



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ
**Σχεδιαστής και
κατασκευαστής ενδυμάτων**

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

Χρίστος Ζαχαριάδης

Μιχάλης Σωκράτους

Λίνα Έλληνα

Ιφιγένεια Μιχαήλ

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υπουργείο Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας

Κέντρο Παραγωγικότητας Κύπρου (ΚΕΠΑ)

Ομοσπονδία Εργοδοτών & Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ) Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ) Παγκύπρια

Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ) Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

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 και στη μόδα.....	10
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	11
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.....	13
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	15
ΚΤ.16	Συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού	16
ΚΤ.19	Κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων	17
ΚΤ.21	Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών .	19
ΚΤ.23	Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση υλικών.....	20
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	22
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	24
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών	26
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	27
ΣΧΕ4.1	Σχεδιασμός ενδυμάτων.....	28
ΣΧΕ4.2	Σχεδιασμός και κοπή του πατρών.....	30
ΣΜΕ4.3	Στρώσιμο, σημάδεμα και κοπή υφασμάτων και βοηθητικών υλικών	31

ΣΜΕ4.4	Προετοιμασία και πραγματοποίηση πρόβας	32
ΣΜΕ4.5	Ράψιμο, συγκύρισμα και σιδέρωμα ενδυμάτων	33
ΣΜΕ4.6	Αξιολόγηση και επιδιόρθωση ενδυμάτων.....	35
ΣΜΕ4.7	Λειτουργία ταμείου, παράδοση ενδυμάτων και χειρισμός πληρωμών.....	36
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)	38
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	40

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Σχεδιαστής και κατασκευαστής ενδυμάτων

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

4

1.3 Κωδικός ISCO:

7531

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΣΧΕ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο σχεδιαστής και κατασκευαστής ενδυμάτων σχεδιάζει, κατασκευάζει και επιδιορθώνει ενδύματα. Καθορίζει τη χρήση και το στυλ του ενδύματος, επιλέγει τα υφάσματα και ετοιμάζει το αναμενόμενο αποτέλεσμα μαζί με τον πελάτη του. Κάνει τις απαιτούμενες πρόβες και προβαίνει στις τελικές διορθώσεις. Προετοιμάζει, οργανώνει, καθαρίζει και φροντίζει το χώρο εργασίας, εργαλεία και εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο σχεδιαστής και κατασκευαστής ενδυμάτων εργάζεται σε εσωτερικούς χώρους, όπως σε εργαστήρια και εργοστάσια. Στο πλαίσιο εκτέλεσης της εργασίας του απαιτείται να εφαρμόζει τους κανόνες ασφάλειας και υγείας. Πρόσθετα, λόγω της φύσης της εργασίας συναναστρέφεται με πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η κατάλληλη ενδυμασία και η προσωπική υγιεινή. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που μεταβάλλεται αναλόγως των προθεσμιών της υλοποίησης των εργασιών.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο σχεδιαστής και κατασκευαστής ενδυμάτων εργάζεται είτε ως ελεύθερος επαγγελματίας σε δική του επιχείρηση (ραφείο), είτε σε εργαστήρια ή βιοτεχνίες κατασκευής ενδυμάτων, σε καταστήματα ραψίματος και μεταποίησης ενδυμάτων, σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες ή νοσοκομεία, σε οίκους νυφικών ή άλλων θεματικών ενδυμάτων όπως ενδυμασία κληρικών και ιερά άμφια, σε θέατρα ή κινηματογραφικά συνεργεία για τα ενδύματα και κουστούμια ηθοποιών.

2.4 Εξοπλισμός:

Απλή ραπτομηχανή, ραπτομηχανή με δυνατότητα πολλών διαφορετικών ραφών, κοπτοράπτης, σίδερο απλό, σίδερο ατμού, σιδερώστρα, μεζούρα ραπτικής, τρίγωνο, χάρακας, ορθογώνιο διαβήτη, κόλες πατρόν, μολύβι, καμπυλόριγα, ψαλίδι για το κόψιμο υφασμάτων, ψαλίδι ζικ-ζακ, ψαλίδι για χαρτί, ηλεκτρικό ψαλίδι, κοντράκι, κοφτάκι, δακτυλήθρες, μασουρίστες, πάγκος εργασίας, εργονομική καρέκλα, ηλεκτρονικός υπολογιστής, λογισμικό σχεδιασμού ενδυμάτων, σχεδιογράφος, μαξιλάρι (π.χ. για πουκάμισα), ολόσωμος καθρέφτης, κούκλες ραπτικής και μανεκέν, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

Δεν εφαρμόζεται.

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Ράπτης, σχεδιαστής μόδας.

