



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ
**Φροντιστής δωματίων και
κοινόχρηστων χώρων**

Επίπεδο CyQF/EQF 4



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

Αναθέτουσα Αρχή:

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Γιάννης Μουρουζίδης, Γενικός Διευθυντής

Ιωάννης Ζένιος, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Παρασκευή Τοφίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Γρηγόρης Δημητρίου, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Δάφνη Συμεωνίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Συντονισμός:

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

Επιμέλεια:

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

Στέλλα Φιλίππου, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Ανάδοχος:

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

Ομάδα Έργου Ανάδοχου:

Γιώργος Σιεκκερής

Αντώνης Γεωργίου

Λευτέρης Αγαθαγγέλου

Ιφιγένεια Μιχαήλ

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υφυπουργείο Τουρισμού

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Ανώτερο Ξενοδοχειακό Ινστιτούτο Κύπρου (ΑΞΙΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΠΑΣΥΞΕ)

Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου (ΣΤΕΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Διευθυντών Ξενοδοχείων Κύπρου (ΠΑΣΥΔΙΞΕ)

Σύνδεσμος Επαγγελματιών Housekeepers

Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ:

21 Ιουνίου 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος.....	5
1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF).....	5
1.3 Κωδικός ISCO	5
1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	5
2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
2.1 Αντικείμενο.....	5
2.2 Εργασιακό περιβάλλον.....	5
2.3 Δυνατότητες εργοδότησης.....	5
2.4 Εξοπλισμός	5
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.....	6
3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)	7
3.1 Κοινοί τομείς εργασίας.....	8
ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.....	9
ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.....	11
ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	13
ΚΤ.30 Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών.....	14
ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών	15
3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας	16
ΦΔΚ4.1 Παραλαβή, έλεγχος και αποθήκευση λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.....	17
ΦΔΚ4.2 Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ.....	19
ΦΔΚ4.3 Προετοιμασία, καθαρισμός και τακτοποίηση κοινόχρηστων χώρων.....	20
ΦΔΚ4.4 Χειρισμός άφιξης πελατών	22
ΦΔΚ4.5 Καθαρισμός δωματίων πελατών	23
ΦΔΚ4.6 Αλλαγή και τακτοποίηση λινών και αναλώσιμων υλικών και στρώσιμο κρεβατιών	25
ΦΔΚ4.7 Καθαρισμός και τακτοποίηση χαλιών και ταπετσαριών	26
ΦΔΚ4.9 Χειρισμός απολεσθέντων αντικειμένων.....	29

3.3	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)	30
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	32

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Φροντιστής δωματίων και κοινόχρηστων χώρων

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

4

1.3 Κωδικός ISCO:

9112

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΦΔΚ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο φροντιστής δωματίων και κοινόχρηστων χώρων διεκπεραιώνει εργασίες καθαρισμού με σκοπό να διατηρεί καθαρά και τακτοποιημένα τα δωμάτια και τους κοινόχρηστους χώρους. Προετοιμάζει, οργανώνει, καθαρίζει και φροντίζει τον χώρο εργασίας και εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο φροντιστής δωματίων και κοινόχρηστων χώρων εργάζεται σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του συχνά συναναστρέφεται με πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η ατομική εμφάνιση και η προσωπική του υγιεινή. Λόγω της χρήσης εξειδικευμένων υλικών καθαρισμού, αναμένεται να εφαρμόζει πιστά τους κανόνες ασφάλειας και υγείας καθώς και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, αλλά ενδέχεται να εργαστεί και σε βάρδιες.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο φροντιστής δωματίων και κοινόχρηστων χώρων μπορεί να εργαστεί σε ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις, νοσοκομεία, κλινικές, εμπορικά κέντρα, επιβατικά πλοία, κρουαζιερόπλοια και εταιρείες καθαρισμού.

