



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ
**Υπεύθυνος ταξιδιωτικού
γραφείου**

Επίπεδο CyQF/FQF 5



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

Αναθέτουσα Αρχή:

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑναΔ)

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Γιάννης Μουρουζίδης, Γενικός Διευθυντής

Ιωάννης Ζένιος, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Παρασκευή Τοφίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Γρηγόρης Δημητρίου, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Δάφνη Συμεωνίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Συντονισμός:

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

Επιμέλεια:

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

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

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υφυπουργείο Τουρισμού

Κυπριακός Οργανισμός Αθλητισμού (ΚΟΑ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Ανώτερο Ξενοδοχειακό Ινστιτούτο Κύπρου (ΑΞΙΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ιδιοκτητών Κέντρων Αναψυχής (ΠΑΣΙΚΑ)

Σύνδεσμος Ταξιδιωτών Πρακτόρων (ΑCTA)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Πτυχιούχων Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού (ΠΑΣΥΠΕΦΑΑ)

Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑναΔ:

21 Ιουνίου 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος	5
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF)	5
1.3	Κωδικός ISCO	5
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	5
2.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
2.1	Αντικείμενο	5
2.2	Εργασιακό περιβάλλον	5
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης.....	5
2.4	Εξοπλισμός:.....	6
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων	6
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι.....	6
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ.....	6
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης.....	7
3.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ).....	8
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας	9
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά	10
ΚΤ.5	Καθορισμός και έλεγχος στόχων	11
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών	12
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	14
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	16
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	18
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης.....	20
ΚΤ.20	Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων	22
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	24
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	26
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών	28
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	29
ΥΠΣ5.1	Προώθηση πωλήσεων	30
ΥΠΣ5.2	Εποπτεία και έλεγχος τμήματος εισερχόμενου τουρισμού	32
ΥΠΣ5.3	Εποπτεία και έλεγχος τμήματος εξερχόμενου τουρισμού.....	34

ΥΠΤ5.4	Διεκπεραίωση και έλεγχος λογιστικών εργασιών και διοικητικών υπηρεσιών	36
3.3	Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας	38
ΥΠΤ5.5	Οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων.....	39
ΥΠΤ5.6	Οργάνωση συνεδρίων	41
ΥΠΤ5.7	Εποπτεία και έλεγχος τμήματος έκδοσης εισιτηρίων	43
ΥΠΤ5.8	Εποπτεία και έλεγχος υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων	45
ΥΠΤ5.9	Εποπτεία και έλεγχος υπηρεσιών εδάφους	47
ΥΠΤ5.10	Χειρισμός και έλεγχος κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος	49
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	51
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	53

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπεύθυνος ταξιδιωτικού γραφείου

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

5

1.3 Κωδικός ISCO:

4221

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΥΠΤ5

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο υπεύθυνος ταξιδιωτικού γραφείου έχει τη ευθύνη για τον προγραμματισμό, σχεδιασμό, οργάνωση και διαχείριση εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού, εκδρομών, περιηγήσεων και συνεδρίων. Ασχολείται με τα οργανωτικά, διοικητικά και οικονομικά θέματα του οργανισμού. Επίσης προβάλλει και προωθεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του γραφείου. Διαχειρίζεται το προσωπικό, οργανώνει και εποπτεύει τις εργασίες του και ελέγχει την τήρηση των προδιαγραφών, των κανόνων ασφάλειας και υγείας και των καλών περιβαλλοντικών πρακτικών.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο υπεύθυνος ταξιδιωτικού γραφείου εργάζεται κυρίως σε εσωτερικά κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο, σε περιβάλλον γραφείου. 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 υπεύθυνος ταξιδιωτικού γραφείου μπορεί να εργαστεί σε εξειδικευμένες εταιρείες τουρισμού όπως σε τουριστικούς πράκτορες, σε διοργανωτές ταξιδιών, σε αεροπορικές και ναυτιλιακές εταιρείες, κρουαζιερόπλοια, επιχειρήσεις καταλυμάτων, πρακτορεία ταξιδιών, εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων και σε εταιρείες τουριστικών λεωφορείων.

2.4 Εξοπλισμός:

Γραφείο εργασίας, καρέκλες, γραφική ύλη, ηλεκτρονικός υπολογιστής, εκτυπωτής, σύνδεση στο διαδίκτυο, λογισμικό κρατήσεων, τηλεφωνικός πίνακας ή συσκευή με δυνατότητα διανομής τηλεφωνημάτων, τηλεομοιότυπο, ταμείο, μηχανή χρέωσης πιστωτικής κάρτας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΥΤΓ4 Υπάλληλος Ταξιδιωτικού Γραφείου
2. ΔΕΚ5 Διοργανωτής Εκδηλώσεων

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Υπεύθυνος συνεδρίων και εκδηλώσεων, υπεύθυνος εκδρομών, υπεύθυνος έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων, ταξιδιωτικός σύμβουλος, ταξιδιωτικός πράκτορας.

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 τουλάχιστο 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 Κοινός τομέας 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.20	Διαχείριση προσφορών και συμβάσεων
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. Υλοποιεί τις ενέργειες επίτευξης των στόχων σύμφωνα με το πρόγραμμα επίτευξης στόχων.
4. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την ορθή εφαρμογή του προγράμματος επίτευξης στόχων στη βάση της σχετικής διαδικασίας του οργανισμού.
5. Ελέγχει το βαθμό επίτευξης των στόχων σύμφωνα με το πρόγραμμα επίτευξης στόχων.
6. Αναλύει την απόδοση του τομέα ευθύνης του στη βάση των στόχων και του προγράμματος επίτευξης στόχων.
7. Εφαρμόζει μέτρα για βελτίωση της απόδοσης των στόχων και των αποτελεσμάτων του προγράμματος.

ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει τις αναγκαίες πληροφορίες για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών, ακολουθώντας τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Προσδιορίζει τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων για την ικανοποίηση των αναγκών των εργασιών.
4. Ετοιμάζει το πρόγραμμα εργασιών σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού και των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
5. Επιλέγει το αναγκαίο ανθρώπινο δυναμικό για την υλοποίηση των εργασιών σύμφωνα με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του, και τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.
6. Προγραμματίζει τους άλλους πόρους, ώστε να είναι διαθέσιμοι σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.
7. Ελέγχει την εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του προγράμματος εργασιών.
8. Αναθεωρεί το πρόγραμμα εργασιών σε περιπτώσεις παρεκκλίσεων, ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις στην υλοποίηση εργασιών.

ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

5. Διεξάγει συνεντεύξεις για την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, εφαρμόζοντας τις αρχές της αποτελεσματικής συνέντευξης.
6. Αξιολογεί και να επιλέγει τον καταλληλότερο υποψήφιο σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
7. Αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία προς επιμέτρηση των τομέων και των κριτηρίων αξιολόγησης του ανθρώπινου 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 καταλληλότητα του εξοπλισμού αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
8. Οργανώνει και να συντονίζει τις ενέργειες εκκένωσης, ακολουθώντας το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
9. Ελέγχει την πληρότητα των κουτιών πρώτων βοηθειών με όλα τα απαιτούμενα υλικά.

ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών κινδύνων και περιβαλλοντικών πλευρών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία για την εκτίμηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
4. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
5. Δηλώνει τις πηγές ενημέρωσης και πληροφόρησης σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
8. Αναφέρει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
9. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο ευθύνης του.
10. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
11. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας που είναι υπό την ευθύνη του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των μέτρων πρόληψης της ρύπανσης και εφαρμογής των κανόνων περιβαλλοντικής διαχείρισης.
4. Ελέγχει ότι χρησιμοποιούνται οικολογικά υλικά και προϊόντα, φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με σύμφωνα με τις οδηγίες και τους εσωτερικούς κανονισμούς.

5. Ελέγχει ότι εφαρμόζονται τα μέτρα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας κατά την εκτέλεση των εργασιών, σύμφωνα τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
6. Ελέγχει την ορθή αποθήκευση, χρήση και απόρριψη υλικών και προϊόντων, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει τον χειρισμό και απόρριψη των ανακυκλώσιμων υλικών, και προϊόντων, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει ότι εργασίες που είναι υπό την ευθύνη του εκτελούνται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς, την πολιτική και τις οδηγίες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
9. Συντονίζει και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους για εφαρμογή των ενεργειών πρόληψης και περιορισμού των δυσμενών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

ΚΤ.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 εκπτώτικη 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.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
ΥΠΤ5.1	Προώθηση πωλήσεων
ΥΠΤ5.2	Εποπτεία και έλεγχος τμήματος εισερχόμενου τουρισμού
ΥΠΤ5.3	Εποπτεία και έλεγχος τμήματος εξερχόμενου τουρισμού
ΥΠΤ5.4	Διεκπεραίωση και έλεγχος λογιστικών εργασιών και διοικητικών υπηρεσιών

ΥΠΣ5.1 Προώθηση πωλήσεων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τη στρατηγική προώθησης πωλήσεων.
2. Αναφέρει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται.
3. Αναφέρει τα μέσα προβολής και προώθησης πωλήσεων.
4. Αναφέρει τις πληροφορίες που χρειάζονται για σκοπούς προώθησης πωλήσεων.
5. Αναγνωρίζει τις πιθανές ερωτήσεις πελατών αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα.
6. Αναφέρει το πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
7. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια προώθησης πωλήσεων.
8. Περιγράφει τους τρόπους ενημέρωσης των μέσων προώθησης και πωλήσεων.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων για τυχόν αλλαγές στα μέσα προβολής και προώθησης πωλήσεων.
10. Περιγράφει τις μεθόδους προβολής προϊόντων και υπηρεσιών.
11. Περιγράφει τις τεχνικές προώθησης των πωλήσεων.
12. Περιγράφει τις μεθόδους χρέωσης των πελατών.
13. Περιγράφει τους τρόπους αναβάθμισης των προϊόντων και υπηρεσιών.
14. Εξηγεί τους τρόπους ελέγχου της αποτελεσματικής προώθησης πωλήσεων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εφαρμόζει την πολιτική και στρατηγική προώθησης πωλήσεων του οργανισμού.
2. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα και καταλληλότητα του πληροφοριακού και διαφημιστικού υλικού για σκοπούς προώθησης των πωλήσεων.
3. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα των μέσων προώθησης πωλήσεων.
4. Εξασφαλίζει ότι τα μέσα προώθησης πωλήσεων είναι πάντοτε ενημερωμένα με τις νέες πληροφορίες και τιμές.
5. Προβάλλει τα προϊόντα και υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα προώθησης.

6. Παρουσιάζει το πληροφοριακό υλικό προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες, βάσει της μεθοδολογίας προώθησης των πωλήσεων.
7. Εφαρμόζει ορθά τις τεχνικές προώθησης των πωλήσεων.
8. Παρέχει όλες τις πληροφορίες για το προσφερόμενο προϊόν ή την υπηρεσία.
9. Προσφέρει αναβάθμιση του προϊόντος ή της υπηρεσίας βάσει των αναγκών των πελατών και του ανταγωνισμού.
10. Παρέχει εναλλακτικές επιλογές στους πελάτες ανάλογα με τις ανάγκες και επιθυμίες τους.
11. Ετοιμάζει και να παρουσιάζει τις σχετικές εκθέσεις που αφορούν τα αποτελέσματα της προώθησης των πωλήσεων.

