Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!

ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

Διοργανωτής εκδηλώσεων

Επίπεδο CyQF/EQF 5

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου
ΑνΑΔ

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας
Υφυπουργείο Τουρισμού
Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)
Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)
Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)
Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)
Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)
Δημοκρατική Εργατική Ομοσπονδία Κύπρου (ΔΕΟΚ)
Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΠΑΣΥΞΕ)
Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου (ΣΤΕΚ)
Παγκύπριος Σύνδεσμος Διευθυντών Ξενοδοχείων Κύπρου (ΠΑΣΥΔΙΞΕ)
Παγκύπριος Σύνδεσμος Ιδιοκτήτων Κέντρων Αναψυχής (ΠΑΣΙΚΑ)
Cyprus Bartenders Association
Σύνδεσμος Αρχιμαγείρων Κύπρου
Σύνδεσμος Επαγγελματιών Housekeepers
Κυπριακή Ομοσπονδία Ναυαγοσωστικής

Έκδοση 2024

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ 5

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος 5

1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF) 5

1.3 Κωδικός ISCO 5

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος 5

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ 5

2.1 Αντικείμενο 5

2.2 Εργασιακό περιβάλλον 5

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης 5

2.4 Εξοπλισμός 6

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων 6

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι 6

2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ 6

2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης 7

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ) 8

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας 9

ΚΤ.1 Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά 10

ΚΤ.5 Καθορισμός και έλεγχος στόχων 11

ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών 12

ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού 14

ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας 16

ΚΤ.11 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία 18

ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης 20

ΚΤ.15 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας τροφίμων 22

ΚΤ.20 Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων 24

ΚΤ.24 Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών 26

ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών 28

ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών 30

ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών 32

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας 33

ΔΕΚ5.1 Σχεδιασμός, προγραμματισμός και οργάνωση εκδήλωσης..... 34
ΔΕΚ5.2 Προβολή και προώθηση της εκδήλωσης 36
ΔΕΚ5.3 Επιμέλεια και διεξαγωγή της εκδήλωσης 38
ΔΕΚ5.4 Αξιολόγηση αποτελεσμάτων εκδήλωσης. 40
3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....41
4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ 43

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Διοργανωτής εκδηλώσεων

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

5

1.3 Κωδικός ISCO:

2659

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΔΕΚ5

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο διοργανωτής εκδηλώσεων είναι υπεύθυνος για τον προγραμματισμό, σχεδιασμό, οργάνωση πολιτιστικών, ψυχαγωγικών, αθλητικών και άλλων εκδηλώσεων. Ασχολείται με όλα τα οργανωτικά θέματα της εκδήλωσης, όπως είναι η επιλογή συνεργατών, η επίβλεψη της διαμόρφωσης του χώρου και η διοικητική υποστήριξη για την υλοποίησή της. Διαχειρίζεται το προσωπικό, οργανώνει και εποπτεύει τις εργασίες του και ελέγχει την τήρηση των προδιαγραφών, των κανόνων ασφάλειας και υγείας και των καλών περιβαλλοντικών πρακτικών

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο διοργανωτής εκδηλώσεων εργάζεται κυρίως σε εσωτερικούς κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους, σε περιβάλλον γραφείου. Ενδέχεται να προσφέρει τις υπηρεσίες του και σε εξωτερικούς χώρους σε περιπτώσεις υπαίθριων εκδηλώσεων. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του συναναστρέφεται με πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η ατομική εμφάνιση και η προσωπική του υγιεινή. Πρόσθετα, καλείται να διαχειριστεί προσωπικό διαφορετικών εθνικοτήτων με διαφορετικές κουλτούρες. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, αλλά ενδέχεται να εργαστεί και σε βάρδιες.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο διοργανωτής εκδηλώσεων μπορεί να εργαστεί σε επιχειρήσεις διοργάνωσης εκδηλώσεων, ξενοδοχεία και τουριστικές επιχειρήσεις, πολιτιστικούς οργανισμούς, υπηρεσίες, μουσεία, χώρους εκδηλώσεων, δημόσιες, κρατικές και δημοτικές υπηρεσίες, αθλητικούς οργανισμούς και εκπαιδευτικούς φορείς. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να εργαστεί ως ελεύθερος επαγγελματίας σε δική του επιχείρηση.

2.4 Εξοπλισμός:

Επίπλωση γραφείου (γραφείο, συρταριέρα γραφείου, καρέκλα γραφείου, βιβλιοθήκη καρέκλα επισκεπτών), ηλεκτρονικός υπολογιστής, πολυμηχάνημα γραφείου, φωτοτυπική, τηλέφωνο, υπολογιστική μηχανή, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

Δεν εφαρμόζεται

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Ψυχαγωγός, υπεύθυνος εκδηλώσεων, εμψυχωτής τουρισμού

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

Διαδρομή 1

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

Πείρα: Δεν απαιτείται

Διαδρομή 2

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

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 3

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

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

- Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστού / λάθους.
- Παρακολούθηση της εκτέλεσης της εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή σε συνθήκες προσομοίωσης.
- Προφορική εξέταση.
- Ειδική εργασία.
- Μελέτη περίπτωσης.

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.1	**Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά**
ΚΤ.5	**Καθορισμός και έλεγχος στόχων**
ΚΤ.6	**Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών**
ΚΤ.7	**Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού**
ΚΤ.8	**Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας**
ΚΤ.11	**Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία**
ΚΤ.13	**Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης**
ΚΤ.15	**Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας τροφίμων**
ΚΤ.20	**Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων**
ΚΤ.24	**Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών**
ΚΤ.29	**Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών**
ΚΤ.31	**Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών**
ΚΤ.32	**Χειρισμός παραπόνων πελατών**

ΚΤ.1 Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της παρακολούθησης των τάσεων και των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.

