



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ
**Υπάλληλος υποδοχής
ξενοδοχείου**

Επίπεδο CyQF/EQF 4



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



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
Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)
Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)
Ανώτερο Ξενοδοχειακό Ινστιτούτο Κύπρου (ΑΞΙΚ)
Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΠΑΣΥΞΕ)
Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου (ΣΤΕΚ)
Παγκύπριος Σύνδεσμος Διευθυντών Ξενοδοχείων Κύπρου (ΠΑΣΥΔΙΞΕ)
Σύνδεσμος Επαγγελματιών Housekeepers

Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ:

21 Ιουνίου 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος.....	5
1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF)	5
1.3 Κωδικός ISCO	5
1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	5
2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	5
2.1 Αντικείμενο.....	5
2.2 Εργασιακό περιβάλλον.....	5
2.3 Δυνατότητες εργοδότησης.....	5
2.4 Εξοπλισμός	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.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	10
ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	12
ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	14
ΚΤ.21 Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών	15
ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	16
ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	18
ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών	20
3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας	21
ΥΥΞ4.1 Προώθηση πωλήσεων	22
ΥΥΞ4.2 Χειρισμός κρατήσεων δωματίων πελατών	24
ΥΥΞ4.3 Προετοιμασία για την άφιξη πελατών	26
ΥΥΞ4.4 Χειρισμός άφιξης πελατών	27
ΥΥΞ4.5 Χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών	29
ΥΥΞ4.6 Χειρισμός λογιστικών και διοικητικών υπηρεσιών	31
ΥΥΞ4.7 Χειρισμός αναχωρήσεων πελατών	33

3.3	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	35
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ.....	37

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπάλληλος υποδοχής ξενοδοχείου

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

4

1.3 Κωδικός ISCO:

4224

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΥΥΞ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο υπάλληλος υποδοχής ξενοδοχείου έχει την ευθύνη της επικοινωνίας με τους πελάτες από την άφιξη μέχρι και την αναχώρησή τους. Συγκεκριμένα εξυπηρετεί τις ανάγκες των πελατών και παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες τουριστικού, πολιτιστικού και πρακτικού χαρακτήρα καθώς και για τις δυνατότητες ενασχόλησης τους με δραστηριότητες αναψυχής. Είναι υπεύθυνος για την υποδοχή και την εξυπηρέτησή των πελατών, την ποιότητα της φιλοξενίας και τον χειρισμό τυχόν προβλημάτων και παραπόνων. Προετοιμάζει, οργανώνει, καθαρίζει και φροντίζει τον χώρο εργασίας και εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο υπάλληλος υποδοχής ξενοδοχείου εργάζεται σε εσωτερικούς κλιματιζόμενους χώρους στον χώρο υποδοχής του ξενοδοχείου. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του συναναστρέφεται με πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η ατομική εμφάνιση και η προσωπική του υγιεινή. Οφείλει να είναι ιδιαίτερα ευγενικός και να διαθέτει πολύ καλές δεξιότητες επικοινωνίας. Ενδέχεται κατά την εργασία του να αντιμετωπίζει έκτακτες και απροσδόκητες καταστάσεις, τις οποίες καλείται να αντιμετωπίσει με ηρεμία. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, αλλά ενδέχεται να εργαστεί και σε βάρδιες.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο υπάλληλος υποδοχής ξενοδοχείου μπορεί να εργαστεί σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, χώρους υποδοχής και φιλοξενίας και μονάδες εστίασης.

2.4 Εξοπλισμός:

Ηλεκτρονικός υπολογιστής, εκτυπωτής, συσκευή έκδοσης και ανανέωσης ηλεκτρονικών καρτών δωματίων, μηχανή ελέγχου αυθεντικότητας χαρτονομισμάτων, τηλεφωνικός πίνακας, συσκευή με δυνατότητα διανομής τηλεφωνημάτων, τηλεομοίτυπο, ταμείο, μηχανή χρέωσης πιστωτικής κάρτας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΥΠΔ5 Υπεύθυνος υποδοχής ξενοδοχείου
2. ΥΠΟ5 Υπεύθυνος οροφοκομίας

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Υπάλληλος υποδοχής σε χώρους φιλοξενίας, Receptionist και Host/hostess σε μονάδες εστίασης

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

Διαδρομή 1

Προσόν: Πιστοποιητικό προγράμματος εκπαίδευσης/κατάρτισης, το περιεχόμενο του οποίου συνάδει με σχετικό επαγγελματικό προσόν επιπέδου 4

Πείρα: Δεν απαιτείται

Διαδρομή 2

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

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 3

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

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

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

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.21	Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών

ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

ΚΤ.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.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
ΥΥΞ4.1	Πρώθηση πωλήσεων
ΥΥΞ4.2	Χειρισμός κρατήσεων δωματίων πελατών
ΥΥΞ4.3	Προετοιμασία για την άφιξη πελατών
ΥΥΞ4.4	Χειρισμός άφιξης πελατών
ΥΥΞ4.5	Χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών
ΥΥΞ4.6	Χειρισμός λογιστικών και διοικητικών υπηρεσιών
ΥΥΞ4.7	Χειρισμός αναχωρήσεων πελατών

ΥΥΞ4.1 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.