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.
- Ειδική εργασία.

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά και στη μόδα
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.16	Συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού
ΚΤ.19	Κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων
ΚΤ.21	Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών
ΚΤ.23	Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση υλικών
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών

ΚΤ.1 Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά και στη μόδα

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.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.16 Συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό που χρήζει καθαρισμού και συντήρησης.
2. Περιγράφει την ορθή λειτουργία και χρήση του εξοπλισμού.
3. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού του εξοπλισμού.
4. Κατονομάζει τα μέσα και υλικά καθαρισμού και συντήρησης εξοπλισμού.
5. Αναφέρει τις απαιτήσεις προληπτικής συντήρησης του εξοπλισμού.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και οδηγίες συντήρησης του εξοπλισμού, όπως αναφέρονται στα εγχειρίδια του κατασκευαστή.
7. Δηλώνει τις συνήθεις βλάβες του εξοπλισμού που χρησιμοποιεί.
8. Εξηγεί τη σημασία της καταγραφής των συντηρήσεων και βλαβών του εξοπλισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καθαρίζει τον εξοπλισμό μετά από τη χρήση, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα και υλικά καθαρισμού.
2. Συντηρεί τον εξοπλισμό με βάση το πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης και σύμφωνα με τις οδηγίες συντήρησης.
3. Ελέγχει την καλή λειτουργία και κατάσταση του εξοπλισμού πριν και κατά τη χρήση του.
4. Εντοπίζει και να απομονώνει ελαττωματικό εξοπλισμό, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Επισκευάζει απλές βλάβες του εξοπλισμού, σύμφωνα με τις οδηγίες του εγχειριδίου του εξοπλισμού.
6. Εντοπίζει και να αναφέρει τις σοβαρές βλάβες του εξοπλισμού στο αρμόδιο άτομο, όπως προνοείται στη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
7. Καταγράφει τις πληροφορίες για την συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού.

ΚΤ.19 Κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τις έννοιες κόστος, ολικό κόστος, κοστολόγηση, κέρδος, έκπτωση και τιμολόγηση.
2. Αναφέρει τις πηγές κόστους των προϊόντων.
3. Δηλώνει τους τρόπους εξαγωγής δεδομένων και πληροφοριών για τον υπολογισμό των πηγών κόστους.
4. Εξηγεί τον τρόπο υπολογισμού της κάθε πηγής κόστους των προϊόντων.
5. Εξηγεί τον τρόπο κατανομής της κάθε πηγής κόστους στα προϊόντα προς κοστολόγηση.
6. Δηλώνει τον τρόπο σύνταξης του πίνακα κοστολόγησης.
7. Αναφέρει τις βασικές μεθόδους και τις αρχές κοστολόγησης των προϊόντων.
8. Περιγράφει τη διαδικασία κοστολόγησης των προϊόντων.
9. Εξηγεί τη διαδικασία τιμολόγησης προϊόντων.
10. Αναφέρει τις πηγές πληροφόρησης για τον προσδιορισμό των τιμών πώλησης ανταγωνιστικών προϊόντων.
11. Αναφέρει τη μεθοδολογία υπολογισμού της τελικής τιμής των προϊόντων.
12. Αναφέρει την τιμολογιακή πολιτική του οργανισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καταγράφει τα υλικά των προϊόντων προς κοστολόγηση χρησιμοποιώντας τις προδιαγραφές των προϊόντων.
2. Υπολογίζει τις ποσότητες και το κόστος των υλικών για τα προϊόντα προς κοστολόγηση με βάση τις προδιαγραφές των προϊόντων και τις ισχύουσες τιμές αγοράς των υλικών.
3. Καθορίζει το χρόνο εργασίας που απαιτείται για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση, λαμβάνοντας υπόψη δεδομένα παρόμοιων εργασιών και άλλες τεχνικές μέτρησης του χρόνου εργασίας.
4. Υπολογίζει το εργατικό κόστος που απαιτείται για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση, με βάση τον υπολογισθέντα χρόνο εργασίας και το κόστος των εργαζομένων του οργανισμού.
5. Καθορίζει άλλες πηγές κόστους που υπάρχουν για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση, λαμβάνοντας υπόψη δεδομένα παρόμοιων εργασιών.