2. Κατονομάζει πηγές παρακολούθησης για τις εξελίξεις στην αγορά του κλάδου.

3. Αναφέρει τα σημαντικά στοιχεία παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του κλάδου.

4. Περιγράφει τη διαδικασία και τρόπους παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου.

5. Περιγράφει τρόπους αξιολόγησης των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί από την παρακολούθηση των τάσεων και των εξελίξεων στον κλάδο.

6. Αναφέρει το περιεχόμενο και τη δομή μιας έκθεσης για τις εξελίξεις στην αγορά.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τις πηγές και τα στοιχεία παρακολούθησης των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.

2. Παρακολουθεί τις εξελίξεις της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου σύμφωνα με τη διαδικασία.

3. Αξιολογεί τις εξελίξεις και τις τάσεις στην αγορά στη βάση των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους αξιολόγησης.

4. Ετοιμάζει εκθέσεις για τις εξελίξεις στην αγορά προς τη διεύθυνση, με σκοπό τη βελτίωση της θέσης του οργανισμού στην αγορά.

ΚΤ.5 Καθορισμός και έλεγχος στόχων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της χρήσης στόχων για τη βελτίωση της απόδοσης του τομέα ευθύνης του.
2. Αναφέρει τα χαρακτηριστικά ενός καλού στόχου.
3. Περιγράφει τη διαδικασία στοχοθέτησης, εφαρμογής και ελέγχου των στόχων.
4. Ορίζει τη σημασία και χρήση του προγράμματος επίτευξης στόχων.
5. Διατυπώνει το περιεχόμενο και τη δομή του προγράμματος επίτευξης στόχων.
6. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας, εφαρμογής, επίβλεψης και ελέγχου του προγράμματος επίτευξης στόχων.
7. Περιγράφει τρόπους ανάλυσης και βελτίωσης της απόδοσης των στόχων και του προγράμματος επίτευξης στόχων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καθορίζει τους στόχους του τομέα ευθύνης του τηρώντας τα χαρακτηριστικά ενός καλού στόχου και ακολουθώντας τη μεθοδολογία στοχοθέτησης.
2. Ετοιμάζει το πρόγραμμα επίτευξης στόχων εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
3. Υλοποίει τις ενέργειες επίτευξης των στόχων σύμφωνα με το πρόγραμμα επίτευξης στόχων.
4. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την ορθή εφαρμογή του προγράμματος επίτευξης στόχων στη βάση της σχετικής διαδικασίας του οργανισμού.
5. Ελέγχει το βαθμό επίτευξης των στόχων σύμφωνα το πρόγραμμα επίτευξης στόχων.
6. Αναλύει την απόδοση του τομέα ευθύνη του στη βάση των στόχων και του προγράμματος επίτευξης στόχων.
7. Εφαρμόζει μέτρα για βελτίωση της απόδοσης των στόχων και των αποτελεσμάτων του προγράμματος.

ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τη σημασία του προγραμματισμού εργασιών.
2. Αναφέρει τη δομή και το περιεχόμενο του προγράμματος εργασιών.
3. Απαριθμεί τις εργασίες που χρήζουν προγραμματισμού.
4. Αναφέρει τους αναγκαίους πόρους για τις εργασίες.
5. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εκτίμησης των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την υλοποίηση του προγράμματος εργασιών.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία προγραμματισμού του ανθρώπινου δυναμικού και άλλων πόρων.
8. Αναφέρει τις βασικές αρχές και τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη στην κατανομή και ανάθεση εργασιών στους εργαζόμενους.
9. Περιγράφει τη μέθοδο ελέγχου της υλοποίησης του προγράμματος εργασιών.
10. Αναφέρει τους λόγους που οδηγούν σε αναθεώρηση του προγράμματος εργασιών.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία αναθεώρησης του προγράμματος εργασιών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει τις αναγκαίες πληροφορίες για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών, ακολουθώντας τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Προσδιορίζει τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων για την ικανοποίηση των αναγκών των εργασιών.
4. Ετοιμάζει το πρόγραμμα εργασιών σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού και των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
5. Επιλέγει το αναγκαίο ανθρώπινο δυναμικό για την υλοποίηση των εργασιών σύμφωνα με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του, και τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.

6. Προγραμματίζει τους άλλους πόρους, ώστε να είναι διαθέσιμοι σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.

7. Ελέγχει την εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του προγράμματος εργασιών.

8. Αναθεωρεί το πρόγραμμα εργασιών σε περιπτώσεις παρεκκλίσεων, ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις στην υλοποίηση εργασιών.

ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
2. Αναφέρει τις μεθόδους επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
3. Διατυπώνει τα στάδια για τον σχεδιασμό και την προετοιμασία συνέντευξης επιλογής.
4. Εξηγεί τις αρχές για αποτελεσματικές συνεντεύξεις προσλήψεων.
5. Περιγράφει τεχνικές αξιολόγησης και επιλογής του καταλληλότερου υποψήφιου για τη θέση εργασίας.
6. Εξηγεί τη σημασία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
7. Απαριθμεί τα βασικά στοιχεία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Περιγράφει τη διαδικασία αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
9. Διατυπώνει ατομικούς και ομαδικούς στόχους ανθρώπινου δυναμικού.
10. Αναφέρει τρόπους βελτίωσης της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού.
11. Περιγράφει τις μεθόδους και τις τεχνικές εντοπισμού αναγκών ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
12. Εξηγεί τη σημασία της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
13. Περιγράφει τις μεθόδους ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
14. Αναφέρει τρόπους αξιολόγησης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζεται για τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με τις πρακτικές του οργανισμού.
2. Εντοπίζει τους υποψήφιους που ικανοποιούν τα ελάχιστα κριτήρια της θέσης εργασίας για να κληθούν στη διαδικασία πρόσληψης.
3. Επιλέγει τη μέθοδο επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
4. Προετοιμάζεται για τις προσωπικές συνεντεύξεις υποψηφίων σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.