ΥΠΣ5.2 Εποπτεία και έλεγχος τμήματος εισερχόμενου τουρισμού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες εισερχόμενου τουρισμού.
2. Αναφέρει τις τιμές και ειδικές προσφορές για κρατήσεις εισερχόμενου τουρισμού.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό εισερχόμενου τουρισμού.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για κρατήσεις.
6. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης.
7. Περιγράφει τους τρόπους λήψης των αιτήσεων κράτησης εισερχόμενου τουρισμού.
8. Αναφέρει τους κανονισμούς της χώρας άφιξης και αναχώρησης που επηρεάζουν τις κρατήσεις εισερχόμενου τουρισμού.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία εποπτείας και ελέγχου διαχείρισης κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού.
10. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας και οργάνωσης αφίξεων και αναχωρήσεων.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία εποπτείας και ελέγχου διαχείρισης πακέτων εισερχόμενου τουρισμού.
12. Εξηγεί τη διαδικασία ελέγχου για την οργάνωση των αναχωρήσεων του τμήματος εισερχόμενου τουρισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και λειτουργία του εξοπλισμού για τον χειρισμό κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού.
2. Ελέγχει και να επαληθεύει τις πληροφορίες, τιμές και προσφορές για τον χειρισμό εισερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
3. Αξιολογεί τις ανάγκες και προτιμήσεις των πελατών εισερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
4. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαχείριση των αιτήσεων κρατήσεις εισερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.

5. Εποπτεύει και να ελέγχει τα στοιχεία και πληροφορίες που καταχωρούνται από το προσωπικό, σύμφωνα με τη διαδικασία χειρισμού κρατήσεων.
6. Εποπτεύει και να ελέγχει την προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων και αναχωρήσεων, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό για την ορθή διαχείριση πακέτων εισερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας ελέγχου του οργανισμού.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει την οργάνωση αναχώρησης του εισερχόμενου τουρισμού, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
9. Ελέγχει και να αξιολογεί τις πληροφορίες για τον χειρισμό και την καταχώρηση της αναχώρησης, σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.
10. Ελέγχει την τεκμηρίωση και αρχειοθέτηση των εντύπων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

ΥΠΣ5.3 Εποπτεία και έλεγχος τμήματος εξερχόμενου τουρισμού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες εξερχόμενου τουρισμού.
2. Αναφέρει τις τιμές και ειδικές προσφορές για κρατήσεις εξερχόμενου τουρισμού.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό εξερχόμενου τουρισμού.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για κρατήσεις.
6. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης.
7. Περιγράφει τους τρόπους λήψης των αιτήσεων κράτησης εξερχόμενου τουρισμού.
8. Αναφέρει τους κανονισμούς της χώρας άφιξης και αναχώρησης που επηρεάζουν τις κρατήσεις εισερχόμενου τουρισμού.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία εποπτείας και ελέγχου διαχείρισης κρατήσεων εξερχόμενου τουρισμού.
10. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας και οργάνωσης αφίξεων και αναχωρήσεων.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία εποπτείας και ελέγχου διαχείρισης πακέτων εξερχόμενου τουρισμού.
12. Εξηγεί τη διαδικασία ελέγχου για την οργάνωση των αναχωρήσεων του τμήματος εξερχόμενου τουρισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και λειτουργία του εξοπλισμού για τον χειρισμό κρατήσεων εξερχόμενου τουρισμού.
2. Ελέγχει και να επαληθεύει τις πληροφορίες, τιμές και προσφορές για τον χειρισμό εξερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
3. Αξιολογεί τις ανάγκες και προτιμήσεις των πελατών εξερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
4. Εποπτεύει και να ελέγχει τη διαχείριση των αιτήσεων κρατήσεων εξερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τα στοιχεία και πληροφορίες που καταχωρούνται από το προσωπικό, σύμφωνα με τη διαδικασία χειρισμού κρατήσεων.

6. Εποπτεύει και να ελέγχει την προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων και αναχωρήσεων, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό για την ορθή διαχείριση πακέτων εξερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας ελέγχου του οργανισμού.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει την οργάνωση αναχώρησης του εξερχόμενου τουρισμού, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
9. Ελέγχει και να αξιολογεί τις πληροφορίες για τον χειρισμό και την καταχώρηση της αναχώρησης, σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.
10. Ελέγχει την τεκμηρίωση και αρχειοθέτηση των εντύπων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