6. Υπολογίζει τις άλλες πηγές κόστους που απαιτούνται για την ετοιμασία των προϊόντων προς κοστολόγηση με βάση δεδομένα παρόμοιων εργασιών.
7. Ετοιμάζει πίνακα κοστολόγησης για σκοπούς ανάλυσης κόστους σύμφωνα με τις βασικές μεθόδους και τη διαδικασία κοστολόγησης των προϊόντων.
8. Υπολογίζει το συνολικό κόστος των προϊόντων στον πίνακα κοστολόγησης σύμφωνα με τις αρχές και τη διαδικασία κοστολόγησης των προϊόντων.
9. Συλλέγει δεδομένα από την αγορά για προσδιορισμό των τιμών πώλησης ανταγωνιστικών προϊόντων.
10. Καθορίζει την τελική τιμή του προϊόντος λαμβάνοντας υπόψη το κόστος του προϊόντος, τις τιμές ανταγωνιστικών προϊόντων και την τιμολογιακή πολιτική του οργανισμού.

ΚΤ.21 Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα του χώρου εργασίας.
2. Προσδιορίζει τις ενέργειες οργάνωσης του χώρου εργασίας, όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας.
3. Περιγράφει τις εργασίες συγκυρίσματος του χώρου εργασίας.
4. Περιγράφει τις μεθόδους καθαρισμού του χώρου εργασίας.
5. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό και τα υλικά καθαρισμού του χώρου εργασίας.
6. Αναφέρει τα μέτρα προστασίας από τη χρήση υλικών καθαρισμού.
7. Αναφέρει τις ενέργειες χειρισμού απορριμμάτων και υλικών του χώρου εργασίας.
8. Αναφέρει τις ενέργειες οργάνωσης του εξοπλισμού και των υλικών.
9. Δηλώνει τις συνθήκες φύλαξης του εξοπλισμού.
10. Περιγράφει τις εργασίες συγκυρίσματος των υλικών στον χώρο εργασίας.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει τον χώρο εργασίας όπως καθορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Συγκυρίζει τον χώρο εργασίας, όπως καθορίζεται από τις διαδικασίες του οργανισμού.
3. Καθαρίζει τον χώρο εργασίας τηρώντας τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας.
4. Χειρίζεται τα απορρίμματα και τα υλικά του χώρου εργασίας, όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις διαδικασίες του οργανισμού.
5. Οργανώνει τον εξοπλισμό σύμφωνα με τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας και τις διαδικασίες του οργανισμού.
6. Ταξινομεί και να φυλάσσει τον εξοπλισμό σε κατάλληλες συνθήκες σύμφωνα με τα εγχειρίδια των κατασκευαστών, τους κανονισμούς και το πλανόγραμμα του οργανισμού.
7. Οργανώνει τα υλικά βάσει των προδιαγραφών των προμηθευτών, των ορθών πρακτικών αποθήκευσης και του πλανογράμματος αποθήκευσης υλικών του οργανισμού.
8. Συγκυρίζει και να ταξινομεί τα υλικά βάσει των προδιαγραφών των προμηθευτών και των ορθών πρακτικών αποθήκευσης.

ΚΤ.23 Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη μεθοδολογία εντοπισμού των ελλείψεων σε υλικά για κάλυψη των αναγκών του προγράμματος εργασιών.
2. Αναγνωρίζει τα υλικά για προμήθεια.
3. Αναφέρει τα χαρακτηριστικά, τις προδιαγραφές και τις ιδιότητες των υλικών για προμήθεια.
4. Αναφέρει τις πληροφορίες που λαμβάνει υπόψη για τον υπολογισμό των αναγκαίων ποσοτήτων υλικών για τις ανάγκες των εργασιών.
5. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για έλεγχο παραλαβής των υλικών.
6. Αναφέρει τα κριτήρια ελέγχου και παραλαβής.
7. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου και παραλαβής υλικών.
8. Περιγράφει την πολιτική και τους εσωτερικούς κανονισμούς του οργανισμού για τη διαχείριση μη συμμορφούμενων υλικών.
9. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να εφαρμόζονται στην περίπτωση εντοπισμού μη συμμορφούμενων υλικών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς και αποθήκευσης των υλικών στους ενδεδειγμένους χώρους.
11. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη μεταφορά και αποθήκευση των υλικών.
12. Αναφέρει τους χώρους αποθήκευσης και τις απαιτήσεις συμμόρφωσης τους.
13. Αναφέρει τις συνθήκες διατήρησης και αποθήκευσης των υλικών.
14. Αναφέρει τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
15. Εξηγεί τις έννοιες και τη σημασία της εφαρμογής των αρχών FIFO και FEFO.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τα αποθέματα των υλικών για να μην παρουσιαστούν ελλείψεις, σύμφωνα με το πρόγραμμα εργασιών.
2. Υπολογίζει τις ανάγκες προμήθειας υλικών, σύμφωνα με το πρόγραμμα εργασιών.

