεις** από το πακέτο διακοπών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέσα επικοινωνίας**

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής και εκτυπωτής
- Συστήματα Τηλεπικοινωνίας
- Φωτοτυπική μηχανή

ΠΕ2 Προμηθευτές υπηρεσιών

- Εταιρείες μεταφορικών μέσων
- Χώροι διαμονής
- Χώροι διατροφής
- Χώροι επίσκεψης/περιήγησης
- Διοργανωτές δραστηριοτήτων

ΠΕ3 Έντυπα και απαραίτητες πληροφορίες

- Όνομα οργανωμένου συνόλου
- Ονοματεπώνυμο οργανωτή/ αρχηγού
- Ονοματεπώνυμο των μελών του συνόλου (λίστα άφιξης)
- Δωμάτια των μελών του συνόλου
- Πρόγραμμα πακέτου εισερχόμενων διακοπών
- Πληροφοριακά/διαφημιστικά έντυπα για την Κύπρο
- Λίστες των προμηθευτών υπηρεσιών για κάθε πακέτο διακοπών

ΠΕ4 Αλληλογραφία κρατήσεων

- Έντυπο κράτησης
- Γραπτή αίτηση κράτησης και επιβεβαίωση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς πληροφορίες
- Ελλιπή ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ29.3 Έλεγχος και εποπτεία στην διαχείριση πακέτων εισερχόμενου τουρισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τον γεωγραφικό χώρο διαχείρισης του πακέτου εισερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πως να χρησιμοποιείς τα απαραίτητα μέσα επικοινωνίας για τον έλεγχο και εποπτεία για τη σωστή διαχείριση πακέτου εισερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα και πληροφορίες για τον έλεγχο και εποπτεία διαχείρισης του πακέτου εισερχόμενου τουρισμού.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιες πληροφορίες μας παρέχει η αλληλογραφία κράτησης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πού και πώς αρχειοθετείς τα μηνύματα/αλληλογραφία για την καλή διαχείριση του πακέτου εισερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ8** Να έχεις βασικές γνώσεις γεωγραφίας της Κύπρου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ29 Εποπτεία τμήματος εισερχόμενου τουρισμού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ29.4 Έλεγχος και εποπτεία στην οργάνωση αναχώρησης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να συλλέγεις όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες** για το χειρισμό και την καταχώρηση της αναχώρησης.
- ΚΑ2** Να ελέγχεις ότι είναι πάντοτε διαθέσιμες οι ονομαστικές λίστες όλων των οργανωμένων συνόλων και να αναγνωρίζεις τον οργανωτή και τον αρχηγό του κάθε συνόλου.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις ότι είναι πάντοτε διαθέσιμη η λίστα αναχωρήσεων και τα έντυπα καταχώρησης των αναχωρήσεων.
- ΚΑ4** Να αναγνωρίζεις την αναχώρηση σαν προγραμματισμένη ή απρόοπτη.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις αμέσως όλες τις **επηρεαζόμενες υπηρεσίες** για όλες τις απρόοπτες αναχωρήσεις.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεις το λογιστήριο για τον λογαριασμό του διοργανωτή ταξιδιών με όλες τις **λογιστικές πράξεις** που εκκρεμούν.
- ΚΑ7** Να παρουσιάζεις την χρέωση του λογαριασμού στον πελάτη/διοργανωτή ταξιδιών και να επιβεβαιώνεις μαζί του **την εξόφληση του λογαριασμού**.
- ΚΑ8** Να ελέγχεις ότι έχει γίνει σωστά η **καταχώρηση και αρχειοθέτηση** της αναχώρησης.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι και να καταγράφεις αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Απαραίτητες πληροφορίες

- Όνομα οργανωμένου συνόλου
- Ονοματεπώνυμο οργανωτή/αρχηγού
- Ονοματεπώνυμο των μελών του συνόλου
- Δωμάτια των μελών του συνόλου
- Προγραμματισμένη ημερομηνία αναχώρησης
- Διευθετήσεις για τις χρεώσεις του συνόλου
- Τρόπος εξόφλησης λογαριασμού
- Ιδιαίτερες διευθετήσεις του συνόλου