2.4 Εξοπλισμός:

Ηλεκτρικές σκούπες, σάρωθρα, εξοπλισμός καθαρισμού δαπέδων και χαλιών, μηχανές στεγνώματος, εξοπλισμός καθαρισμού υφασμάτων επιφανειών, ατμοκαθαριστή, μηχανήματα υψηλής πίεσης, τρόλεϊ μεταφοράς, τρόλεϊ μεταφοράς απορριμμάτων, μέσα ατομικής προστασίας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΥΠΟ5 Υπεύθυνος οροφοκομίας
2. ΛΙΝ4 Λινοθηκάριος
3. ΚΓΥ4 Καθαριστής γραφείων και υποστατικών

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Καθαριστής, καμαριέρης, καμαριέρα, καμαρότος, θαλαμηπόλος, οροφοκόμος, καθαρίστρια, καθαριστής γραφείων, καθαριστής εμπορικών καταστημάτων, καθαριστής σε νοσοκομεία και άλλα ιδρύματα υγείας, οικιακή βοηθός.

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 4

Πείρα: Δεν απαιτείται

Διαδρομή 2

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

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 3

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 3 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 2 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 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.

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.30	Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών

ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΚΤ.30 Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής στην προβολή θετικής εικόνας για τους πελάτες.
2. Περιγράφει τον τρόπο επικοινωνίας με τους πελάτες στον χώρο εργασίας του.
3. Εξηγεί τη σημασία της εξυπηρέτησης των πελατών.
4. Αναφέρει τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
5. Αναφέρει τις βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας με πελάτες.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών.
7. Αναφέρει τις πληροφορίες που αναμένεται να παρέχει στους πελάτες.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξυπηρετεί τους πελάτες, προβάλλοντας θετική εικόνα.
2. Τηρεί την ατομική εμφάνιση και υγιεινή, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
3. Πληροφορεί τους πελάτες, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
4. Καθοδηγεί τους πελάτες στο κατάλληλο τμήμα και αρμόδιο άτομο βάσει των απαιτήσεων και των αναγκών τους.

ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΦΔΚ4.1	Παραλαβή, έλεγχος και αποθήκευση λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού
ΦΔΚ4.2	Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ
ΦΔΚ4.3	Προετοιμασία, καθαρισμός και τακτοποίηση κοινόχρηστων χώρων
ΦΔΚ4.4	Προετοιμασία δωματίων πελατών για καθαρισμό
ΦΔΚ4.5	Καθαρισμός δωματίων πελατών
ΦΔΚ4.6	Αλλαγή και τακτοποίηση λινών και αναλώσιμων υλικών και στρώσιμο κρεβατιών
ΦΔΚ4.7	Καθαρισμός και τακτοποίηση χαλιών και ταπετσαριών
ΦΔΚ4.8	Χειρισμός τεχνικών και άλλων προβλημάτων
ΦΔΚ4.9	Χειρισμός απολεσθέντων αντικειμένων

ΦΔΚ4.1 Παραλαβή, έλεγχος και αποθήκευση λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τα είδη και τις ποιότητες λινών.
2. Αναγνωρίζει και να κατονομάζει τα αναλώσιμα είδη και υλικά καθαρισμού.
3. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τον εξοπλισμό καθαρισμού.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού καθαρισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία παραλαβής του εξοπλισμού καθαρισμού.
6. Ερμηνεύει τα σύμβολα επικινδυνότητας που αναγράφονται στη συσκευασία των υλικών καθαρισμού.
7. Δηλώνει τις ιδιότητες, τα χαρακτηριστικά των υλικών καθαρισμού και τα μέσα ατομικής προστασίας, που απαιτούνται για τον χειρισμό τους.
8. Περιγράφει τον τρόπο υπολογισμού των ποσοτήτων σε λινά, αναλώσιμα και υλικά καθαρισμού.
9. Αναφέρει τους χώρους αποθήκευσης λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.
10. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και αποθήκευσης λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.
11. Αναφέρει τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
12. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να λαμβάνονται στην περίπτωση μη συμμορφούμενων ειδών λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Υπολογίζει τις ανάγκες σε λινά, αναλώσιμα και υλικά καθαρισμού, βάσει του ημερήσιου προγράμματος εργασιών.
2. Ελέγχει και να διατηρεί τον εξοπλισμό, τα μέσα μεταφοράς και τους αποθηκευτικούς χώρους σε αποδεκτή κατάσταση.
3. Ελέγχει τη συσκευασία και σήμανση των υλικών καθαρισμού, ότι πληρούν τις απαιτήσεις των κανονισμών ασφάλειας και υγείας.