3. Επιβεβαιώνει ότι ο χώρος παραλαβής και οι αποθηκευτικοί χώροι είναι καθαροί, συγυρισμένοι και ότι τηρούνται οι κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
4. Εξασφαλίζει ότι ο εξοπλισμός παραλαβής και τα μέσα μεταφοράς είναι διαθέσιμα και σε καλή λειτουργική κατάσταση, για να μπορούν να πραγματοποιηθούν οι απαιτούμενοι έλεγχοι στην παραλαβή υλικών.
5. Ελέγχει τα υλικά κατά την παραλαβή, σύμφωνα με τα κριτήρια παραλαβής και αποδοχής του οργανισμού.
6. Χειρίζεται αποτελεσματικά τα μη συμμορφούμενα υλικά, σύμφωνα με την πολιτική και τους εσωτερικούς κανονισμούς του οργανισμού.
7. Μεταφέρει τα υλικά στους ενδεδειγμένους χώρους χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα μεταφοράς.
8. Αποθηκεύει τα υλικά στο σωστό χώρο και θέση σύμφωνα με τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής, εφαρμόζοντας ανάλογα τις αρχές FIFO, FEFO.
9. Ελέγχει τις συνθήκες διατήρησης και αποθήκευσης σύμφωνα με το είδος και τα χαρακτηριστικά των υλικών.
10. Καταγράφει τα αποτελέσματα ελέγχων παραλαβής, αποθήκευσης και τις συνθήκες διατήρησης των υλικών.

ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

4. Προτείνει επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες, οι οποίες συνάδουν με τις ανάγκες και επιθυμίες τους, εφαρμόζοντας τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.
5. Επεξηγεί στους πελάτες τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον.
6. Παρουσιάζει στους πελάτες τον χειρισμό και τη λειτουργία των προϊόντων και των υπηρεσιών για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις οδηγίες του οργανισμού.
7. Παραπέμπει τους πελάτες σε επιπρόσθετες πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και υπηρεσίες ανάλογα με τις πρακτικές και κανονισμούς του οργανισμού.
8. Χειρίζεται τις αντιρρήσεις των πελατών, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού και τις αρχές πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
9. Παρουσιάζει στους πελάτες επιπρόσθετα προϊόντα και υπηρεσίες, εφαρμόζοντας τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
10. Διαπραγματεύεται με τους πελάτες τους όρους της πώλησης σύμφωνα με τη διαδικασία πωλήσεων του οργανισμού.
11. Κλείνει τις πωλήσεις ανάλογα με τον τύπο του πελάτη και εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο κλεισίματος.

ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΣΧΕ4.1	Σχεδιασμός ενδυμάτων
ΣΧΕ4.2	Σχεδιασμός και κοπή του πατρόν
ΣΧΕ4.3	Στρώσιμο, σημάδεμα και κοπή υφασμάτων και βοηθητικών υλικών
ΣΧΕ4.4	Προετοιμασία και πραγματοποίηση πρόβας
ΣΧΕ4.5	Ράψιμο, συγκύρισμα και σιδέρωμα ενδυμάτων
ΣΧΕ4.6	Αξιολόγηση και επιδιόρθωση ενδυμάτων
ΣΧΕ4.7	Λειτουργία ταμείου, παράδοση ενδυμάτων και χειρισμός πληρωμών

ΣΧΕ4.1 Σχεδιασμός ενδυμάτων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους τύπους και τα χαρακτηριστικά των ενδυμάτων ανάλογα με τη χρήση και την περίσταση.
2. Περιγράφει τα είδη των υφασμάτων, τα χαρακτηριστικά και τις χρήσεις τους.
3. Εξηγεί τα είδη, τα χαρακτηριστικά και τις χρήσεις των υλικών και νημάτων ραπτικής.
4. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα αξεσουάρ ενδυμάτων.
5. Εξηγεί τους τρόπους αναγνώρισης των ενδυματολογικών αναγκών των πελατών και τους παράγοντες που τις καθορίζουν.
6. Εξηγεί την ανατομία, τις αναλογικές σχέσεις του ανθρώπινου σώματος και τους τρόπους καθορισμού του σωματότυπου.
7. Περιγράφει τον τρόπο μέτρησης του ανθρώπινου σώματος.
8. Περιγράφει τις αρχές χρωματολογίας και συνδυασμών των χρωμάτων.
9. Ερμηνεύει το χρωματικό κύκλο και την αρμονία χρωμάτων.
10. Αναφέρει την αρμονική σχέση σχήματος, χρώματος και ενδύματος.
11. Περιγράφει τη διαδικασία της επιλογής σχεδίων, υφασμάτων και χρωμάτων τα οποία ταιριάζουν στον πελάτη και στην περίσταση.
12. Απαριθμεί τους παράγοντες που καθορίζουν τις εισηγήσεις διάφορων σχεδίων υφασμάτων και χρωμάτων προς τον πελάτη.
13. Ορίζει τις αρχές του ελεύθερου σχεδίου.
14. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας προσχεδίων και αναθεώρησης τους.
15. Εξηγεί τους παράγοντες που οδηγούν στην αναθεώρηση ενός προσχεδίου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τις ενδυματολογικές ανάγκες των πελατών σύμφωνα με το σκοπό χρήσης των ενδυμάτων από τους πελάτες.
2. Εντοπίζει την εμφάνιση των πελατών στη βάση της ανατομίας και των αναλογικών σχέσεων του ανθρώπινου σώματος.
3. Εντοπίζει το σωματότυπο του πελάτη μετρώντας τις διαστάσεις του σώματος.