ΠΕ2 Επηρεαζόμενες υπηρεσίες

- Αεροπορικές μεταφορές
- Διαμονή
- Υπηρεσίες εδάφους

ΠΕ3 Λογιστικές πράξεις

- Χρέωση
- Πίστωση
- Είσπραξη

ΠΕ4 Εξόφληση λογαριασμού

- Είσπραξη από τον πελάτη
- Εγγυητικό κουπόνι συνεργάτη
- Προσωπική χρέωση ή χρέωση εταιρίας

ΠΕ5 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο πελατών
- Στο ιστορικό αρχείο πελατών

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή υπηρεσία
- Λανθασμένες καταχωρήσεις
- Λανθασμένες χρεώσεις
- Μη αποδοχή χρεώσεων από τον πελάτη
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Αδυναμία του πελάτη να εξοφλήσει το λογαριασμό

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ29.4 Έλεγχος και εποπτεία στην οργάνωση αναχώρησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις την διαφορά μεταξύ των προγραμματισμένων και των απρόοπτων αναχωρήσεων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποια τμήματα πρέπει να ενημερώνονται αμέσως για τις απρόοπτες ή προγραμματισμένες αναχωρήσεις.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για το χειρισμό και την καταχώρηση της αναχώρησης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι εξόφλησης του λογαριασμού και ποιος ο σωστός τρόπος χειρισμού τους.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης των αναχωρήσεων, για σκοπούς ελέγχου.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ30 Εποπτεία τμήματος εξερχόμενου τουρισμού

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο έλεγχος και η εποπτεία διαχείρισης των κρατήσεων για πακέτα διακοπών, της οργάνωσης αναχώρησης και της διαχείρισης πακέτων εξερχόμενων διακοπών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΤΓ30.1 Έλεγχος και εποπτεία διαχείρισης των κρατήσεων για πακέτα διακοπών

ΛΤΓ30.2 Έλεγχος και εποπτεία διαχείρισης πακέτου εξερχόμενων διακοπών

ΛΤΓ30.3 Έλεγχος και εποπτεία οργάνωσης αναχώρησης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΤΓ30 Εποπτεία τμήματος εξερχόμενου τουρισμού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ30.1 Έλεγχος και εποπτεία διαχείρισης των κρατήσεων για πακέτα διακοπών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ελέγχεις όλες τις **μεθόδους λήψης των αιτήσεων** κράτησης εξερχόμενου τουρισμού.

ΚΑ2 Να εποπτεύεις το έντυπο καταχώρησης κράτησης.

ΚΑ3 Να ελέγχεις και διαβεβαιώνεις ότι προσδιορίζεις σωστά το **είδος** της **κράτησης**.

ΚΑ4 Να αναγνωρίζεις και να εποπτεύεις την διαχείριση των κρατήσεων για πακέτα διακοπών κατανοώντας τις **απαιτήσεις και ανάγκες της κράτησης** και παρέχοντας όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες**.

ΚΑ5 Να προτρέπεις τους συναδέλφους να προσφέρουν κράτηση για **επιπλέον υπηρεσίες/προϊόντα**.

ΚΑ6 Να ελέγχεις και να εποπτεύεις ότι ακολουθούνται οι **κανονισμοί** της εργασίας.

ΚΑ7 Να καταγράφεις τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέθοδοι λήψης αιτήσεων

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Ηλεκτρονική
- Επιστολή
- Τηλεομοιότυπο
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεγράφημα

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο
- Τουριστικό γραφείο

ΠΕ3 Απαιτήσεις και ανάγκες

- Είδος διακοπών
- Τύπος διαμονής
- Όροι Διατροφής
- Τρόποι μετακίνησης
- Εκδρομές και επισκέψεις

ΠΕ4 Απαραίτητες πληροφορίες

- Τιμές διαμονής και διατροφής
- Ειδικές προσφορές
- Κατηγορία διαμονής
- Διευκολύνσεις
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας

ΠΕ5 Επιπλέον υπηρεσίες/προϊόντα

- Αναβάθμιση διαμονής
- Αναβάθμιση όρων διατροφής
- Άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Η πολιτική του γραφείου σχετικά με τις προπληρωμές

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ανάγκη άμεσης επιβεβαίωσης
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ30.1 Έλεγχος και εποπτεία διαχείρισης των κρατήσεων για πακέτα διακοπών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις όλα τα είδη υπηρεσιών και προϊόντων που πιθανό να ζητηθούν για κράτηση.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές του γραφείου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι αίτησης για κράτηση.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια είναι τα διαφορετικά είδη κρατήσεων και πως διαχειριζόμαστε το κάθε είδος.
- ΑΓ5** Να μπορείς να αναγνωρίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις ποιες υπηρεσίες και προϊόντα μπορείς να προσφέρεις επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση και προσφορά όλων των πληροφοριών αναφορικά με την κράτηση.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις πώς να ελέγχεις ότι συμπληρώνεται σωστά το έντυπο καταχώρησης της αίτησης κράτησης.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πώς να ελέγχεις ότι αρχειοθετείται η κράτηση σωστά.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ11** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ12** Να κατέχεις βασικές γνώσεις παγκόσμιας τουριστικής γεωγραφίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ30** Εποπτεία τμήματος εξερχόμενου τουρισμού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ30.2** Έλεγχος και εποπτεία διαχείρισης πακέτου εξερχόμενων διακοπών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ελέγχει και να διασφαλίζει την αποτελεσματική επικοινωνία με τους πελάτες για σωστή διαχείριση πακέτου εξερχόμενων διακοπών.
- ΚΑ2** Να ελέγχει και να διασφαλίζει την αποτελεσματική επικοινωνία με προμηθευτές υπηρεσιών για την σωστή σε επίπεδο αλλά και ώρα παράδοσης της προσφερόμενης υπηρεσίας.
- ΚΑ3** Να ελέγχει ότι είναι διαθέσιμες **λίστες αναχωρήσεων εξερχόμενων ατόμων** και να ελέγχει την αλληλογραφία κρατήσεων για το κάθε πακέτο.
- ΚΑ4** Να εποπτεύεις το πρόγραμμα πακέτου εξερχόμενων διακοπών και να ελέγχει τα **έντυπα και πληροφοριακό υλικό** που δίνεται στους πελάτες.
- ΚΑ5** Να ελέγχει ότι είναι διαθέσιμα τυχόν **μηνύματα/αλληλογραφία κρατήσεων** των πελατών για πιθανές διευκρινήσεις ή ειδικές απαιτήσεις αναφορικά με τη διαχείριση πακέτου εξερχόμενου τουρισμού.
- ΚΑ6** Να εφαρμόζεις τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ7** Να καταγράφεις τυχόν **αποκλίσεις** από το πακέτο διακοπών.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Λίστες αναχωρήσεων εξερχόμενου τουρισμού**

- Ονομαστικές λίστες των ομάδων αναχώρησης/άφιξης
- Λίστες των προμηθευτών υπηρεσιών για κάθε πακέτο διακοπών

ΠΕ2 Έντυπα και πληροφοριακό υλικό

- Πρόγραμμα πακέτου εξερχόμενων διακοπών
- Πληροφοριακά/διαφημιστικά έντυπα για τον τελικό προορισμό