4. Ελέγχει και παραλαμβάνει τα λινά, τα αναλώσιμα, τον εξοπλισμό και τα υλικά καθαρισμού, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Μεταφέρει τα λινά, τα αναλώσιμα, τον εξοπλισμό και τα υλικά καθαρισμού στον ενδεδειγμένο αποθηκευτικό χώρο, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα μεταφοράς.
6. Αποθηκεύει τα λινά, τα αναλώσιμα, τον εξοπλισμό και τα υλικά καθαρισμού, σύμφωνα με τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
7. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη συμμορφούμενων ειδών, λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού

ΦΔΚ4.2 Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες καθαρισμός, ευταξία και συγύρισμα του τρόλεϊ.
2. Αναφέρει τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
3. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού, διαμόρφωσης και ταξινόμησης του τρόλεϊ.
4. Περιγράφει τον τρόπο διαχωρισμού των υλικών καθαρισμού στο τρόλεϊ μεταφοράς.
5. Αναφέρει τις συνθήκες φύλαξης των λινών, αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.
6. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου των υλικών καθαρισμού σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και υγείας.
7. Αναφέρει τις συνθήκες χειρισμού των υλικών καθαρισμού σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και υγείας.
8. Περιγράφει τον τρόπο υπολογισμού των ποσοτήτων σε λινά, αναλώσιμα και υλικά καθαρισμού για συμπλήρωση του τρόλεϊ.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Υπολογίζει τις ανάγκες σε λινά, αναλώσιμα, υλικά καθαρισμού και εξοπλισμού για το τρόλεϊ ορόφου, βάσει του ημερήσιου του προγράμματος εργασιών.
2. Καθαρίζει το τρόλεϊ, να τοποθετεί και να συγυρίζει τα λινά, τα αναλώσιμα, τα υλικά καθαρισμού και τον εξοπλισμό, βάσει οδηγίας του οργανισμού.
3. Αναπληρώνει τα λινά, τα αναλώσιμα, τα υλικά καθαρισμού και τον εξοπλισμό, βάσει του ημερησίου προγράμματος εργασιών.
4. Διατηρεί τα λινά, τα αναλώσιμα, τα υλικά καθαρισμού και τον εξοπλισμό στο τρόλεϊ σε κατάλληλες συνθήκες αποθήκευσης.

ΦΔΚ4.3 Προετοιμασία, καθαρισμός και τακτοποίηση κοινόχρηστων χώρων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες και τις βασικές αρχές καθαρισμού και τακτοποίησης των κοινοχρήστων χώρων.
2. Κατονομάζει τους εξωτερικούς και εσωτερικούς κοινόχρηστους χώρους.
3. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας, καθαρισμού και τακτοποίησης κοινόχρηστων χώρων.
4. Εξηγεί το πρόγραμμα καθαρισμού των κοινόχρηστων χώρων.
5. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων.
6. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
7. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας του εξοπλισμού καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων.
8. Περιγράφει τον τρόπο σηματοδότησης των κοινόχρηστων χώρων όταν εκτελούνται εργασίες καθαρισμού.
9. Αναφέρει τις ενέργειες χειρισμού απορριμμάτων των κοινοχρήστων χώρων.
10. Αναφέρει τα σημεία των κοινόχρηστων χώρων για τα οποία απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή στον καθαρισμό και απολύμανση.
11. Εξηγεί την κατάλληλη δοσολογία του υλικού καθαρισμού και τη συχνότητα εναλλαγής των διαλυμάτων σφουγγαρίσματος.
12. Αναφέρει τους χρωματισμούς σε σφουγγάρια, πανάκια και λοιπού εξοπλισμού για την κάθε εργασία καθαρισμού.
13. Περιγράφει τη διάταξη των επίπλων και αντικειμένων στους κοινόχρηστους χώρους.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τους κοινοχρήστους χώρους για καθαρισμό, σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαρισμού.
2. Συλλέγει και να απομακρύνει τα απορρίμματα από τους κοινόχρηστους χώρους, όπως καθορίζονται από τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Χειρίζεται τα ανακυκλώσιμα απορρίμματα, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.