5. Διεξάγει συνεντεύξεις για την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, εφαρμόζοντας τις αρχές της αποτελεσματικής συνέντευξης.

6. Αξιολογεί και να επιλέγει τον καταλληλότερο υποψήφιο σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.

7. Αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία προς επιμέτρηση των τομέων και των κριτηρίων αξιολόγησης του ανθρωπίνου δυναμικού.

8. Συγκρίνει τα αποτελέσματα της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου με τους αντίστοιχους ατομικούς και ομαδικούς στόχους.

9. Ανατροφοδοτεί τους εργαζομένους σχετικά με τον βαθμό υλοποίησης των στόχων και της απόδοσης τους.

10. Λαμβάνει ενέργειες για τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, ώστε να επιτευχθούν οι ατομικοί και ομαδικοί τους στόχοι.

11. Εντοπίζει και να καταγράφει τις ανάγκες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.

12. Σχεδιάζει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στη βάση των αναγκών που εντοπίστηκαν, αξιοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.

13. Προγραμματίζει και να οργανώνει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη τους διαθέσιμους πόρους.

14. Αξιολογεί την υλοποίηση των δραστηριοτήτων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού για σκοπούς βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων και βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων.

ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις βασικές αρχές της επικοινωνίας.
2. Περιγράφει τους τρόπους επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες.
3. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
4. Περιγράφει τα εμπόδια που παρατηρούνται στην επικοινωνία.
5. Απαριθμεί τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας.
6. Διατυπώνει τις διαφορές μεταξύ επίσημης και ανεπίσημης επικοινωνίας.
7. Αναφέρει τεχνικές και εργαλεία προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.
8. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της ομαδικής εργασίας.
9. Περιγράφει εμπόδια που παρουσιάζονται στην ομαδική εργασία και τρόπους αντιμετώπισης τους.
10. Περιγράφει τον τρόπο που λειτουργεί μια ομάδα στον χώρο εργασίας.
11. Περιγράφει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα των αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
12. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων.
13. Αναφέρει τα εμπόδια στην επίτευξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας και τους τρόπους αντιμετώπισης τους.
14. Περιγράφει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει και να εφαρμόζει διάφορες τεχνικές και εργαλεία επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες, ακολουθώντας την πολιτική και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Εντοπίζει και να αξιολογεί εμπόδια που παρουσιάζονται για σκοπούς βελτίωσης του βαθμού επικοινωνίας.
3. Εφαρμόζει τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας, ακολουθώντας καλές πρακτικές.
4. Επιβλέπει τις εργασίες της ομάδας και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της ομαδικής εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οργανισμού.

5. Αντιμετωπίζει εμπόδια που παρουσιάζονται και επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της ομάδας, εφαρμόζοντας αποτελεσματικές τακτικές.

6. Επιλέγει και να εφαρμόζει τεχνικές για βελτίωση και διατήρηση της ομαδικής εργασίας.

7. Παρακολουθεί και να λαμβάνει ενέργειες για τη διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος σύμφωνα με την κουλτούρα και τις πρακτικές του οργανισμού.

8. Εφαρμόζει ενέργειες και να λαμβάνει πρωτοβουλίες για ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.

9. Διαχειρίζεται συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων για εξάλειψη οποιωνδήποτε εμποδίων παρουσιάζονται.

ΚΤ.11 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία που πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για την εκτίμηση των κινδύνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
3. Αναφέρει τις αρχές πρόληψης των επαγγελματικών κινδύνων.
4. Περιγράφει τη διαδικασία της αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
5. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθούνται στον χώρο εργασίας.
8. Ερμηνεύει τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
9. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού ατυχήματος και ασθένειας.
10. Κατονομάζει και να επεξηγεί τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης στον χώρο εργασίας του.
11. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
12. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα είδη πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων.
13. Περιγράφει την ορθή χρήση των πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων για το σβήσιμο φωτιάς.
14. Κατονομάζει τα υλικά και τις ποσότητες τους που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους και επικίνδυνες καταστάσεις για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του.

2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης κινδύνων.

3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των προληπτικών μέτρων ασφάλειας και υγείας.

4. Ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζόμενων.

5. Εποπτεύει και να ελέγχει τους εργαζόμενους για τον σωστό και ασφαλή τρόπο χειρισμού του εξοπλισμού.

6. Οργανώνει και να συντονίζει τους εργαζόμενους για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, εφαρμόζοντας το κατάλληλο σχέδιο δράσης.

7. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και την καταλληλόλητα του εξοπλισμού αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

8. Οργανώνει και να συντονίζει τις ενέργειες εκκένωσης, ακολουθώντας το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.

9. Ελέγχει την πληρότητα των κουτιών πρώτων βοηθειών με όλα τα απαιτούμενα υλικά.

ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.

2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών κινδύνων και περιβαλλοντικών πλευρών.

3. Περιγράφει τη διαδικασία για την εκτίμηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον.

4. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.

5. Δηλώνει τις πηγές ενημέρωσης και πληροφόρησης σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.

6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.

7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.

8. Αναφέρει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.

9. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο ευθύνης του.

10. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.

11. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας που είναι υπό την ευθύνη του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης των επιπτώσεων στο περιβάλλον.