ΠΕ3 Μηνύματα/αλληλογραφία κρατήσεων

- Έντυπο κράτησης
- Γραπτή αίτηση κράτησης και επιβεβαίωση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς πληροφορίες
- Ελλιπή ή προβληματικά προϊόντα/υπηρεσίες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ30.2 Έλεγχος και εποπτεία διαχείρισης πακέτου εξερχόμενων διακοπών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να μπορείς να ελέγχεις τον χώρο διαχείρισης των εξερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τον γεωγραφικό χώρο του πακέτου εξερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός για την διαχείριση πακέτου εξερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την διαχείριση πακέτου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τις πληροφορίες που μας παρέχει η ονομαστική λίστα του οργανωμένου συνόλου.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τις πληροφορίες που μας παρέχει η αλληλογραφία κράτησης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πού και πώς αρχειοθετούμε τα μηνύματα/αλληλογραφία για την καλή διαχείριση του πακέτου εξερχόμενων διακοπών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ10** Να κατέχεις βασικές γνώσεις παγκόσμιας τουριστικής γεωγραφίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΤΓ30** Εποπτεία τμήματος εξερχόμενου τουρισμού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΤΓ30.3** Έλεγχος και εποπτεία οργάνωσης αναχώρησης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Με τη χρήση του διαθέσιμου **εξοπλισμού επικοινωνίας** να είσαι σε επικοινωνία με τους πελάτες για σωστή οργάνωση της αναχώρησης.
- ΚΑ2** Να είσαι σε επικοινωνία με προμηθευτές υπηρεσιών για την σωστή σε επίπεδο αλλά και ώρα παράδοσης της αναμενόμενης υπηρεσίας.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις την οργάνωση των απαραίτητων **έντυπων αναχώρησης**.
- ΚΑ4** Να ελέγχεις ότι είναι διαθέσιμες οι ισχύουσες **λίστες αναχωρήσεων ατόμων και την αλληλογραφία κρατήσεων** για την κάθε αναχώρηση.
- ΚΑ5** Να ελέγχεις ότι είναι διαθέσιμη η **αλληλογραφία κρατήσεων** των πελατών για πιθανές διευκρινίσεις.
- ΚΑ6** Να εφαρμόζεις τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ7** Να καταγράφεις, να χειρίζεσαι και να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εξοπλισμός επικοινωνίας**

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής και εκτυπωτής
- Συστήματα Τηλεπικοινωνίας
- Φωτοτυπική μηχανή

ΠΕ2 Έντυπα αναχώρησης

- Δελτίο εγγραφής πελάτη
- Πληροφοριακά/διαφημιστικά έντυπα
- Αεροπορικό εισιτήριο
- Έντυπο προσφοράς υπηρεσιών (voucher)
- Βίζα εισόδου στην χώρα

ΠΕ3 Λίστες αναχωρήσεων

- Ονομαστικές λίστες των ομάδων αναχώρησης
- Λίστες των προμηθευτών υπηρεσιών για κάθε αναχώρηση