4. Τοποθετεί την κατάλληλη σήμανση στους κοινόχρηστους χώρους για την εκτέλεση των εργασιών καθαριότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των κανονισμών ασφαλείας και υγείας.
5. Σκουπίζει τις επιφάνειες των κοινόχρηστων χώρων, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
6. Ξεσκονίζει και να καθαρίζει τα έπιπλα, τον εξοπλισμό και τις άλλες επιφάνειες, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
7. Απολυμαίνει τους κοινοχρήστους χώρους, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα υλικά καθαρισμού και μέθοδο απολύμανσης.
8. Καθαρίζει τα παράθυρα, τα τζάμια και τις άλλες γυάλινες επιφάνειες σε κοινοχρήστους χώρους, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
9. Σφουγγαρίζει τα δάπεδα κοινόχρηστων χώρων, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό, υλικά και τεχνική, ανάλογα με το είδος του δαπέδου.
10. Ελέγχει και να αλλάζει τα διαλύματα σφουγγαρίσματος, βάσει των αναγκών, της έκτασης και κατάστασης των δαπέδων καθαρισμού.
11. Τακτοποιεί τα έπιπλα και αντικείμενα, σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική διάταξη των κοινόχρηστων χώρων.

ΦΔΚ4.4 Προετοιμασία δωματίων πελατών για καθαρισμό

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες και τις βασικές αρχές προετοιμασίας δωματίων πελατών.
2. Κατονομάζει τους τύπους δωματίων πελατών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας δωματίων πελατών.
4. Εξηγεί το πρόγραμμα για την προετοιμασία δωματίων πελατών.
5. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τον εξοπλισμό των δωματίων πελατών.
6. Εξηγεί τις σχετικές σημάνσεις εισόδου σε δωμάτια πελατών.
7. Εξηγεί την ορθή διαδικασία εισόδου σε δωμάτια πελατών.
8. Αναφέρει τη σημασία του εξαερισμού των δωματίων πελατών.
9. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου για την προετοιμασία των δωματίων των πελατών.
10. Αναφέρει τις ενέργειες χειρισμού απορριμμάτων των δωματίων πελατών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει τις εργασίες για την προετοιμασία καθαρισμού των δωματίων πελατών, βάσει του προγράμματος εργασιών.
2. Ελέγχει και να ενεργεί ανάλογα με τις σχετικές σημάνσεις εισόδου σε δωμάτια πελατών.
3. Εισέρχεται στο δωμάτιο πελατών ακολουθώντας τη διαδικασία εισόδου.
4. Ανοίγει τις μπαλκονόπορτες και παράθυρα για εξαερισμό του δωματίου.
5. Συλλέγει και να απομακρύνει τα απορρίμματα από τα δωμάτια πελατών, όπως καθορίζονται από τη διαδικασία του οργανισμού.
6. Χειρίζεται τα ανακυκλώσιμα απορρίμματα, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
7. Τακτοποιεί τα πράγματα του πελάτη με προσοχή και διακριτικότητα, όπως απαιτείται από τη πολιτική του οργανισμού.

