

ΥΠΟΔΟΧΗ - ΕΠΙΠΕΔΑ 2 ΚΑΙ 3



ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ



ΕΠΕΝΔΥΟΝΤΑΣ
ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ!



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου



ΔΙΑΦΘΩΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο
Οι ιδέες μας, πράξη και ανάπτυξη



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

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
«ΥΠΟΔΟΧΗ» (επίπεδα 2 και 3)**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2011

Ο **Ορισμός** του Επαγγελματικού Πεδίου «Υποδοχή» (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:

Πέρσια Αναστασίου

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.	Υποδοχή - Επίπεδο 2	5
	3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
3.2.	Υποδοχή – Επίπεδο 3	8
	3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.2.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
4.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ	11
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	173
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1:	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	175
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2:	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ	179

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 στην βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας της Ξενοδοχειακής και Επισιτιστικής Βιομηχανίας.

Στην έκδοση αυτή αναπτύσσεται το **Επαγγελματικό Πεδίο** που αφορά την «**Υποδοχή**» (**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. Ακολούθως, 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.

1. ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΥΠΔ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	13
ΥΠΔ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	19
ΥΠΔ3	Εξυπηρέτηση πελατών	33
ΥΠΔ4	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά	41
ΥΠΔ5	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά	45
ΥΠΔ6	Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών	49
ΥΠΔ7	Χειρισμός επικοινωνιακών υπηρεσιών	69
ΥΠΔ8	Χειρισμός κράτησης δωματίων	81
ΥΠΔ9	Προετοιμασία για την άφιξη των πελατών	87
ΥΠΔ10	Υποδοχή και καταχώρηση πελατών	93
ΥΠΔ11	Προσφορά και χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών	103
ΥΠΔ12	Χειρισμός λογιστικών καταχωρήσεων και πληρωμών	111
ΥΠΔ13	Χειρισμός αναχώρησης πελατών	123
ΥΠΔ14	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	131
ΥΠΔ15	Επίλυση προβλημάτων	135
ΥΠΔ16	Πρώθηση πωλήσεων	139
ΥΠΔ17	Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων	145
ΥΠΔ18	Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών	153
ΥΠΔ19	Χειρισμός συστήματος κρατήσεων	157
ΥΠΔ20	Καθορισμός και επίβλεψη βάρδιας	161
ΥΠΔ21	Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού	167

3. ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

3.1. Υποδοχή - Επίπεδο 2

3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Υποδοχή επιπέδου 2 διαλαμβάνει τον χειρισμό των αφίξεων και αναχωρήσεων, την επικοινωνία με τους πελάτες καθόλη τη διάρκεια της παραμονής τους, την ποιοτική εξυπηρέτηση τους και τον χειρισμό τυχόν προβλημάτων. Επίσης διαλαμβάνει την προώθηση των υπηρεσιών του ξενοδοχείου, το χειρισμό των λογαριασμών των πελατών, την παροχή αναγκαίων πληροφοριών για την πόλη/περιοχή του ξενοδοχείου και την Κύπρο γενικά, όπως και τη σωστή εφαρμογή των κανόνων ασφάλειας και υγείας και τις διαδικασίες εκτάκτων αναγκών.

3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΥΠΔ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	ΥΠΔ1.1	Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας	14
		ΥΠΔ1.2	Ομαδική εργασία	16
ΥΠΔ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	ΥΠΔ2.1	Διατήρηση ατομικής υγιεινής	20
		ΥΠΔ2.2	Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας	22
		ΥΠΔ2.3	Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς	24
		ΥΠΔ2.4	Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού	26
		ΥΠΔ2.5	Διατήρηση ασφάλειας στο χώρο εργασίας	28
		ΥΠΔ2.6	Προστασία του περιβάλλοντος	30
ΥΠΔ3	Εξυπηρέτηση πελατών	ΥΠΔ3.1	Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες	34
		ΥΠΔ3.2	Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων	36
		ΥΠΔ3.3	Χειρισμός παραπόνων	38
ΥΠΔ4	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά	ΥΠΔ4.1	Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά	42
ΥΠΔ5	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά	ΥΠΔ5.1	Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά	46

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΥΠΔ6	Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών	ΥΠΔ6.1	Δράση σε περίπτωση φωτιάς	50
		ΥΠΔ6.2	Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών	53
		ΥΠΔ6.3	Δράση σε περίπτωση ληστείας ή απόπειρας ληστείας	56
		ΥΠΔ6.4	Δράση σε περίπτωση βομβιστικής ή άλλης τρομοκρατικής απειλής ή ενέργειας	59
		ΥΠΔ6.5	Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού	62
		ΥΠΔ6.6	Δράση σε περίπτωση διακοπής παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ή άλλων ουσιαδών υπηρεσιών	65
ΥΠΔ7	Χειρισμός επικοινωνιακών υπηρεσιών	ΥΠΔ7.1	Χειρισμός εισερχόμενων και εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων	70
		ΥΠΔ7.2	Χειρισμός κλήσεων ραδιοεπικοινωνίας και τηλειδιοποίησης	73
		ΥΠΔ7.3	Χειρισμός εισερχόμενης και εξερχόμενης γραπτής επικοινωνίας	75
		ΥΠΔ7.4	Χειρισμός μηνυμάτων και ξυπνημάτων	77
ΥΠΔ8	Χειρισμός κράτησης δωματίων	ΥΠΔ8.1	Χειρισμός αιτήσεων κράτησης	82
		ΥΠΔ8.2	Χειρισμός ακυρώσεων κράτησης	84
ΥΠΔ9	Προετοιμασία για την άφιξη των πελατών	ΥΠΔ9.1	Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων	88
		ΥΠΔ9.2	Ειδική προετοιμασία για την άφιξη οργανωμένων συνόλων	90
ΥΠΔ10	Υποδοχή και καταχώρηση πελατών	ΥΠΔ10.1	Υποδοχή πελατών με κράτηση	94
		ΥΠΔ10.2	Υποδοχή οργανωμένων συνόλων	97
		ΥΠΔ10.3	Υποδοχή και χειρισμός πελατών χωρίς κράτηση	100
ΥΠΔ11	Προσφορά και χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών	ΥΠΔ11.1	Πρώθηση των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πελάτες	104
		ΥΠΔ11.2	Χειρισμός κρατήσεων εσωτερικών υπηρεσιών	106
		ΥΠΔ11.3	Χειρισμός κρατήσεων εξωτερικών υπηρεσιών	109

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΥΠΔ12	Χειρισμός λογιστικών καταχωρήσεων και πληρωμών	ΥΠΔ12.1	Χειρισμός προπληρωμών και προκαταβολών	112
		ΥΠΔ12.2	Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από το τμήμα Υποδοχής	114
		ΥΠΔ12.3	Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από άλλα τμήματα	117
		ΥΠΔ12.4	Χειρισμός αλλαγής συναλλάγματος	119
		ΥΠΔ12.5	Διατήρηση, κλείσιμο και παράδοση ταμείου	121
ΥΠΔ13	Χειρισμός αναχώρησης πελατών	ΥΠΔ13.1	Χειρισμός προγραμματισμένων και απρόοπτων αναχωρήσεων	124
		ΥΠΔ13.2	Χειρισμός αναχωρήσεων οργανωμένων συνόλων	127

Πρόσθετοι Τομείς εργασίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΥΠΔ14	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	ΥΠΔ14.1	Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	132

3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η Εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Υποδοχή – 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. Υποδοχή – Επίπεδο 3

3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Υποδοχή επιπέδου 3 διαλαμβάνει το σύνολο των εργασιών που σχετίζονται με την αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος Υποδοχής, την προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες, τον αποτελεσματικό χειρισμό παραπόνων πελατών και τις υπηρεσίες που παρέχει το τμήμα όπως είναι η υποδοχή πελατών, η προώθηση των υπηρεσιών του ξενοδοχείου, ο χειρισμός κρατήσεων, αφίξεων, αναχωρήσεων και λογαριασμών των πελατών. Διαλαμβάνει επίσης την ετοιμασία αναφορών, τον σωστό χειρισμό του λογισμικού συστήματος κρατήσεως, την επίλυση προβλημάτων, τον σωστό προγραμματισμό και επίβλεψη βάρδιας του τμήματος, τον έλεγχο εφαρμογής συστήματος ασφάλειας και υγείας 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.
ΥΠΔ1	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	ΥΠΔ1.1	Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας	14
		ΥΠΔ1.2	Ομαδική εργασία	16
ΥΠΔ2	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας	ΥΠΔ2.1	Διατήρηση ατομική υγιεινής	20
		ΥΠΔ2.2	Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας	22
		ΥΠΔ2.3	Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς	24
		ΥΠΔ2.4	Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού	26
		ΥΠΔ2.5	Διατήρηση ασφάλειας στο χώρο εργασίας	28
		ΥΠΔ2.6	Προστασία του περιβάλλοντος	30
ΥΠΔ3	Εξυπηρέτηση πελατών	ΥΠΔ3.1	Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες	34
		ΥΠΔ3.2	Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων	36
		ΥΠΔ3.3	Χειρισμός παραπόνων	38
ΥΠΔ4	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά	ΥΠΔ4.1	Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά	42
ΥΠΔ5	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά	ΥΠΔ5.1	Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά	46

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΥΠΔ6	Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών	ΥΠΔ6.1	Δράση σε περίπτωση φωτιάς	50
		ΥΠΔ6.2	Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών	53
		ΥΠΔ6.3	Δράση σε περίπτωση ληστείας ή απόπειρας ληστείας	56
		ΥΠΔ6.4	Δράση σε περίπτωση βομβιστικής ή άλλης τρομοκρατικής απειλής ή ενέργειας	59
		ΥΠΔ6.5	Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού	62
		ΥΠΔ6.6	Δράση σε περίπτωση διακοπής παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ή άλλων ουσιαδών υπηρεσιών	65
ΥΠΔ8	Χειρισμός κράτησης δωματίων	ΥΠΔ8.1	Χειρισμός αιτήσεων κράτησης	82
		ΥΠΔ8.2	Χειρισμός ακυρώσεων κράτησης	84
ΥΠΔ10	Υποδοχή και καταχώρηση πελατών	ΥΠΔ10.1	Υποδοχή πελατών με κράτηση	94
		ΥΠΔ10.2	Υποδοχή οργανωμένων συνόλων	97
		ΥΠΔ10.3	Υποδοχή και χειρισμός πελατών χωρίς κράτηση	100
ΥΠΔ11	Προσφορά και χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών	ΥΠΔ11.1	Πρώθηση των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πελάτες	104
		ΥΠΔ11.2	Χειρισμός κρατήσεων εσωτερικών υπηρεσιών	106
		ΥΠΔ11.3	Χειρισμός κρατήσεων εξωτερικών υπηρεσιών	109
ΥΠΔ12	Χειρισμός λογιστικών καταχωρήσεων και πληρωμών	ΥΠΔ12.1	Χειρισμός προπληρωμών και προκαταβολών	112
		ΥΠΔ12.2	Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από το τμήμα Υποδοχής	114
		ΥΠΔ12.3	Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από άλλα τμήματα	117
		ΥΠΔ12.4	Χειρισμός αλλαγής συναλλάγματος	119
		ΥΠΔ12.5	Διατήρηση, κλείσιμο και παράδοση ταμείου	121
ΥΠΔ13	Χειρισμός αναχώρησης πελατών	ΥΠΔ13.1	Χειρισμός προγραμματισμένων και απρόοπτων αναχωρήσεων	124
		ΥΠΔ13.2	Χειρισμός αναχωρήσεων οργανωμένων συνόλων	127
ΥΠΔ15	Επίλυση προβλημάτων	ΥΠΔ15.1	Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Υποδοχής	136

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΥΠΔ16	Προώθηση πωλήσεων	ΥΠΔ16.1	Ενημέρωση των μέσων προώθησης πωλήσεων	140
		ΥΠΔ16.2	Προβολή προϊόντων/ υπηρεσιών και προώθηση πωλήσεων	142
ΥΠΔ17	Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων	ΥΠΔ17.1	Αξιολόγηση υφισταμένων και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών	146
		ΥΠΔ17.2	Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων	148
		ΥΠΔ17.3	Παρακίνηση προσωπικού	150
ΥΠΔ18	Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών	ΥΠΔ18.1	Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών/εκθέσεων	154
ΥΠΔ19	Χειρισμός συστήματος κρατήσεων	ΥΠΔ19.1	Χειρισμός συστήματος κρατήσεων	158
ΥΠΔ20	Καθορισμός και επίβλεψη βάρδιας	ΥΠΔ20.1	Προγραμματισμός βάρδιας προσωπικού	162
		ΥΠΔ20.2	Επίβλεψη και αλλαγή βάρδιας	164
ΥΠΔ21	Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού	ΥΠΔ21.1	Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού	168
		ΥΠΔ21.2	Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού	170

Πρόσθετοι Τομείς Εργασίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΥΠΔ14	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	ΥΠΔ14.1	Σωστή επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής	132

3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η Εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Υποδοχή – 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 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, σωστό/λάθος και περιγραφικού τύπου.
- **Προσωπική συνέντευξη**.

4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ1 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η δημιουργία και η διατήρηση καλής επικοινωνίας με τους συναδέλφους και τους συνεργάτες και η ικανότητα ομαδικής εργασίας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΥΠΔ1.1 Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας

ΥΠΔ1.2 Ομαδική εργασία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ1 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ1.1 Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας

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 βρίσκεις πάντοτε την ευκαιρία να συζητείς με τους **συναδέλφους** και τους συνεργάτες θέματα σχετικά με την εργασία.
- ΚΑ4** Να μεταφέρεις αμέσως 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 ενθαρρύνεις και να υποστηρίζεις τους **συναδέλφους** σου ή συνεργάτες της επιχείρησης ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες του καθενός.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** 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
- Γραπτές και προφορικές οδηγίες, πληροφορίες και μηνύματα από πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους

ΠΕ3 Αποκλίσεις

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

ΠΕ4 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ1.1 Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού διαφωνίας με συναδέλφους;

ΑΓ2 Ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού διαφωνίας με συνεργάτες;

ΑΓ3 Πώς μεταφέρονται σωστά οι οδηγίες και οι πληροφορίες;

ΑΓ4 Ποιες από τις πληροφορίες στη διάθεσή σου είναι εμπιστευτικές;

ΑΓ5 Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;

ΑΓ6 Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

ΑΓ7 Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ1 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ1.2 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 ενθαρρύνεις και να υποστηρίζεις τους **συναδέλφους** σου ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες του καθενός.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ12** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ομάδες εργασίας

- Όλοι οι συνάδελφοι στο ειδικό υποτμήμα 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 Κανονισμοί

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ1.2 Ομαδική εργασία

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι αποτελούν την ομάδα ή τις ομάδες εργασίας σου;
- ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού διαφωνίας με συναδέλφους;
- ΑΓ3** Πώς μεταφέρονται σωστά οι πληροφορίες και οι οδηγίες;
- ΑΓ4** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ2 Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Οι ικανότητες και οι γνώσεις που απαιτούνται για τη διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΥΠΔ2.1 Διατήρηση ατομικής υγιεινής

ΥΠΔ2.2 Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΥΠΔ2.3 Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς

ΥΠΔ2.4 Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού

ΥΠΔ2.5 Διατήρηση ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΥΠΔ2.6 Προστασία περιβάλλοντος

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ2 Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ2.1 Διατήρηση ατομικής υγιεινής

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να φοράς τα κατάλληλα είδη ένδυσης και υπόδησης, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, σύμφωνα με τους **κανονισμούς** του χώρου εργασίας και τους εκάστοτε κανόνες ασφάλειας και υγιεινής.
- ΚΑ2** Να φοράς χρυσαφικά, άρωμα και καλλυντικά μόνο σε χώρους, όπου επιτρέπεται, σύμφωνα με τους **κανονισμούς** του χώρου εργασίας.
- ΚΑ3** Να βεβαιώνεις ότι τυχόν κοψίματα, πληγές και γδαρσίματα τυγχάνουν θεραπείας από κατάλληλο πρόσωπο.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις έγκαιρα τυχόν ασθένεια και μολύνσεις στο κατάλληλο πρόσωπο.
- ΚΑ5** Να διατηρείς και να ανανεώνεις το πιστοποιητικό υγείας, όπου αυτό απαιτείται, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.
- ΚΑ6** Να εκτελείς τις εργασίες σου με σειρά προτεραιότητας με αποδοτικό τρόπο και σύμφωνα με τους **κανόνες υγιεινής και τους κανονισμούς** του χώρου εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ2.1 Διατήρηση ατομικής υγιεινής

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθείς τους κανονισμούς και την ισχύουσα νομοθεσία ασφάλειας και υγιεινής;
- ΑΓ2** Πού μπορείς να απευθυνθείς για έγκυρη πληροφόρηση σε σχέση με τους κανονισμούς και την ισχύουσα νομοθεσία για την ασφάλεια και την υγιεινή;
- ΑΓ3** Ποιους κανονισμούς υγιεινής πρέπει να ακολουθείς στο δικό σου χώρο εργασίας;
- ΑΓ4** Γιατί πρέπει να χρησιμοποιείς το σωστό ρουχισμό κατά τη διάρκεια της εργασίας σου και ποια είναι η σωστή στολή για την εργασία σου;
- ΑΓ5** Γιατί και σε ποιον πρέπει να αναφέρεις τυχόν ασθένεια ή μόλυνση;
- ΑΓ6** Γιατί είναι σημαντικό να διατηρείς τη σωστή ατομική υγιεινή;
- ΑΓ7** Γιατί τυχόν κοψίματα, πληγές και γδαρσίματα πρέπει να τυγχάνουν άμεσης θεραπείας από κατάλληλο πρόσωπο;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ2 Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ2.2 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 οποιωνδήποτε 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 εύφλεκτες ύλες
- Κίνδυνοι από ηλεκτρικό ρεύμα
- Κίνδυνοι από χημικές ουσίες
- Ολισθηρό δάπεδο
- Ελαττωματικός εξοπλισμός

ΠΕ2 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ2.2 Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθείς τους κανόνες και την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας και υγιεινής;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι πιθανοί κίνδυνοι για την ατομική σου ασφάλεια στο χώρο εργασίας σου;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να φοράς την κατάλληλη ενδυμασία, ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανονισμοί ατομικής ασφάλειας για τη θέση εργασίας και τα καθήκοντά σου;
- ΑΓ5** Γιατί πρέπει να γνωρίζεις τους κανονισμούς και τις διαδικασίες σε περιπτώσεις επειγόντων περιστατικών;
- ΑΓ6** Γιατί είναι σημαντικό να αναφέρονται αμέσως στο αρμόδιο πρόσωπο πιθανοί κίνδυνοι για την ασφάλειά σου καθώς και για την ασφάλεια των συναδέλφων σου;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ2.3** 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.
- ΚΑ3** Να ενημερώνεις 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 ακολουθείς πιστά τις οδηγίες ασφάλειας και επειγόντων περιστατικών, που ισχύουν στο χώρο εργασίας.
- 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**

- Κουβέρτα
- Πυροσβεστήρας αφρού
- Πυροσβεστήρας σκόνης
- Πυροσβεστήρας νερού
- Πυροσβεστήρας διοξειδίου του άνθρακα
- Μάνικα νερού
- Τσεκούρι
- Φτυάρι
- Βαρέλι άμμου
- Βαρέλι νερού

ΠΕ2 Κανονισμοί

- Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί σε σχέση με τις διαδικασίες σε περίπτωση φωτιάς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ2.3 Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι πιθανές αιτίες φωτιάς μέσα στο χώρο εργασίας;
- ΑΓ2** Ποια προληπτικά μέτρα μπορούν να παρθούν για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου φωτιάς;
- ΑΓ3** Ποιες διαδικασίες πρέπει να ακολουθείς σε περίπτωση φωτιάς;
- ΑΓ4** Πού βρίσκονται οι διακόπτες του συναγερμού και πώς θα τους ενεργοποιήσεις;
- ΑΓ5** Γιατί δεν πρέπει να πλησιάζεις στη φωτιά, εκτός αν αυτό κρίνεται ασφαλές;
- ΑΓ6** Γιατί είναι σημαντική η συμμόρφωση με τη νομοθεσία πυρασφάλειας;
- ΑΓ7** Από πού μπορείς να πληροφορηθείς για την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανόνες πυρασφάλειας;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ2 Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ2.4 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.
- ΚΑ3** Να αποκόπεις 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.
- 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

- Ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμοί σε σχέση με τις διαδικασίες σε περίπτωση σεισμού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ2.4 Διαδικασία σε περίπτωση σεισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιες διαδικασίες πρέπει να ακολουθείς σε περίπτωση σεισμού;

ΑΓ2 Πού βρίσκονται οι διακόπτες του συναγερμού και πώς τους ενεργοποιούμε;

ΑΓ3 Ποια σημεία είναι κατάλληλα για προστασία στο χώρο εργασίας σε περίπτωση σεισμού;

ΑΓ4 Από πού μπορείς να πληροφορηθείς την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανόνες ασφάλειας;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ2** Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ2.5** Διατήρηση ασφάλειας 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 βεβαιώνεις πως οι χώροι ευθύνης σου είναι σωστά ασφαλισμένοι από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
- ΚΑ3** Να βεβαιώνεις πως οι χώροι αποθήκευσης είναι σωστά ασφαλισμένοι από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις αμέσως στο αρμόδιο πρόσωπο τυχόν απώλεια ή βλάβη προσωπικών αντικειμένων, 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**

- Ύποπτα άτομα
- Ύποπτα αντικείμενα
- Παράτυπα ανοιχτές είσοδοι και έξοδοι
- Χαμένα κλειδιά
- Προβληματικός φωτισμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ2.5 Διατήρηση ασφάλειας στο χώρο εργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια κλειδιά, εξοπλισμός και χώροι εργασίας πρέπει να είναι πάντοτε ασφαλισμένα;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό να αναγνωρίζεις και να φυλάσσεσαι από πιθανούς κινδύνους και απειλές;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθούμε πιστά τους κανονισμούς του χώρου εργασίας και την ισχύουσα νομοθεσία περί ασφάλειας;
- ΑΓ4** Γιατί είναι σημαντικό να ακολουθούνται οι διαδικασίες σε σχέση με απολεσθέντα αντικείμενα;
- ΑΓ5** Από ποιον μπορείς να πάρεις πληροφορίες σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία για θέματα ασφάλειας;
- ΑΓ6** Γιατί δεν πρέπει να δίνουμε εμπιστευτικές πληροφορίες σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα;
- ΑΓ7** Γιατί είναι σημαντικό να αναφέρονται στο αρμόδιο άτομο ασυνήθιστα περιστατικά;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ2 Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ2.6 Προστασία του περιβάλλοντος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις, να ενημερώνεσαι και να προάγεις τη σημασία προστασίας του περιβάλλοντος.
- ΚΑ2** Να εφαρμόζεις την περιβαλλοντική πολιτική και τους **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 λερώσεις 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:

ΥΠΔ2.6 Προστασία του περιβάλλοντος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η πολιτική, οι εσωτερικοί κανονισμοί και οι διαδικασίες περιβαλλοντικής διαχείρισης;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος για τις εργασίες σου;
- ΑΓ3** Ποια από τα υλικά που χρησιμοποιείς θεωρούνται φιλικά προς το περιβάλλον και ποια όχι;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι μέθοδοι και οι καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας;
- ΑΓ5** Ποια είναι η διαδικασία ορθής αποθήκευσης , χρήσης και απόρριψης υλικών και προϊόντων;
- ΑΓ6** Ποια θεωρούνται ανακυκλώσιμα υλικά και ποια είναι η διαδικασία συλλογής και απόρριψης τους;
- ΑΓ7** Ποια θεωρούνται βλαβερά προς το περιβάλλον υλικά, προϊόντα και απόβλητα και ποια είναι η διαδικασία συλλογής και απόρριψης τους;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ3** Εξυπηρέτηση πελατών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

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

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ3.1** Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες**ΥΠΔ3.2** Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων**ΥΠΔ3.3** Χειρισμός παραπόνων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ3 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ3.1 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 στέκεσαι σωστά στην παρουσία πελατών.