ΠΕ4 Αλληλογραφία κρατήσεων

- Έντυπο κράτησης
- Γραπτή αίτηση κράτησης και επιβεβαίωση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς πληροφορίες
- Ελλιπή ή προβληματικά προϊόντα/ υπηρεσίες
- Μη διαθεσιμότητα υπηρεσίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΤΓ30.3 Έλεγχος και εποπτεία οργάνωσης αναχώρησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να μπορείς να ελέγχεις τον χώρο αναχώρησης.
- ΑΓ2** Να μπορείς να εποπτεύεις τον χώρο εργασίας, όταν αναμένουμε αναχωρήσεις.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός για τον έλεγχο και την εποπτεία της οργάνωσης αναχώρησης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την προετοιμασία αναχωρήσεων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τις πληροφορίες που μας παρέχει η ονομαστική λίστα αναχώρησης του οργανωμένου συνόλου.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τις πληροφορίες που μας παρέχει η αλληλογραφία κράτησης.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πού και πώς αρχειοθετούμε τα μηνύματα/ αλληλογραφία για την αναχώρηση εξερχόμενου τουρισμού.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τους κανονισμούς που αφορούν την εργασία.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις πως να χειρίζεσαι και σε ποιον να αναφέρεις αποκλίσεις.
- ΑΓ10** Να κατέχεις βασικές γνώσεις παγκόσμιας τουριστικής γεωγραφίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Αγορά	Το σύνολο του πληθυσμού ενός γεωγραφικού χώρου.
Ανατροφοδότηση	Η προσφορά πληροφοριών κατά ή μετά την εκτέλεση των εργασιών, οι οποίες έχουν πάντοτε επιβιβαιωτικό ή/και διορθωτικό ρόλο.
Απαιτήσεις πελατών	Το σύνολο των αναγκών εν σχέση με τουριστικά προϊόντα.
Αποκλίσεις	Απαιτήσεις του πελάτη εκτός των ειδικών προδιαγραφών του προϊόντος.
Ατομική υγιεινή	Στοιχειώδεις βασικοί ατομικοί κανόνες υγιεινής.
Διαδικασία εκκένωσης χώρου	Η διαδοχική ενέργεια σύμφωνα με ορισμένους τύπους και κανόνες, προς μετακίνηση προς ασφαλή χώρο.
Ενημερωτικά έντυπα	Οτιδήποτε γραπτό κείμενο προς γνωστοποίηση πληροφοριών.
Εμπλεκόμενα μέρη	Όλα τα σχετιζόμενα με το αντικείμενο μέρη.
Εναλλακτικές λύσεις	Ευχέρεια πολλαπλών επιλογών.
Εκδρομικό πακέτο	Το σύνολο των τουριστικών υπηρεσιών που αποτελούν ένα τουριστικό προϊόν/εκδρομικό πακέτο.
Εξερχόμενος τουρισμός	Η μετακίνηση ατόμων από την χώρα διαμονής τους προς άλλους προορισμούς.
Εισερχόμενος τουρισμός	Η μετακίνηση ατόμων από άλλες χώρες προς την χώρα διακοπών.
Θετική εικόνα	Η δημιουργία θετική εντύπωσης.
Ισχύουσα νομοθεσία	Το σύνολο των νόμων και κανονισμών που διέπουν την λειτουργία ενός φορέα.
Κίνδυνοι εργασίας	Το σύνολο των αρνητικών καταστάσεων που επηρεάζουν την άσκηση του επαγγέλματος.
Κράτηση υπηρεσίας	Η διαδικασία προασφάλισης δικαιωμάτων παροχής υπηρεσίας.
Κοστολόγηση	Πράξεις και ενέργειες που εκτιμούν την απαιτούμενη δαπάνη προς πραγματοποίηση συγκεκριμένου έργου.
Κανονισμοί εργασίας	Το σύνολο των όρων, απαιτήσεων και διατάξεων που καθορίζουν τον τρόπο λειτουργίας οργανωμένου συνόλου.
Λογισμικό πρόγραμμα	Ειδικό πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή προς επεξεργασία εισαγομένων εντολών.
Λογιστική πράξη	Η τεχνική της διερμήνευσης και καταγραφής των οικονομικών πράξεων.
Όροι διαπραγμάτευσης	Το πλαίσιο εντός του οποίου ανταλλάσσονται απόψεις για τη σύναψη μιας συμφωνίας.