ΥΠΤ5.4 Διεκπεραίωση και έλεγχος λογιστικών εργασιών και διοικητικών υπηρεσιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη λογιστικών πράξεων και συμβολαίων.
2. Κατονομάζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τις οποίες γίνονται λογιστικές πράξεις.
3. Αναφέρει τις απαιτήσεις των συμβολαίων σχετικά με θέματα κρατήσεων, προπληρωμών και προκαταβολών.
4. Αναφέρει τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται προπληρωμή και προκαταβολή.
5. Αναφέρει τις απαραίτητες πληροφορίες για τον χειρισμό της λογιστικής πράξης και είσπραξης.
6. Αναφέρει τους κανονισμούς για τον έλεγχο λογιστικών εργασιών και την ετοιμασία αναφορών.
7. Κατονομάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για τον χειρισμό προπληρωμής και προκαταβολής.
8. Περιγράφει τους τρόπους προπληρωμής, προκαταβολής, χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης.
9. Περιγράφει τη διαδικασία παραλαβής, διατήρησης και παράδοσης του ταμείου.
10. Περιγράφει τους τρόπους είσπραξης και τη διαχείριση του ταμείου.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία κλεισίματος και παράδοσης του ταμείου.
12. Δηλώνει τη συχνότητα και τρόπο παράδοσης του ταμείου στο λογιστήριο.
13. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας εκθέσεων και αναφορών για τις λογιστικές πράξεις.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εφαρμόζει τους κανονισμούς του γραφείου σχετικά με τις χρεώσεις, πιστώσεις ή εισπράξεις.
2. Παρακολουθεί και να εφαρμόζει τους όρους των συμβολαίων των πελατών, βάσει των κανονισμών περί συμβολαίων και τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Διευκρινίζει το προϊόν και υπηρεσία για το οποίον γίνεται ταμειακή πράξη.
4. Εξασφαλίζει την προπληρωμή και προκαταβολή για τα προϊόντα και υπηρεσίες, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

5. Εντοπίζει την κράτηση για την οποία γίνεται η προπληρωμή και προκαταβολή, χρησιμοποιώντας το ενδεδειγμένο λογισμικό.
6. Προετοιμάζει το ταμείο και τα μετρητά όπως ορίζει η διαδικασία του οργανισμού.
7. Ετοιμάζει το τιμολόγιο και να ενημερώνει τον πελάτη για το οφειλόμενο ποσό, σύμφωνα με το λογαριασμό.
8. Διευκρινίζει και να επιβεβαιώνει τον τρόπο πληρωμής, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
9. Εισπράττει και να εκδίδει σχετική απόδειξη, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο είσπραξης.
10. Κλείνει και να παραδίδει το ταμείο στο αρμόδιο άτομο, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο κλεισίματος.
11. Κωδικοποιεί κάθε ταμειακή πράξη για τη σωστή διαχείριση του ταμείου.
12. Καταγράφει και να αρχειοθετεί τις λογιστικές πράξεις, χρέωσης, πίστωσης ή και είσπραξης στον ηλεκτρονικό υπολογιστή, στο αρχείο ταμείου και στο αρχείο πελατών.
13. Ελέγχει την ορθή καταχώρηση και αρχειοθέτηση των λογιστικών πράξεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
14. Ετοιμάζει εκθέσεις και αναφορές για τις λογιστικές πράξεις, εκτιμώντας τα απαραίτητα στοιχεία, δεδομένα και υπολογισμούς.

3.3 Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΥΠΤ5.5	Οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων
ΥΠΤ5.6	Οργάνωση συνεδρίων
ΥΠΤ5.7	Εποπτεία και έλεγχος τμήματος έκδοσης εισιτηρίων
ΥΠΤ5.8	Εποπτεία και έλεγχος υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων
ΥΠΤ5.9	Εποπτεία και έλεγχος υπηρεσιών εδάφους
ΥΠΤ5.10	Χειρισμός και έλεγχος κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος

ΥΠΤ5.5 Οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του ταξιδιωτικού γραφείου αναφορικά με την οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων.
2. Κατονομάζει τα διάφορα πακέτα εκδρομών και περιηγήσεων.
3. Περιγράφει τους τρόπους παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών.
4. Αναφέρει τις ανάγκες, προτιμήσεις και προσδοκίες των πελατών για εκδρομές και περιηγήσεις.
5. Περιγράφει τη μεθοδολογία σχεδιασμού πακέτου εκδρομών και περιηγήσεων.
6. Αναγνωρίζει το υλικό ενημέρωσης, πληροφόρησης και προώθησης των πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων.
7. Περιγράφει τις τεχνικές ετοιμασίας του προγράμματος και του υλικού ενημέρωσης εκδρομών και περιηγήσεων.
8. Αναφέρει τις επικοινωνιακές ικανότητες του με τους προμηθευτές των προϊόντων και υπηρεσιών.
9. Περιγράφει την μεθοδολογία αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών υπηρεσιών και προϊόντων.
10. Περιγράφει τις τεχνικές διαπραγμάτευσης τιμών με τους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών.
11. Περιγράφει τις τεχνικές προώθησης και οργάνωσης των πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων.
12. Περιγράφει τις μεθόδους ενημέρωσης και επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.
13. Περιγράφει τη μεθοδολογία διαχείρισης και ελέγχου εκδρομών και περιηγήσεων.
14. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικής οργάνωσης και διαχείρισης εκδρομών και περιηγήσεων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καθορίζει τις πηγές παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Παρακολουθεί τις σημαντικές εξελίξεις της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών.
3. Αξιολογεί τα υφιστάμενα προϊόντα και υπηρεσίες για την οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους αξιολόγησης.
4. Ελέγχει και να επιλέγει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τα πακέτα εκδρομών και περιηγήσεων, σύμφωνα με τις προδιαγραφές τους.
5. Αξιολογεί και να επιλέγει τους προμηθευτές, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.
6. Συνεργάζεται με εγκεκριμένους προμηθευτές για την εξασφάλιση των απαραίτητων προϊόντων και υπηρεσιών για την οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων.
7. Διαπραγματεύεται με τους προμηθευτές για τις τιμές των προϊόντων και υπηρεσιών για την οργάνωση συνεδρίων βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
8. Σχεδιάζει τα πακέτα εκδρομών και περιηγήσεων, σύμφωνα με τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις προσδοκίες του πελάτη.
9. Ετοιμάζει το υλικό ενημέρωσης, πληροφόρησης και προώθησης των πακέτων εκδρομών και περιηγήσεων στη βάση του σχεδίου μάρκετινγκ.
10. Προωθεί τα πακέτα εκδρομών και περιηγήσεων με την ορθή χρήση διαφημιστικού υλικού και διαφημίσεων στα μέσα ενημέρωσης, σύμφωνα με το πλάνο μάρκετινγκ.
11. Οργανώνει τα πακέτα εκδρομών και περιηγήσεων, σύμφωνα με την στρατηγική του οργανισμού.
12. Εποπτεύει και να ελέγχει την ομαλή διεξαγωγή των εκδρομών και περιηγήσεων, λαμβάνοντας υπόψη την ικανοποίηση των πελατών.
13. Ελέγχει για την ορθή λήψη διορθωτικών ενεργειών στην περίπτωση μη ικανοποιητικής οργάνωσης και διαχείρισης εκδρομών και περιηγήσεων, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