ΚΑ4 Να χαιρετάς και να προσφωνείς με το σωστό τρόπο τους πελάτες.

ΚΑ5 Να εξυπηρετείς και να βοηθάς τους πελάτες με άψογη συμπεριφορά, αμέσως και αποτελεσματικά.

ΚΑ6 Να διατηρείς **τον εξοπλισμό και τα υλικά** που είναι στη διάθεση των πελατών σε εξαιρετική κατάσταση.

ΚΑ7 Να ακολουθείς τους **κανόνες ασφάλειας και υγιεινής** της εργασίας.

ΚΑ8 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εμφάνιση και υγιεινή

- Ατομική υγιεινή
- Στολή
- Μαλλιά
- Κοσμήματα

ΠΕ2 Εξοπλισμός και υλικά

- Συσκευές και εξοπλισμός αυτοεξυπηρέτησης πελατών
- Εξοπλισμός, υλικά και επίπλωση στους δημόσιους χώρους
- Εξοπλισμός, υλικά και επίπλωση στα δωμάτια πελατών
- Εξοπλισμός και υλικά που μπορεί να ζητηθούν από τους πελάτες

ΠΕ3 Κανόνες ασφάλειας και υγιεινής

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός και υλικά
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Απρεπής συμπεριφορά του πελάτη
- Ιδιόμορφες συνθήκες εργασίας
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ3.1 Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποια είναι η σωστή στολή για την εργασία σου;

ΑΓ2 Πώς στέκεσαι σωστά στην παρουσία πελατών;

ΑΓ3 Ποιος είναι ο σωστός τρόπος χαιρετισμού και προσφώνησης των πελατών;

ΑΓ4 Ποιος εξοπλισμός και υλικά που αφορούν την εργασία σου είναι στη διάθεση των πελατών;

ΑΓ5 Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;

ΑΓ6 Πώς διατηρούμε σε καλή κατάσταση τον εξοπλισμό και τα υλικά που είναι στη διάθεση των πελατών;

ΑΓ7 Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

ΑΓ8 Σε ποιον αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ3 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ3.2 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 προσφέρεις το κατάλληλο προϊόν ή υπηρεσία, ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΚΑ4** Να προσφέρεις αναβάθμιση του προϊόντος ή της υπηρεσίας και εναλλακτικές επιλογές.
- ΚΑ5** Να προσφέρεις το **ενημερωτικό υλικό** που αφορά το προϊόν ή την υπηρεσία.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις όλες τις **πληροφορίες** και τα πλεονεκτήματα για το προσφερόμενο προϊόν ή την υπηρεσία.
- ΚΑ7** Να προτρέπεις τον πελάτη να αγοράσει ή να κρατήσει το προσφερόμενο προϊόν ή υπηρεσία.
- ΚΑ8** Να ολοκληρώνεις την πώληση.
- ΚΑ9** Να αντιμετωπίζεις τυχόν **αποκλίσεις.**
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις.**

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Απαιτήσεις και ανάγκες του πελάτη

- Υπηρεσίες και προϊόντα 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 υλικό

- Πληροφοριακά και διαφημιστικά φυλλάδια και κατάλογοι
- Πίνακας πληροφοριών
- Ηλεκτρονική παρουσίαση

ΠΕ3 Πληροφορίες

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

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις ή ανάγκες του πελάτη

ΠΕ5 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ3.2 Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς αναγνωρίζουμε τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ2** Ποια προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρει η επιχείρηση;
- ΑΓ3** Ποια προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρει το τμήμα στο οποίο εργάζεσαι;
- ΑΓ4** Ποιο τμήμα προσφέρει το κάθε προϊόν και υπηρεσία που δεν προσφέρει το τμήμα σου;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι εναλλακτικές επιλογές και αναβαθμίσεις για το κάθε προϊόν και υπηρεσία που προσφέρει το τμήμα σου;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι σωστές πληροφορίες που πρέπει να αναφέρονται στον πελάτη για το κάθε προϊόν και υπηρεσία που προσφέρει το τμήμα σου;
- ΑΓ7** Ποιο ενημερωτικό υλικό μπορείς να προσφέρεις για το κάθε προϊόν και υπηρεσία;
- ΑΓ8** Πώς αντιμετωπίζεις σωστά τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Πώς προτρέπεις σωστά τον πελάτη να αγοράσει ή να κρατήσει το προϊόν ή την υπηρεσία;
- ΑΓ10** Πώς ολοκληρώνεις την πώληση για το κάθε προϊόν ή υπηρεσία;
- ΑΓ11** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ12** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ3 Εξυπηρέτηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ3.3 Χειρισμός παραπόνων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να γνωρίζεις τις διαδικασίες χειρισμού **παραπόνων**.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς το **πaráπονο** του πελάτη.
- ΚΑ3** Να προσδιορίζεις την αιτία του **παραπόνου**.
- ΚΑ4** Να ισορροπείς την ανάγκη ή απαίτηση του πελάτη με τις ανάγκες του ξενοδοχείου.
- ΚΑ5** Να ενεργείς αμέσως προς εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα στο πλαίσιο των ευθυνών σου.
- 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.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Παράπονο

- 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 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ3.3 Χειρισμός παραπόνων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σωστή διαδικασία χειρισμού παραπόνων;
- ΑΓ2** Πώς αναγνωρίζεις και κατανοείς σωστά το παράπονο του πελάτη;
- ΑΓ3** Πώς προσδιορίζεις σωστά την αιτία του παραπόνου;
- ΑΓ4** Ποιες διορθωτικές ενέργειες σου επιτρέπει το πλαίσιο των ευθυνών σου;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ4 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η σωστή επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά. Η συμμετοχή σε ομαδικές εργασίες και συνεδριάσεις με τη χρήση της ελληνικής γλώσσας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΥΠΔ4.1 Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ4 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα ελληνικά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ4.1 Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να κατανοείς σωστά το αίτημα για παροχή εξυπηρέτησης, όπως εκφράζεται από πελάτη, συνεργάτη ή συνάδελφο στα ελληνικά.
- ΚΑ2** Να προσφέρεις αμέσως εξυπηρέτηση και βοήθεια προς πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους, χρησιμοποιώντας τα ελληνικά.
- ΚΑ3** Να εκφράζεσαι με ευγένεια, 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.
- 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 απλούς **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 τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πληροφορίες

- Διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα
- Τιμές διαμονής, διατροφής, υπηρεσιών και προϊόντων
- Ειδικές προσφορές
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και καταστημάτων
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας
- Τρόποι κράτησης των υπηρεσιών

ΠΕ2 Τεχνικοί όροι

- Χαρακτηριστικά και ονομασίες υπηρεσιών και προϊόντων
- Οικονομικοί όροι

ΠΕ3 Εναλλακτικοί τρόποι

- Πληροφοριακά φυλλάδια και κατάλογοι
- Πίνακας πληροφοριών
- Φωτογραφικό υλικό
- Ηλεκτρονική παρουσίαση

ΠΕ4 Μέσα γραπτής επικοινωνίας

- Τηλεομοιότυπο, 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

- Διάλεκτος ή προφορά που δεν γνωρίζουμε
- Απρεπής συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ4.1 Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς προσφωνούμε σωστά τους πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους;
- ΑΓ2** Πώς μπορούμε να αποφύγουμε τον κίνδυνο παρεξήγησης κατά τη διάρκεια της συνομιλίας;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τεχνικοί όροι που μπορεί να χρησιμοποιηθούν και πώς εξηγούνται στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι τυχόν εναλλακτικές λύσεις που χρησιμοποιούνται για τη σωστή μετάδοση των μηνυμάτων στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ6** Με ποια μέσα επιβεβαιώνουμε γραπτώς την επικοινωνία μας;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ5 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η σωστή επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά. Η συμμετοχή σε ομαδικές εργασίες και συνεδριάσεις με τη χρήση της αγγλικής γλώσσας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΥΠΔ5.1 Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ5 Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στα αγγλικά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ5.1 Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να κατανοείς σωστά το αίτημα για παροχή εξυπηρέτησης, όπως εκφράζεται από πελάτη, συνεργάτη ή συνάδελφο στα αγγλικά.
- ΚΑ2** Να προσφέρεις αμέσως εξυπηρέτηση και βοήθεια προς πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους, χρησιμοποιώντας τα αγγλικά.
- ΚΑ3** Να εκφράζεσαι με ευγένεια, 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.
- 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 απλούς **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 τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πληροφορίες

- Διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα
- Τιμές διαμονής, διατροφής, υπηρεσιών και προϊόντων
- Ειδικές προσφορές
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και καταστημάτων
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας
- Τρόποι κράτησης των υπηρεσιών

ΠΕ2 Τεχνικοί όροι

- Χαρακτηριστικά και ονομασίες υπηρεσιών και προϊόντων
- Οικονομικοί όροι

ΠΕ3 Εναλλακτικοί τρόποι

- Πληροφοριακά φυλλάδια και κατάλογοι
- Πίνακας πληροφοριών
- Φωτογραφικό υλικό
- Ηλεκτρονική παρουσίαση

ΠΕ4 Μέσα γραπτής επικοινωνίας

- Τηλεομοίωτο, 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

- Διάλεκτος ή προφορά που δεν γνωρίζουμε
- Απρεπής συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ5.1 Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς προσφωνούμε σωστά τους πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους;
- ΑΓ2** Πώς μπορούμε να αποφύγουμε τον κίνδυνο παρεξήγησης κατά τη διάρκεια της συνομιλίας;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τεχνικοί όροι που μπορεί να χρησιμοποιηθούν και πώς εξηγούνται στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι τυχόν εναλλακτικές λύσεις που χρησιμοποιούνται για τη σωστή μετάδοση των μηνυμάτων στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ6** Με ποια μέσα επιβεβαιώνουμε γραπτώς την επικοινωνία μας;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ6** Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η άμεση ανταπόκριση σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, η άμεση ενημέρωση των αρμοδίων και η παροχή πρώτων βοηθειών

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ6.1** Δράση σε περίπτωση φωτιάς**ΥΠΔ6.2** Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών**ΥΠΔ6.3** Δράση σε περίπτωση ληστείας ή απόπειρας ληστείας**ΥΠΔ6.4** Δράση σε περίπτωση βομβιστικής ή άλλης τρομοκρατικής απειλής ή ενέργειας**ΥΠΔ6.5** Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού**ΥΠΔ6.6** Δράση σε περίπτωση διακοπής παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ή άλλων ουσιωδών υπηρεσιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.1 Δράση 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 τις **διαδικασίες** άμεσης δράσης σε περίπτωση φωτιάς.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμες και αναθεωρημένες την αλφαβητική λίστα των πελατών, τη λίστα πελατών κατά αριθμό δωματίου και τη λίστα πελατών με ειδικές ανάγκες.
- ΚΑ3** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως και ψύχραιμα σε κάθε κτύπημα του συναγερμού του συστήματος πυρασφάλειας.
- ΚΑ4** Να **εντοπίζεις** την **αιτία του συναγερμού**.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες** και να ακολουθείς πιστά τις **διαδικασίες**.
- ΚΑ6** Να καθοδηγείς τους πελάτες, τους συνεργάτες και το προσωπικό στους σωστούς χώρους συγκέντρωσης.
- ΚΑ7** Να συλλέγεις και να φυλάσσεις με το σωστό τρόπο όλα τα αναγκαία **υλικά**, όταν αυτό μπορεί να γίνει με ασφάλεια.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να παρέχεις όλες τις **αναγκαίες πληροφορίες** στις υπηρεσίες άμεσης δράσης.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασίες

- Παύση του συναγερμού
- Σήμανση γενικού συναγερμού και εκκένωση ξενοδοχείου
- Κλήση υπηρεσιών άμεσης δράσης
- Ανακοινώσεις στους πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό

ΠΕ2 Εντοπισμός

- Προσωπικός
- Τηλεφωνικός
- Με ραδιοεπικοινωνία

ΠΕ3 Αιτία του συναγερμού

- Άσκηση συναγερμού
- Βλάβη στο σύστημα συναγερμού
- Λανθασμένη ή κακόβουλη ενέργεια προσωπικού, συνεργάτη ή πελάτη
- Φωτιά χωρίς την ανάγκη εκκένωσης του ξενοδοχείου
- Φωτιά με ανάγκη εκκένωσης του ξενοδοχείου

ΠΕ4 Άτομα και υπηρεσίες

- Υπηρεσίες άμεσης δράσης
- Διευθυντή ξενοδοχείου ή το διευθυντή εν υπηρεσία
- Υπεύθυνο τμήματος συντήρησης
- Τους αρχηγούς των ομάδων και τις ομάδες πυρασφάλειας και πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου
- Τηλεφωνητή

ΠΕ5 Υλικά

- Αναθεωρημένες λίστες πελατών
- Λίστα ξυπνημάτων
- Κουτί πρώτων βοηθειών
- Φωτισμός άμεσης ανάγκης
- Λίστα θυρίδων ασφαλείας πελατών
- Περιεχόμενο και αρχείο του ταμείου
- Ηλεκτρονικό αρχείο Υποδοχής

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Πρόκληση πανικού

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ6** Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ6.1** Δράση σε περίπτωση φωτιάς**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ7 Αναγκαίες πληροφορίες**

- Τόπος έναρξης φωτιάς
- Πιθανοί χώροι επέκτασης της φωτιάς
- Γειτνίαση με εύφλεκτα ή άλλα επικίνδυνα υλικά
- Πιθανοί πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό που κινδυνεύουν
- Θάνατοι ή τραυματισμοί
- Σημεία πυρόσβεσης
- Ώρα σήμανσης του συναγερμού

ΠΕ8 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.1 Δράση σε περίπτωση φωτιάς

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες άμεσης δράσης σε περίπτωση φωτιάς;
- ΑΓ2** Πού φυλάγονται οι αναθεωρημένες λίστες πελατών και η λίστα ξυπνημάτων;
- ΑΓ3** Με ποιους τρόπους εντοπίζουμε την αιτία του συναγερμού και πώς συλλέγουμε τις απαραίτητες πληροφορίες;
- ΑΓ4** Ποια άτομα και υπηρεσίες πρέπει να ειδοποιούνται αμέσως μόλις εκδηλωθεί φωτιά;
- ΑΓ5** Ποιοι αποτελούν την ομάδα πυρασφάλειας και την ομάδα πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι χώροι συγκέντρωσης σε περίπτωση φωτιάς;
- ΑΓ7** Ποια υλικά συλλέγουμε και φυλάσσουμε πριν από την εγκατάλειψη του γραφείου Υποδοχής;
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχουμε στις υπηρεσίες άμεσης δράσης;
- ΑΓ9** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.2 Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών

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 τις **διαδικασίες** άμεσης δράσης σε περίπτωση **φυσικής καταστροφής**.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμες και αναθεωρημένες την αλφαβητική λίστα των πελατών, τη λίστα πελατών κατά αριθμό δωματίου και τη λίστα πελατών με ειδικές ανάγκες.
- ΚΑ3** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως και ψύχραιμα σε κάθε περίπτωση φυσικής καταστροφής.
- ΚΑ4** **Να εντοπίζεις** το μέγεθος της καταστροφής.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες** και να ακολουθείς πιστά τις **διαδικασίες**.
- ΚΑ6** Να καθοδηγείς τους πελάτες, τους συνεργάτες και το προσωπικό στους σωστούς χώρους συγκέντρωσης.
- ΚΑ7** Να συλλέγεις και να φυλάσσεις με το σωστό τρόπο όλα τα αναγκαία **υλικά**, όταν αυτό μπορεί να γίνει με ασφάλεια.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να παρέχεις όλες τις **αναγκαίες πληροφορίες** στις υπηρεσίες άμεσης δράσης.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασίες

- Σήμανση γενικού συναγερμού και εκκένωση ξενοδοχείου
- Κλήση υπηρεσιών άμεσης δράσης
- Ανακοινώσεις στους πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό

ΠΕ2 Φυσικές καταστροφές

- Σεισμός
- Κυκλώνας και ανεμοστρόβιλος
- Καταιγίδα και πλημμύρα
- Πυρκαγιά
- Κατολίσθηση

ΠΕ3 Εντοπισμός

- Προσωπικός
- Τηλεφωνικός
- Με ραδιοεπικοινωνία

ΠΕ4 Αναγκαίες πληροφορίες

- Χώροι πρόκλησης καταστροφής και κινδύνων ασφάλειας και άλλοι πιθανοί χώροι
- Γειτνίαση με εύφλεκτα ή άλλα επικίνδυνα υλικά
- Πιθανοί πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό που κινδυνεύουν
- Θάνατοι ή τραυματισμοί
- Σημεία πυρόσβεσης
- Μέγεθος της καταστροφής
- Ώρα πρόκλησης της καταστροφής

ΠΕ5 Άτομα και υπηρεσίες

- Υπηρεσίες άμεσης δράσης
- Διευθυντή ξενοδοχείου ή το διευθυντή εν υπηρεσία
- Υπεύθυνο τμήματος συντήρησης
- Τους αρχηγούς των ομάδων και τις ομάδες άμεσης δράσης και πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου
- Τηλεφωνητή

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ6** Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ6.2** Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ6 Υλικά**

- Αναθεωρημένες λίστες πελατών
- Λίστα ξυπνημάτων
- Κουτί πρώτων βοηθειών
- Φωτισμός άμεσης ανάγκης
- Λίστα θυρίδων ασφαλείας πελατών
- Περιεχόμενο και αρχείο του ταμείου
- Ηλεκτρονικό αρχείο Υποδοχής