4. Εντοπίζει πιθανά σχέδια, υφάσματα και αξεσουάρ τα οποία ταιριάζουν στον πελάτη και στην περίπτωση.
5. Επιλέγει τα σχέδια, τα υφάσματα και τα αξεσουάρ για διατήρηση αρμονικής σχέσης σχήματος, χρώματος και ενδύματος.
6. Δημιουργεί προσχέδια χρησιμοποιώντας την ορθή μεθοδολογία και λαμβάνοντας υπόψη τις διαστάσεις του σώματος, το είδος και σχέδιο του ενδύματος και του υφάσματος.
7. Αναθεωρεί τα προσχέδια με την ορθή μέθοδο ώστε να ενσωματωθούν οι απόψεις των πελατών.

ΣΧΕ4.2 Σχεδιασμός και κοπή του πατρών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διατυπώνει την ορολογία του πατρών.
2. Ερμηνεύει τις βασικές έννοιες του πατρών.
3. Εξηγεί τη χρήση του πατρών.
4. Κατονομάζει και να αναφέρει τον τρόπο χρήσης του εξοπλισμού και υλικών για τη δημιουργία ενός πατρών στο χέρι.
5. Εξηγεί τις μεθόδους σχεδιασμού και κατασκευής πατρών στο χέρι για κύρια είδη ενδυμάτων.
6. Κατονομάζει και να αναφέρει τον τρόπο χρήσης του εξοπλισμού για την σχεδίαση και εκτύπωση πατρών στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.
7. Εξηγεί τον τρόπο λειτουργίας λογισμικού σχεδιασμού ενδυμάτων.
8. Εξηγεί τη διαδικασία σχεδιασμού πατρών στον ηλεκτρονικό υπολογιστή για κύρια είδη ενδυμάτων.
9. Αναφέρει τα εργαλεία για την κοπή του πατρών.
10. Απαριθμεί τα βήματα της κοπής του πατρών και τα σημεία προσοχής.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Σχεδιάζει το βασικό σκελετό του πατρών στο χέρι χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και μεθοδολογία, ακολουθώντας τα προσχέδια των ενδυμάτων.
2. Επιβεβαιώνει τον ορθό σχεδιασμό του πατρών στο χέρι συγκρίνοντας το με το αντίστοιχο προσχέδιο.
3. Σχεδιάζει το βασικό σκελετό του πατρών με ηλεκτρονικό υπολογιστή χρησιμοποιώντας το λογισμικό σχεδιασμού ενδυμάτων, ακολουθώντας τα προσχέδια των ενδυμάτων.
4. Επιβεβαιώνει τον ορθό σχεδιασμό του πατρών με ηλεκτρονικό υπολογιστή συγκρίνοντας το με το αντίστοιχο προσχέδιο.
5. Κόβει το πατρών στο χέρι με ακρίβεια τηρώντας τα σημεία προσοχής.
6. Διαχωρίζει το πατρών στα ανάλογα κομμάτια.

ΣΜΕ4.3 Στρώσιμο, σημάδεμα και κοπή υφασμάτων και βοηθητικών υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει και να αναφέρει τον τρόπο χρήσης του εξοπλισμού για το στρώσιμο, το σημάδεμα και την κοπή των υφασμάτων.
2. Εξηγεί τον τρόπο τοποθέτησης των κομματιών πατρών στο ύφασμα σύμφωνα με το είδος και το μέγεθος των υφασμάτων.
3. Περιγράφει τη διαδικασία στρωσίματος των υφασμάτων και τοποθέτησης του πατρών.
4. Αναφέρει τον τρόπο σημαδέματος και κοπής των υφασμάτων και των βοηθητικών υλικών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Στρώνει τα υφάσματα στον πάγκο εργασίας για να είναι έτοιμα προς κοπή.
2. Τοποθετεί όλα τα κομμάτια του πατρών στο ύφασμα με τον κατάλληλο τρόπο σύμφωνα με το είδος και το μέγεθος των υφασμάτων για εξοικονόμηση υλικού.
3. Σημαδεύει ικανοποιητικά το πατρών στο ύφασμα.
4. Κόβει με ακρίβεια το ύφασμα χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό.
5. Τοποθετεί όλα τα κομμάτια του πατρών στο ύφασμα με τον κατάλληλο τρόπο, σύμφωνα με το είδος και το μέγεθος των υφασμάτων για εξοικονόμηση υλικού.
6. Σημαδεύει ικανοποιητικά το πατρών στο ύφασμα.
7. Κόβει με ακρίβεια το ύφασμα χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό.