ΥΠΤ5.6 Οργάνωση συνεδρίων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του ταξιδιωτικού γραφείου αναφορικά με την οργάνωση συνεδρίων.
2. Κατονομάζει τα διάφορα πακέτα συνεδρίων.
3. Περιγράφει τους τρόπους παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών.
4. Αναφέρει τις ανάγκες, προτιμήσεις και προσδοκίες των πελατών για συνέδρια.
5. Περιγράφει τη μεθοδολογία σχεδιασμού πακέτων για τις ανάγκες του συνεδρίου.
6. Αναγνωρίζει το υλικό ενημέρωσης, πληροφόρησης και προώθησης των πακέτων συνεδρίων.
7. Περιγράφει τις τεχνικές ετοιμασίας του προγράμματος και του υλικού ενημέρωσης του συνεδρίου.
8. Αναφέρει τις επικοινωνιακές ικανότητες του με τους προμηθευτές των προϊόντων και υπηρεσιών.
9. Περιγράφει την μεθοδολογία αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών υπηρεσιών και προϊόντων.
10. Περιγράφει τις τεχνικές διαπραγμάτευσης τιμών με τους προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών.
11. Περιγράφει τις μεθόδους ενημέρωσης και επικοινωνίας με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.
12. Περιγράφει τη μεθοδολογία διαχείρισης και ελέγχου συνεδρίων.
13. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικής οργάνωσης και διαχείρισης συνεδρίων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καθορίζει τις πηγές παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών για την οργάνωση συνεδρίων.
2. Παρακολουθεί τις σημαντικές εξελίξεις της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών για την οργάνωση συνεδρίων.
3. Αξιολογεί τα υφιστάμενα προϊόντα και υπηρεσίες για το σχεδιασμό και την οργάνωση συνεδρίων, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους αξιολόγησης.

4. Ελέγχει και να επιλέγει προϊόντα και τις υπηρεσίες για το σχεδιασμό και την οργάνωση συνεδρίων, βάσει των απαιτήσεων και αναγκών του πελάτη.
5. Αξιολογεί και να επιλέγει τους προμηθευτές, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.
6. Συνεργάζεται με εγκεκριμένους προμηθευτές για την εξασφάλιση των απαραίτητων προϊόντων και υπηρεσιών για την οργάνωση συνεδρίων.
7. Διαπραγματεύεται με τους προμηθευτές για τις τιμές των προϊόντων και υπηρεσιών για την οργάνωση συνεδρίων βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
8. Σχεδιάζει τα συνέδρια σύμφωνα με τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις προσδοκίες του πελάτη.
9. Ετοιμάζει το υλικό ενημέρωσης, πληροφόρησης και προώθησης των πακέτων συνεδρίων στη βάση του σχεδίου μάρκετινγκ.
10. Προωθεί τα πακέτα συνέδρια με την ορθή χρήση διαφημιστικού υλικού και διαφημίσεων στα μέσα ενημέρωσης, σύμφωνα με το πλάνο μάρκετινγκ.
11. Οργανώνει τα πακέτα συνεδρίων, σύμφωνα με την στρατηγική του οργανισμού.
12. Εποπτεύει και να ελέγχει την ομαλή διεξαγωγή των συνεδρίων, λαμβάνοντας υπόψη την ικανοποίηση των πελατών.
13. Ελέγχει για την ορθή λήψη διορθωτικών ενεργειών στην περίπτωση μη ικανοποιητικής οργάνωσης και διαχείρισης συνεδρίων, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

ΥΠΤ5.7 Εποπτεία και έλεγχος τμήματος έκδοσης εισιτηρίων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες εισιτηρίων.
2. Αναφέρει τις τιμές και τις ειδικές προσφορές των εισιτηρίων.
3. Αναφέρει τα βασικά είδη λογισμικών προγραμμάτων έκδοσης εισιτηρίων.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τον χειρισμό των κρατήσεων δωματίων πελατών.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού και των λογισμικών προγραμμάτων.
6. Κατηγοριοποιεί τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών.
7. Αναφέρει τις διευκολύνσεις και τους όρους πληρωμής των εισιτηρίων.
8. Περιγράφει τους τρόπους επικοινωνίας με προμηθευτές υπηρεσιών για κράτηση των θέσεων.
9. Δηλώνει τη σημαντικότητα της επικοινωνίας και διατήρησης της εμπιστοσύνης των προμηθευτών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου στη διαχείριση αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων.
11. Εξηγεί τους τρόπους καθοδήγησης του προσωπικού στη διαχείριση έκδοσης εισιτηρίων.
12. Κατονομάζει τους πιθανούς λόγους ακύρωσης των εισιτηρίων.
13. Διατυπώνει τους χειρισμούς ακύρωσης για το κάθε είδος κράτησης.
14. Περιγράφει τη μεθοδολογία υπολογισμού κόστους αλλαγών και ακυρώσεων των εισιτηρίων.
15. Αναφέρει τους διεθνείς και εσωτερικούς κανόνες όσον αφορά την ευθύνη έκδοσης εισιτηρίων.
16. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικού χειρισμού του τμήματος έκδοσης εισιτηρίων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα και καλή λειτουργία του λογισμικού προγράμματος για την έκδοση εισιτηρίων.

2. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό για την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού για την έκδοση εισιτηρίων.
3. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα των απαραίτητων πληροφοριών, τιμών και προσφορών για την έκδοση εισιτηρίων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
4. Ελέγχει τις αιτήσεις των πελατών για έκδοση των εισιτηρίων, εφαρμόζοντας τη κατάλληλη μεθοδολογία ελέγχου.
5. Καθοδηγεί το προσωπικό για την ορθή χρήση των λογισμικών προγραμμάτων για την έκδοση των εισιτηρίων.
6. Ελέγχει και να καθοδηγεί το προσωπικό για την ορθή διαχείριση της έκδοσης εισιτηρίων, σύμφωνα με τους διεθνείς κανονισμούς.
7. Επιδεικνύει τον τρόπο χειρισμού έκδοσης εισιτηρίων, όπως απαιτείται από διεθνείς οργανισμούς.
8. Ελέγχει τη διαδικασία ακύρωσης εισιτηρίων, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ελέγχου του οργανισμού.
9. Διερευνά τους λόγους ακύρωσης εισιτηρίων, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ελέγχου του οργανισμού.
10. Ελέγχει την ορθή εφαρμογή των κανόνων αναφορικά με την ευθύνη έκδοσης εισιτηρίων.
11. Ελέγχει και να επαληθεύει για τον ορθό υπολογισμό του κόστους αλλαγών και ακυρώσεων των εισιτηρίων, βάσει της πολιτικής και μεθοδολογίας του ταξιδιωτικού γραφείου.
12. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις ακυρώσεις των εισιτηρίων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
13. Ελέγχει για την ορθή λήψη διορθωτικών ενεργειών στην περίπτωση μη ικανοποιητικού χειρισμού του τμήματος έκδοσης εισιτηρίων , βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

ΥΠΤ5.8 Εποπτεία και έλεγχος υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του ταξιδιωτικού γραφείου αναφορικά με τις υπηρεσίες φορτοεκφορτώσεων.
2. Αναφέρει τα βασικά είδη υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων.
3. Αναφέρει τις τιμές και ειδικές προσφορές για φορτοεκφορτώσεις.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τις υπηρεσίες φορτοεκφορτώσεων.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Αναφέρει τους κανονισμούς που διέπουν τις υπηρεσίες φορτοεκφορτώσεων.
7. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για φορτοεκφόρτωσης.
8. Αναφέρει τις διευκολύνσεις και τους όρους πληρωμής των υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων.
9. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου στη διαχείριση αιτήσεων για φορτοεκφορτώσεις.
10. Περιγράφει τους τρόπους φορτοεκφόρτωσης αναλόγως της διαφορετικότητας του κάθε φορτίου.
11. Απαριθμεί τα διάφορα είδη παρακολούθησης της διακίνησης των εμπορευμάτων.
12. Περιγράφει τους τρόπους ελέγχου και παρακολούθησης για το κάθε είδος φορτοεκφορτώσεων.
13. Περιγράφει τους τρόπους ελέγχου και εντοπισμού των φορτίων κατά τη διάρκεια της διακίνησης τους.
14. Εξηγεί τους λόγους ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις διακινήσεις των εμπορευμάτων.
15. Περιγράφει τους τρόπους ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων.
16. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικού χειρισμού των υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα και καλή λειτουργία του εξοπλισμού για την υπηρεσία φορτοεκφορτώσεων.

2. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό για την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού για την υπηρεσία φορτοεκφορτώσεων.
3. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα των απαραίτητων πληροφοριών, τιμών και προσφορών για την υπηρεσία φορτοεκφορτώσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
4. Ελέγχει τις αιτήσεις των πελατών για την υπηρεσία φορτοεκφορτώσεων, εφαρμόζοντας τη κατάλληλη μεθοδολογία ελέγχου.
5. Καθοδηγεί το προσωπικό για την χρήση του εξοπλισμού για την υπηρεσία φορτοεκφορτώσεων, βάσει των κανόνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
6. Προγραμματίζει όλες τις τρέχουσες διακινήσεις εμπορευμάτων, εφαρμόζοντας τους κανονισμούς και νομοθεσίες για τη διακίνηση των φορτίων.
7. Ελέγχει και να παρακολουθεί τη διακίνηση των εμπορευμάτων, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο παρακολούθησης.
8. Προβαίνει σε συνεχή ενημέρωση των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις διακινήσεις των εμπορευμάτων, βάσει της σχετικής διαδικασίας.
9. Διασφαλίζει για την ορθή καταγραφεί των εντύπων με τις απαραίτητες πληροφορίες για τις υπηρεσίες φορτοεκφορτώσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
10. Ελέγχει για την ορθή λήψη διορθωτικών ενεργειών στην περίπτωση μη ικανοποιητικού χειρισμού των υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