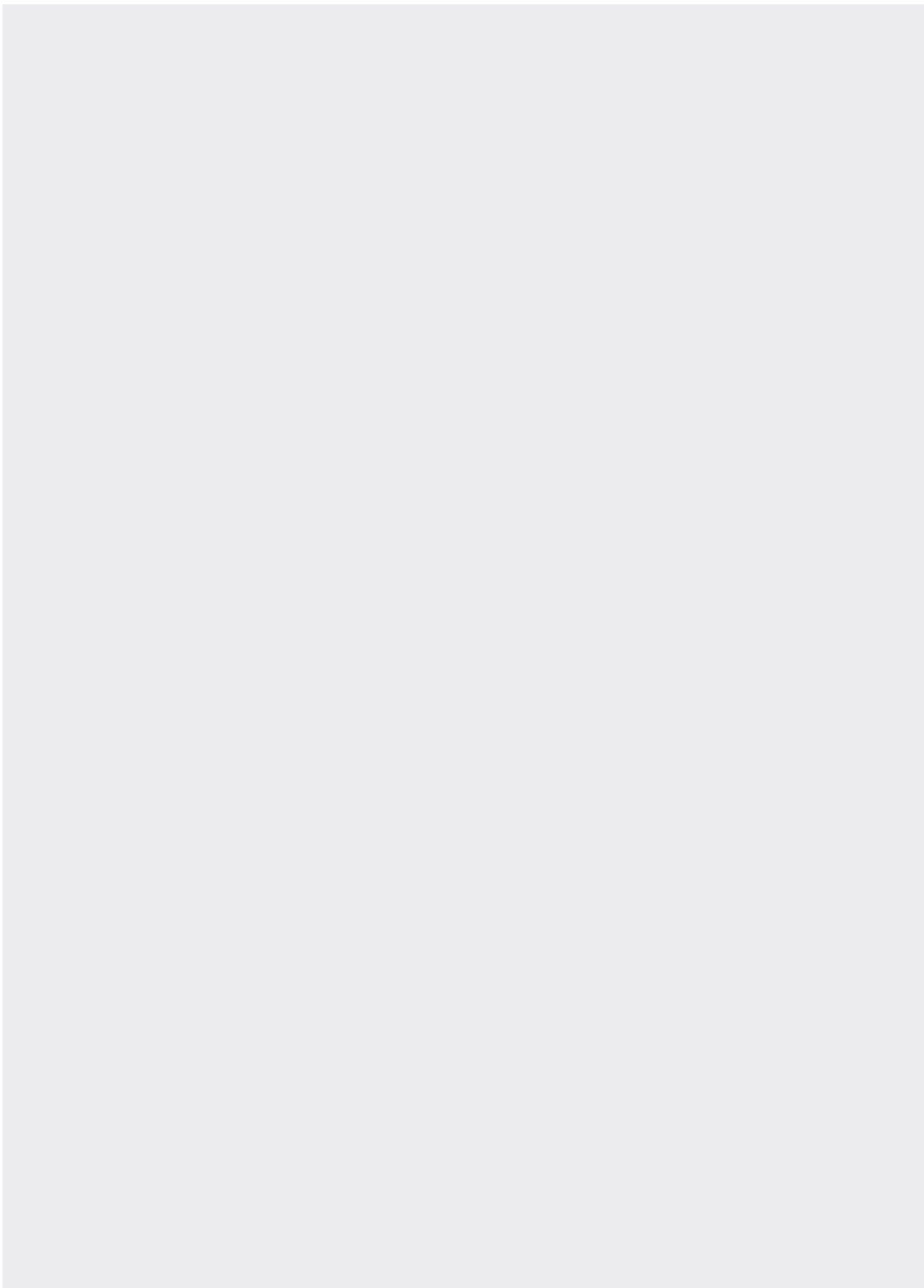
Οδηγίες ασφάλειας	Πληροφορίες που μας βοηθούν να αποφύγουμε επικίνδυνες καταστάσεις.
Προληπτικά μέτρα	Μέτρα που παίρνουμε εκ των προτέρων.
Προσφερόμενες υπηρεσίες	Το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρει το γραφείο.
Προμηθευτές υπηρεσιών	Εταιρείες ή άτομα που προσφέρουν τα προϊόντα τους σε τουριστικά γραφεία.
Προϊόν/υπηρεσία	Το προσφερόμενο έργο τουριστικού γραφείου.
Πληροφορίες	Το σύνολο των κατατοπιστικών και ενημερωτικών λέξεων και εννοιών προς γνωστοποίηση.
Προκαταβολή	Χρηματικό ποσό που δίνεται σαν εγγύηση για μια συμφωνία.
Πεδίον εφαρμογής	Ο χώρος μέσα στον οποίο εφαρμόζεται κάτι.
Πληροφοριακό υλικό	Οτιδήποτε μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ενημέρωση και γνωστοποίηση.
Παρακολούθηση εργασίας	Η παρατήρηση, εξέταση και ενημέρωση αναφορικά με συγκεκριμένη δραστηριότητα.
Παράπονα πελάτη	Η έκφραση δυσαρέσκειας ή διαμαρτυρίας εν σχέση με τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες.
Πρώθηση πωλήσεων	Το σύνολο των ενεργειών που ωθούν προς τα εμπρός την αύξηση των πωλήσεων.
Συμβόλαιο	Έγγραφο συμφωνία για έννομη σχέση.
Συνέδριο	Η συγκέντρωση ατόμων του ίδιου φορέα προς συζήτηση και ανταλλαγή απόψεων.
Τιμολογιακή πολιτική	Η στρατηγική τακτική που ακολουθεί το γραφείο για προσδιορισμό της τιμής ενός προϊόντος/υπηρεσίας με σκοπό το κέρδος.
Τρόποι επικοινωνίας	Μέθοδοι ανταλλαγής πληροφοριών.
Φορτοεκφορτώσεις	Η διεκπεραίωση αποστολής ή παραλαβής εμπορευμάτων.
Χώρος εργασίας	Ο γεωγραφικός χώρος του γραφείου όπου κάποιος διεξάγει την εργασία του.
<u>Ακρωνύμια</u>	
ΠΕΠ	Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα
ΛΤΓ	Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου
ΚΑ	Κριτήριο Απόδοσης
ΠΕ	Πεδίο Εφαρμογής
ΑΓ	Απαραίτητες Γνώσεις