ΣΜΕ4.4 Προετοιμασία και πραγματοποίηση πρόβας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις εργασίες για την προετοιμασία των ενδυμάτων πριν από την πρώτη πρόβα.
2. Αναφέρει το σκοπό της πρώτης πρόβας, των ενδιάμεσων προβών και της τελικής πρόβας και τις διαφορές μεταξύ τους.
3. Περιγράφει τη διαδικασία της πρόβας.
4. Κατονομάζει πιθανές ελλείψεις και λάθη που εντοπίζει στο στάδιο της πρόβας.
5. Εξηγεί τις εργασίες για τις αλλαγές στα ενδύματα ανάμεσα στις πρόβες.
6. Απαριθμεί τις διορθώσεις και άλλες βελτιωτικές αλλαγές στα ενδύματα που προκύπτουν από τις πρόβες.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ράβει στο χέρι τα ενδύματα για την πρώτη πρόβα.
2. Πραγματοποιεί πρόβες για να εντοπίσει πιθανές ελλείψεις, αλλαγές και λάθη στο ένδυμα.
3. Αποφασίζει διορθώσεις και άλλες βελτιωτικές αλλαγές στα ενδύματα για επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος.
4. Διορθώνει και να βελτιώνει τα ενδύματα στη βάση των αποτελεσμάτων της πρόβας.

ΣΜΕ4.5 Ράψιμο, συγύρισμα και σιδέρωμα ενδυμάτων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει και να αναφέρει τη χρήση του εξοπλισμού για το ράψιμο και το σιδέρωμα των ενδυμάτων.
2. Περιγράφει τη ρύθμιση και τη λειτουργία της ραπτομηχανής και της κοπτοραπτικής.
3. Απαριθμεί τις βελονιές του χεριού και να αναφέρει τη χρήση τους.
4. Συνοψίζει τις διαφορές του ραψίματος στο χέρι από το ράψιμο με μηχανήματα.
5. Απαριθμεί τα υλικά ραψίματος και να αναφέρει τη χρήση τους.
6. Αναλύει τα στάδια της συναρμολόγησης, της ένωσης κομματιών, του γαζώματος, του ραψίματος και του συγυρίσματος των ενδυμάτων.
7. Περιγράφει τα σημεία ελέγχου ποιότητας του ραψίματος.
8. Εξηγεί τα βήματα τοποθέτησης αξεσουάρ.
9. Αναφέρει τα βήματα συγυρίσματος των ενδυμάτων.
10. Περιγράφει τη ρύθμιση και τη λειτουργία του εξοπλισμού σιδερώματος.
11. Περιγράφει τον τρόπο σιδερώματος ανάλογα με το ένδυμα και το είδος του υφάσματος.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να ρυθμίζει τον εξοπλισμό για το ράψιμο των ενδυμάτων σύμφωνα με το είδος του υφάσματος και των ραφών εφαρμόζοντας τις οδηγίες του εγχειρίδιου χρήσης του εξοπλισμού.
2. Ράβει τα ενδύματα με την κατάλληλη μέθοδο και εξοπλισμό, τηρώντας τις απαιτήσεις και τα σχέδια των ενδυμάτων.
3. Ελέγχει οπτικά το ορθό ράψιμο των ενδυμάτων σύμφωνα με τις απαιτήσεις ελέγχου ποιότητας του ραψίματος.
4. Τοποθετεί τα αξεσουάρ με την κατάλληλη μέθοδο και εξοπλισμό, τηρώντας τις απαιτήσεις και τα σχέδια των ενδυμάτων.
5. Συγυρίζει τα ενδύματα για την διόρθωση μικρών ατελειών.
6. Ρυθμίζει τον εξοπλισμό σιδερώματος, σύμφωνα με το είδος του υφάσματος εφαρμόζοντας τις οδηγίες του εγχειρίδιου χρήσης του εξοπλισμού.