ΥΠΤ5.9 Εποπτεία και έλεγχος υπηρεσιών εδάφους

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του ταξιδιωτικού γραφείου αναφορικά με τις υπηρεσίες εδάφους.
2. Αναφέρει τα βασικά είδη υπηρεσιών εδάφους για κράτηση.
3. Αναφέρει τις τιμές και ειδικές προσφορές για τις υπηρεσίες εδάφους.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τις υπηρεσίες εδάφους.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Αναφέρει τους κανονισμούς που διέπουν τις υπηρεσίες εδάφους.
7. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για υπηρεσίες εδάφους.
8. Αναφέρει τις διευκολύνσεις και τους όρους πληρωμής των υπηρεσιών εδάφους.
9. Περιγράφει τη διαδικασία εποπτείας και ελέγχου αιτήσεων για υπηρεσίες εδάφους.
10. Απαριθμεί τα διάφορα είδη ελέγχου και παρακολούθησης των υπηρεσιών εδάφους.
11. Περιγράφει τους τρόπους ελέγχου και παρακολούθησης για το κάθε είδος υπηρεσίας εδάφους.
12. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού των υπηρεσιών εδάφους.
13. Περιγράφει τρόπους εντοπισμού αποκλίσεων μετά από παρακολούθηση και έλεγχο.
14. Εξηγεί τους λόγους ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις υπηρεσίες εδάφους.
15. Περιγράφει τους τρόπους ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων.
16. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικού χειρισμού των υπηρεσιών εδάφους.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα και καλή λειτουργία του εξοπλισμού για την υπηρεσία εδάφους.
2. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό για την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού για την υπηρεσία εδάφους.

3. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα των απαραίτητων πληροφοριών, τιμών και προσφορών για την υπηρεσία εδάφους.
4. Ελέγχει τις αιτήσεις των πελατών για την υπηρεσία εδάφους, εφαρμόζοντας τη κατάλληλη μεθοδολογία ελέγχου.
5. Καθοδηγεί το προσωπικό για την χρήση του εξοπλισμού για την υπηρεσία εδάφους, βάσει των κανόνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
6. Ελέγχει και να παρακολουθεί τις υπηρεσίες εδάφους, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο παρακολούθησης.
7. Ελέγχει για την ορθή καταχώρηση των απαραίτητων πληροφοριών του πελάτη για τις υπηρεσίες εδάφους, βάσει των αναγκών και απαιτήσεων του.
8. Ελέγχει το προσωπικό κατά τον χειρισμό υπηρεσιών εδάφους, ανάλογα με το είδος της κράτησης για κάθε υπηρεσία εδάφους.
9. Προβαίνει σε συνεχή ενημέρωση των επηρεαζόμενων τμημάτων, βάσει της σχετικής διαδικασίας, βάσει της σχετικής διαδικασίας.
10. Διασφαλίζει για την ορθή καταγραφή των εντύπων με τις απαραίτητες πληροφορίες για τις υπηρεσίες εδάφους, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
11. Ελέγχει για την ορθή λήψη διορθωτικών ενεργειών στην περίπτωση μη ικανοποιητικού χειρισμού των υπηρεσιών εδάφους, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

ΥΠΤ5.10 Χειρισμός και έλεγχος κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του τουριστικού γραφείου αναφορικά με τον χειρισμό κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
2. Αναγνωρίζει τα διαφορετικά είδη κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
3. Αναφέρει τις τιμές και τις ειδικές προσφορές για πακέτα τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό των κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για πακέτα τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού και ελέγχου κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
8. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης ανάλογα του ειδικού ενδιαφέροντος και απαιτήσεων του πελάτη.
9. Αναφέρει τους κανονισμούς που διέπουν τις ακυρώσεις.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού και ελέγχου αλλαγών και ακυρώσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
11. Κατονομάζει τους πιθανούς λόγους αλλαγών και ακυρώσεων των κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
12. Περιγράφει τη διαδικασία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις αλλαγές και ακυρώσεις των κρατήσεων.
13. Περιγράφει τη μεθοδολογία υπολογισμού του κόστους αλλαγών και ακυρώσεων των συνεδρίων.
14. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικού χειρισμού κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα και καλή λειτουργία του εξοπλισμού για τον χειρισμό και έλεγχο των κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
2. Εποπτεύει και να ελέγχει το προσωπικό για την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού για τον χειρισμό και έλεγχο των κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.

3. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα των απαραίτητων πληροφοριών, τιμών και προσφορών για τις κρατήσεις τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
4. Ελέγχει τις αιτήσεις των πελατών για κρατήσεις ειδικού ενδιαφέροντος, εφαρμόζοντας τη κατάλληλη μεθοδολογία ελέγχου.
5. Καθοδηγεί το προσωπικό για την χρήση του εξοπλισμού για κρατήσεις ειδικού ενδιαφέροντος, βάσει των κανόνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
6. Ελέγχει και να παρακολουθεί τον χειρισμό κρατήσεων ειδικού ενδιαφέροντος, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο παρακολούθησης.
7. Ελέγχει για την ορθή καταχώρηση των απαραίτητων πληροφοριών του πελάτη για τις κρατήσεις ειδικού ενδιαφέροντος, βάσει των αναγκών και απαιτήσεων του.
8. Ελέγχει το προσωπικό κατά τον χειρισμό υπηρεσιών εδάφους, ανάλογα με το είδος της κράτησης τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
9. Προβαίνει σε συνεχή ενημέρωση των επηρεαζόμενων τμημάτων, βάσει της σχετικής διαδικασίας, βάσει της σχετικής διαδικασίας.
10. Διασφαλίζει για την ορθή καταγραφή των εντύπων με τις απαραίτητες πληροφορίες για τις κρατήσεις τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
11. Ελέγχει και να επαληθεύει για τον ορθό υπολογισμό του κόστους αλλαγών και ακυρώσεων των κρατήσεων, βάσει της πολιτικής και μεθοδολογίας του ταξιδιωτικού γραφείου.
12. Ελέγχει για την ορθή λήψη διορθωτικών ενεργειών στην περίπτωση μη ικανοποιητικού χειρισμού των κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

3.4 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. Οργανώνει την εργασία και να υποστηρίζει τους υφισταμένους του για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών ταξιδιωτικού γραφείου
14. Συνεργάζεται με συνάδελφους, προμηθευτές και συνεργάτες για την εξασφάλιση των απαραίτητων υλικών και υπηρεσιών για την απρόσκοπτη εκτέλεση των εργασιών.
15. Υιοθετεί και να εφαρμόζει διαδικασίες και ορθές πρακτικές για έλεγχο και παρακολούθηση της εξέλιξης των εργασιών στο πλαίσιο των χρονοδιαγραμμάτων.
16. Επιλέγει τα κατάλληλα άτομα για ανάθεση και εκτέλεση των εργασιών αξιολογώντας τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους.