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Πρόκληση πανικού

ΠΕ8 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΑΔ6.2 Δράση σε περίπτωση φυσικών καταστροφών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι φυσικές καταστροφές που μπορεί να τύχουν;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι διαδικασίες άμεσης δράσης σε περίπτωση φυσικής καταστροφής;
- ΑΓ3** Πού φυλάγονται οι αναθεωρημένες λίστες πελατών και η λίστα ξυπνημάτων;
- ΑΓ4** Με ποιους τρόπους εντοπίζουμε το μέγεθος της καταστροφής και πώς συλλέγουμε τις απαραίτητες πληροφορίες;
- ΑΓ5** Ποια άτομα και υπηρεσίες πρέπει να ειδοποιούνται αμέσως μόλις τύχει μια φυσική καταστροφή;
- ΑΓ6** Ποιοι αποτελούν την ομάδα άμεσης δράσης και την ομάδα πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι χώροι συγκέντρωσης σε περίπτωση φυσικής καταστροφής;
- ΑΓ8** Ποια υλικά συλλέγουμε και φυλάσσουμε πριν από την εγκατάλειψη του γραφείου Υποδοχής;
- ΑΓ9** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχουμε στις υπηρεσίες άμεσης δράσης;
- ΑΓ10** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ11** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ12** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.3 Δράση σε περίπτωση ληστείας ή απόπειρας ληστείας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να διατηρείς το ταμείο και τις θυρίδες ασφάλειας πάντοτε ασφαλισμένα.
- ΚΑ2** Να διατηρείς το αρχείο ταμείου και τη λίστα προσωπικών θυρίδων πελατών πάντοτε σωστά αναθεωρημένα.
- ΚΑ3** Να είσαι πάντοτε ενήμερος και να γνωρίζεις από μνήμης το σωστό τρόπο δράσης σε περίπτωση ληστείας.
- ΚΑ4** Να αντιδράς ψύχραιμα σε κάθε περίπτωση ληστείας ή απόπειρας ληστείας.
- ΚΑ5** Να αποφεύγεις πάντοτε **συμπεριφορά**, που θα προκαλέσει την αντίδραση του δράστη και θα θέσει σε κίνδυνο τον εαυτό σου, τους πελάτες, συνεργάτες ή άλλο προσωπικό του ξενοδοχείου.
- ΚΑ6** Να συμμορφώνεσαι αμέσως με τις υποδείξεις του δράστη και να ακολουθείς τις εντολές του.
- ΚΑ7** Να παρατηρείς προσεκτικά και να συλλέγεις **πληροφορίες** που πιθανό να βοηθήσουν στη σύλληψη του δράστη.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** **Να ενημερώνεις** τα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες** αμέσως μόλις αυτό μπορεί να γίνει με ασφάλεια.
- ΚΑ10** Να διατηρείς τη σκηνή της ληστείας ή απόπειρας ληστείας ανέπαφη μέχρι να πάρεις οδηγίες από τα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες**.
- ΚΑ11** Να παρέχεις όλες τις διαθέσιμες **πληροφορίες** στα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες**.
- ΚΑ12** Να παρέχεις βοήθεια για τη σωστή καταμέτρηση και καταγραφή των κλοπιμαίων.
- ΚΑ13** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ14** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Συμπεριφορά

- Πρόκληση πανικού
- Προσπάθεια αφόπλισης του δράστη
- Προσπάθεια ενεργοποίησης συναγερμού
- Προσπάθεια διαφυγής
- Απότομες κινήσεις
- Άρνηση στις υποδείξεις του δράστη

ΠΕ2 Πληροφορίες

- Ακριβής ώρα ληστείας ή απόπειρας
- Αριθμός δραστών, φύλο και φυσικά χαρακτηριστικά τους
- Ντύσιμο, συμπεριφορά και προφορά των δραστών
- Ακριβείς οδηγίες των δραστών
- Είδος οπλισμού
- Μέσο ή/και τρόπος προσέλευσης και διαφυγής
- Διαδρομή διαφυγής

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Πρόκληση πανικού
- Πρόκληση θανάτου, τραυματισμού ή ασθένειας
- Πρόκληση ζημιάς ή καταστροφής
- Αδυναμία στη συμμόρφωση με τις υποδείξεις του δράστη
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός

ΠΕ4 Ενημέρωση

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Με ραδιοεπικοινωνία
- Με τη σήμανση συναγερμού

ΠΕ5 Άτομα και υπηρεσίες

- Διευθυντή ξενοδοχείου ή διευθυντή εν υπηρεσία
- Τμήμα ασφάλειας του ξενοδοχείου
- Αστυνομία και άλλες υπηρεσίες άμεσης δράσης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.3 Δράση σε περίπτωση ληστείας ή απόπειρας ληστείας

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.3 Δράση σε περίπτωση ληστείας ή απόπειρας ληστείας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς διατηρούμε το ταμείο και τις θυρίδες ασφαλείας ασφαλισμένα;
- ΑΓ2** Πού φυλάγεται το αρχείο ταμείου και η λίστα προσωπικών θυρίδων ασφαλείας;
- ΑΓ3** Ποια είναι η σωστή συμπεριφορά σε περίπτωση ληστείας ή απόπειρας ληστείας;
- ΑΓ4** Ποιες πληροφορίες πρέπει να προσπαθούμε να συλλέξουμε κατά την εξέλιξη της ληστείας ή απόπειρας ληστείας;
- ΑΓ5** Ποια άτομα και υπηρεσίες ειδοποιούνται αμέσως μόλις μπορεί να γίνει αυτό με ασφάλεια;
- ΑΓ6** Γιατί πρέπει να διατηρούμε τη σκηνή της ληστείας ή της απόπειρας ληστείας ανέπαφη;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχουμε στην αστυνομία;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.4 Δράση σε περίπτωση βομβιστικής ή άλλης τρομοκρατικής απειλής ή ενέργειας

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 τις **διαδικασίες** άμεσης δράσης σε περίπτωση βομβιστικής ή άλλης τρομοκρατικής απειλής ή ενέργειας.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμες και αναθεωρημένες την αλφαβητική λίστα των πελατών, τη λίστα πελατών κατά αριθμό δωματίου, τη λίστα πελατών με ειδικές ανάγκες, το αρχείο ταμείου και τη λίστα προσωπικών θυρίδων πελατών.
- ΚΑ3** Να διατηρείς το ταμείο και τις θυρίδες ασφαλείας πάντοτε ασφαλισμένα.
- ΚΑ4** Να αντιδράς αμέσως και ψύχραιμα στη βομβιστική ή άλλη τρομοκρατική απειλή ή ενέργεια.
- ΚΑ5** Να αποφεύγεις πάντοτε **συμπεριφορά** που θα προκαλέσει την αντίδραση του δράστη και θα θέσει σε κίνδυνο τους πελάτες, τους συνεργάτες ή το προσωπικό του ξενοδοχείου.
- ΚΑ6** Να παρατηρείς και να ακούς προσεκτικά και να συλλέγεις **πληροφορίες** που πιθανό να βοηθήσουν στη σύλληψη του δράστη.
- ΚΑ7** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες** και να ακολουθείς πιστά τις οδηγίες τους για τις σωστές **διαδικασίες**.
- ΚΑ8** Να καθοδηγείς τους πελάτες, τους συνεργάτες και το προσωπικό στους σωστούς χώρους συγκέντρωσης.
- ΚΑ9** Να συλλέγεις και να φυλάσσεις με το σωστό τρόπο όλα τα αναγκαία **υλικά**.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να παρέχεις όλες τις διαθέσιμες **πληροφορίες** στα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες**.
- ΚΑ12** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασίες

- Σήμανση γενικού συναγερμού και εκκένωση ξενοδοχείου
- Κλήση υπηρεσιών άμεσης δράσης
- Ανακοινώσεις στους πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό

ΠΕ2 Συμπεριφορά

- Πρόκληση πανικού
- Προσπάθεια απόπλισης του δράστη
- Προσπάθεια ενεργοποίησης συναγερμού
- Προσπάθεια διαφυγής
- Απότομες κινήσεις
- Άρνηση στις υποδείξεις του δράστη

ΠΕ3 Πληροφορίες

- Τρόπος επικοινωνίας, παρασκηνιακοί θόρυβοι
- Ακριβής ώρα απειλής ή ενέργειας
- Είδος απειλής, τοποθεσία βόμβας
- Απειλούμενη ώρα εκδήλωσης της επίθεσης ή ενέργειας
- Αριθμός δραστών, φύλο και φυσικά χαρακτηριστικά τους
- Ντύσιμο, συμπεριφορά και προφορά των δραστών
- Ακριβείς οδηγίες και απαιτήσεις των δραστών
- Είδος οπλισμού
- Μέσο ή/και τρόπος προσέλευσης και διαφυγής
- Διαδρομή διαφυγής

ΠΕ4 Άτομα και υπηρεσίες

- Διευθυντή ξενοδοχείου ή διευθυντή εν υπηρεσία
- Τμήμα ασφάλειας του ξενοδοχείου
- Αστυνομία και άλλες υπηρεσίες άμεσης δράσης
- Τμήμα συντήρησης του ξενοδοχείου
- Τηλεφωνητή

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ6** Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ6.4** Δράση σε περίπτωση βομβιστικής ή άλλης τρομοκρατικής απειλής ή ενέργειας**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ5 Υλικά**

- Αναθεωρημένες λίστες πελατών
- Λίστα ξυπνημάτων
- Κουτί πρώτων βοηθειών
- Φωτισμός άμεσης ανάγκης
- Λίστα προσωπικών θυρίδων πελατών
- Περιεχόμενο και αρχείο του ταμείου

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Πρόκληση πανικού
- Πρόκληση θανάτου, τραυματισμού ή ασθένειας
- Πρόκληση ζημιάς ή καταστροφής
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός

ΠΕ7 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.4 Δράση σε περίπτωση βομβιστικής ή άλλης τρομοκρατικής απειλής ή ενέργειας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες άμεσης δράσης σε περίπτωση βομβιστικής ή άλλης τρομοκρατικής απειλής ή ενέργειας;
- ΑΓ2** Πού φυλάγονται οι αναθεωρημένες λίστες πελατών, η λίστα ξυπνημάτων και η λίστα προσωπικών θυρίδων ασφαλείας;
- ΑΓ3** Ποια είναι η σωστή συμπεριφορά σε περίπτωση βομβιστικής ή άλλης τρομοκρατικής απειλής ή ενέργειας;
- ΑΓ4** Ποιες πληροφορίες πρέπει να προσπαθούμε να συλλέξουμε;
- ΑΓ5** Ποια άτομα και υπηρεσίες πρέπει να ειδοποιούνται αμέσως;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι χώροι συγκέντρωσης σε περίπτωση εκκένωσης του ξενοδοχείου;
- ΑΓ7** Ποια υλικά συλλέγουμε και φυλάσσουμε πριν από την εγκατάλειψη του γραφείου Υποδοχής;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχουμε στην αστυνομία;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.5 Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού

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 τις **διαδικασίες** άμεσης δράσης σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμες και αναθεωρημένες τις λίστες ιατρών κατά ειδικότητα, νοσοκομείων/ κλινικών και υπηρεσιών μεταφοράς ασθενών που συνεργάζονται με το ξενοδοχείο.
- ΚΑ3** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως και ψύχραιμα στο περιστατικό ασθένειας ή τραυματισμού.
- ΚΑ4** Να **εντοπίζεις** την **αιτία του περιστατικού**.
- ΚΑ5** Να παρατηρείς και να ακούς προσεκτικά και να συλλέγεις **πληροφορίες** που πιθανόν να βοηθήσουν στην άμεση αντιμετώπιση του περιστατικού.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες** και να ακολουθείς πιστά τις οδηγίες τους για τις σωστές **διαδικασίες**.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να παρέχεις όλες τις απαραίτητες πληροφορίες στα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες**.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασίες

- Κλήση ιατρού
- Κλήση υπηρεσιών άμεσης δράσης και πρώτων βοηθειών
- Κλήση ομάδων άμεσης δράσης και πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου
- Μεταφορά ασθενούς σε νοσοκομείο ή κλινική
- Ενημέρωση συγγενών ή φίλων
- Ενημέρωση αρχηγού ομάδας, τουριστικού πράκτορα

ΠΕ2 Εντοπισμός

- Προσωπικός
- Τηλεφωνικός
- Με ραδιοεπικοινωνία

ΠΕ3 Αιτία του περιστατικού

- Ατύχημα
- Κακόβουλη ενέργεια
- Ξαφνική ασθένεια
- Χρόνια πάθηση
- Άγνωστη αιτία

ΠΕ4 Πληροφορίες

- Αριθμός ασθενών ή τραυματιών
- Συμπτώματα ασθένειας
- Είδος και μέγεθος τραυματισμού
- Φύλο, ηλικία και φυσικά χαρακτηριστικά των ασθενών ή τραυματιών
- Αιτία ασθένειας ή τραυματισμού
- Ώρα εκδήλωσης ασθένειας ή τραυματισμού
- Κίνδυνοι για περαιτέρω ασθενείς ή τραυματίες

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ6** Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ6.5** Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ5 Άτομα και υπηρεσίες**

- Διευθυντή ξενοδοχείου ή διευθυντή εν υπηρεσία
- Ιατρό ξενοδοχείου ή/και ιατρό πρακτορείου
- Ομάδα πρώτων βοηθειών και ομάδα άμεσης δράσης του ξενοδοχείου
- Υπηρεσίες άμεσης δράσης
- Τηλεφωνητή

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Πρόκληση πανικού

ΠΕ7 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.5 Δράση σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες άμεσης δράσης σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού;
- ΑΓ2** Πού φυλάγονται οι αναθεωρημένες λίστες των ιατρών, νοσοκομείων/ κλινικών και υπηρεσιών μεταφοράς ασθενών;
- ΑΓ3** Με ποιους τρόπους εντοπίζουμε την αιτία του περιστατικού και πώς συλλέγουμε τις απαραίτητες πληροφορίες;
- ΑΓ4** Ποια άτομα και υπηρεσίες πρέπει να ειδοποιούνται αμέσως;
- ΑΓ5** Ποιοι αποτελούν την ομάδα άμεσης δράσης και την ομάδα πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχουμε στις υπηρεσίες άμεσης δράσης;
- ΑΓ7** Γιατί πρέπει να καταχωρείται το περιστατικό ασθένειας ή τραυματισμού;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ6 Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.6 Δράση σε περίπτωση διακοπής παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ή άλλων ουσιωδών υπηρεσιών

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 τις **διαδικασίες** άμεσης δράσης σε περίπτωση διακοπής παροχής **ουσιωδών υπηρεσιών**.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμες και αναθεωρημένες την αλφαβητική λίστα των πελατών, τη λίστα πελατών κατά αριθμό δωματίου, τη λίστα ξυπνημάτων και τη λίστα πελατών με ειδικές ανάγκες.
- ΚΑ3** Να ανταποκρίνεσαι άμεσα και ψύχραιμα σε κάθε περίπτωση διακοπής παροχής **ουσιωδών υπηρεσιών**.
- ΚΑ4** Να **εντοπίζεις** το μέγεθος και το **είδος της διακοπής** και να συλλέγεις τις απαραίτητες **πληροφορίες**.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις αμέσως τα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες** και να ακολουθείς πιστά τις **διαδικασίες**.
- ΚΑ6** Να παρέχεις όλες τις **πληροφορίες** στα κατάλληλα **άτομα και υπηρεσίες** για διευκόλυνση της αποκατάστασης της παροχής.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασίες

- Άμεση ειδοποίηση τμήματος συντήρησης ξενοδοχείου
- Άμεση ειδοποίηση των επηρεαζόμενων τμημάτων
- Κλήση εμπλεκόμενων εξωτερικών υπηρεσιών
- Παροχή φαναριών, κεριών, ανεμιστήρων ή εστίες ηλεκτρικής θέρμανσης στους πελάτες
- Ανακοινώσεις στους πελάτες, συνεργάτες και προσωπικό

ΠΕ2 Ουσιώδεις υπηρεσίες

- Ηλεκτρικό ρεύμα και φωτισμός
- Νερό
- Τηλεφωνικές επικοινωνίες
- Κλιματισμός
- Ανελκυστήρες

ΠΕ3 Είδος διακοπής

- Ουσιώδης υπηρεσία που διακόπηκε
- Προγραμματισμένη
- Απροειδοποίητη
- Προσωρινή
- Μόνιμη

ΠΕ4 Εντοπισμός

- Προσωπικός
- Τηλεφωνικός
- Με ραδιοεπικοινωνία

ΠΕ5 Πληροφορίες

- Ώρα διακοπής της υπηρεσίας
- Υλικές ζημιές και άλλες πιθανές ζημιές
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής
- Άλλες υπηρεσίες που επηρεάζονται από τη διακοπή

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ6** Δράση σε περίπτωση επειγόντων περιστατικών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ6.6** Δράση σε περίπτωση διακοπής παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ή άλλων ουσιωδών υπηρεσιών**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ6 Άτομα και υπηρεσίες**

- Διευθυντή ξενοδοχείου ή διευθυντή εν υπηρεσία
- Εξωτερικές εμπλεκόμενες υπηρεσίες
- Τμήμα συντήρησης του ξενοδοχείου
- Ομάδα άμεσης δράσης του ξενοδοχείου
- Τηλεφωνητή

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Πρόκληση πανικού

ΠΕ8 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ6.6 Δράση σε περίπτωση διακοπής παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ή άλλων ουσιωδών υπηρεσιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες άμεσης δράσης σε περίπτωση διακοπής παροχής ουσιωδών υπηρεσιών;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι ουσιώδεις υπηρεσίες, των οποίων η παροχή μπορεί να διακοπεί;
- ΑΓ3** Πού φυλάγονται οι αναθεωρημένες λίστες πελατών και η λίστα ξυπνημάτων;
- ΑΓ4** Με ποιους τρόπους εντοπίζουμε το μέγεθος της διακοπής και πώς συλλέγουμε τις απαραίτητες πληροφορίες;
- ΑΓ5** Ποια άτομα και υπηρεσίες πρέπει να ειδοποιούνται αμέσως μόλις διακοπεί η παροχή ουσιωδών υπηρεσιών;
- ΑΓ6** Ποιοι αποτελούν την ομάδα άμεσης δράσης και την ομάδα πρώτων βοηθειών του ξενοδοχείου;
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχουμε στις υπηρεσίες άμεσης δράσης;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ7** Χειρισμός επικοινωνιακών υπηρεσιών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η σωστή προσφορά των επικοινωνιακών υπηρεσιών προς τους πελάτες, τους συνεργάτες και το προσωπικό του ξενοδοχείου.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ7.1** Χειρισμός εισερχόμενων και εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων**ΥΠΔ7.2** Χειρισμός κλήσεων ραδιοεπικοινωνίας και τηλεειδοποίησης**ΥΠΔ7.3** Χειρισμός εισερχόμενης και εξερχόμενης γραπτής επικοινωνίας**ΥΠΔ7.4** Χειρισμός μηνυμάτων και ξυπνημάτων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ7 Χειρισμός επικοινωνιακών υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ7.1 Χειρισμός εισερχόμενων και εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων

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**.
- ΚΑ2** Να έχεις διαθέσιμη και αναθεωρημένη την αλφαβητική λίστα των πελατών με τα εσωτερικά τηλέφωνα του ξενοδοχείου και τη λίστα με τα εσωτερικά τηλέφωνα των τμημάτων.
- ΚΑ3** Να έχεις διαθέσιμη και αναθεωρημένη την αλφαβητική τηλεφωνική λίστα των εξωτερικών συνεργατών του ξενοδοχείου και τους ονομαστικούς τηλεφωνικούς καταλόγους.
- ΚΑ4** Να είσαι πάντοτε ενημερωμένος για το καθημερινό πρόγραμμα **εκδηλώσεων και δραστηριοτήτων** του ξενοδοχείου.
- ΚΑ5** Να απαντάς αμέσως, ευγενικά και με το σωστό τρόπο σ' όλες τις **τηλεφωνικές κλήσεις**.
- ΚΑ6** Να αναγνωρίζεις το **είδος της κλήσης** και να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για το σωστό χειρισμό της κλήσης.
- ΚΑ7** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως στην προώθηση της κλήσης ή να παρέχεις αμέσως τις ζητούμενες πληροφορίες.
- ΚΑ8** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως στην αίτηση για κλήση εξωτερικών τηλεφωνικών αριθμών και να προωθείς τη σύνδεσή τους με το σωστό εσωτερικό τηλέφωνο.
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξοπλισμός

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
- Εκτυπωτής
- Τηλεφωνικός πίνακας
- Τηλέφωνα κοινού

ΠΕ2 Εκδηλώσεις και δραστηριότητες

- Συνέδρια
- Δεξιώσεις
- Μουσικές, πολιτιστικές και αθλητικές
- Σεμινάρια
- Ειδικές βραδιές

ΠΕ3 Τηλεφωνικές κλήσεις

- Εσωτερικές
- Εξωτερικές

ΠΕ4 Είδος κλήσης

- Για αποκόμιση πληροφοριών
- Για προώθηση σε συγκεκριμένο υπάλληλο ξενοδοχείου
- Για προώθηση σε τμήμα του ξενοδοχείου
- Για προώθηση σε πελάτη
- Για περίπτωση έκτακτης ανάγκης

ΠΕ5 Πληροφορίες

- Όνομα συνομιλητή
- Είδος κλήσης
- Ζητούμενο άτομο, τμήμα ή πληροφορία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του συνομιλητή