3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των μέτρων πρόληψης της ρύπανσης και εφαρμογής των κανόνων περιβαλλοντικής διαχείρισης.

4. Ελέγχει ότι χρησιμοποιούνται οικολογικά υλικά και προϊόντα, φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες και τους εσωτερικούς κανονισμούς.

5. Ελέγχει ότι εφαρμόζονται τα μέτρα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας κατά την εκτέλεση των εργασιών, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.

6. Ελέγχει την ορθή αποθήκευση, χρήση και απόρριψη υλικών και προϊόντων, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

7. Εποπτεύει και να ελέγχει τον χειρισμό και απόρριψη των ανακυκλώσιμων υλικών, και προϊόντων, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.

8. Εποπτεύει και να ελέγχει ότι εργασίες που είναι υπό την ευθύνη του εκτελούνται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς, την πολιτική και τις οδηγίες περιβαλλοντικής διαχείρισης.

9. Συντονίζει και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους για εφαρμογή των ενεργειών πρόληψης και περιορισμού των δυσμενών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

ΚΤ.15 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας τροφίμων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εποπτεύει και να ελέγχει την τήρηση των κανόνων ατομικής υγιεινής και ενδυμασίας για την ασφάλεια των τροφίμων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς του οργανισμού.
2. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των οδηγιών, των κανόνων και των απαιτήσεων του σχεδίου ασφάλειας τροφίμων (HACCP) του οργανισμού.
3. Ελέγχει την εφαρμογή και διατήρηση της σήμανσης των τροφίμων σε όλα τα στάδια επεξεργασίας, αποθήκευσης και παράθεσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
4. Ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας αναφοράς των κινδύνων για την ασφάλεια τροφίμων.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τη λήψη διορθωτικών ενεργειών, στην περίπτωση που τα αποτελέσματα είναι εκτός ορίων, σύμφωνα με το σχέδιο ασφάλειας τροφίμων (HACCP).

6. Οργανώνει και να συντονίζει τους εργαζόμενους για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων που αφορούν την ασφάλεια των τροφίμων στον χώρο εργασίας του.

7. Ελέγχει την καταγραφή και αρχειοθέτηση των πληροφοριών και τα αποτελέσματα ελέγχων που διενεργούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις του σχεδίου ασφάλειας τροφίμων (HACCP).

ΚΤ.20 Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Δηλώνει τις απαιτήσεις των πελατών στο στάδιο της ετοιμασίας προσφορών.
2. Κατονομάζει και να εξηγεί τα έγγραφα και πληροφορίες τα οποία είναι χρήσιμα στην αναγνώριση των απαιτήσεων των πελατών.
3. Αναφέρει τις πηγές κόστους των προϊόντων και των υπηρεσιών.
4. Περιγράφει τις αρχές και τη διαδικασία υπολογισμού του κόστους των προϊόντων και των υπηρεσιών.
5. Εξηγεί την τιμολογιακή και εκπτωτική πολιτική του οργανισμού.
6. Περιγράφει τρόπους υπολογισμού των τιμών πώλησης και των εκπτώσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας, ελέγχου και υποβολής προσφορών.
8. Δηλώνει το περιεχόμενο και τη δομή των κειμένων προσφορών.
9. Κατονομάζει τα υποστηρικτικά έγγραφα και δικαιολογητικά τα οποία συνοδεύουν τις προσφορές.
10. Αναφέρει τα σημεία για τον έλεγχο της ορθότητας και αξιοπιστίας των υποστηρικτικών εγγράφων και δικαιολογητικών.
11. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου των προσφορών πριν την υποβολή τους.
12. Αναφέρει τις τεχνικές παρακολούθησης της έκβασης των προσφορών.
13. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας και υπογραφής συμβάσεων με πελάτες.
14. Δηλώνει το περιεχόμενο και τη δομή των συμβάσεων με πελάτες.
15. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου πριν την υποβολή των συμβάσεων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει και να αναλύει τις απαιτήσεις των πελατών όπως αυτές περιλαμβάνονται σε πληροφορίες και έγγραφα από τους πελάτες.
2. Προσδιορίζει τα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία προσφέρει στους πελάτες στη βάση των απαιτήσεων τους.

3. Εντοπίζει τις πηγές κόστους για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες με βάση δεδομένα παρόμοιων προσφορών.

4. Υπολογίζει το κόστος ανά προϊόν και υπηρεσία εφαρμόζοντας τις αρχές και τη διαδικασία υπολογισμού του κόστους.

5. Υπολογίζει την τιμή πώλησης και την έκπτωση των προϊόντων και των υπηρεσιών τηρώντας την τιμολογιακή και την εκπτωτική πολιτική του οργανισμού.

6. Ετοιμάζει τα έγγραφα προσφορών σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού και τις απαιτήσεις των πελατών.

7. Συλλέγει και να ελέγχει ότι τα υποστηρικτικά έγγραφα και δικαιολογητικά είναι πλήρη, ορθά και αξιόπιστα.

8. Ελέγχει την ορθότητα και πληρότητα των εγγράφων προσφορών πριν την υποβολή τους, με βάση τη διαδικασία ελέγχου του οργανισμού.

9. Παρακολουθεί την έκβαση των προσφορών ακολουθώντας τις κατάλληλες τεχνικές ώστε αυτές να γίνουν αποδεκτές από τους πελάτες.

10. Ετοιμάζει τις συμβάσεις σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών και τη διαδικασία του οργανισμού.

11. Ελέγχει την ορθότητα και την πληρότητα των συμβάσεων πριν την υποβολή τους, τηρώντας τη διαδικασία ελέγχου του οργανισμού.