ΦΔΚ4.5 Καθαρισμός δωματίων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες και τις βασικές αρχές καθαρισμού των δωματίων πελατών.
2. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού των δωματίων πελατών.
3. Εξηγεί το πρόγραμμα καθαρισμού των δωματίων πελατών.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τον καθαρισμό δωματίων πελατών.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας του εξοπλισμού καθαρισμού δωματίων πελατών.
7. Αναγνωρίζει τα απαραίτητα υλικά καθαρισμού για την εκτέλεση της εργασίας.
8. Αναφέρει τα μέσα ατομικής προστασίας και υγιεινής για τον καθαρισμό δωματίων.
9. Εξηγεί την κατάλληλη δοσολογία του υλικού καθαρισμού και τη συχνότητα εναλλαγής των διαλυμάτων σφουγγαρίσματος.
10. Αναφέρει τους χρωματισμούς σε σφουγγάρια, πανάκια και λοιπού εξοπλισμού για την κάθε εργασία καθαρισμού.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία καθαρισμού παραθύρων, τζαμιών και γυάλινων επιφανειών.
12. Περιγράφει τη μεθοδολογία καθαρισμού των χώρων υγιεινής.
13. Περιγράφει τη διάταξη των επίπλων και αντικειμένων στα δωμάτια πελατών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Σκουπίζει τα δάπεδα των δωματίων πελατών και μπαλκονιών, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
2. Σκουπίζει τις επιφάνειες των δωματίων πελατών, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
3. Τοποθετεί την κατάλληλη δοσολογία υλικών καθαρισμού στις ανάλογες επιφάνειες και αφήνει να ενεργήσουν χρονικά, ανάλογα με το είδος της επιφάνειας.
4. Ξεσκονίζει και να καθαρίζει τον εξοπλισμό των δωματίων, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
5. Καθαρίζει τα παράθυρα και τζάμια εξωτερικά και εσωτερικά, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.

6. Απολυμαίνει τις επιφάνειες και τα σημεία κοινής χρήσης χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα υλικά καθαρισμού και μέθοδο απολύμανσης.
7. Σφουγγαρίζει τα δάπεδα των δωματίων πελατών και μπαλκονιών χρησιμοποιώντας το κατάλληλο εξοπλισμό, υλικά και τεχνική, ανάλογα με το είδος του δαπέδου.
8. Ελέγχει και να αλλάζει τα διαλύματα σφουγγαρίσματος, βάσει των αναγκών, της έκτασης και κατάστασης των δαπέδων καθαρισμού.
9. Καθαρίζει και να απολυμαίνει τους χώρους υγιεινής με την ορθή σειρά και τεχνικές, χρησιμοποιώντας τα ανάλογα τα χρωματικά σφουγγαράκια και πανάκια.
10. Τακτοποιεί τα έπιπλα και αντικείμενα, σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική διάταξη των δωματίων πελατών.

ΦΔΚ4.6 Αλλαγή και τακτοποίηση λινών και αναλώσιμων υλικών και στρώσιμο κρεβατιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και αλλαγής λινών και αναλώσιμων υλικών.
2. Περιγράφει τη διαδικασία τακτοποίησης και ταξινόμησης λινών και νέων αναλώσιμων υλικών.
3. Περιγράφει τη μεθοδολογία καθαρισμού των κρεβατιών πριν το στρώσιμο.
4. Περιγράφει τη διαδικασία στρωσίματος των κρεβατιών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ξεχωρίζει τα είδη των λινών και αναλώσιμων με βάση τον τύπο του κάθε δωματίου πελατών.
2. Αλλάζει τα λινά των δωματίων πελατών στη συχνότητα που απαιτείται από την πολιτική του οργανισμού.
3. Χειρίζεται τα χρησιμοποιημένα λινά ανάλογα της κατάστασης τους, εφαρμόζοντας τους κανόνες ασφάλειας και υγείας.
4. Ελέγχει και να καθαρίζει τα στρώματα από σκόνη και λεκέδες.
5. Στρώνει το κρεβάτι, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και μεθόδους στρωσίματος του οργανισμού.
6. Τοποθετεί καθαρά λινά στις κατάλληλες θέσεις με τη κατάλληλη τεχνική.