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ7 Χειρισμός επικοινωνιακών υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ7.1 Χειρισμός εισερχόμενων και εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ7.1 Χειρισμός εισερχόμενων και εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός για την εργασία και πώς χρησιμοποιείται;
- ΑΓ2** Τι είναι η αλφαβητική λίστα των πελατών, πού βρίσκεται και τι πληροφορίες μας παρέχει;
- ΑΓ3** Πού βρίσκεται και πώς ενημερώνεται σωστά η αλφαβητική τηλεφωνική λίστα των εξωτερικών συνεργατών του ξενοδοχείου;
- ΑΓ4** Ποιο είναι το καθημερινό πρόγραμμα εκδηλώσεων και δραστηριοτήτων του ξενοδοχείου;
- ΑΓ5** Ποια είναι τα είδη των τηλεφωνικών κλήσεων και πώς τα αναγνωρίζουμε;
- ΑΓ6** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος ανταπόκρισης στις τηλεφωνικές κλήσεις;
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να συλλέγουμε για το σωστό χειρισμό της κλήσης;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ7 Χειρισμός επικοινωνιακών υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ7.2 Χειρισμός κλήσεων ραδιοεπικοινωνίας και τηλεειδοποίησης

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**.
- ΚΑ2** Να έχεις διαθέσιμη και αναθεωρημένη τη λίστα με τα ονόματα των μελών του προσωπικού που διαθέτουν συσκευή ραδιοεπικοινωνίας και τηλεειδοποίησης και τους αντίστοιχους κωδικούς αριθμούς τους.
- ΚΑ3** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως και ευγενικά σε όλες τις κλήσεις ραδιοεπικοινωνίας και τηλεειδοποίησης.
- ΚΑ4** Να αναγνωρίζεις το **είδος της κλήσης** και να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για το σωστό χειρισμό της κλήσης.
- ΚΑ5** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως και ευγενικά σε όλες τις αιτήσεις για κλήσεις ραδιοεπικοινωνίας και τηλεειδοποίησης και να μεταβιβάζεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες**.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξοπλισμός

- Σύστημα ραδιοεπικοινωνίας
- Σύστημα τηλεειδοποίησης
- Τηλεφωνικό σύστημα

ΠΕ2 Είδος κλήσης

- Για υπηρεσιακή επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού
- Για επικοινωνία με πελάτη ή συνεργάτη
- Για περίπτωση έκτακτης ανάγκης

ΠΕ3 Πληροφορίες

- Όνομα καλούντος
- Είδος κλήσης
- Ζητούμενο άτομο, τμήμα ή πληροφορία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Μη ανταπόκριση στην κλήση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του συνομιλητή

ΠΕ5 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ7.2 Χειρισμός κλήσεων ραδιοεπικοινωνίας και τηλεειδοποίησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός για την εργασία και πώς χρησιμοποιείται;
- ΑΓ2** Πού βρίσκεται η λίστα του προσωπικού που διαθέτει συσκευή ραδιοεπικοινωνίας και τηλεειδοποίησης και τι πληροφορίες μας παρέχει;
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος ανταπόκρισης στις κλήσεις ραδιοεπικοινωνίας και τηλεειδοποίησης;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα είδη κλήσεων ραδιοεπικοινωνίας και τηλεειδοποίησης και πώς τα αναγνωρίζουμε;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να συλλέγουμε για το σωστό χειρισμό της κλήσης;
- ΑΓ6** Πως χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ7 Χειρισμός επικοινωνιακών υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ7.3 Χειρισμός εισερχόμενης και εξερχόμενης γραπτής επικοινωνίας

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 το χειρισμό όλων των **τρόπων γραπτής επικοινωνίας** που προσφέρει το ξενοδοχείο.
- ΚΑ2** Να έχεις διαθέσιμη και αναθεωρημένη την αλφαβητική λίστα των πελατών.
- ΚΑ3** Να αναγνωρίζεις το **είδος** της **γραπτής επικοινωνίας** και να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για το σωστό χειρισμό της.
- ΚΑ4** Να **διανέμεις** την εισερχόμενη γραπτή επικοινωνία με το σωστό τρόπο.
- ΚΑ5** Να χειρίζεσαι με το σωστό τρόπο όλες τις αιτήσεις αποστολής εξερχόμενης γραπτής επικοινωνίας.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Τρόπος γραπτής επικοινωνίας

- Αλληλογραφία
- Τηλεομοιότυπο, τηλεγράφημα
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

ΠΕ2 Εξοπλισμός

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής και εκτυπωτής
- Τηλεομοιοτυπική συσκευή
- Σύστημα διανομής και ενημέρωσης πελατών

ΠΕ3 Είδος γραπτής επικοινωνίας

- Εξερχόμενη
- Εισερχόμενη υπηρεσιακή
- Εισερχόμενη για πελάτη ή συνεργάτη
- Εισερχόμενη για αναμενόμενες αφίξεις

ΠΕ4 Πληροφορίες

- Τρόπος επικοινωνίας
- Είδος επικοινωνίας
- Αποστολέας ή/και παραλήπτης

ΠΕ5 Διανομή

- Στον πελάτη ή συνεργάτη
- Στο αρχείο αναμενόμενων αφίξεων
- Στο τμήμα του ξενοδοχείου

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
- Κίνδυνοι ασφάλειας και υγιεινής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ7.3 Χειρισμός εισερχόμενης και εξερχόμενης γραπτής επικοινωνίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι τρόποι γραπτής επικοινωνίας που προσφέρει το ξενοδοχείο;
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός για τον κάθε τρόπο και πώς χρησιμοποιείται;
- ΑΓ3** Τι είναι η αλφαβητική λίστα των πελατών, πού βρίσκεται και τι πληροφορίες μας παρέχει;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα είδη γραπτής επικοινωνίας και πώς τα αναγνωρίζουμε;
- ΑΓ5** Πότε και πώς γίνεται η διανομή της γραπτής επικοινωνίας;
- ΑΓ6** Πώς αρχειοθετούμε την εισερχόμενη γραπτή επικοινωνία για αναμενόμενες αφίξεις;
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να συλλέγουμε για το σωστό χειρισμό της γραπτής επικοινωνίας;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ7 Χειρισμός επικοινωνιακών υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ7.4 Χειρισμός μηνυμάτων και ξυπνημάτων

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**.
- ΚΑ2** Να έχεις διαθέσιμη και αναθεωρημένη την αλφαβητική λίστα των πελατών του ξενοδοχείου.
- ΚΑ3** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμα τα έντυπα καταχώρησης των μηνυμάτων και τη λίστα καταχώρησης των ξυπνημάτων.
- ΚΑ4** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως και ευγενικά σε όλες τις **αιτήσεις** προώθησης μηνυμάτων και καταχώρησης ξυπνημάτων.
- ΚΑ5** Να συλλέγεις και να καταχωρείς όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για τη συμπλήρωση του **εντύπου μηνυμάτων** και της **λίστας ξυπνημάτων**.
- ΚΑ6** **Να προωθείς την παράδοση** του μηνύματος αμέσως και αποτελεσματικά.
- ΚΑ7** **Να καταχωρείς** σωστά την αίτηση ξυπνήματος.
- ΚΑ8** Να εκτελείς το ξύπνημα την κατάλληλη ώρα και με το σωστό τρόπο.
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εξοπλισμός

- Τηλεφωνικό σύστημα
- Έντυπο καταχώρησης μηνυμάτων
- Έντυπο καταχώρησης ξυπνημάτων
- Σύστημα διανομής και ενημέρωσης πελατών και συνεργατών

ΠΕ2 Αιτήσεις

- Προσωπικές
- Τηλεφωνικές

ΠΕ3 Πληροφορίες εντύπου μηνυμάτων

- Όνομα και προσωπικές πληροφορίες αποστολέα
- Όνομα και προσωπικές πληροφορίες παραλήπτη
- Ημερομηνία και ώρα
- Μήνυμα
- Όνομα υπαλλήλου

ΠΕ4 Πληροφορίες λίστας ξυπνημάτων

- Αριθμός δωματίου
- Ημερομηνία και ώρα
- Όνομα υπαλλήλου
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

ΠΕ5 Προώθηση παράδοσης

- Στον πελάτη ή συνεργάτη
- Στο αρχείο αναμενόμενων αφίξεων
- Στο τμήμα ή/και υπάλληλο του ξενοδοχείου

ΠΕ6 Καταχώρηση ξυπνήματος

- Στη λίστα ξυπνημάτων
- Στο τηλεφωνικό σύστημα

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ7** Χειρισμός επικοινωνιακών υπηρεσιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ7.4** Χειρισμός μηνυμάτων και ξυπνημάτων**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ7 Αποκλίσεις**

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Χαλασμένος εξοπλισμός
- Λανθασμένη παράδοση μηνύματος
- Λανθασμένη εκτέλεση ξυπνήματος

ΠΕ8 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ7.4 Χειρισμός μηνυμάτων και ξυπνημάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός για την εργασία και πώς χρησιμοποιείται;
- ΑΓ2** Τι είναι η λίστα των πελατών, πού βρίσκεται και τι πληροφορίες μας παρέχει;
- ΑΓ3** Τι είναι το έντυπο μηνυμάτων και τι πληροφορίες μας παρέχει;
- ΑΓ4** Τι είναι η λίστα ξυπνημάτων και τι πληροφορίες μας παρέχει;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να συλλέγουμε για την καταχώρηση των μηνυμάτων;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να συλλέγουμε για την καταχώρηση των ξυπνημάτων;
- ΑΓ7** Πού και πώς καταχωρούμε την αίτηση για ξύπνημα;
- ΑΓ8** Πώς αρχειοθετούμε τα μηνύματα για αναμενόμενες αφίξεις;
- ΑΓ9** Πώς προωθούμε την παράδοση των μηνυμάτων;
- ΑΓ10** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ11** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ12** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ8** Χειρισμός κράτησης δωματίων**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο χειρισμός των αιτήσεων για κράτηση δωματίων, των ακυρώσεων των κρατήσεων και η αρχειοθέτησή τους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ8.1** Χειρισμός αιτήσεων κράτησης**ΥΠΔ8.2** Χειρισμός ακυρώσεων κράτησης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ8 Χειρισμός κράτησης δωματίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ8.1 Χειρισμός αιτήσεων κράτησης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις **αιτήσεις κράτησης** δωματίων.
- 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 και να δίνεις τις σωστές **πληροφορίες**.
- ΚΑ5** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν κράτηση για **επιπλέον υπηρεσίες/προϊόντα**.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι σωστά τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να αρχειοθετείς σωστά τις αιτήσεις κράτησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αιτήσεις κράτησης

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

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο
- Τουριστικό γραφείο
- Οργανωτής Ταξιδιών

ΠΕ3 Απαιτήσεις και ανάγκες

- Είδος δωματίου
- Όροι Διατροφής

ΠΕ4 Πληροφορίες

- Τιμές διαμονής και διατροφής
- Ειδικές προσφορές
- Είδη δωματίων
- Διευκολύνσεις
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας

ΠΕ5 Επιπλέον υπηρεσίες/προϊόντα

- Αναβάθμιση δωματίου
- Όροι διατροφής
- Άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ανάγκη άμεσης επιβεβαίωσης
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών

ΠΕ7 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ8.1 Χειρισμός αιτήσεων κράτησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα είδη δωματίων και οι όροι διατροφής του ξενοδοχείου;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές του ξενοδοχείου;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι διευκολύνσεις και το πρόγραμμα ψυχαγωγίας που προσφέρει το ξενοδοχείο;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι αίτησης κράτησης;
- ΑΓ5** Πώς χειριζόμαστε τον κάθε τρόπο κράτησης;
- ΑΓ6** Ποια είναι τα διαφορετικά είδη κράτησης;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε το κάθε είδος κράτησης;
- ΑΓ8** Πώς αναγνωρίζουμε τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ9** Ποιες υπηρεσίες και προϊόντα μπορούμε να προσφέρουμε επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη;
- ΑΓ10** Γιατί είναι αναγκαία η συγκέντρωση όλων των σχετικών με την κράτηση πληροφοριών;
- ΑΓ11** Πώς συμπληρώνεται σωστά το έντυπο καταχώρησης της αίτησης κράτησης;
- ΑΓ12** Πώς αρχειοθετούμε την αίτηση κράτησης;
- ΑΓ13** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ14** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ8 Χειρισμός κράτησης δωματίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ8.2 Χειρισμός ακυρώσεων κράτησης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις **ακυρώσεις** δωματίων.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις το **είδος** της **κράτησης** που ακυρώνεται.
- ΚΑ3** Να εντοπίζεις την κράτηση στο **αρχείο κρατήσεων**.
- ΚΑ4** Να εντοπίζεις το λόγο ακύρωσης και να ανταποκρίνεσαι ανάλογα.
- ΚΑ5** Να **προτρέπεις** τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι σωστά τυχόν **αποκλίσεις** στις απαιτήσεις των πελατών.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να αρχειοθετείς σωστά τις ακυρώσεις κράτησης.
- ΚΑ10** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα** για τις ακυρώσεις που αφορούν την ίδια ημέρα.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ακυρώσεις

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

ΠΕ2 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο
- Τουριστικό γραφείο
- Οργανωτής Ταξιδιών

ΠΕ3 Αρχείο κρατήσεων

- Ηλεκτρονικό αρχείο στον Η/Υ
- Έντυπο αρχείο

ΠΕ4 Προτροπή

- Αναφορά ημερομηνιών με διαθέσιμα δωμάτια
- Ειδικές προσφορές και εκπτώσεις

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών

ΠΕ6 Κανονισμοί

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

ΠΕ7 Επηρεαζόμενα τμήματα

- Τμήμα εστιατορίων και μπαρ
- Τμήμα κουζίνας
- Τμήμα οροφοκομίας
- Τμήμα συντήρησης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ8.2 Χειρισμός ακυρώσεων κράτησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα διάφορα είδη κράτησης;
- ΑΓ2** Πώς χειριζόμαστε την ακύρωση για το κάθε είδος κράτησης;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι εντοπισμού κράτησης;
- ΑΓ4** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ5** Πώς εντοπίζουμε τους λόγους ακύρωσης;
- ΑΓ6** Γιατί πρέπει να προτρέπουμε τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση;
- ΑΓ7** Πώς προτρέπουμε τους πελάτες να κάνουν άλλη κράτηση;
- ΑΓ8** Πώς αρχειοθετούμε την ακύρωση κράτησης;
- ΑΓ9** Γιατί πρέπει να ενημερώνονται αμέσως τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις ακυρώσεις κράτησης που αφορούν την ίδια ημέρα;
- ΑΓ10** Πώς ενημερώνουμε αμέσως τα επηρεαζόμενα τμήματα;
- ΑΓ11** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ12** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ9 Προετοιμασία για την άφιξη πελατών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η προετοιμασία και η οργάνωση για μεμονωμένες αφίξεις και αφίξεις οργανωμένων συνόλων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΥΠΔ9.1 Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων

ΥΠΔ9.2 Ειδική προετοιμασία για την άφιξη οργανωμένων συνόλων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ9 Προετοιμασία για την άφιξη των πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ9.1 Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να οργανώνεις το **χώρο εργασίας**.
- ΚΑ2** Να φροντίζεις να διατηρείται σε καλή και λειτουργήσιμη κατάσταση ο απαραίτητος **εξοπλισμός** για την υποδοχή αφίξεων.
- ΚΑ3** Να οργανώνεις τα απαραίτητα **έντυπα** για την υποδοχή αφίξεων.
- ΚΑ4** Να έχεις διαθέσιμες τις ισχύουσες **λίστες δωματίων** και την **αλληλογραφία κρατήσεων** για την κάθε κράτηση.
- ΚΑ5** Να έχεις διαθέσιμα τυχόν μηνύματα/ αλληλογραφία των πελατών για παράδοση κατά την άφιξη.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Χώρος Εργασίας

- Πάγκος Υποδοχής
- Πάγκος εργασίας
- Σαλόνι εισόδου

ΠΕ2 Εξοπλισμός

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής και εκτυπωτής
- Συστήματα Τηλεπικοινωνίας
- Μηχανή έκδοσης κάρτας και κάρτες-κλειδιά ή κλειδιά
- Κλειδιά χρηματοκιβωτίων και ψυγείων
- Μηχανή χρέωσης πιστωτικής κάρτας και έντυπα χρέωσης πιστωτικής κάρτας
- Φωτοτυπική μηχανή
- Ανελκυστήρες
- Τρόλεϊ βαλιτσών

ΠΕ3 Έντυπα

- Δελτίο εγγραφής πελάτη
- Πληροφοριακά/ διαφημιστικά έντυπα

ΠΕ4 Λίστες δωματίων

- Λίστα αφίξεων
- Λίστα κατάστασης δωματίων

ΠΕ5 Αλληλογραφία κρατήσεων

- Έντυπο κράτησης
- Γραπτή αίτηση κράτησης και επιβεβαίωση
- Εγγυητικό κουπόνι
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελάτη

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς πληροφορίες
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής ή προβληματική κατανομή δωματίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ9.1 Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς πρέπει να είναι οργανωμένος ο χώρος εργασίας, όταν αναμένουμε αφίξεις;
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός για την Υποδοχή αφίξεων;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την Υποδοχή αφίξεων;
- ΑΓ4** Ποιες πληροφορίες μας παρέχει η λίστα αφίξεων και ποιες η αλληλογραφία κράτησης;
- ΑΓ5** Ποιες πληροφορίες μας παρέχει η λίστα κατάστασης δωματίων;
- ΑΓ6** Πού και πώς ταξινομούμε τα μηνύματα/ αλληλογραφία για παράδοση κατά την άφιξη;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ9 Προετοιμασία για την άφιξη των πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ9.2 Ειδική προετοιμασία για την άφιξη οργανωμένων συνόλων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να οργανώνεις το **χώρο εργασίας**.
- ΚΑ2** Να φροντίζεις να διατηρείται σε καλή και λειτουργήσιμη κατάσταση ο απαραίτητος **εξοπλισμός** για την Υποδοχή αφίξεων.
- ΚΑ3** Να οργανώνεις τα απαραίτητα **έντυπα** για την Υποδοχή αφίξεων.
- ΚΑ4** Να έχεις διαθέσιμες τις ισχύουσες **λίστες δωματίων** και την **αλληλογραφία κρατήσεων** για το οργανωμένο σύνολο.
- ΚΑ5** Να αναγνωρίζεις από τα σχετικά έντυπα τον οργανωτή και τον αρχηγό του συνόλου.
- ΚΑ6** Να έχεις διαθέσιμα τυχόν μηνύματα/ αλληλογραφία του οργανωτή και των πελατών για παράδοση κατά την άφιξη.
- ΚΑ7** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Χώρος Εργασίας

- Πάγκος Υποδοχής
- Πάγκος εργασίας
- Σαλόνι εισόδου
- Ειδικός χώρος Υποδοχής οργανωμένων συνόλων

ΠΕ2 Εξοπλισμός

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής και εκτυπωτής
- Συστήματα Τηλεπικοινωνίας
- Μηχανή έκδοσης κάρτας και κάρτες-κλειδιά ή κλειδιά
- Κλειδιά χρηματοκιβωτίων και ψυγείων
- Μηχανή χρέωσης πιστωτικής κάρτας και έντυπα χρέωσης πιστωτικής κάρτας
- Φωτοτυπική μηχανή
- Ανελκυστήρες
- Τρόλεϊ βαλιτσών

ΠΕ3 Έντυπα

- Δελτίο εγγραφής πελάτη
- Πληροφοριακά/ διαφημιστικά έντυπα του ξενοδοχείου
- Πληροφοριακά/ διαφημιστικά έντυπα του οργανωτή

ΠΕ4 Λίστες δωματίων

- Ονομαστική λίστα οργανωμένου συνόλου
- Λίστα αφίξεων
- Λίστα κατάστασης δωματίων

ΠΕ5 Αλληλογραφία κρατήσεων

- Αλληλογραφία με οργανωτή
- Εγγυητικό κουπόνι
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς πληροφορίες
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής ή προβληματική κατανομή δωματίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ9.2 Ειδική προετοιμασία για την άφιξη οργανωμένων συνόλων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο χώρος Υποδοχής οργανωμένων συνόλων;
- ΑΓ2** Πώς πρέπει να είναι οργανωμένος ο χώρος εργασίας, όταν αναμένουμε αφίξεις οργανωμένων συνόλων;
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο απαραίτητος εξοπλισμός για την Υποδοχή οργανωμένων συνόλων;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την Υποδοχή οργανωμένων συνόλων;
- ΑΓ5** Ποιες πληροφορίες μας παρέχει η ονομαστική λίστα του οργανωμένου συνόλου;
- ΑΓ6** Ποιες πληροφορίες μας παρέχει η λίστα αφίξεων και ποιες η αλληλογραφία κράτησης;
- ΑΓ7** Ποιες πληροφορίες μας παρέχει η λίστα κατάστασης δωματίων;
- ΑΓ8** Πού και πώς ταξινομούμε τα μηνύματα/ αλληλογραφία για παράδοση κατά την άφιξη;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ10** Υποδοχή και καταχώρηση πελατών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Η Υποδοχή πελατών και οργανωμένων συνόλων με κράτηση ή χωρίς κράτηση. Η καταχώρηση των αφίξεων και η ενημέρωση των άλλων τμημάτων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ10.1** Υποδοχή πελατών με κράτηση**ΥΠΔ10.2** Υποδοχή οργανωμένων συνόλων**ΥΠΔ10.3** Υποδοχή και χειρισμός πελατών χωρίς κράτηση