ΚΤ.24 Παραγγελία, εποπτεία και έλεγχος παραλαβής και αποθήκευσης υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

4. Παρακολουθεί τις παραγγελίες υλικών για ανταπόκριση των προμηθευτών στον συμφωνημένο χρόνο παράδοσης.

5. Ελέγχει ότι ο χώρος παραλαβής, ο εξοπλισμός, τα μέσα μεταφοράς και οι αποθηκευτικοί χώροι ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές και είναι έτοιμοι για τη παραλαβή υλικών.

6. Ελέγχει ότι στους αποθηκευτικούς χώρους τηρούνται οι κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής σύμφωνα με το είδος του υλικού.

7. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας παραλαβής και ελέγχου των υλικών.

8. Επαληθεύει την υλοποίηση των ελέγχων κατά την παραλαβή των υλικών σύμφωνα με τα κριτήρια παραλαβής και αποδοχής.

9. Εποπτεύει και να ελέγχει την ορθή χρήση του εξοπλισμού παραλαβής μεταφοράς και αποθήκευσης.

10. Εποπτεύει και να ελέγχει τη μεταφορά και αποθήκευση των υλικών στους ενδεδειγμένους χώρους σύμφωνα με τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.

11. Εποπτεύει και να ελέγχει την τήρηση των αρχών FIFO και FEFO στους χώρους αποθήκευσης των υλικών.

12. Επαληθεύει ότι οι συνθήκες διατήρησης των υλικών παρακολουθούνται.

13. Χειρίζεται αποτελεσματικά τα μη συμμορφούμενα υλικά σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

14. Ελέγχει την ορθή καταγραφή των αποτελεσμάτων των ελέγχων παραλαβής, αποθήκευσης και διατήρησης των υλικών.

ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής στην προβολή θετικής εικόνας για τους πελάτες.
2. Περιγράφει τον τρόπο υποδοχής πελατών στον χώρο εργασίας του.
3. Εξηγεί τη σημασία της εξυπηρέτησης των πελατών.
4. Αναφέρει τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
5. Αναφέρει τις βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας με πελάτες.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών.
7. Εξηγεί τεχνικές για τον εντοπισμό των αναγκών πληροφόρησης των πελατών.
8. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει στους πελάτες σε σχέση με τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας του οργανισμού.
9. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει στους πελάτες σε σχέση με προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού.
10. Αναφέρει το πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
11. Διατυπώνει μεθόδους πληροφόρησης και επίλυσης ερωτήσεων των πελατών.
12. Αναφέρει εναλλακτικές επιλογές για τα προϊόντα και υπηρεσίες του οργανισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Υποδέχεται πελάτες στο χώρο εργασίας του, προβάλλοντας θετική εικόνα και ακολουθώντας τους σχετικούς κανονισμούς του οργανισμού και τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
2. Εντοπίζει και να επιβεβαιώνει τις ανάγκες πληροφόρησης των πελατών, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες τεχνικές.
3. Πληροφορεί τους πελάτες για τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
4. Πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.

5. Καθοδηγεί τους πελάτες στο κατάλληλο τμήμα και συνάδελφο βάσει των απαιτήσεων και των αναγκών τους.

ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Περιγράφει τη διαδικασία πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
3. Εξηγεί τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας της θέσης εργασίας του.
4. Εξηγεί τη σημασία των ανοικτών ερωτήσεων στη διερεύνηση των αναγκών των πελατών.
5. Ορίζει την έννοια της ενσυναίσθησης και τη σημασία της για την ολοκληρωμένη διερεύνηση των αναγκών πελατών κατά την πώληση.
6. Κατονομάζει τρόπους εφαρμογής της ενσυναίσθησης κατά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στο πεδίο ευθύνης του.
8. Κατονομάζει τις πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
9. Διατυπώνει τους τύπους και τις αιτίες των αντιρρήσεων πελατών.
10. Περιγράφει τα βήματα χειρισμού των αντιρρήσεων των πελατών.
11. Ορίζει τις έννοιες ενισχυτική πώληση και διασταυρούμενη πώληση.
12. Αναφέρει τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
13. Διατυπώνει τους όρους μιας πώλησης.
14. Αναφέρει τις μεθόδους κλεισίματος των πωλήσεων ανάλογα με τον τύπο του πελάτη.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προσεγγίζει τους πελάτες σύμφωνα με τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, τηρώντας τους κανόνες προσωπικής υγιεινής και επαγγελματικής εμφάνισης.
2. Εντοπίζει τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών σε προϊόντα και υπηρεσίες, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά των πελατών και εφαρμόζοντας την κατάλληλη τεχνική.
3. Διευκρινίζει και να επιβεβαιώνει με τους πελάτες τις ανάγκες και επιθυμίες τους σε προϊόντα και υπηρεσίες.

4. Προτείνει επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες, οι οποίες συνάδουν με τις ανάγκες και επιθυμίες τους, εφαρμόζοντας τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.

5. Επεξηγεί στους πελάτες τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον.

6. Παρουσιάζει στους πελάτες τον χειρισμό και τη λειτουργία των προϊόντων και των υπηρεσιών για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις οδηγίες του οργανισμού.

7. Παραπέμπει τους πελάτες σε επιπρόσθετες πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και υπηρεσίες ανάλογα με τις πρακτικές και κανονισμούς του οργανισμού.

8. Χειρίζεται τις αντιρρήσεις των πελατών, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού και τις αρχές πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.

9. Παρουσιάζει στους πελάτες επιπρόσθετα προϊόντα και υπηρεσίες, εφαρμόζοντας τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.

10. Διαπραγματεύεται με τους πελάτες τους όρους της πώλησης σύμφωνα με τη διαδικασία πωλήσεων του οργανισμού.