ΦΔΚ4.7 Καθαρισμός και τακτοποίηση χαλιών και ταπετσαριών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες και τις βασικές αρχές καθαρισμού και τακτοποίησης χαλιών και ταπετσαριών.
2. Αναγνωρίζει τα είδη και τύπους χαλιών και ταπετσαριών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού χαλιών και ταπετσαριών.
4. Εξηγεί τις ιδιότητες και τους παράγοντες που επηρεάζουν τις ίνες των χαλιών και των υφασμάτων των ταπετσαριών.
5. Ερμηνεύει τα σήματα φροντίδας από τις ετικέτες των χαλιών και των υφασμάτων των ταπετσαριών.
6. Αναγνωρίζει τα είδη των λεκέδων σε χαλιά και ταπετσαρίες.
7. Αναγνωρίζει τα υλικά καθαρισμού για χαλιά και ταπετσαρίες.
8. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό καθαρισμού χαλιών και ταπετσαριών.
9. Περιγράφει τις μεθόδους καθαρισμού χαλιών και ταπετσαριών.
10. Περιγράφει τις τεχνικές ξεσκονίσματος, καθαρισμού και απολύμανσης χαλιών και ταπετσαριών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει και να εντοπίζει ανάγκες καθαρισμού σε χαλιά και ταπετσαρίες.
2. Μετακινεί έπιπλα και άλλα αντικείμενα που είναι πάνω στο χαλί, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα και τρόπους μεταφοράς.
3. Επιλεγεί την κατάλληλη μέθοδο και τεχνική καθαρισμού, ανάλογα με το είδος του χαλιού και ταπετσαρίας.
4. Καθαρίζει τους δύσκολους λεκέδες σε χαλιά και ταπετσαρίες, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
5. Στεγνώνει τα χαλιά και τις ταπετσαρίες, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
6. Επανατοποθετεί τα έπιπλα στην θέση τους, σύμφωνα με τις οδηγίες για τη διάταξη του δωματίου.
- 7.

ΦΔΚ4.8 Χειρισμός τεχνικών και άλλων προβλημάτων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει και να εντοπίζει κτιριακά προβλήματα και φθορές στους κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια πελατών.
2. Ελέγχει και να εντοπίζει προβλήματα και φθορές στην επίπλωση των δωματίων πελατών, κοινόχρηστων χώρων και λοιπού εξοπλισμού.
3. Ελέγχει τη λειτουργία του υδραυλικού εξοπλισμού, ηλεκτρικού εξοπλισμού, συσκευών, φωτισμού, συστημάτων κλιματισμού και θέρμανσης για τον εντοπισμό βλαβών.
4. Καταγράφει και να αναφέρει στον προϊστάμενο του τα προβλήματα, βλάβες και φθορές, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

5. Απομονώνει και σηματοδοτεί τους προβληματικούς χώρους και τον ακατάλληλο εξοπλισμό που ενέχουν κινδύνους, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