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ10 Υποδοχή και καταχώρηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ10.1 Υποδοχή πελατών με κράτηση

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να υποδέχεσαι τους πελάτες ευγενικά και εγκάρδια.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις τον πελάτη και το όνομα στο οποίο έγινε η κράτηση.
- ΚΑ3** Να συλλέγεις και να ελέγχεις όλα τα **απαραίτητα έντυπα** για την καταχώρηση του πελάτη.
- ΚΑ4** Να συλλέγεις και να ελέγχεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για την συμπλήρωση του Δελτίου Εγγραφής και την καταχώρηση του πελάτη.
- ΚΑ5** Να παραδίδεις τα ενημερωτικά έντυπα και τυχόν μηνύματα και αλληλογραφία στον πελάτη.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις όλες τις πληροφορίες, που αφορούν τις **διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες** του ξενοδοχείου.
- ΚΑ7** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** **Να καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά τους πελάτες.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα** για τυχόν αλλαγές στις **πληροφορίες** κράτησης.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Απαραίτητα έντυπα

- Δελτίο ταυτότητας ή διαβατήριο
- Βεβαίωση κράτησης
- Εγγυητικό κουπόνι

ΠΕ2 Πληροφορίες

- Αριθμός αναφοράς κράτησης
- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Ημερομηνία γέννησης
- Διεύθυνση και τηλέφωνο
- Εθνικότητα
- Αριθμός δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου
- Σύνολο ενήλικων και παιδιών ανά δωμάτιο
- Είδος δωματίου
- Ημερομηνία αναχώρησης
- Όροι διατροφής
- Τρόπος πληρωμής
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

ΠΕ3 Διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες

- Υπηρεσίες τροφίμων και ποτών
- Ψυχαγωγία, αθλητικά, υγεία & ομορφιά
- Αλλαγή συναλλάγματος και κρατήσεις
- Συνεδρίες και δεξιώσεις
- Γραμματειακές και τηλεπικοινωνιακές
- Καταστήματα
- Καθαρισμός ρούχων
- Φροντίδα παιδιών

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπείς ή προβληματικές πληροφορίες
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ10** Υποδοχή και καταχώρηση πελατών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ10.1** Υποδοχή πελατών με κράτηση**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ5 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση**

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο πελατών

ΠΕ6 Κανονισμοί

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

ΠΕ7 Επηρεαζόμενα τμήματα

- Εστιατορίων και μπαρ
- Κουζίνας
- Οροφοκομίας
- Συντήρησης
- Κέντρο υγείας και ομορφιάς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΑΔ10.1 Υποδοχή πελατών με κράτηση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Με ποιο τρόπο αναγνωρίζεις τον πελάτη;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την καταχώρηση των πελατών;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για τη συμπλήρωση του δελτίου εγγραφής και την καταχώρηση των πελατών;
- ΑΓ4** Ποια έντυπα παραδίδονται στους πελάτες κατά την άφιξη;
- ΑΓ5** Ποιες υπηρεσίες και διευκολύνσεις προσφέρει το ξενοδοχείο;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης των πελατών;
- ΑΓ8** Ποια είναι τα τμήματα που πρέπει να ενημερώνονται για τυχόν αλλαγές στις πληροφορίες της κράτησης;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ10 Υποδοχή και καταχώρηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ10.2 Υποδοχή οργανωμένων συνόλων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να ενημερώνεις αμέσως τα **επηρεαζόμενα τμήματα** για την άφιξη οργανωμένων συνόλων.
- ΚΑ2** Να υποδέχεσαι τους πελάτες ευγενικά και εγκάρδια.
- ΚΑ3** Να αναγνωρίζεις τον αρχηγό του συνόλου και τον οργανωτή/ συνοδό.
- ΚΑ4** Να συλλέγεις και να ελέγχεις όλα τα **απαραίτητα έντυπα** για την καταχώρηση του οργανωμένου συνόλου και των μελών του.
- ΚΑ5** Να συλλέγεις και να ελέγχεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για τη συμπλήρωση του Δελτίου Εγγραφής και την καταχώρηση του οργανωμένου συνόλου και των μελών του.
- ΚΑ6** Να παραδίδεις τα ενημερωτικά έντυπα και τυχόν μηνύματα και αλληλογραφία στον αρχηγό και στα μέλη του συνόλου.
- ΚΑ7** Να αναφέρεις στα μέλη του συνόλου όλες τις ειδικές διευθετήσεις για **διευκολύνσεις και υπηρεσίες**, που αφορούν το οργανωμένο σύνολό τους.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις όλες τις πληροφορίες, που αφορούν τις **διευκολύνσεις και υπηρεσίες** του ξενοδοχείου.
- ΚΑ9** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ10** Να **καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά το οργανωμένο σύνολο και τα μέλη του.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα** για τυχόν αλλαγές στις **πληροφορίες** κράτησης.
- ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Επηρεαζόμενα τμήματα

- Εστιατορίων και μπαρ
- Κουζίνας
- Οροφοκομίας
- Συντήρησης
- Κέντρο υγείας και ομορφιάς

ΠΕ2 Απαραίτητα έντυπα

- Λίστα μελών του οργανωμένου συνόλου
- Δελτία ταυτότητας ή διαβατήρια
- Βεβαίωση κράτησης
- Εγγυητικό κουπόνι

ΠΕ3 Πληροφορίες

- Αριθμός αναφοράς κράτησης
- Όνομα οργανωτή και συνοδού
- Όνομα οργανωμένου συνόλου
- Όνομα αρχηγού του συνόλου
- Ονοματεπώνυμο μελών
- Προσωπικές πληροφορίες μελών
- Διευθετήσεις δωματίων
- Είδος δωματίου
- Ημερομηνία αναχώρησης
- Όροι διατροφής
- Τρόπος πληρωμής
- Ιδιαίτερες διευθετήσεις για το σύνολο
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις μελών του συνόλου

ΠΕ4 Διευκολύνσεις και υπηρεσίες

- Υπηρεσίες τροφίμων και ποτών
- Ψυχαγωγία, αθλητικά, υγεία & ομορφιά
- Αλλαγή συναλλάγματος και κρατήσεις
- Συνεδρίες και δεξιώσεις
- Γραμματειακές και τηλεπικοινωνιακές
- Καταστήματα
- Καθαρισμός ρούχων
- Φροντίδα παιδιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ10** Υποδοχή και καταχώρηση πελατών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ10.2** Υποδοχή οργανωμένων συνόλων**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ5 Αποκλίσεις**

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπείς ή προβληματικές πληροφορίες
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του συνόλου
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

ΠΕ6 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο πελατών

ΠΕ7 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ10.2 Υποδοχή οργανωμένων συνόλων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Τι αποτελεί οργανωμένο σύνολο;
- ΑΓ2** Με ποιο τρόπο αναγνωρίζεις τον αρχηγό του συνόλου και τον οργανωτή/ συνοδό;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την καταχώρηση του συνόλου και των μελών του;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για τη συμπλήρωση του δελτίου εγγραφής και την καταχώρηση του συνόλου και των μελών του;
- ΑΓ5** Ποια έντυπα παραδίδονται στον αρχηγό και τα μέλη του συνόλου κατά την άφιξη;
- ΑΓ6** Ποιες υπηρεσίες και διευκολύνσεις προσφέρει το ξενοδοχείο;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης του συνόλου και των μελών του;
- ΑΓ9** Ποια είναι τα τμήματα που πρέπει να ενημερώνονται αμέσως για την άφιξη οργανωμένου συνόλου και για τυχόν αλλαγές στις πληροφορίες της κράτησης;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ10 Υποδοχή και καταχώρηση πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ10.3 Υποδοχή και χειρισμός πελατών χωρίς κράτηση

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να υποδέχεσαι τους πελάτες ευγενικά και εγκάρδια.
- ΚΑ2** Να προσδιορίζεις το **είδος** της **κράτησης**.
- ΚΑ3** Να αναγνωρίζεις τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη σε **διευκολύνσεις και υπηρεσίες** και να δίνεις τις σωστές **πληροφορίες κράτησης**.
- ΚΑ4** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ5** Να ολοκληρώνεις την πώληση.
- ΚΑ6** Να συλλέγεις και να ελέγχεις όλα τα **απαραίτητα έντυπα** για την καταχώρηση του πελάτη.
- ΚΑ7** Να συλλέγεις και να ελέγχεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες καταχώρησης** για τη συμπλήρωση του Δελτίου Εγγραφής και την καταχώρηση του πελάτη.
- ΚΑ8** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν κράτηση για επιπλέον **διευκολύνσεις και υπηρεσίες**.
- ΚΑ9** Να παραδίδεις τα ενημερωτικά έντυπα στον πελάτη.
- ΚΑ10** Να **καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά τον πελάτη.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα** για την άφιξη του πελάτη.
- ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Είδος κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο

ΠΕ2 Διευκολύνσεις και υπηρεσίες

- Δωμάτια
- Υπηρεσίες τροφίμων και ποτών
- Ψυχαγωγία, αθλητικά, υγεία & ομορφιά
- Αλλαγή συναλλάγματος και κρατήσεις
- Συνεδρίες και δεξιώσεις
- Γραμματειακές και τηλεπικοινωνιακές
- Καταστήματα
- Καθαρισμός ρούχων
- Φροντίδα παιδιών

ΠΕ3 Πληροφορίες κράτησης

- Τιμές διαμονής και διατροφής
- Ειδικές προσφορές
- Είδη δωματίων
- Διευκολύνσεις και υπηρεσίες
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

ΠΕ5 Απαραίτητα έντυπα

- Δελτίο ταυτότητας ή διαβατήριο
- Εγγυητικό κουπόνι

ΠΕ6 Πληροφορίες καταχώρησης

- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Ημερομηνία γέννησης
- Διεύθυνση και τηλέφωνο
- Εθνικότητα
- Αριθμός δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου
- Σύνολο ενήλικων & παιδιών ανά δωμάτιο
- Είδος δωματίου
- Ημερομηνία αναχώρησης
- Όροι διατροφής
- Τρόπος πληρωμής
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ10** Υποδοχή και καταχώρηση πελατών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ10.3** Υποδοχή και χειρισμός πελατών χωρίς κράτηση**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ7 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση**

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο πελατών

ΠΕ8 Κανονισμοί

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

ΠΕ9 Επηρεαζόμενα τμήματα

- Εστιατορίων και μπαρ
- Κουζίνας
- Οροφocoμίας
- Συντήρησης
- Κέντρο υγείας και ομορφιάς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ10.3 Υποδοχή και χειρισμός πελατών χωρίς κράτηση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα είδη δωματίων και οι όροι διατροφής του ξενοδοχείου;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι τιμές και οι ειδικές προσφορές του ξενοδοχείου;
- ΑΓ3** Ποιες διευκολύνσεις και υπηρεσίες προσφέρει το ξενοδοχείο;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα είδη κράτησης και πώς χειριζόμαστε το κάθε είδος;
- ΑΓ5** Ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την καταχώρηση των πελατών;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για τη συμπλήρωση του δελτίου εγγραφής και την καταχώρηση των πελατών;
- ΑΓ7** Ποια είναι η πολιτική του ξενοδοχείου σε σχέση με τον τρόπο πληρωμής;
- ΑΓ8** Ποια έντυπα παραδίδονται στους πελάτες κατά την άφιξη;
- ΑΓ9** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης των πελατών;
- ΑΓ11** Ποια είναι τα τμήματα που πρέπει να ενημερώνονται για τις αφίξεις;
- ΑΓ12** Πώς αναγνωρίζουμε τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ13** Ποιες διευκολύνσεις και υπηρεσίες μπορούμε να προσφέρουμε επιπλέον από τις ανάγκες και τις απαιτήσεις του πελάτη;
- ΑΓ14** Ποιοι είναι οι κανονισμοί, που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ15** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ11 Προσφορά και χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η σωστή ενημέρωση των πελατών για τις προσφερόμενες εσωτερικές και εξωτερικές διευκολύνσεις και υπηρεσίες, ο χειρισμός των κρατήσεων και η προώθηση τους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΥΠΔ11.1 Προώθηση των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πελάτες

ΥΠΔ11.2 Χειρισμός κρατήσεων εσωτερικών υπηρεσιών

ΥΠΔ11.3 Χειρισμός κρατήσεων εξωτερικών υπηρεσιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ11 Προσφορά και χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ11.1 Προώθηση των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πελάτες

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμα τα ενημερωτικά έντυπα για **τις διευκολύνσεις και τις προσφερόμενες υπηρεσίες** του ξενοδοχείου.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις τους πελάτες και να τους υποδέχεσαι ευγενικά και εγκάρδια.
- ΚΑ3** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
- ΚΑ4** Να αναφέρεις όλες τις **πληροφορίες**, που αφορούν τις διευκολύνσεις και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου.
- ΚΑ5** Να προσφέρεις τα ενημερωτικά έντυπα, που αφορούν τις διευκολύνσεις και τις προσφερόμενες υπηρεσίες.
- ΚΑ6** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν κράτηση των διευκολύνσεων και των υπηρεσιών.
- ΚΑ7** Να προσφέρεις αναβάθμιση του προϊόντος ή της υπηρεσίας και εναλλακτικές επιλογές.
- ΚΑ8** Να ολοκληρώνεις την πώληση.
- ΚΑ9** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες

- Δωμάτια
- Υπηρεσίες τροφίμων και ποτών
- Ψυχαγωγία, αθλητικά, υγεία & ομορφιά
- Αλλαγή συναλλάγματος και κρατήσεις
- Συνέδρια και δεξιώσεις
- Γραμματειακές και τηλεπικοινωνιακές
- Καταστήματα
- Καθαρισμός ρούχων
- Φροντίδα παιδιών

ΠΕ2 Πληροφορίες

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

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Ανάγκη άμεσης επιβεβαίωσης
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

ΠΕ4 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ11.1 Προώθηση των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πελάτες

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διευκολύνσεις και οι προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι πληροφορίες, που πρέπει να αναφέρουμε στον πελάτη;
- ΑΓ3** Πώς αναγνωρίζουμε τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ4** Γιατί είναι απαραίτητη η αναφορά όλων των σχετικών πληροφοριών στον πελάτη;
- ΑΓ5** Πώς προτρέπουμε τον πελάτη να κάνει κράτηση των υπηρεσιών του ξενοδοχείου;
- ΑΓ6** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ11 Προσφορά και χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ11.2 Χειρισμός κρατήσεων εσωτερικών υπηρεσιών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις **αιτήσεις κράτησης** για **διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες**.
- ΚΑ2** Να προσδιορίζεις τη ζητούμενη **διευκόλυνση ή υπηρεσία**.
- ΚΑ3** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη και να προσφέρεις τις σχετικές **πληροφορίες υπηρεσίας** και ενημερωτικά έντυπα.
- ΚΑ4** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ5** Να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για την **καταχώρηση** της κράτησης.
- ΚΑ6** Να προτρέπεις τους πελάτες να κάνουν κράτηση για αναβαθμισμένες ή επιπλέον **διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες**.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα** για την κράτηση.
- ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αιτήσεις κράτησης

- Πελάτες του ξενοδοχείου
- Εξωτερικοί πελάτες
- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Γραπτή
- Ηλεκτρονική

ΠΕ2 Διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες

- Υπηρεσίες τροφίμων και ποτών
- Ψυχαγωγία, αθλητικά, υγεία & ομορφιά
- Συνέδρια και δεξιώσεις
- Γραμματειακές και τηλεπικοινωνιακές
- Καθαρισμός ρούχων
- Φροντίδα παιδιών

ΠΕ3 Πληροφορίες υπηρεσίας

- Τιμή της ζητούμενης διευκόλυνσης ή υπηρεσίας
- Ειδικές προσφορές
- Όρες παροχής της ζητούμενης διευκόλυνσης ή υπηρεσίας
- Τρόπος κράτησης της ζητούμενης διευκόλυνσης ή υπηρεσίας
- Τρόπος πληρωμής

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ανάγκη άμεσης επιβεβαίωσης
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

ΠΕ5 Πληροφορίες καταχώρησης

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

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ11** Προσφορά και χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ11.2** Χειρισμός κρατήσεων εσωτερικών υπηρεσιών**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ6 Κανονισμοί**

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

ΠΕ7 Επηρεαζόμενα τμήματα

- Εστιατορίων και μπαρ
- Κουζίνας
- Οροφοκομίας
- Συντήρησης
- Κέντρο υγείας & ομορφιάς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ11.2 Χειρισμός κρατήσεων εσωτερικών υπηρεσιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διευκολύνσεις και οι προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να αναφέρουμε στον πελάτη;
- ΑΓ3** Πώς αναγνωρίζουμε τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ4** Γιατί είναι απαραίτητη η αναφορά όλων των σχετικών πληροφοριών στον πελάτη;
- ΑΓ5** Πώς προτρέπουμε τον πελάτη να κάνει κράτηση για αναβαθμισμένες ή επιπλέον υπηρεσίες;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για την καταχώρηση της κράτησης;
- ΑΓ7** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποια είναι τα τμήματα που ενημερώνονται σχετικά με την κράτηση;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ11 Προσφορά και χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ11.3 Χειρισμός κρατήσεων εξωτερικών υπηρεσιών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμη την ισχύουσα λίστα με τις **προσφερόμενες εξωτερικές υπηρεσίες** και τους εξωτερικούς συνεργάτες.
- ΚΑ2** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις **αιτήσεις κράτησης** για τις **προσφερόμενες εξωτερικές υπηρεσίες**.
- ΚΑ3** Να προσδιορίζεις τη ζητούμενη **υπηρεσία**.
- ΚΑ4** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη και να προσφέρεις τις σχετικές **πληροφορίες υπηρεσίας** και ενημερωτικά έντυπα.
- ΚΑ5** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ6** Να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για την **καταχώρηση** της κράτησης.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** για την εργασία.
- ΚΑ8** Να ενημερώνεις αμέσως όλους τους επηρεαζόμενους συνεργάτες για την κράτηση.
- ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προσφερόμενες εξωτερικές υπηρεσίες

- Ενοικίαση αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και ποδηλάτων
- Διευκολύνσεις παραλίας
- Αθλητικές διευκολύνσεις
- Θεατρικές παραστάσεις, πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις
- Μουσεία και αξιοθέατα
- Εστιατόρια και κέντρα διασκέδασης
- Οργανωμένες εκδρομές και κρουαζιέρες
- Αεροπορικά και ατμοπλοϊκά εισιτήρια και επιβεβαίωση θέσης
- Ιατρικές και παραϊατρικές υπηρεσίες

ΠΕ2 Αιτήσεις κράτησης

- Πελάτες του ξενοδοχείου
- Εξωτερικοί πελάτες
- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Γραπτή
- Ηλεκτρονική

ΠΕ3 Πληροφορίες υπηρεσίας

- Τιμή της ζητούμενης υπηρεσίας
- Ειδικές προσφορές
- Όρες παροχής της υπηρεσίας
- Τρόπος κράτησης της υπηρεσίας
- Τρόπος πληρωμής

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ανάγκη άμεσης επιβεβαίωσης
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη

ΠΕ5 Πληροφορίες καταχώρησης

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

ΠΕ6 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ11.3 Χειρισμός κρατήσεων εξωτερικών υπηρεσιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι προσφερόμενες εξωτερικές υπηρεσίες;
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι εξωτερικοί συνεργάτες του ξενοδοχείου;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πληροφορίες που πρέπει να αναφέρουμε στον πελάτη;
- ΑΓ4** Πώς αναγνωρίζουμε τις απαιτήσεις και ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ5** Γιατί είναι απαραίτητη η αναφορά όλων των σχετικών πληροφοριών στον πελάτη;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για την καταχώρηση της κράτησης;
- ΑΓ7** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ12** Χειρισμός λογιστικών καταχωρήσεων και πληρωμών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο σωστός χειρισμός προπληρωμών, πληρωμών, χρεώσεων, πιστώσεων, είσπραξης και αλλαγής συναλλάγματος. Η σωστή διατήρηση ταμείου, το κλείσιμο και η παράδοσή του.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ12.1** Χειρισμός προπληρωμών και προκαταβολών**ΥΠΔ12.2** Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από το τμήμα Υποδοχής**ΥΠΔ12.3** Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από άλλα τμήματα**ΥΠΔ12.4** Χειρισμός αλλαγής συναλλάγματος**ΥΠΔ12.5** Διατήρηση, κλείσιμο και παράδοση ταμείου