11. Κλείνει τις πωλήσεις ανάλογα με τον τύπο του πελάτη και εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο κλεισίματος.

ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΔΕΚ5.1	**Σχεδιασμός, προγραμματισμός και οργάνωση εκδήλωσης**
ΔΕΚ5.2	**Προβολή και προώθηση της εκδήλωσης**
ΔΕΚ5.3	**Επιμέλεια και διεξαγωγή της εκδήλωσης**
ΔΕΚ5.4	**Αξιολόγηση αποτελεσμάτων εκδήλωσης**

ΔΕΚ5.1 Σχεδιασμός, προγραμματισμός και οργάνωση εκδήλωσης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα διαφορά είδη και κατηγορίες εκδηλώσεων.
2. Κατονομάζει τους απαραίτητους πόρους για το σχεδιασμό, προγραμματισμό και οργάνωση της εκδήλωσης.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για το σχεδιασμό, προγραμματισμό και οργάνωση της εκδήλωσης.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Αναφέρει τις πληροφορίες και λεπτομέρειες για κάθε εκδήλωση.
6. Αναφέρει πιθανά προβλήματα κατά το σχεδιασμό, προγραμματισμό και οργάνωση της εκδήλωσης.
7. Περιγράφει τη διαδικασία σχεδιασμού της εκδήλωσης.
8. Περιγράφει τη μεθοδολογία ελέγχου των πόρων της εκδήλωσης.
9. Περιγράφει τη διαδικασία προγραμματισμού και οργάνωσης της εκδήλωσης.
10. Εξηγεί τα σημεία ελέγχου για τον επιτυχή προγραμματισμό και οργάνωση της εκδήλωσης.
11. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικού σχεδιασμού, προγραμματισμού και οργάνωσης της εκδήλωσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει τον εξοπλισμό για το σχεδιασμό και προγραμματισμό της εκδήλωσης ανάλογα με το είδος της κάθε εκδήλωσης.
2. Σχεδιάζει την εκδήλωση, λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις της αγοράς και τις προτιμήσεις των πελατών.
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων για την οργάνωση της εκδήλωσης.
4. Ελέγχει την προετοιμασία των πόρων της εκδήλωσης, βάσει της διαδικασίας ελέγχου.
5. Προγραμματίζει και να οργανώνει την εκδήλωση, βάσει των απαιτήσεων της εκδήλωσης.
6. Επαληθεύει τα σημεία ελέγχου για τον επιτυχή προγραμματισμό και οργάνωση της εκδήλωσης, εφαρμόζοντας τη κατάλληλη μέθοδο ελέγχου.

7. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικού σχεδιασμού, προγραμματισμού και οργάνωσης της εκδήλωσης, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

ΔΕΚ5.2 Προβολή και προώθηση της εκδήλωσης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τη στρατηγική προώθησης εκδηλώσεων.
2. Αναφέρει τα μέσα προβολής και προώθησης εκδηλώσεων.
3. Αναφέρει τη σημασία προγραμματισμού των εργασιών διεξαγωγής μιας εκδήλωσης.
4. Αναφέρει τις πληροφορίες που χρειάζονται για σκοπούς προώθησης εκδηλώσεων.
5. Αναφέρει το πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό προβολής και προώθησης της εκδήλωσης.
6. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για τη σύνταξη του προγράμματος προβολής και προώθησης.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία σύνταξης προγράμματος προβολής και προώθησης της εκδήλωσης.
8. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας υλικού προβολής και προώθησης της εκδήλωσης.
9. Περιγράφει τους τρόπους ενημέρωσης των μέσων προώθησης πωλήσεων.
10. Περιγράφει τις μεθόδους προβολής προϊόντων, υπηρεσιών και προώθησης των πωλήσεων.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων για τυχόν αλλαγές στα μέσα προβολής και προώθησης πωλήσεων.
12. Εξηγεί τους τρόπους παρακολούθησης και ελέγχου των αποτελεσμάτων προώθησης πωλήσεων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και καταλληλόλητα του εξοπλισμό και των υλικών για την επιμέλεια και διεξαγωγή της εκδήλωσης.
2. Οργανώνει και να συντονίζει τους χώρους της εκδήλωσης, βάσει των απαιτήσεων της εκδήλωσης.
3. Ελέγχει και να καθοδηγεί το προσωπικό για την ορθή διάταξη του χώρου της εκδήλωσης.
4. Ελέγχει την ετοιμότητα και παρουσία των συντελεστών, πριν την έναρξη της εκδήλωσης.
5. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού πριν και κατά τη διεξαγωγή της εκδήλωσης.

6. Συντονίζει τις εργασίες του προσωπικού κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, βάσει των αναγκών και απαιτήσεων της εκδήλωσης.

7. Παρακολουθεί και να ελέγχει για την ομαλή διεξαγωγή της εκδήλωσης, βάσει της διαδικασίας ελέγχου.

8. Εντοπίζει προβλήματα κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μεθοδολογία ελέγχου.

9. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικής επιμέλειας και διεξαγωγής της εκδήλωσης, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

ΔΕΚ5.3 Επιμέλεια και διεξαγωγή της εκδήλωσης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους παράγοντες ελέγχου πριν και κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης.
2. Κατονομάζει τα εργαλεία ελέγχου για το συντονισμό και τη διεξαγωγή της εκδήλωσης.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για την επιμέλεια και διεξαγωγή της εκδήλωσης.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία οργάνωσης και προετοιμασίας των χώρων, εξοπλισμού και υλικών πριν την έναρξη της εκδήλωσης.
6. Περιγράφει τη διαδικασία συντονισμού και ελέγχου πριν τη διεξαγωγή της εκδήλωσης.
7. Περιγράφει τον τρόπο διάταξης των χώρων για τη διεξαγωγή της εκδήλωσης.
8. Περιγράφει τη διαδικασία συντονισμού και ελέγχου των εργασιών κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης.
9. Περιγράφει τους τρόπους εντοπισμού και επίλυσης προβλημάτων.
10. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να λαμβάνονται στην περίπτωση μη ικανοποιητικής επιμέλειας και διεξαγωγής της εκδήλωσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

10. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και καταλληλόλητα του εξοπλισμό και των υλικών για την επιμέλεια και διεξαγωγή της εκδήλωσης.
11. Οργανώνει και να συντονίζει τους χώρους της εκδήλωσης, βάσει των απαιτήσεων της εκδήλωσης.
12. Ελέγχει και να καθοδηγεί το προσωπικό για την ορθή διάταξη του χώρου της εκδήλωσης.
13. Ελέγχει την ετοιμότητα και παρουσία των συντελεστών, πριν την έναρξη της εκδήλωσης.
14. Ελέγχει το προσωπικό για την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού πριν και κατά τη διεξαγωγή της εκδήλωσης.
15. Συντονίζει τις εργασίες του προσωπικού κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, βάσει των αναγκών και απαιτήσεων της εκδήλωσης.
16. Παρακολουθεί και να ελέγχει για την ομαλή διεξαγωγή της εκδήλωσης, βάσει της διαδικασίας ελέγχου.

17. Εντοπίζει προβλήματα κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μεθοδολογία ελέγχου.

18. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικής επιμέλειας και διεξαγωγής της εκδήλωσης, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

ΔΕΚ5.4 Αξιολόγηση αποτελεσμάτων εκδήλωσης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Απαριθμεί τους τρόπους συλλογής και ανάλυσης δεδομένων για αξιολόγηση της εκδήλωσης.
2. Κατονομάζει τις παραμέτρους αξιολόγησης της εκδήλωσης.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της εκδήλωσης.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού αξιολόγησης.
5. Περιγράφει τις μεθόδους συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων αξιολόγησης της εκδήλωσης.
6. Αναφέρει το περιεχόμενο και τη δομή της έκθεσης απολογισμού και εισηγήσεων βελτίωσης της εκδήλωσης.
7. Περιγράφει τους τρόπους υποβολής και τεχνικές παρουσίασης της έκθεσης απολογισμού.
8. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να λαμβάνονται στην περίπτωση μη ικανοποιητικών αποτελεσμάτων αξιολόγησης της εκδήλωσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει δεδομένα και πληροφορίες για την αξιολόγηση της εκδήλωσης, εφαρμόζοντας τη κατάλληλη μέθοδο.
2. Αναλύει τα δεδομένα αξιολόγησης της εκδήλωσης, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα ανάλυσης.
3. Συγκρίνει τα αποτελέσματα της αξιολόγησης λαμβάνοντας υπόψη τους στόχους που έχουν τεθεί από τον ίδιο τον οργανισμό.
4. Ετοιμάζει έκθεση απολογισμού και εισηγήσεων βελτίωσης της εκδήλωσης, βάσει των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης.
5. Παρουσιάζει την έκθεση απολογισμού της εκδήλωσης, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα παρουσίασης.
6. Προγραμματίζει ενέργειες βελτίωσης για μελλοντικές οργανώσεις εκδηλώσεων, βάσει των στόχων του οργανισμού.
7. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικών αποτελεσμάτων αξιολόγησης, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διαχειρίζεται και να επιβλέπει δραστηριότητες στο πλαίσιο συγκεκριμένων εργασιών, όπου μπορεί να παρουσιαστούν απρόβλεπτες καταστάσεις και να προσαρμόζει τις εργασίες στις επικρατούσες συνθήκες.

2. Χειρίζεται και να επιλύει προβλήματα που προκύπτουν κατά την εκτέλεση εργασιών.

3. Αναπτύσσει πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική εφαρμογή των εργασιών που εκτελεί ο ίδιος και υφιστάμενοι του.

4. Συνεργάζεται εποικοδομητικά σε ομάδες εργασίας σε όλα τα επίπεδα, με συναδέλφους και εξωτερικούς φορείς.

5. Επιδεικνύει ενδιαφέρον για τη διατήρηση ατομικής υγιεινής, επαγγελματικής ενδυμασίας και εμφάνισης.

6. Επιδεικνύει επαγγελματική στάση και συμπεριφορά στο εργασιακό περιβάλλον.

7. Επιδεικνύει σεβασμό και εχεμύθεια στην ιδιωτικότητα και στα προσωπικά δεδομένα συναδέλφων και πελατών.

8. Υιοθετεί την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασιών και παροτρύνει τους υφιστάμενους του για την εφαρμογή τους.

9. Αναπτύσσει και να εξελίσσει τόσο την προσωπική του απόδοση, όσο και των υφισταμένων του.

10. Καθοδηγεί και να υποκινεί τους υφισταμένους του για την επίτευξη των στόχων και την αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιών.

11. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους υφισταμένους του για την εφαρμογή των προληπτικών μέτρων ασφάλειας και υγείας.

12. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους εργαζόμενους για την εφαρμογή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.

13. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους εργαζόμενους για την τήρηση των κανόνων ατομικής υγιεινής και των απαιτήσεων για την ασφάλεια των τροφίμων (HACCP).

14. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους υφιστάμενους του για τον ορθό και ασφαλή χειρισμό του εξοπλισμού και τη διατήρηση του σε άρτια λειτουργική κατάσταση.