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

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Αεροπορικό εισιτήριο	Δελτίο ηλεκτρονικό ή μη, το οποίο κάποιος αγοράζει αφού κάνει κράτηση θέσης, για να έχει το δικαίωμα εισόδου σε αεροπλάνο και την μεταφορά του στον τόπο προορισμού.
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.
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).
Διασταυρούμενη	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν

πώληση	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.
Εκδρομικό πακέτο	Το σύνολο των τουριστικών υπηρεσιών που αποτελούν ένα τουριστικό προϊόν / εκδρομικό πακέτο
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.
Λογισμικό πρόγραμμα	Ειδικό πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή για την επεξεργασία εισαγομένων εντολών με δυνατότητες αναζήτησης, εργαλεία παραγωγικότητας, στοιχεία ελέγχου κ.ά.
Λογιστικές εργασίες	Οι εργασίες οικονομικών πράξεων που στοχεύουν στην παροχή πληροφοριών στη διοίκηση για αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης.
Λογιστική πράξη	Η τεχνική της διερμίνευσης και καταγραφής των οικονομικών πράξεων.

**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.

Όροι πώλησης

Κανονισμοί του οργανισμού / καταστήματος και ειδικοί όροι που διέπουν την έκπτωση, πίστωση, τρόπο πληρωμής, χρόνο παράδοσης, τρόπο παράδοσης, αλλαγές προϊόντων, εγγύηση, υποστήριξη μετά την πώληση και άλλα θέματα μια πώλησης.

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.

**Παρεμφερείς υπηρεσίες
τουρισμού**

Οι υπηρεσίες τουρισμού οι οποίες δεν είναι κύριες σε κάποιο πρόγραμμα διακοπών.

Περιβαλλοντική πλευρά	Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.
Πηγές κόστους	Ταυτικά, αγαθά, εργασίες, ενέργειες και άλλοι πόροι που δημιουργούν κόστος σε ένα προϊόν και υπηρεσία.
Πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες	Ενημερωτικό υλικό, ιστοσελίδες, συνάδελφοι και άλλες βάσεις πληροφόρησης που είναι ικανές να παρέχουν επιπρόσθετες και εξειδικευμένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες.
Πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες	Πληροφορίες οι οποίες παρέχονται προς τους πελάτες κατά τη διαδικασία πωλήσεων και αφορούν χαρακτηριστικά, ιδιότητες, πλεονεκτήματα, χρήση και λειτουργία των προϊόντων και υπηρεσιών, εγγύηση, τεχνική εξυπηρέτηση, τρόπο παραγγελίας, κόστος, τρόπο πληρωμής, επιστροφές και άλλα.
Πρόγραμμα επίτευξης στόχων	Πρόγραμμα ενεργειών για την επίτευξη στόχων σε ένα τομέα ευθύνης και ένα τμήμα. Το πρόγραμμα είναι συνήθως γραπτό και περιλαμβάνει περιγραφή των ενεργειών, της σειράς υλοποίησής τους, των υπευθυνότητων και του χρονοδιαγράμματος εφαρμογής τους.
Προσφορά προς πελάτη	Η τεχνική και οικονομική πρόταση για την πώληση προϊόντων και την προσφορά υπηρεσιών που ετοιμάζεται και υποβάλλεται από ένα οργανισμό ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του πελάτη.
Στάδια πωλήσεων	Τα κύρια στάδια μιας διαδικασίας πωλήσεων: Προετοιμασία για πώληση, διερεύνηση αναγκών πελατών, παρουσίαση επιλογών και παροχή πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, χειρισμός αντιρρήσεων, αναγνώριση αγοραστικής διάθεσης από τον πελάτη, αναβάθμιση πώλησης και κλείσιμο της πώλησης.
Σύμβαση με πελάτη	Συμφωνία μεταξύ οργανισμού και πελάτη η οποία καθορίζει το αντικείμενο, τους στόχους, τους ορούς, τις υποχρεώσεις και άλλα δεδομένα για την πώληση προϊόντων και την προσφορά υπηρεσιών.
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.

**Τουρισμός ειδικών
ενδιαφερόντων**

Η στοχευμένη μετακίνηση για λόγους ειδικού ενδιαφέροντος όπως η παρακολούθηση πουλιών, η περιήγηση, η εξερεύνηση, το περπάτημα, η φωτογράφιση, η περιπέτεια, ο πολιτισμός, η μουσική κλπ.

Τουριστικό πρόγραμμα

Πρόγραμμα διακοπών με χρήση διάφορων τουριστικών προϊόντων π.χ. μεταφορικό μέσο, διαμονή, φαγητό, περιήγηση, διασκέδαση κ.λπ.

Φορτοεκφορτώσεις

Η διεκπεραίωση αποστολής ή παραλαβής εμπορευμάτων.

ISBN 978-9963-43-498-5

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.