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

Τα Επαγγελματικά Προσόντα, τα οποία λαμβάνουν υπόψη το επίπεδο των απαιτούμενων γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων και τον απαιτούμενο βαθμό ευθύνης, διαβαθμίζονται σε πέντε επίπεδα. Οι περιγραφές που ακολουθούν αποτελούν ένα πλαίσιο για το κάθε επίπεδο ξεχωριστά καθώς και την πρόοδο από το ένα επίπεδο στο άλλο αλλά και τη σχέση που υπάρχει μεταξύ τους:

ΕΠΙΠΕΔΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων και δεξιοτήτων βασικού επιπέδου στην εκτέλεση διαφόρων εργασιών, οι περισσότερες των οποίων επαναλαμβανόμενες και προβλεπτές.
Επίπεδο 2	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στην διεκπεραίωση σημαντικού φάσματος διαφόρων εργασιών, σε διάφορα πεδία εφαρμογής. Ορισμένες από τις εργασίες είναι περίπλοκες ή μη επαναλαμβανόμενες και απαιτείται κάποιος βαθμός υπευθυνότητας και αυτονομίας. Συχνά απαιτείται συνεργασία με άλλους, ίσως μέσω της συμμετοχής σε ομάδες εργασίας.
Επίπεδο 3	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στην διεκπεραίωση μεγάλου φάσματος διαφόρων εργασιών σε διάφορα πεδία εφαρμογής, περισσότερες των οποίων είναι περίπλοκες και μη επαναλαμβανόμενες. Απαιτείται μεγάλος βαθμός υπευθυνότητας και αυτονομίας και συχνά επίβλεψη ή καθοδήγηση άλλων.
Επίπεδο 4	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων σε ένα μεγάλο φάσμα διαφόρων περίπλοκων τεχνικών ή επαγγελματικών εργασιών που εκτελούνται σε διαφορά πεδία εφαρμογής και με σημαντικό βαθμό προσωπικής ευθύνης και αυτονομίας. Συχνά αναλαμβάνει την ευθύνη για την εργασία άλλων και την κατανομή των πόρων.
Επίπεδο 5	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή ενός φάσματος βασικών αρχών μέσα σε διαφορετικά και συχνά απρόβλεπτα πλαίσια. Απαιτείται πολύ σημαντική προσωπική αυτονομία και συχνά πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης για την εργασία άλλων και για την κατανομή ουσιαστικού μέρους των πόρων καθώς επίσης υπευθυνότητα για ανάλυση, διάγνωση, σχεδιασμό, προγραμματισμό, εφαρμογή και αξιολόγηση.



ISBN 978-9963-43-864-8

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:



Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

τηλ. 22390300

www.hrdauth.org.cy