ΦΔΚ4.9 Χειρισμός απολεσθέντων αντικειμένων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα συνήθη απολεσθέντα αντικείμενα των πελατών.
2. Αναφέρει τις κατηγορίες απολεσθέντων αντικειμένων
3. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού των απολεσθέντων αντικειμένων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Χειρίζεται τα απολεσθέντα αντικείμενα που ανήκουν σε πελάτες, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
2. Χειρίζεται τα απολεσθέντα αντικείμενα αξίας που ανήκουν σε πελάτες, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
3. Χειρίζεται τα απολεσθέντα αντικείμενα που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής λόγω επικινδυνότητας, λαμβάνοντας τα ανάλογα μέτρα ατομικής προστασίας.
4. Καταγράφει και να ενημερώνει το αρμόδιο άτομο στην περίπτωση εντοπισμού απολεσθέντων αντικειμένων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει με ανεξαρτησία και υπευθυνότητα τις εργασίες του και να αναλαμβάνει την ευθύνη για τα αποτελέσματα του.
2. Εφαρμόζει με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό τις γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών του.
3. Συνεργάζεται με συναδέλφους σε ομάδες εργασίας και λαμβάνει ενεργό ρόλο στην ενθάρρυνση και βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της ομάδας.
4. Επιδεικνύει ενδιαφέρον για τη διατήρηση ατομικής υγιεινής, επαγγελματικής ενδυμασίας και εμφάνισης.
5. Επιδεικνύει επαγγελματική στάση και συμπεριφορά στο εργασιακό περιβάλλον.
6. Επιδεικνύει τάξη και επιμέλεια κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
7. Διαχειρίζεται αποτελεσματικά τον χρόνο για την ολοκλήρωση της εργασίας του σύμφωνα με τον προγραμματισμό.
8. Επιδεικνύει προθυμία και θετική διάθεση στην εκτέλεση της εργασίας του και στην ανάληψη πρόσθετων καθηκόντων, όποτε χρειαστεί.
9. Αντιδρά και να προσαρμόζεται εύκολα και γρήγορα σε έκτακτες καταστάσεις και αλλαγές στο περιβάλλον εργασίας.
10. Επιδεικνύει σεβασμό και εχεμύθεια στην ιδιωτικότητα και στα προσωπικά δεδομένα συναδέλφων και πελατών.
11. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που λαμβάνει από τους ανωτέρους του και τη διοίκηση.
12. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας.
13. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα προληπτικά μέτρα ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
14. Υποστηρίζει την εφαρμογή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.
15. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στην βελτίωση των διαδικασιών, των μεθόδων και των τεχνικών εργασιών.
16. Εφαρμόζει γενικούς κανόνες για εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων για να παραχθεί ποιοτικό αποτέλεσμα.
17. Χειρίζεται με ασφάλεια και επιδεξιότητα τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί και να το διατηρεί σε άρτια λειτουργική κατάσταση.

18. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.
19. Επιζητά περαιτέρω κατάρτιση για αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Αναλώσιμα	Τα αντικείμενα και είδη που τοποθετούνται σε δωμάτια και σε κοινόχρηστους χώρους, τα οποία χρησιμοποιούνται και αναλώνονται από τους πελάτες.
Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας	Κανόνες για τη διαμόρφωση και διευθέτηση του χώρου εργασίας ώστε αυτός να λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά όπως οι κανόνες της φιλοσοφίας 5S (Sort, Setinorder, Shine, Standarize, Sustain).
Γνώσεις	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
Δεξιότητες	Η ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).
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.
Ικανότητες	Η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.
Κοινόχρηστοι χώροι	Οι χώροι που χρησιμοποιούνται από τους πελάτες και προσωπικό από κοινού (π.χ. εξωτερικοί χώροι, εσωτερικοί χώροι υποδοχής, διάδρομοι, γραφεία, εστιατόρια, καφετέριες, μπαρ, τουαλέτες, ανελκυστήρες).
Μαθησιακά αποτελέσματα	Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες

και τις ικανότητες.

Μέθοδος FEFO (First Expired First Out)

Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που λήγουν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.

Μέθοδος FIFO (First In, First Out)

Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που αποκτήθηκαν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.

Μέσα Ατομικής Προστασίας

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

Παράπονο πελάτη

Η έκφραση της δυσαρέσκειας του πελάτη λόγω της μη ικανοποίησης των προσδοκιών του σχετικά με ένα προϊόν. Η δυσαρέσκεια μπορεί να οφείλεται στην ποιότητα ή την τιμή του προϊόντος, την εξυπηρέτηση του πελάτη και από την πολιτική και διαδικασία που εφαρμόζει ο οργανισμός σχετικά με τις υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρει.

Περιβαλλοντική πλευρά

Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.

Τομέας εργασίας

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

ISBN 978-9963-43-493-0

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

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

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