7. Σιδερώνει τα ενδύματα με τον κατάλληλο εξοπλισμό και τρόπο για να είναι κολλαριστά και για αποφυγή πρόκλησης φθοράς.

ΣΜΕ4.6 Αξιολόγηση και επιδιόρθωση ενδυμάτων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Απαριθμεί τις επιδιορθώσεις σε ενδύματα.
2. Περιγράφει τη διαδικασία εντοπισμού των επιδιορθώσεων σε ενδύματα.
3. Αναφέρει τους παράγοντες για την αξιολόγηση της κατάστασης των ενδυμάτων.
4. Εξηγεί τους περιορισμούς στην επιδιόρθωση ενδυμάτων.
5. Κατονομάζει και να αναφέρει τη χρήση του εξοπλισμού για την επιδιόρθωση ενδυμάτων.
6. Περιγράφει τη διαδικασία επιδιορθώσεων ενδυμάτων και τις εργασίες για στένεμα, άνοιγμα, κόντεμα και μπάλωμα ενδύματος, τοποθέτηση και αντικατάσταση εσωτερικής επένδυσης, τοποθέτηση και αντικατάσταση αξεσουάρ.
7. Εξηγεί τη διαδικασία επαλήθευσης της ορθής επιδιόρθωσης των ενδυμάτων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τις ανάγκες για επιδιορθώσεις σε ενδύματα λαμβάνοντας πληροφορίες και διευκρινήσεις από τους πελάτες και παρατηρώντας τα ενδύματα.
2. Αξιολογεί την κατάσταση των ενδυμάτων και να αποφασίζει τις δυνατές επιδιορθώσεις.
3. Επιδιορθώνει τα ενδύματα με την κατάλληλη μέθοδο και εξοπλισμό, τηρώντας τις απαιτήσεις της εργασίας επιδιόρθωσης.
4. Επαληθεύει την ορθή επιδιόρθωση των ενδυμάτων.

ΣΜΕ4.7 Λειτουργία ταμείου, παράδοση ενδυμάτων και χειρισμός πληρωμών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει την προετοιμασία του ταμείου.
2. Εξηγεί το χειρισμό της ταμειακής μηχανής και άλλου εξοπλισμού του ταμείου.
3. Διατυπώνει τα σημεία προσοχής κατά το χειρισμό και τον έλεγχο πιστωτικών παραστατικών και κουπονιών που προσκομίζουν οι πελάτες.
4. Κατονομάζει τα παραστατικά χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
5. Περιγράφει τον τρόπο της συσκευασίας των ενδυμάτων.
6. Αναφέρει τα βήματα παράδοσης των ενδυμάτων στον πελάτη.
7. Αναφέρει τον τρόπο έκδοσης παραστατικών χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
8. Περιγράφει τη διαδικασία εισπράξεων του οργανισμού.
9. Εξηγεί τις μεθόδους είσπραξης που εφαρμόζονται στην αγορά.
10. Δηλώνει τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και τον έλεγχο χαρτονομισμάτων.
11. Περιγράφει το κλείσιμο, τον έλεγχο και την παράδοση του ταμείου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει το ταμείο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Ελέγχει την καλή λειτουργία της ταμειακής μηχανής και των άλλων συσκευών του ταμείου σύμφωνα με τα εγχειρίδια χρήσης των κατασκευαστών.
3. Χειρίζεται και να ελέγχει πιστωτικά παραστατικά και κουπόνια που προσκομίζει ο πελάτης, τηρώντας τα σημεία προσοχής.
4. Υπολογίζει τη χρέωση προς τον πελάτη στη βάση του ισχύοντα τιμοκαταλόγου και των συμφωνηθέντων όρων πώλησης.
5. Καταχωρεί τη χρέωση στην ταμειακή μηχανή με τον ενδεδειγμένο τρόπο.
6. Συσκευάζει τα ενδύματα με τον ενδεδειγμένο τρόπο για την αποφυγή τσαλακωμάτων και ακαθαρσιών.
7. Παραδίδει τα ενδύματα στον πελάτη σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού και τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.