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ12 Χειρισμός λογιστικών καταχωρήσεων και πληρωμών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ12.1 Χειρισμός προπληρωμών και προκαταβολών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να ζητάς και να παίρνεις προπληρωμή ή προκαταβολή για όλες τις **διευκολύνσεις και υπηρεσίες**, όπου απαιτείται βάσει των εσωτερικών κανονισμών και της πολιτικής του ξενοδοχείου.
- ΚΑ2** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις **αιτήσεις** προπληρωμών και προκαταβολών.
- ΚΑ3** Να εντοπίζεις την κράτηση για **τη διευκόλυνση ή την υπηρεσία**, για την οποία γίνεται η προπληρωμή ή προκαταβολή.
- ΚΑ4** Να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για τη συμπλήρωση του δελτίου εγγραφής και την καταχώρηση της προπληρωμής ή προκαταβολής.
- ΚΑ5** Να προσδιορίζεις τον **τρόπο της προπληρωμής ή προκαταβολής**.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ7** Να εισπράττεις το σωστό ποσό και να εκδίδεις απόδειξη για την προπληρωμή ή προκαταβολή.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ9** **Να καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά τη λογιστική πράξη.
- ΚΑ10** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διευκολύνσεις και υπηρεσίες

- Δωμάτια
- Υπηρεσίες τροφίμων και ποτών
- Ψυχαγωγία, αθλητικά, υγεία & ομορφιά
- Κρατήσεις για εξωτερικές υπηρεσίες
- Συνέδρια και δεξιώσεις
- Γραμματειακές και τηλεπικοινωνιακές
- Καθαρισμός ρούχων
- Φροντίδα παιδιών

ΠΕ2 Αίτηση

- Προσωπική
- Τηλεφωνική
- Γραπτή
- Ηλεκτρονική

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 Αποκλίσεις

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

ΠΕ6 Κανονισμοί

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

ΠΕ7 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ12.1 Χειρισμός προπληρωμών και προκαταβολών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Για ποιες διευκολύνσεις και υπηρεσίες απαιτείται προπληρωμή ή προκαταβολή;
- ΑΓ2** Πώς εντοπίζεις τις κρατήσεις για διευκολύνσεις και υπηρεσίες;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για το χειρισμό προπληρωμής και προκαταβολής;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τρόποι προπληρωμής και προκαταβολής;
- ΑΓ5** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ6** Ποιο έντυπο χρησιμοποιείται για την έκδοση απόδειξης και πώς συμπληρώνεται σωστά;
- ΑΓ7** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης των προπληρωμών και προκαταβολών;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ12** Χειρισμός λογιστικών καταχωρήσεων και πληρωμών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ12.2** Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από το τμήμα Υποδοχής**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 είσπραξης.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμα τα δελτία εγγραφής και καταχώρησης των λογιστικών πράξεων και τα δελτία αποδείξεων.
- ΚΑ3** Να διατηρείς το ταμείο πάντοτε ασφαλισμένο και διαθέσιμο.
- ΚΑ4** Να προσδιορίζεις το είδος της **λογιστικής πράξης**.
- ΚΑ5** Να προσδιορίζεις τη **διευκόλυνση ή την υπηρεσία**, για την οποία γίνεται η **λογιστική πράξη**.
- ΚΑ6** Να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για τη συμπλήρωση του δελτίου εγγραφής και την καταχώρηση της **λογιστικής πράξης**.
- ΚΑ7** Να δίνεις αντίγραφο του λογαριασμού στον πελάτη και να επιβεβαιώνεις μαζί του τις χρεώσεις και πιστώσεις.
- ΚΑ8** Να προσδιορίζεις τον τρόπο **είσπραξης** της πληρωμής.
- ΚΑ9** Να εισπράττεις το σωστό ποσό και να εκδίδεις απόδειξη για την **λογιστική πράξη** και **είσπραξη**.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να **καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά τη λογιστική πράξη.
- ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

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

- Χρέωση
- Πίστωση
- Είσπραξη

ΠΕ2 Διευκολύνσεις και υπηρεσίες

- Δωμάτια
- Υπηρεσίες τροφίμων και ποτών
- Ψυχαγωγία, αθλητικά, υγεία & ομορφιά
- Κρατήσεις για εξωτερικές υπηρεσίες
- Συνέδρια και δεξιώσεις
- Γραμματειακές και τηλεπικοινωνιακές
- Καθαρισμός ρούχων
- Φροντίδα παιδιών

ΠΕ3 Πληροφορίες

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

ΠΕ4 Είσπραξη

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

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

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ12** Χειρισμός λογιστικών καταχωρήσεων και πληρωμών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ12.2** Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από το τμήμα Υποδοχής**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ6 Κανονισμοί**

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

ΠΕ7 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ12.2 Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από το τμήμα Υποδοχής

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι λογιστικές πράξεις που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι διευκολύνσεις και οι υπηρεσίες, για τις οποίες γίνονται λογιστικές πράξεις;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για το χειρισμό της λογιστικής πράξης;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τρόποι είσπραξης της πληρωμής;
- ΑΓ5** Πού βρίσκεται, τι υπόλοιπο πρέπει να περιέχει και πώς ασφαρίζεται το ταμείο;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποια είναι τα έντυπα που χρησιμοποιούνται για το χειρισμό λογιστικών πράξεων;
- ΑΓ8** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης της λογιστικής πράξης;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ12 Χειρισμός λογιστικών καταχωρήσεων και πληρωμών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ12.3 Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από άλλα τμήματα

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 είσπραξης.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμα τα δελτία εγγραφής και καταχώρησης των λογιστικών πράξεων και τα δελτία αποδείξεων.
- ΚΑ3** Να διατηρείς το ταμείο πάντοτε ασφαλισμένο και διαθέσιμο.
- ΚΑ4** Να προσδιορίζεις το είδος της **λογιστικής πράξης**.
- ΚΑ5** Να προσδιορίζεις το **τμήμα**, για το οποίο γίνεται η **λογιστική πράξη**.
- ΚΑ6** Να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για τη συμπλήρωση του δελτίου εγγραφής και την καταχώρηση της **λογιστικής πράξης**.
- ΚΑ7** Να εισπράττεις το σωστό ποσό και να εκδίδεις απόδειξη για τη **λογιστική πράξη** και είσπραξη.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να **καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά τη **λογιστική πράξη**.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Λογιστική πράξη

- Χρέωση
- Πίστωση
- Είσπραξη

ΠΕ2 Τμήμα

- Τηλεπικοινωνιακών και γραμματειακών υπηρεσιών
- Εστιατόρια και υπηρεσία δωματίων
- Μπαρ και μίνι-μπαρ
- Δεξιώσεων
- Αθλητικό κέντρο και κέντρο υγείας και ομορφιάς
- Οροφοκομίας
- Καταστήματα

ΠΕ3 Πληροφορίες

- Τμήμα
- Ποσό χρεώσεων
- Ποσό μετρητών, επιταγών και πιστωτικών καρτών

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Ελλιπής πληροφόρηση
- Λάθος ποσά
- Ανυπόγραφα έντυπα χρεώσεων

ΠΕ5 Κανονισμοί

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

ΠΕ6 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ12.3 Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από αλλιά τμήματα

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι λογιστικές πράξεις που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα τμήματα, από τα οποία ή για τα οποία γίνεται η λογιστική πράξη;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για το χειρισμό της λογιστικής πράξης;
- ΑΓ4** Πού βρίσκεται, τι υπόλοιπο πρέπει να περιέχει και πώς ασφαρίζεται το ταμείο;
- ΑΓ5** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ6** Ποια είναι τα έντυπα, που χρησιμοποιούνται για το χειρισμό λογιστικών πράξεων;
- ΑΓ7** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης της λογιστικής πράξης;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ12 Χειρισμός λογιστικών καταχωρήσεων και πληρωμών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ12.4 Χειρισμός αλλαγής συναλλάγματος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να ανταποκρίνεσαι αμέσως σε όλες τις αιτήσεις αλλαγής συναλλάγματος.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμο και αναθεωρημένο τον πίνακα τιμών ξένων νομισμάτων.
- ΚΑ3** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμο το έντυπο καταχώρησης αλλαγής συναλλάγματος.
- ΚΑ4** Να διατηρείς το ταμείο πάντοτε ασφαλισμένο και διαθέσιμο.
- ΚΑ5** Να συλλέγεις όλες τις απαραίτητες **πληροφορίες** για τη συμπλήρωση του εντύπου αλλαγής συναλλάγματος και την καταχώρηση.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ7** Να δίνεις αντίγραφο της πράξης στον πελάτη και να επιβεβαιώνεις μαζί του τα ποσά και τις χρεώσεις.
- ΚΑ8** Να **εισπράττεις** και να πληρώνεις τα σωστά ποσά.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να **καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά την αλλαγή συναλλάγματος.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πληροφορίες

- Ονοματεπώνυμο του πελάτη
- Προσωπικές πληροφορίες του πελάτη
- Ξένο νόμισμα και ποσό
- Τιμή ξένου νομίσματος
- Αντίτιμο ποσό
- Υπογραφή πελάτη και υπαλλήλου

ΠΕ2 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη
- Μη αποδοχή από τον πελάτη
- Προβλητικά χαρτονομίσματα, κάρτες και επιταγές

ΠΕ3 Είσπραξη

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

ΠΕ4 Κανονισμοί

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

ΠΕ5 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο ταμείου

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ12.4 Χειρισμός αλλαγής συναλλάγματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Από ποιους δεχόμαστε αιτήσεις αλλαγής συναλλάγματος και για ποια ξένα νομίσματα;
- ΑΓ2** Από πού παίρνουμε πληροφορίες για τις τιμές των ξένων νομισμάτων;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για το χειρισμό αλλαγής συναλλάγματος;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τρόποι είσπραξης του ξένου νομίσματος;
- ΑΓ5** Πού βρίσκεται, τι υπόλοιπο πρέπει να περιέχει και πώς ασφαρίζεται το ταμείο;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιο έντυπο χρησιμοποιείται για την αλλαγή συναλλάγματος;
- ΑΓ8** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης της αλλαγής συναλλάγματος;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ12** Χειρισμός λογιστικών καταχωρήσεων και πληρωμών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ12.5** Διατήρηση, κλείσιμο και παράδοση 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 προσδιορίζεις τον τρόπο πληρωμής και να εισπράττεις το σωστό ποσό.
- ΚΑ5** Να καταχωρείς σωστά όλες τις **λογιστικές πράξεις**, που αφορούν το ταμείο, στο αρχείο του ταμείου.
- ΚΑ6** Να διατηρείς πάντοτε διαθέσιμο και σωστά ενημερωμένο το αρχείο του ταμείου.
- ΚΑ7** Να κάνεις ισολογισμό όλων των **λογιστικών πράξεων** του ταμείου στην καθορισμένη ώρα.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** **Να καταχωρείς και να αρχειοθετείς** σωστά όλα τα έντυπα των **λογιστικών πράξεων** που αφορούν το ταμείο.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τη σωστή διαδικασία για την παράδοση του ταμείου στην επόμενη βάρδια.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

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

- Είσπραξη
- Αλλαγή συναλλάγματος
- Χρέωση
- Πίστωση

ΠΕ2 Τρόπος πληρωμής

- 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
- Προβληματικός ισολογισμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ12.5 Διατήρηση, κλείσιμο και παράδοση ταμείου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πού βρίσκεται, τι υπόλοιπο πρέπει να περιέχει και πώς ασφαρίζεται το ταμείο;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι αναγκαίες ποσότητες για χαρτονομίσματα και κέρματα των διαφόρων αξιών;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα απαραίτητα έντυπα για την καταχώρηση των λογιστικών πράξεων του ταμείου;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι λογιστικές πράξεις, που αφορούν το ταμείο;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι τρόποι πληρωμής;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για την καταχώρηση και αρχειοθέτηση των λογιστικών πράξεων, που αφορούν το ταμείο;
- ΑΓ7** Πώς και πότε γίνεται η παράδοση του ταμείου στην επόμενη βάρδια;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ13** Χειρισμός αναχώρησης πελατών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο χειρισμός των προγραμματισμένων και απρόοπτων αναχωρήσεων και ο χειρισμός αναχωρήσεων οργανωμένων συνόλων. Η ενημέρωση των άλλων τμημάτων και ο διακανονισμός του τιμολογίου. Η σωστή ενημέρωση του ιστορικού πελατών και η αρχειοθέτηση.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ13.1** Χειρισμός προγραμματισμένων και απρόοπτων αναχωρήσεων**ΥΠΔ13.2** Χειρισμός αναχωρήσεων οργανωμένων συνόλων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ13** Χειρισμός αναχώρησης πελατών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ13.1** Χειρισμός προγραμματισμένων και απρόοπτων αναχωρήσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να έχεις το ταμείο πάντοτε ασφαλισμένο και διαθέσιμο.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμη τη λίστα αναχωρήσεων και τα έντυπα καταχώρησης των αναχωρήσεων.
- ΚΑ3** Να συλλέγεις όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες** για το χειρισμό και την καταχώρηση της αναχώρησης.
- ΚΑ4** Να αναγνωρίζεις την αναχώρηση σαν προγραμματισμένη ή απρόοπτη.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα** για όλες τις απρόοπτες αναχωρήσεις δωματίων.
- ΚΑ6** Να παραλαμβάνεις τον απαιτούμενο **εξοπλισμό** από τον πελάτη.
- ΚΑ7** Να ενημερώνεις το αρχείο του πελάτη με όλες τις **λογιστικές πράξεις** που εκκρεμούν από όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα**.
- ΚΑ8** Να παρουσιάζεις αντίγραφο του κατάλληλου λογαριασμού στον πελάτη και να επιβεβαιώνεις μαζί του όλες τις **λογιστικές πράξεις**.
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι σωστά την **εξόφληση του λογαριασμού**.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** **Να καταχωρείς και να αρχειοθετείς** την αναχώρηση και είσπραξη.
- ΚΑ12** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Απαραίτητες πληροφορίες**

- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Δωμάτιο πελάτη
- Προσωπικές πληροφορίες πελάτη
- Προγραμματισμένη ημερομηνία αναχώρησης
- Τρόπος εξόφλησης λογαριασμού
- Ιδιαίτερες διευθετήσεις
- Επόμενη άφιξη/ κράτηση του πελάτη

ΠΕ2 Επηρεαζόμενα τμήματα

- Κρατήσεων και Υποδοχής
- Οροφοκομίας
- Τηλεπικοινωνιακών και γραμματειακών υπηρεσιών
- Εστιατόρια και υπηρεσία δωματίων
- Μπαρ και μίνι-μπαρ
- Δεξιώσεων
- Κουζίνα
- Αθλητικό κέντρο και κέντρο υγείας και ομορφιάς
- Συντήρησης

ΠΕ3 Εξοπλισμός

- Κλειδί δωματίου, θυρίδας ασφαλείας και μίνι-μπαρ
- Κάρτες υπηρεσιών του ξενοδοχείου και χρεώσεων δωματίου

ΠΕ4 Λογιστικές πράξεις

- Χρέωση
- Πίστωση
- Είσπραξη

ΠΕ5 Εξόφληση λογαριασμού

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

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

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ13 Χειρισμός αναχώρησης πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ13.1 Χειρισμός προγραμματισμένων και απρόοπτων αναχωρήσεων

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

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

ΠΕ8 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ13.1 Χειρισμός προγραμματισμένων και απρόοπτων αναχωρήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες πληροφορίες μας παρέχει η λίστα αναχωρήσεων;
- ΑΓ2** Πώς αναγνωρίζουμε τις προγραμματισμένες και τις απρόοπτες αναχωρήσεις;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για το χειρισμό και την καταχώρηση της αναχώρησης;
- ΑΓ4** Ποια τμήματα πρέπει να ενημερώνονται αμέσως για τις απρόοπτες αναχωρήσεις και γιατί;
- ΑΓ5** Ποιος εξοπλισμός πρέπει να παραλαμβάνεται κατά την αναχώρηση;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι εξόφλησης του λογαριασμού και ποιος ο σωστός τρόπος χειρισμού τους;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης των αναχωρήσεων;
- ΑΓ9** Γιατί είναι απαραίτητη η ενημέρωση του ιστορικού αρχείου πελατών και ποιες πληροφορίες μας παρέχει;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ13 Χειρισμός αναχώρησης πελατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ13.2 Χειρισμός αναχώρησης οργανωμένων συνόλων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να έχεις το ταμείο πάντοτε ασφαλισμένο και διαθέσιμο.
- ΚΑ2** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμη τη λίστα αναχωρήσεων και τα έντυπα καταχώρησης των αναχωρήσεων συνόλων.
- ΚΑ3** Να έχεις πάντοτε διαθέσιμες τις λίστες μελών όλων των οργανωμένων συνόλων και να αναγνωρίζεις τον οργανωτή και τον αρχηγό του κάθε συνόλου.
- ΚΑ4** Να συλλέγεις όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες** για το χειρισμό και την καταχώρηση της αναχώρησης του συνόλου.
- ΚΑ5** Να αναγνωρίζεις την αναχώρηση του συνόλου σαν προγραμματισμένη ή απρόοπτη.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα** για όλες τις απρόοπτες αναχωρήσεις οργανωμένων συνόλων.
- ΚΑ7** Να παραλαμβάνεις όλο τον απαιτούμενο **εξοπλισμό** από τον αρχηγό ή/ και τον οργανωτή του συνόλου.
- ΚΑ8** Να ενημερώνεις το αρχείο του οργανωμένου συνόλου με όλες τις **λογιστικές πράξεις** που εκκρεμούν από όλα τα **επηρεαζόμενα τμήματα**.
- ΚΑ9** Να παρουσιάζεις αντίγραφο του κατάλληλου λογαριασμού στον οργανωτή ή/ και τον αρχηγό του συνόλου και να επιβεβαιώνεις μαζί του όλες τις **λογιστικές πράξεις**.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι σωστά την **εξόφληση του λογαριασμού**.
- ΚΑ11** Να χειρίζεσαι σωστά τις αναχωρήσεις όλων των μελών του οργανωμένου συνόλου.