15. Οργανώνει την εργασία και να υποστηρίζει τους υφισταμένους του για την επαγγελματική παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις.

16. Υιοθετεί και να εφαρμόζει διαδικασίες και ορθές πρακτικές για έλεγχο και παρακολούθηση της εξέλιξης των εργασιών στο πλαίσιο των χρονοδιαγραμμάτων.

17. Υιοθετεί θετική στάση για την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.

18. Υιοθετεί θετική στάση και να αντιμετωπίζει αποτυχίες, προβλήματα και μη συμμορφώσεις ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.

19. Αξιολογεί και να αναπτύσσει την προσωπική του απόδοση, καθώς και την απόδοση των υφισταμένων του με τη συμμετοχή σε εξειδικευμένες δραστηριότητες μάθησης.

20. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.

21. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στη βελτίωση των πρακτικών, των διαδικασιών και των μεθόδων εργασίας.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

Η ανάπτυξη του προσωπικού ενός οργανισμού αφορά τον εμπλουτισμό γνώσεων, αναβάθμιση δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αφορούν την επαγγελματική του ανέλιξη και βελτίωση του μισθολογικού του επιπέδου. Η διαδικασία αυτή προσδίδει στον οργανισμό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και στο προσωπικό ενδιαφέρον και ικανοποίηση στην εργασία.

Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού

Η διαδικασία διαπίστωσης και καταγραφής της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας αλλά και του οργανισμού όπου απασχολείται. Η διαδικασία αυτή γίνεται συνήθως ετήσια στη βάση καθορισμένων λεπτομερειών ενός συστήματος αξιολόγησης. Η αξιολόγηση του προσωπικού προκύπτει μέσα από ελέγχους, παρατηρήσεις και τη συμπλήρωση ή τήρηση ειδικών εντύπων. Το σύστημα αξιολόγησης έχει σχέση με την κουλτούρα του οργανισμού και μπορεί να συνδέεται με το σύστημα αμοιβής, τη βελτίωση της απόδοσης, τον εντοπισμό των αναπτυξιακών αναγκών του προσωπικού, την υποκίνηση κ.λ.π.

Απαιτήσεις πελατών

Ανάγκες, προσδοκίες και προδιαγραφές οι οποίες δηλώνονται από τους πελάτες, εξυπακούονται και είναι υποχρεωτικές.

Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας

Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.

Γνώσεις

Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.

Διασταυρούμενη πώληση

Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν περισσότερα και συμπληρωματικά προϊόντα και υπηρεσίες από αυτά που έχουν ήδη επιλέξει. Σκοπός της τεχνικής είναι η αύξηση της αξίας της παραγγελίας του πελάτη με νέα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμπληρώνουν το βασικό προϊόν και υπηρεσία που θέλει να αγοράσει.

Δεξιότητες

Η εφαρμογή γνώσεων και η αξιοποίηση τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής,

	διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).
Είδη και κατηγορίες εκδηλώσεων	Δεξιώσεις, πάρτι, παραστάσεις, συμπόσια, σεμινάρια, συνέδρια, εκθέσεις.
Ενισχυτική πώληση	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν άλλες (συνήθως ακριβότερες) εκδόσεις / τύπους ενός προϊόντος και μιας υπηρεσίας από αυτές τις οποίες θέλουν να αγοράσουν.
Επαγγελματικό προσόν	Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.
Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού	Η επιλογή ικανού και κατάλληλου ατόμου για πλήρωση κενής θέσης σε ένα οργανισμό, με συγκεκριμένη διαδικασία και τρόπο αξιολόγησης. Η διαδικασία περιλαμβάνει την προσέλκυση υποψηφίων, την προφορική, γραπτή ή/και άλλο είδος εξέταση και προσωπική συνέντευξη.
Ικανότητες	Η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.
Μαθησιακά αποτελέσματα	Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.
Μέθοδοι ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού	Οι μέθοδοι ανάπτυξης που αξιοποιούνται για υλοποίηση των διαφόρων δραστηριοτήτων ανάπτυξης προσωπικού, περιλαμβάνουν την παραδοσιακή κατά πρόσωπο κατάρτιση και καθοδήγηση κοντά σε ένα έμπειρο στέλεχος, αλλά και μια ποικιλία από άλλες νέες και μοντέρνες μεθόδους, όπως είναι η εξ

	αποστάσεως κατάρτιση, η σύγχρονη ή ασύγχρονη ηλεκτρονική μάθηση ή τηλεκπαίδευση και η υβριδική / μικτή μάθηση.
Μέθοδοι εντοπισμού αναγκών	Οι μέθοδοι εντοπισμού αναγκών περιλαμβάνουν την αξιοποίηση πηγών πληροφοριών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο και επίπεδο τομέα οικονομικής δραστηριότητας (εθνικοί οργανισμοί και υπηρεσίες, επαγγελματικοί σύνδεσμοι, αναλύσεις και παρουσιάσεις ειδικών κ.λ.π) και αφορούν εξελίξεις, προβλέψεις αλλά και υφιστάμενα προβλήματα. Πρόσθετα, σε επίπεδο οργανισμού αφορούν την επισταμένη μελέτη των στόχων και επιδιώξεων του, των δραστηριοτήτων και προϊόντων, του τρόπου εργασίας, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει καθώς και άλλων χαρακτηριστικών. Τέλος, σε ατομικό επίπεδο, συλλέγονται και αναλύονται πληροφορίες που αφορούν το μορφωτικό επίπεδο, τις γνώσεις και εμπειρίες, την απόδοση και τις προοπτικές στον οργανισμό όπου εργάζεται το άτομο.
Μέθοδος FEFO (First Expired First Out)	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που λήγουν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.

ISBN 978-9963-43-497-8

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

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