8. Εκδίδει παραστατικά χρέωσης και αποδείξεις είσπραξης χειρόγραφα και ηλεκτρονικά σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
9. Εισπράττει μετρητά και δίνει ρέστα στους πελάτες, τηρώντας τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και έλεγχο χαρτονομισμάτων.
10. Εισπράττει με διάφορες μεθόδους εφαρμόζοντας τη διαδικασία του οργανισμού και τα εγχειρίδια χρήσης του εξοπλισμού.
11. Ελέγχει το ταμείο στο κλείσιμο του σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
12. Παραδίδει το ταμείο στο κλείσιμο του σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

3.4 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 τους.
2. Εφαρμόζει με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό τις γνώσεις και τις δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών του.
3. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας που αφορούν την εργασία του.
4. Υιοθετεί και να υπερασπίζεται την επαγγελματική αμεροληψία, ηθική και δεοντολογία.
5. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που δίνονται από τους ανωτέρους του και τη διοίκηση του οργανισμού.
6. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος, ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
7. Ενθαρρύνει και να συμμετέχει στην αποτελεσματική επικοινωνία και δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων με πελάτες και συναδέλφους.
8. Υιοθετεί και να εφαρμόζει με θετικότητα και ενθουσιασμό την εξυπηρέτηση των πελατών.
9. Επιδεικνύει ενδιαφέρον για τη διατήρηση ατομικής υγιεινής, επαγγελματικής ενδυμασίας και εμφάνισης.
10. Επιδεικνύει ομαδικό πνεύμα και να έχει ενεργό ρόλο στην ενθάρρυνση και βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της ομάδας.
11. Λαμβάνει αποφάσεις μέσα από κριτική επεξεργασία των δεδομένων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.
12. Επιδεικνύει προσοχή στη λεπτομέρεια κατά την εκτέλεση των εργασιών του.
13. Επιζητά και να αποδέχεται τις εξελίξεις στον κλάδο του.
14. Παρουσιάζει δημιουργικότητα και καινοτομία στην εκτέλεση των καθηκόντων του.
15. Αποδέχεται την ανάγκη για συνεχή βελτίωση της ποιότητας των διαδικασιών, μεθόδων και προϊόντων.
16. Συμμετέχει και να συμβάλλει με εισηγήσεις στη βελτίωση των διαδικασιών, των μεθόδων και των εργασιών.
17. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του και υιοθετεί τεχνολογικές και άλλες εξελίξεις στον τομέα του.

18. Αναζητεί την επαγγελματική του ανέλιξη μέσα από την επίδειξη ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του. Αναζητεί την επαγγελματική του ανέλιξη μέσα από την επίδειξη ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

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

Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας Κανόνες για τη διαμόρφωση και διευθέτηση του χώρου εργασίας, ώστε να λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά όπως οι κανόνες της φιλοσοφίας 5S (Sort, Set in order, 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).

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

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.

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.

Καμπυλόριγα	Χάρακας, για το σημάδεμα καμπύλων σε ρούχα και πατρών όπως γοφοί, καβάλοι, μανίκια, λαιμοκόψεις, τσέπες, πλευρές, αμάσχαλοι, μηροί και ισχία.
Κοντράκι	Εργαλείο για τις κόντρες.
Κοπτοράπτης	Μηχανή κοπής και ραφής υφάσματος.
Κοφτάκι	Εργαλείο χειρός για κοπή λεπτού υφάσματος.
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.
Μασουρίστα	Κάθε αντικείμενο γύρω από το οποίο τυλίγεται νήμα. Σε αυτό περνάμε όλους τους τύπους κλωστής που κάνουν για ραπτομηχανή.
Μεζούρα ραπτικής	Μέτρο από εύκαμπτο υλικό για μέτρηση διαστάσεων ραπτικής.
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.
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.

Πατρόν

Φύλλο χαρτιού με τυπωμένο υπόδειγμα, βάσει του οποίου πρέπει να κοπεί το ύφασμα.

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

Τα υλικά, 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.

Ραπτομηχανή

Χειροκίνητη, ποδοκίνητη ή ηλεκτρική μηχανή για ράψιμο ενδυμάτων ή άλλων ειδών.

Στάδια πωλήσεων

Τα κύρια στάδια μιας διαδικασίας πωλήσεων: Προετοιμασία για πώληση, διερεύνηση αναγκών πελατών, παρουσίαση επίλογων και παροχή πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, χειρισμός αντιρρήσεων, αναγνώριση αγοραστικής διάθεσης από τον πελάτη, αναβάθμιση πώλησης και κλείσιμο της πώλησης.

Σωματότυπος

Το σχήμα και η μορφή του ανθρώπινου σώματος.

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.

Χρωματικός κύκλος

Σε ένα κυκλικό σχήμα αποτυπώνονται όλα τα χρώματα όπως αυτά προκύπτουν από την ανάλυση του λευκού φωτός. Αυτός αποτυπώνει τη θεωρία των χρωμάτων και αποτελεί ένα βοήθημα για την κατανόηση και την εφαρμογή της. Τα χρώματα πάνω στο χρωματικό κύκλο είναι ομαδοποιημένα.

ISBN 978-9963-43-384-1

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.