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
- Επόμενη άφιξη/κράτηση του συνόλου

ΠΕ2 Επηρεαζόμενα τμήματα

- Κρατήσεων και Υποδοχής
- Οροφοκομίας
- Τηλεπικοινωνιακών και γραμματειακών υπηρεσιών
- Εστιατόρια και υπηρεσία δωματίων
- Μπαρ και μίνι-μπαρ
- Δεξιώσεων
- Κουζίνα
- Αθλητικό κέντρο και κέντρο υγείας & ομορφιάς
- Συντήρησης

ΠΕ3 Εξοπλισμός

- Κάρτες υπηρεσιών του ξενοδοχείου και κάρτες χρεώσεων του συνόλου
- Κλειδιά δωματίων και αιθουσών του συνόλου
- Οπτικοακουστικός ή άλλος εξοπλισμός

ΠΕ4 Λογιστικές πράξεις

- Χρέωση
- Πίστωση
- Είσπραξη

ΠΕ5 Εξόφληση λογαριασμού

- Είσπραξη από τον οργανωτή ή τον αρχηγό
- Εγγυητικό κουπόνι του οργανωτή
- Προσωπική χρέωση ή χρέωση εταιρίας

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ13** Χειρισμός αναχώρησης πελατών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ13.2** Χειρισμός αναχώρησης οργανωμένων συνόλων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)****ΚΑ12** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.**ΚΑ13** **Να καταχωρείς και να αρχειοθετείς** την αναχώρηση και είσπραξη.**ΚΑ14** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.**ΚΑ15** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ6 Αποκλίσεις**

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός
- Λανθασμένες καταχωρήσεις
- Λανθασμένες χρεώσεις
- Μη αποδοχή χρεώσεων από τον αρχηγό ή/και τον οργανωτή
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις του αρχηγού ή/και του οργανωτή
- Αδυναμία του αρχηγού ή/και του οργανωτή να εξοφλήσει το λογαριασμό

ΠΕ7 Καταχώρηση και αρχειοθέτηση

- Στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Στο αρχείο του συνόλου
- Στο ιστορικό αρχείο οργανωμένων συνόλων

ΠΕ8 Κανονισμοί

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ13.2 Χειρισμός αναχώρησης οργανωμένων συνόλων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες πληροφορίες μας παρέχει η λίστα αναχωρήσεων;
- ΑΓ2** Ποιες πληροφορίες μας παρέχει η λίστα μελών των οργανωμένων συνόλων;
- ΑΓ3** Πώς αναγνωρίζουμε τις προγραμματισμένες και τις απρόοπτες αναχωρήσεις οργανωμένων συνόλων;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες για τον χειρισμό και την καταχώρηση της αναχώρησης οργανωμένου συνόλου;
- ΑΓ5** Ποια τμήματα πρέπει να ενημερώνονται αμέσως για τις απρόοπτες αναχωρήσεις οργανωμένων συνόλων και γιατί;
- ΑΓ6** Ποιος εξοπλισμός πρέπει να παραλαμβάνεται κατά την αναχώρηση του συνόλου;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι εξόφλησης του λογαριασμού των οργανωμένων συνόλων και ποιος ο σωστός τρόπος χειρισμού τους;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος καταχώρησης και αρχειοθέτησης των αναχωρήσεων οργανωμένων συνόλων;
- ΑΓ10** Γιατί είναι απαραίτητη η ενημέρωση του ιστορικού αρχείου οργανωμένων συνόλων και ποιες πληροφορίες μας παρέχει;
- ΑΓ11** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ12** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ14**

Επικοινωνία με τους πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Η σωστή επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής. Η συμμετοχή σε ομαδικές εργασίες και συνεδριάσεις με τη χρήση δεύτερης ξένης γλώσσας.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ14.1**

Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ14 Επικοινωνία με τους πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ14.1 Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να κατανοείς σωστά το αίτημα για παροχή εξυπηρέτησης όπως εκφράζεται από πελάτη, συνεργάτη ή συνάδελφο σε **δεύτερη ξένη γλώσσα** εκτός της μητρικής.
- ΚΑ2** Να προσφέρεις αμέσως εξυπηρέτηση και βοήθεια προς πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους, χρησιμοποιώντας **δεύτερη ξένη γλώσσα** εκτός της μητρικής.
- ΚΑ3** Να εκφράζεσαι με ευγένεια, 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.
- 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 απλούς **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 τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Δεύτερη ξένη γλώσσα

- Γερμανικά
- Ρωσικά
- Γαλλικά

ΠΕ2 Πληροφορίες

- Διευκολύνσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα
- Τιμές διαμονής, διατροφής, υπηρεσιών και προϊόντων
- Ειδικές προσφορές
- Ώρες λειτουργίας τμημάτων και καταστημάτων
- Πρόγραμμα ψυχαγωγίας
- Τρόποι κράτησης των υπηρεσιών

ΠΕ3 Τεχνικοί όροι

- Χαρακτηριστικά και ονομασίες υπηρεσιών και προϊόντων
- Οικονομικοί όροι

ΠΕ4 Εναλλακτικοί τρόποι

- Πληροφοριακά φυλλάδια και κατάλογοι
- Πίνακας πληροφοριών
- Φωτογραφικό υλικό
- Ηλεκτρονική παρουσίαση

ΠΕ5 Μέσα γραπτής επικοινωνίας

- Τηλεομοίωτο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεγράφημα, τέλεξ
- Τιμολόγιο, λογαριασμός
- Δελτίο κράτησης ή δελτίο ανταλλαγής υπηρεσιών και προϊόντων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ14 Επικοινωνία με τους πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ14.1 Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ6 Κανονισμοί**

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

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Διάλεκτος ή προφορά που δεν γνωρίζουμε
- Απρεπής συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ14.1 Σωστή επικοινωνία σε δεύτερη ξένη γλώσσα εκτός της μητρικής

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς προσφωνούμε σωστά τους πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους;
- ΑΓ2** Πώς μπορούμε να αποφύγουμε τον κίνδυνο παρεξήγησης κατά τη διάρκεια της συνομιλίας;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τεχνικοί όροι που μπορεί να χρησιμοποιηθούν και πώς εξηγούνται στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι τυχόν εναλλακτικές λύσεις που χρησιμοποιούνται για τη σωστή μετάδοση των μηνυμάτων στο συνομιλητή μας;
- ΑΓ6** Με ποια μέσα επιβεβαιώνουμε γραπτώς την επικοινωνία μας;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ15** Επίλυση προβλημάτων**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο τομέας αυτός αποσκοπεί στη γρήγορη και αποτελεσματική λύση προβλημάτων που προκύπτουν καθημερινά στο τμήμα Υποδοχής με στόχο την ομαλή λειτουργία του τμήματος.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ15.1** Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Υποδοχής

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ15 Επίλυση προβλημάτων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ15.1 Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Υποδοχής

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τα **προβλήματα** που μπορεί να προκύψουν σύμφωνα με τις **διαδικασίες χειρισμού προβλημάτων** του οργανισμού.
- ΚΑ2** Να διαχωρίζεις τα προβλήματα σε **βαθμό σοβαρότητας**.
- ΚΑ3** Να συλλέγεις όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες** που χρειάζονται για τον πλήρη χειρισμό του **προβλήματος**.
- ΚΑ4** Να χρησιμοποιείς τις **φράσεις κλειδιά** κατά τη λήψη του **προβλήματος** στις περιπτώσεις που εμπλέκεται πελάτης.
- ΚΑ5** Να βεβαιώνεσαι ότι όλες οι πληροφορίες έχουν φθάσει στα **αρμόδια άτομα** και να αναμένεις άμεση ανταπόκριση για την επίλυση του **προβλήματος**.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς οδηγίες επίλυσης των **προβλημάτων** από τους ανωτέρους.
- ΚΑ7** Να παρακολουθείς την αποτελεσματική επίλυση του **προβλήματος**.
- ΚΑ8** Να προβαίνεις στις απαραίτητες ενέργειες προς αποφυγή παρόμοιου **προβλήματος** όπου είναι εφικτό.
- ΚΑ9** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** εργασίας.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προβλήματα

- Με πελάτες
- Με συναδέλφους
- Με άλλα τμήματα
- Κτιριακής υποδομής
- Εξοπλισμού ή/και μηχανημάτων
- Λογισμικών προγραμμάτων
- Με αναλώσιμα υλικά

ΠΕ2 Διαδικασία χειρισμού προβλημάτων

- Συλλογή και ανάλυση απαραίτητων πληροφοριών του προβλήματος
- Συμπλήρωση σχετικών εντύπων
- Ενέργειες για επίλυση του προβλήματος και ενημέρωση ενδιαφερόμενων μερών
- Έλεγχος και επαλήθευση της επίλυσης του προβλήματος

ΠΕ3 Βαθμός σοβαρότητας προβλήματος

- Απλό
- Μέτριο
- Σοβαρό

ΠΕ4 Απαραίτητες πληροφορίες

- Τι, Πως, Που, Πότε
- Αποδεικτικά στοιχεία
- Εμπλεκόμενα ονόματα

ΠΕ5 Φράσεις κλειδιά

- Ευχαριστούμε που μας ενημερώσατε
- Απολογούμαστε για την ταλαιπωρία
- Θα επιληφθούμε του θέματος αμέσως
- Θα σας ενημερώσουμε

ΠΕ6 Αρμόδια άτομα

- Τμηματάρχες
- Διευθυντής
- Αντιπρόσωπος/ταξιδιωτικοί πράκτορες
- Προσωπικό

ΠΕ7 Κανονισμοί

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

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ15** Επίλυση προβλημάτων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ15.1** Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Υποδοχής**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ8 Αποκλίσεις**

- Μη έγκαιρη ανταπόκριση αρμοδίων ατόμων για την επίλυση του προβλήματος
- Μη έγκαιρη επίλυση του προβλήματος
- Ελλιπής συλλογή και καταγραφή των απαραίτητων πληροφοριών για το χειρισμό του προβλήματος
- Μη εκπαιδευμένο προσωπικό στο χειρισμό επίλυσης προβλημάτων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ15.1 Επίλυση προβλημάτων στο τμήμα Υποδοχής

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Τι προβλήματα πιθανόν να προκύψουν στο τμήμα Υποδοχής;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι διαδικασίες χειρισμού των διαφόρων προβλημάτων;
- ΑΓ3** Ποιες πληροφορίες πρέπει να γνωρίζεις για τον πλήρη χειρισμό προβλημάτων;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι φράσεις κλειδιά που θα χρησιμοποιηθούν για την αντιμετώπιση του πελάτη;
- ΑΓ5** Γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνονται πλήρως τα αρμόδια άτομα για τυχόν προβλήματα;
- ΑΓ6** Γιατί είναι σημαντικό να παρακολουθείς τις ενέργειες επίλυσης του προβλήματος;
- ΑΓ7** Πως αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιόν αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ16** Προώθηση πωλήσεων**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο πιο πάνω τομέας έχει σαν κύριο στόχο την αύξηση του εισοδήματος του οργανισμού με την προβολή και προώθηση των εσωτερικών υπηρεσιών του.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ16.1** Ενημέρωση των μέσων προώθησης πωλήσεων**ΥΠΔ16.2** Προβολή υπηρεσιών/προϊόντων και προώθηση πωλήσεων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ16 Προώθηση πωλήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ16.1 Ενημέρωση των μέσων προώθησης πωλήσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να εφαρμόζεις την στρατηγική προώθησης πωλήσεων του οργανισμού.
- ΚΑ2** Να είσαι ενήμερος για τις **προσφερόμενες υπηρεσίες** και για τα **μέσα προώθησης πωλήσεων**.
- ΚΑ3** Να προετοιμάζεις επιστολές και διαφημιστικά για την προώθηση των πωλήσεων.
- ΚΑ4** Να εξασφαλίζεις ότι τα **μέσα προώθησης πωλήσεων** είναι πάντοτε ενημερωμένα με τις νέες πληροφορίες και τιμές.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεις το προσωπικό για την διαδικασία ενημέρωσης των **μέσων προώθησης πωλήσεων** του οργανισμού.
- ΚΑ6** Να εξασφαλίζεις ότι τα **μέσα προώθησης πωλήσεων** είναι διαθέσιμα στις απαραίτητες **γλώσσες επικοινωνίας**.
- ΚΑ7** Να ενημερώνεις αμέσως όλα τα επηρεαζόμενα τμήματα για τυχόν αλλαγές στα **μέσα προώθησης πωλήσεων**.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προσφερόμενες υπηρεσίες

- Διαμονής και διατροφής
- Ψυχαγωγίας
- Ινστιτούτου αισθητικής
- Φροντίδας παιδιών
- Γυμναστηρίου (Health club)

ΠΕ2 Μέσα προώθησης πωλήσεων

- Διαφημιστικό υλικό
- Επιστολές
- Βιβλιάρια
- Πίνακες ανάρτησης

ΠΕ3 Γλώσσες Επικοινωνίας

- Ελληνικά
- Αγγλικά
- Γερμανικά
- Ρωσικά
- Γαλλικά

ΠΕ4 Κανονισμοί

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή λανθασμένη πληροφόρηση
- Λανθασμένη μετάφραση
- Ελλιπής ενημέρωση των μέσων προώθησης πωλήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ16.1 Ενημέρωση των μέσων προώθησης πωλήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η στρατηγική προώθησης πωλήσεων του οργανισμού;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι υπηρεσίες που προσφέρει ο οργανισμός;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα μέσα προώθησης πωλήσεων;
- ΑΓ4** Γιατί είναι σημαντικό να είναι πάντοτε ενημερωμένα τα μέσα προώθησης πωλήσεων με τις νέες πληροφορίες και τιμές;
- ΑΓ5** Σε ποιες γλώσσες επικοινωνίας πρέπει να είναι διαθέσιμα τα μέσα προώθησης πωλήσεων;
- ΑΓ6** Γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνονται τα επηρεαζόμενα τμήματα για τυχόν αλλαγές στα μέσα προώθησης πωλήσεων;
- ΑΓ7** Πως αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιόν αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΑ16** Προώθηση πωλήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΑ16.2** Προβολή υπηρεσιών/προϊόντων και προώθηση πωλήσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

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

- ΚΑ1** Να εφαρμόζεις την στρατηγική προώθησης πωλήσεων του οργανισμού.
- ΚΑ2** Να είσαι ενήμερος για τις **προσφερόμενες υπηρεσίες**.
- ΚΑ3** Να ενημερώνεις το προσωπικό για τις **προσφερόμενες υπηρεσίες**.
- ΚΑ4** Να είσαι ενήμερος για τα **μέσα προβολής των υπηρεσιών/ προϊόντων**.
- ΚΑ5** Να προτρέπεις τους πελάτες να χρησιμοποιούν τις **προσφερόμενες υπηρεσίες**.
- ΚΑ6** Να μπορείς να ανταποκρίνεσαι άμεσα σε **ερωτήσεις πελατών** αναφορικά με τις **προσφερόμενες υπηρεσίες**.
- ΚΑ7** Να εξηγείς στους πελάτες τις **μεθόδους χρέωσης** για αποφυγή παρεξηγήσεων.
- ΚΑ8** Να είσαι σε θέση να εκτυπώνεις τις σχετικές **εκθέσεις** που αφορούν τα αποτελέσματα της προώθησης των πωλήσεων.
- ΚΑ9** Να ελέγχεις και να παρακολουθείς τα **στατιστικά στοιχεία** πωλήσεων.
- ΚΑ10** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προσφερόμενες υπηρεσίες**

- Διαμονής και διατροφής
- Ψυχαγωγίας
- Ινστιτούτου αισθητικής
- Φροντίδας παιδιών
- Γυμναστηρίου (Health club)

ΠΕ2 Μέσα προβολής υπηρεσιών/ προϊόντων

- Έντυπα
- Ηλεκτρονικά
- Οπτικοακουστικά
- Προσωπική επαφή

ΠΕ3 Ερωτήσεις πελατών

- Χαρακτηριστικά υπηρεσίας/ προϊόντος
- Όρες Λειτουργίας
- Πιθανές απαγορεύσεις, όροι και κανονισμοί
- Τιμές και προσφορές
- Περίοδος ισχύος της υπηρεσίας/ προϊόντος

ΠΕ4 Μέθοδοι χρέωσης

- Χρέωση στο λογαριασμό του πελάτη

- Πληρωμή τοις μετρητοίς

ΠΕ5 Εκθέσεις αποτελεσμάτων προώθησης πωλήσεων κατά:

- Τμήμα
- Υπηρεσία/προϊόν
- Τιμή
- Προτίμηση πελατών

ΠΕ6 Κανονισμοί

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

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή λανθασμένη πληροφόρηση
- Ελλιπείς γνώσεις
- Αδυναμίες στην επικοινωνία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ16.2 Προβολή υπηρεσιών/προϊόντων και προώθηση πωλήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η στρατηγική προώθησης πωλήσεων του οργανισμού;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι υπηρεσίες που προσφέρει ο οργανισμός;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα μέσα προβολής των υπηρεσιών/ προϊόντων;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι πιθανές ερωτήσεις πελατών αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες/ προϊόντα;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι τρόποι χρέωσης των πελατών;
- ΑΓ6** Γιατί είναι σημαντικό να ελέγχεις και να παρακολουθείς τα στατιστικά στοιχεία προώθησης πωλήσεων;
- ΑΓ7** Πώς αντιμετωπίζουμε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ17 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 και παροχής κατάρτισης ανάλογα με τις ανάγκες και ελλείψεις και η υποκίνηση προσωπικού.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΥΠΔ17.1 Αξιολόγηση υφισταμένων και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών

ΥΠΔ17.2 Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων

ΥΠΔ17.3 Παρακίνηση προσωπικού

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ17 Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ17.1 Αξιολόγηση υφισταμένων και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών

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 μπορείς 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** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Στόχοι

- Μετρήσιμοι
- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί

ΠΕ2 Δυνατότητες/Αδυναμίες

- Προσωπικότητα
- Επαγγελματισμός
- Γνώσεις/Ικανότητα εργασίας
- Ομαδικότητα
- Αποτελεσματική επικοινωνία
- Πρωτοβουλία
- Οργανωτικές ικανότητες

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 αξιολόγηση
- 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:

ΥΠΔ17.1 Αξιολόγηση υφισταμένων και εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιο είναι το σύστημα αξιολόγησης που εφαρμόζει ο οργανισμός;
- ΑΓ2** Πώς αναγνωρίζονται και καθορίζονται οι προσωπικοί στόχοι των υφισταμένων;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι τμηματικοί στόχοι;
- ΑΓ4** Πώς αναγνωρίζονται οι εκπαιδευτικές ανάγκες των υφισταμένων;
- ΑΓ5** Πώς προωθούνται τα ευρήματα για κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ17 Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ17.2 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 παρακολουθείς συστηματικά την απόδοση των υφισταμένων σου.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εκπαιδευτικές ανάγκες

- Αρχική κατάρτιση
- Κατάρτιση κατά τη διάρκεια της εργασίας
- Συνεχιζόμενη κατάρτιση
- Κατάρτιση για νέες τεχνολογίες
- Κατάρτιση για νέες μεθόδους εργασίας

ΠΕ2 Εκπαιδευτικές δραστηριότητες

- Εκπαιδευτικά προγράμματα
- Κατάρτιση κατά τη διάρκεια της εργασίας
- Πρακτική εξάσκηση
- Ανατροφοδότηση

ΠΕ3 Ανατροφοδότηση

- Προφορική
- Γραπτή
- Κατά τη διάρκεια της 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:

ΥΠΔ17.2 Καθοδήγηση και παροχή κατάρτισης υφισταμένων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι σωστοί τρόποι καθοδήγησης των υφισταμένων σου;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό να αναγνωρίζεις τις εκπαιδευτικές ανάγκες των υφισταμένων σου;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που παρέχονται σε υφισταμένους;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι τρόποι ανατροφοδότησης της απόδοσης των υφισταμένων;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ17** Συνεισφορά στην επαγγελματική ανάπτυξη των υφισταμένων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ17.3** Υποκίνηση 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 υποκίνηση.

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 τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προβλήματα**

- Οικογενειακά
- Υγείας
- Εργασίας
- Οικονομικά

ΠΕ2 Ικανότητες

- Προσωπικότητα
- Επαγγελματισμός
- Γνώσεις/Ικανότητα εργασίας
- Ομαδικότητα
- Αποτελεσματική επικοινωνία
- Οργανωτικές ικανότητες
- Πρωτοβουλία

ΠΕ3 Ανάγκες

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

ΠΕ4 Κίνητρα

- Χρηματικά, επιπρόσθετα επιδόματα
- Ευέλικτο ωράριο εργασίας
- Δώρα
- Εκδρομές
- Αναγνώριση ικανοτήτων, ηθική επιβράβευση
- Δωρεάν συνεχήs 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:

ΥΠΑΔ17.3 Παρακίνηση προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια προβλήματα μπορεί να αντιμετωπίζουν οι υφιστάμενοι σου;
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων των υφισταμένων σου;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να επικροτείς τις ικανότητες των υφισταμένων σου;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι ανάγκες των υφισταμένων σου;
- ΑΓ5** Τι μπορεί να θεωρούν κίνητρο οι υφιστάμενοι σου;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ18** Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο πιο πάνω τομέας έχει σαν στόχο την ανάλυση στοιχείων και την ετοιμασία αναφορών/εκθέσεων κατά τακτά χρονικά διαστήματα , τα όποια βοηθούν στην παρακολούθηση της λειτουργίας του τμήματος Υποδοχής και στη ομαλή διεξαγωγή των εργασιών του.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ18.1** Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών/εκθέσεων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ18 Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ18.1 Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών/εκθέσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να προβαίνεις στην ανάλυση των απαραίτητων στοιχείων και να ετοιμάζεις και να αναφέρεις στους ανώτερους σου τις σχετικές **εκθέσεις** σύμφωνα με τις οδηγίες και την πολιτική της Διεύθυνσης.
- ΚΑ2** Να παρακολουθείς και να αναλύεις τους προϋπολογισμούς του τμήματος και να ετοιμάζεις τις σχετικές εκθέσεις/ αναφορές.
- ΚΑ3** Να αναλύεις το ταμείο της βάρδιας και να ετοιμάζεις την έκθεση αναφοράς για την παράδοση του ταμείου.
- ΚΑ4** Να αναλύεις τις εργασίες της βάρδιας και να ετοιμάζεις αναφορές για τις ολοκληρωθείσες και εκκρεμούσες εργασίες του τμήματος.
- ΚΑ5** Να αναλύεις τα παράπονα, τα ατυχήματα πελατών και τα συμβάντα της βάρδιας, να τυπώνεις τις σχετικές αναφορές και να τις προωθείς στα επηρεαζόμενα τμήματα και την Διεύθυνση.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εκθέσεις

- Ταμειακές
- Κατάλογος πελατών
- Αφίξεις ημέρας
- Αναχωρήσεις ημέρας
- Λογαριασμοί πελατών
- Κατάσταση εργασιών (ολοκληρωθείσες και εκκρεμούσες εργασίες)
- Παράπονα πελατών
- Ατυχήματα
- Συμβάντα
- 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:

ΥΠΔ18.1 Ανάλυση στοιχείων και ετοιμασία αναφορών/εκθέσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι εκθέσεις/αναφορές που πρέπει να ετοιμάζονται στο τμήμα Υποδοχής;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό να παρακολουθείς και να αναλύεις τους προϋπολογισμούς του τμήματος;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι εργασίες βάρδιας του τμήματος Υποδοχής;
- ΑΓ4** Γιατί είναι σημαντικό να προωθούνται οι αναλύσεις των παραπόνων, των ατυχημάτων πελατών και των συμβάντων βάρδιας στα επηρεαζόμενα τμήματα και την Διεύθυνση;
- ΑΓ5** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιόν αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ19** Χειρισμός συστήματος κρατήσεων**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο χειρισμός του συστήματος κρατήσεων περιλαμβάνει την σωστή χρήση του λογισμικού συστήματος και την κατανόηση των συμβολαίων. Οι διαδικασίες κράτησης με στόχο την σωστή καταχώρηση του πελάτη στο σύστημα και σωστή τιμολόγηση με βάση το τι έχει πληρώσει ο πελάτης στον εκάστοτε πράκτορα.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ19.1** Χειρισμός συστήματος κρατήσεων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ19 Χειρισμός συστήματος κρατήσεων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ19.1 Χειρισμός συστήματος κρατήσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να χειρίζεσαι το λογισμικό πρόγραμμα αναφορικά με τις κρατήσεις.
- ΚΑ2** Να κατανοείς τους **όρους**, τις **βασικές έννοιες των συμβολαίων** και τους **κωδικούς προσφορών και δωματίων**.
- ΚΑ3** Να καταχωρείς στο λογισμικό πρόγραμμα τα συμβόλαια πελατών/τουριστικών πρακτόρων.
- ΚΑ4** Να καταχωρείς νέους πελάτες/τουριστικούς πράκτορες στο λογισμικό πρόγραμμα.
- ΚΑ5** Να ελέγχεις και να καταχωρείς τα **στοιχεία κρατήσεων**.
- ΚΑ6** Να καταχωρείς αλλαγές/τροποποιήσεις στις κρατήσεις μέσω του λογισμικού προγράμματος.
- ΚΑ7** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς τους **τρόπους**, τα **είδη κράτησης**, τις **απαιτήσεις και ανάγκες του πελάτη** και τις πληροφορίες που αναφέρονται στο έντυπο κράτησης.
- ΚΑ8** Να επιβεβαιώνεις την κράτηση με βάση την πολιτική του οργανισμού.
- ΚΑ9** Να ελέγχεις και να καταχωρείς τις τιμές σύμφωνα με τους **κώδικες τιμολόγησης**.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς τους διεθνείς νόμους και **κανονισμούς** για την ξενοδοχειακή βιομηχανία.
- ΚΑ11** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ12** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Στοιχεία κρατήσεων

- Στοιχεία πελάτη
- Ημερομηνία άφιξης
- Ημερομηνία αναχώρησης
- Αριθμός πελατών

ΠΕ2 Τρόποι κρατήσεων

- Προσωπικώς
- Τηλεφωνικώς
- Ηλεκτρονικά
- Επιστολή
- Τηλεομοιότυπο

ΠΕ3 Είδη κράτησης

- Προσωπική
- Οργανωμένο σύνολο
- Τουριστικό γραφείο
- Οργανωτής Ταξιδιών

ΠΕ4 Απαιτήσεις και ανάγκες

- Είδος δωματίου
- Όροι Διαμονής

ΠΕ5 Όροι συμβολαίου

- Διάρκεια
- Χρονικοί περίοδοι
- Προπληρωμές ή προκαταβολές
- Είδη και αριθμός δωματίων

ΠΕ6 Βασικές Έννοιες

- Release Periods
- Stop Sales
- Allotment
- Commitment
- Financial Guarantees
- ETA rooms
- Overbooking

ΠΕ7 Κωδικοί προσφορών και δωματίων

- Για τον τύπο δωματίου
- Για τους όρους διατροφής
- Για ειδικά πακέτα και χαμηλές τιμές

ΠΕ8 Κωδικοί τιμολόγησης

- Τιμή της ζητούμενης υπηρεσίας
- Ειδικές προσφορές συμβολαίων
- Τύπος δωματίου
- Είδος διατροφής

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ19** Χειρισμός συστήματος κρατήσεων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ19.1** Χειρισμός συστήματος κρατήσεων**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ9 Κανονισμοί**

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

ΠΕ10 Αποκλίσεις

- Προβλήματα με το λογισμικό
- Ελλιπής πληροφόρηση ή/και γνώσεις
- Ιδιαίτερες απαιτήσεις πελατών
- Λάθη στις καταχωρήσεις
- Λανθασμένοι κωδικοί

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ19.1 Χειρισμός συστήματος κρατήσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι απαραίτητες γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι απαραίτητες γνώσεις για την λειτουργία και χειρισμό του λογισμικού προγράμματος;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι όροι συμβολαίων;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι βασικές έννοιες συμβολαίων;
- ΑΓ5** Πώς διαχωρίζονται οι κωδικοί προσφορών και δωματίων;
- ΑΓ6** Ποια είναι η διαδικασία καταχώρησης των συμβολαίων πελατών/τουριστικών πρακτόρων;
- ΑΓ7** Ποια είναι η διαδικασία καταχώρησης κρατήσεων πελατών/τουριστικών πρακτόρων;
- ΑΓ8** Ποια είναι τα στοιχεία κρατήσεων;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι διάφοροι τρόποι κράτησης;
- ΑΓ10** Ποια είναι τα διάφορα είδη κρατήσεων;
- ΑΓ11** Ποιες είναι οι απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών;
- ΑΓ12** Ποια είναι η διαδικασία επιβεβαίωσης των κρατήσεων;
- ΑΓ13** Ποιοι είναι οι κώδικες τιμολόγησης;
- ΑΓ14** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ15** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ16** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ20** Καθορισμός και επίβλεψη βάρδιας**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Στόχος του πιο πάνω τομέα είναι να καταρτίσει κατάλληλα τους υπευθύνους του τμήματος ώστε να μπορούν να καθορίζουν τις βάρδιες του προσωπικού με βάση σημαντικά κριτήρια και να επιβλέπουν τις βάρδιες για την καλύτερη λειτουργία του συνόλου.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ20.1** Προγραμματισμός βάρδιας προσωπικού**ΥΠΔ20.2** Επίβλεψη και αλλαγή βάρδιας

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ20 Καθορισμός και επίβλεψη βάρδιας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ20.1 Προγραμματισμός βάρδιας προσωπικού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να προγραμματίζεις το προσωπικό λαμβάνοντας υπόψη τις **απαιτήσεις προγραμματισμού της βάρδιας**.
- ΚΑ2** Να τυπώνεις και να αναλύεις τα **ανάλογα στοιχεία** από το λογισμικό που αφορούν τις αφίξεις/αναχωρήσεις για σκοπούς προγραμματισμού.
- ΚΑ3** Να αναγνωρίζεις τις ικανότητες, γνώσεις, δυνατότητες και αδυναμίες του προσωπικού.
- ΚΑ4** Να αναγνωρίζεις τις **ιδιαιτερότητες πελατών**.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς και να αναλύεις τους προϋπολογισμούς του προσωπικού του τμήματος.
- ΚΑ6** Να αναθεωρείς το πρόγραμμα προσωπικού εάν υπάρχουν αλλαγές στις **απαιτήσεις προγραμματισμού βάρδιας**.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** εργασίας.
- ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Απαιτήσεις προγραμματισμού βάρδιας

- Πολιτική ξενοδοχείου
- Αφίξεις/αναχωρήσεις πελατών
- Ικανότητες/εμπειρία/γνώσεις προσωπικού
- Κύκλος εργασιών
- Ιδιαιτερότητες πελατών
- Προϋπολογισμός προσωπικού
- Άδειες προσωπικού

ΠΕ2 Ανάλογα στοιχεία

- Αριθμός αφίξεων/αναχωρήσεων
- Ώρες αφίξεων
- Ιδιαιτερότητες πελατών
- Αφίξεις οργανωμένων συνόλων
- Αφίξεις σημαντικών ατόμων (VIP)

ΠΕ3 Ιδιαιτερότητες πελατών

- Γλώσσες επικοινωνίας
- Ειδικές ανάγκες
- Οικογένειες με μικρά παιδιά
- Αλλεργίες
- Ειδικές δίαιτες

ΠΕ4 Κανονισμοί

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Απουσίες προσωπικού
- Αλλαγές τελευταίας στιγμής
- Απουσία/ελλιπής ενημέρωση
- Ελλιπής επικοινωνία
- Απρογραμμάτιστες αφίξεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ20.1 Προγραμματισμός βάρδιας προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι απαιτήσεις προγραμματισμού βάρδιας;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό ο προγραμματισμός του προσωπικού να γίνεται λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις προγραμματισμού βάρδιας;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα ανάλογα στοιχεία που πρέπει να γνωρίζεις τα οποία αφορούν αφίξεις/ αναχωρήσεις για σκοπούς προγραμματισμού;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι τυχόν ιδιαιτερότητες των πελατών;
- ΑΓ5** Γιατί είναι σημαντικό να γνωρίζεις και να ακολουθείς τους προϋπολογισμούς του προσωπικού του τμήματος;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Σε ποιόν αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΥΠΔ20 Καθορισμός και επίβλεψη βάρδιας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ20.2 Επίβλεψη και αλλαγή βάρδιας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

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

- ΚΑ1** Να βεβαιώνεσαι ότι η **διαδικασία προετοιμασίας βάρδιας** ακολουθείται ικανοποιητικά.
- ΚΑ2** Να επιβλέπεις την εκτέλεση των εργασιών της βάρδιας σύμφωνα με το πρόγραμμα προσωπικού.
- ΚΑ3** Να εξασφαλίζεις ότι ακολουθείται αποτελεσματικά η **διαδικασία κλεισίματος ταμείου**.
- ΚΑ4** Να εξασφαλίζεις ότι ακολουθείται αποτελεσματικά η **διαδικασία παράδοσης βάρδιας**.
- ΚΑ5** Να βεβαιώνεσαι ότι όλες οι απαραίτητες πληροφορίες έχουν μεταφερθεί με σαφήνεια στην επόμενη βάρδια.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** εργασίας.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν αποκλίσεις.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασία προετοιμασίας βάρδιας

- Εκτύπωση αναφορών
- Επικοινωνία με άλλα τμήματα
- Προετοιμασία και έλεγχος κλειδιών και φακέλων πληροφόρησης
- Επικοινωνία με αντιπροσώπους των εταιρειών για τις ώρες αφίξεων
- Προετοιμασία λογαριασμών

ΠΕ2 Διαδικασία κλεισίματος ταμείου

- Μέτρηση ταμείου
- Αντιστοίχιση εισπράξεων με τις ανάλογες αναφορές του συστήματος
- Έλεγχος εισπράξεων με πιστωτικές κάρτες και μετρητά
- Έλεγχος τιμολογίων και αποδείξεων πελατών

ΠΕ3 Διαδικασία παράδοσης βάρδιας

- Συμπλήρωση απαραίτητων λιστών για παράδοση ταμείου
- Προφορική επικοινωνία για τις αφίξεις που αναμένονται
- Παράδοση ταμείου
- Ενημέρωση για τον κύκλο εργασιών της ημέρας
- Ενημέρωση για ειδικές ανάγκες πελατών

ΠΕ4 Κανονισμοί

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

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Έλλειμμα στο ταμείο
- Περίσσεια στο ταμείο
- Έλλειψη επικοινωνίας / ενημέρωσης
- Λανθασμένη παράδοση βάρδιας
- Απουσία προσωπικού επόμενης βάρδιας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ20.2 Επίβλεψη και αλλαγή βάρδιας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η διαδικασία προετοιμασίας βάρδιας;
- ΑΓ2** Ποια είναι η διαδικασία κλεισίματος ταμείου;
- ΑΓ3** Ποια είναι η διαδικασία παράδοσης βάρδιας;
- ΑΓ4** Γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνεται με σαφήνεια η επόμενη βάρδια;
- ΑΓ5** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Σε ποιόν αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ21** Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

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

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΥΠΔ21.1** Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού**ΥΠΔ21.2** Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ21** Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ21.1** 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 αποτελεσματικά διορθωτικά μέτρα για τυχόν προβλήματα που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της εργασίας.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Δεδομένα προγραμματισμού**

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

ΠΕ2 Διαθέσιμοι πόροι

- Υφιστάμενοι
- Εξοπλισμός και μηχανήματα
- Υλικά
- 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
- Ελλειπείς ή/και προβληματικοί πόροι

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ21.1 Οργάνωση και προγραμματισμός προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα δεδομένα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στην ετοιμασία του προγράμματος του προσωπικού;
- ΑΓ2** Γιατί είναι σημαντικό να γίνεται σωστός προγραμματισμός των εργασιών;
- ΑΓ3** Ποιο είναι το σχέδιο δράσης επίτευξης στόχων του τμήματος σου;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι διαθέσιμοι πόροι που προσφέρονται από τον οργανισμό;
- ΑΓ5** Γιατί είναι σημαντικό να ανατροφοδοτείς/ενημερώνεις τους υφισταμένους σου σχετικά με την εργασία τους;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγιεινής που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΥΠΔ21** Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ21.2** 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 κατά τη διάρκεια της εργασίας.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις τους υφισταμένους σου για τυχόν **αλλαγές** που μπορεί να προκύψουν.
- ΚΑ5** Να καθοδηγείς τους υφισταμένους σου αποτελεσματικά.
- 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 στους υφισταμένους σου τις **απαραίτητες οδηγίες και πληροφορίες**
- ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ12** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ13** 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 εργασίας 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
- Κατά τη διάρκεια της εργασίας
- Προγραμματισμένη συνάντηση-αξιολόγηση απόδοσης εργασίας

ΠΕ4 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:**ΥΠΔ21** Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΥΠΔ21.2** Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ5 Κανονισμοί**

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

ΠΕ6 Αποκλίσεις

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

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΥΠΔ21.2 Εποπτεία και καθοδήγηση προσωπικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Γίνεται η εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με τις προδιαγραφές εργασιών του οργανισμού;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι αλλαγές που πιθανό να προκύψουν στην εργασία;
- ΑΓ3** Γιατί είναι σημαντικό να ενημερώνονται οι υφιστάμενοι για τυχόν αλλαγές που μπορεί να προκύψουν;
- ΑΓ4** Γιατί είναι σημαντικό να προσέχεις τον τρόπο με τον οποίο υποδεικνύεις ένα λάθος ή προτείνεις μια διορθωτική ενέργεια στους υφισταμένους σου;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι τρόποι ανατροφοδότησης;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι οδηγίες και οι πληροφορίες που πρέπει να μεταφέρεις στους υφισταμένους σου;
- ΑΓ7** Πώς μεταφέρονται σωστά οι οδηγίες και οι πληροφορίες;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Σε ποιον αναφέρονται οι αποκλίσεις;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Ανατροφοδότηση	Η προσφορά πληροφοριών κατά ή μετά την εκτέλεση των εργασιών, οι οποίες έχουν πάντοτε επιβελωτικό ή/και διορθωτικό ρόλο.
Απόκλιση	Περίπτωση, κατάσταση και συμπεριφορά εκτός του συνηθισμένου και αναμενόμενου.
Allotment	Κατανομή δωματίων που αναγράφονται στα συμβόλαια των τουριστικών πρακτόρων και διατίθενται προς πώληση.
Back ups	Η διαδικασία κατά την οποία όλα τα δεδομένα κρατούνται και σε ξεχωριστούς φακέλους στον κεντρικό Υπολογιστή.
Commitment	Υποχρεωτική δέσμευση δωματίων/κατανομή δωματίων που αναγράφονται στα συμβόλαια των τουριστικών πρακτόρων και διατίθενται προς πώληση τα οποία δεσμεύονται οικονομικά είτε πουληθούν είτε όχι.
Δελτίο εγγραφής	Δελτίο εγγραφής προσωπικών δεδομένων κατά την άφιξη που περιλαμβάνει ονόματα, ημερομηνίες διαμονής, επάγγελμα, διεύθυνση και υπογραφή.
Εσωτερικοί κανονισμοί	Οι κανονισμοί της επιχείρησης που πρέπει απαραίτητα να είναι στη διάθεση του εργαζομένου.
ETA rooms	Επιπλέον αριθμός δωματίων που διατίθενται προς πώληση μέσω των ταξιδιωτικών πρακτόρων όταν το επιτρέπει η διαθεσιμότητα.
Financial Guarantees	Ποσά που αντιστοιχούν στον αριθμό δωματίων που πρόκειται να πουλήσει η αντίστοιχη εταιρεία και θα αποδώσουν συγκεκριμένο εισόδημα (το οποίο προαποφασίζεται).
Νομικές απαιτήσεις	Οι σχετικές διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας, που πρέπει απαραίτητα να είναι στη διάθεση του εργαζομένου.
Όροι διατροφής	Terms of stay (B/O, B&B, H/B, F/B, A/I): πρωινό, ημιδιατροφή, πλήρης διατροφή, όλα συμπεριλαμβανόμενα.
Όροι διαμονής	Τύποι δωματίων και διευκολύνσεις, θέα δωματίων (προς θάλασσα, προς βουνό, προς πισίνα, προς τους κήπους κλπ).
Overbooking	Περίπτωση κατά την οποία οι πωλήσεις δωματίων υπερβαίνουν τα πραγματικά διαθέσιμα δωμάτια.
Release period	Προθεσμία πώλησης ή απελευθέρωσης δωματίων.
Stop sales	Κλειστές ημερομηνίες δωματίων κατά τις οποίες τα δωμάτια δεν είναι διαθέσιμα προς πώληση.
Υπηρεσία δωματίων	Room service.

Ακρωνύμια

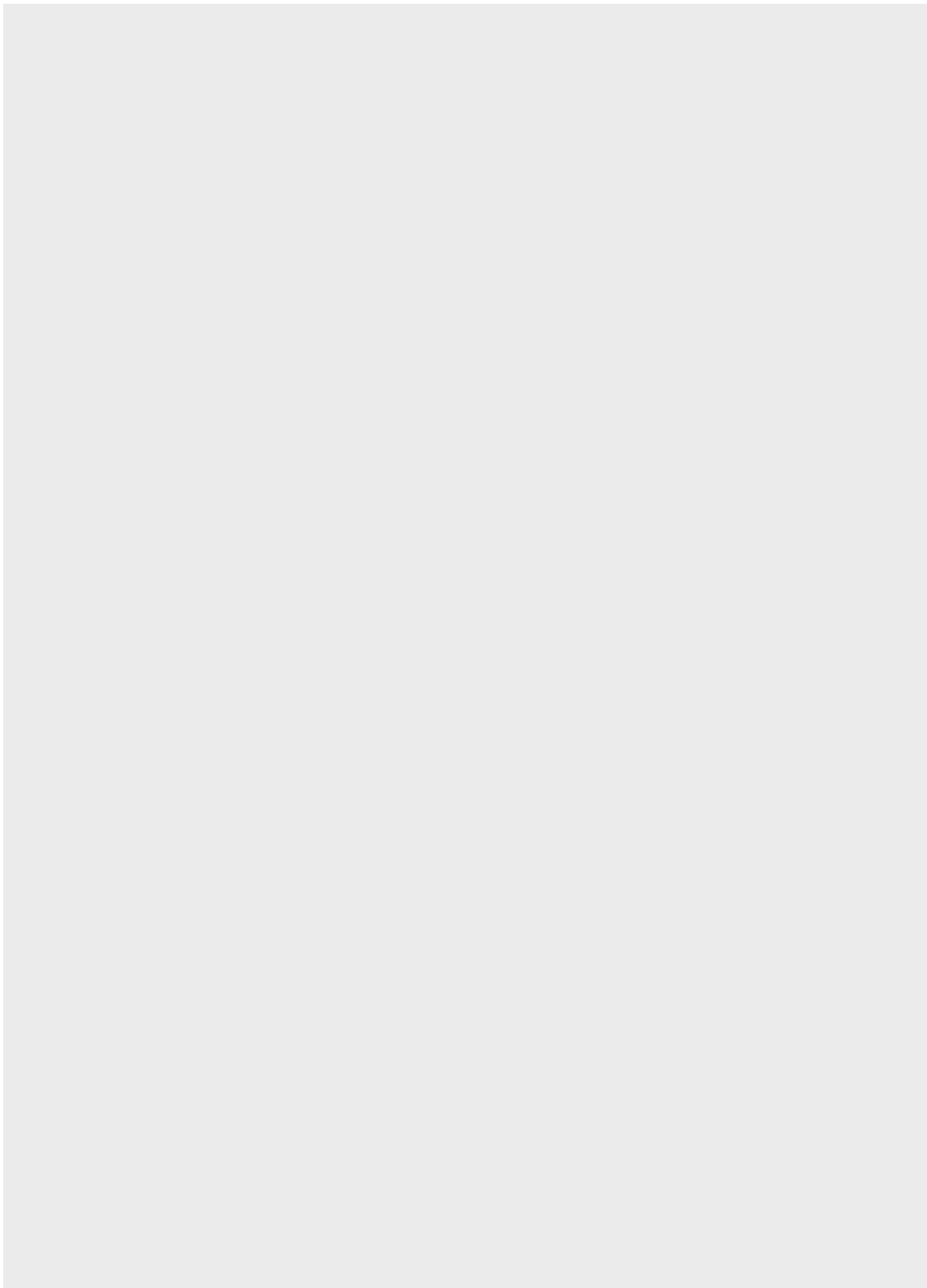
ΠΕΠ	Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα
ΥΠΔ	Υποδοχή
ΚΑ	Κριτήριο Απόδοσης
ΠΕ	Πεδίο Εφαρμογής
ΑΓ	Απαραίτητες Γνώσεις

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΝΤΩΝ**

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 διάφορα 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: 978-9963-43-860-0

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:



Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

τηλ. 22390300
www.hrdauth.org.cy