ΥΥΞ4.2 Χειρισμός κρατήσεων δωματίων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του ξενοδοχείου αναφορικά με τον χειρισμό κρατήσεων δωματίων πελατών.
2. Αναγνωρίζει τα διαφορετικά είδη κρατήσεων δωματίων πελατών.
3. Αναφέρει τα είδη δωματίων και τους όρους διατροφής.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό κρατήσεων δωματίων πελατών.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για κρατήσεις.
7. Αναφέρει τις τιμές και τις ειδικές προσφορές των υπηρεσιών και προϊόντων του ξενοδοχείου.
8. Περιγράφει τους τρόπους λήψης των αιτήσεων κράτησης.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού των αιτήσεων κράτησης των πελατών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού κρατήσεων για μεμονωμένους πελάτες και για οργανωμένα σύνολα.
11. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού κρατήσεων από τουριστικούς πράκτορες και ταξιδιωτικά γραφεία.
12. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης ανάλογα του προϊόντος, υπηρεσίας και απαιτήσεων του πελάτη.
13. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού αλλαγής ή ακύρωσης της κράτησης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές και προσφορές για τον χειρισμό κρατήσεων δωματίων πελατών, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Χειρίζεται τις αιτήσεις κρατήσεων από μεμονωμένους πελάτες και οργανωμένα σύνολα, βάσει των απαιτήσεων των πελατών και της διαθεσιμότητας των δωματίων.
3. Χειρίζεται τις αιτήσεις κρατήσεων από τουριστικούς πράκτορες και ταξιδιωτικά γραφεία, βάσει των απαιτήσεων των πελατών και της διαθεσιμότητας των δωματίων.

4. Παρέχει πληροφορίες και διευκρινήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες συμπεριλαμβανομένων ειδικών τιμών και προσφορών.
5. Προτρέπει τους πελάτες να κάνουν κράτηση για τις υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρονται από τον οργανισμό.
6. Καταγράφει τις πληροφορίες και τα στοιχεία του πελάτη για την κράτηση, χρησιμοποιώντας το ενδεδειγμένο εξοπλισμό κρατήσεων.
7. Προβαίνει στις αλλαγές κρατήσεων των πελατών, σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.
8. Διερευνά λόγους ακύρωσης ή αλλαγής της κράτησης, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ελέγχου του οργανισμού.
9. Προσφέρει εναλλακτικές λύσεις στους πελάτες, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
10. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
11. Καταγράφει τις πληροφορίες για τις αλλαγές και ακυρώσεις των κρατήσεων, ως απαιτείται από τη διαδικασία του οργανισμού.

ΥΥΞ4.3 Προετοιμασία για την άφιξη πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τις απαιτούμενες πληροφορίες που πρέπει να είναι διαθέσιμες για την άφιξη των μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για την προετοιμασία άφιξης των πελατών.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
4. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας και τακτοποίησης του χώρου αφίξεων.
5. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας για την άφιξη μεμονωμένων πελατών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία ειδικής προετοιμασίας για την άφιξη οργανωμένων συνόλων.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις ειδικές απαιτήσεις των πελατών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να τακτοποιεί τον χώρο αφίξεων των μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων, βάσει του προγράμματος αφίξεων τους.
2. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον εξοπλισμό για τον χειρισμό αφίξεων των πελατών.
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα της λίστας αφίξεων και της αλληλογραφίας για την προετοιμασία αφίξεων των πελατών.
4. Ελέγχει για την ορθότητα της λίστας αφίξεων, των κρατήσεων και των ειδικών απαιτήσεων των πελατών πριν την άφιξη τους.
5. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις ειδικές απαιτήσεις των πελατών, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
6. Ετοιμάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για την άφιξη πελατών, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
7. Επαληθεύει την ορθή προετοιμασία του χώρου αφίξεων, βάσει των απαιτήσεων και προδιαγραφών του χώρου.

ΥΥΞ4.4 Χειρισμός άφιξης πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό άφιξης των πελατών.
2. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
3. Περιγράφει τη διαδικασία άφιξης μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων με κράτηση.
4. Περιγράφει τη διαδικασία άφιξης και χειρισμού πελατών με κράτηση και χωρίς κράτηση.
5. Περιγράφει τον τρόπο εντοπισμού των κρατήσεων των πελατών.
6. Κατονομάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για τη συμπλήρωση του δελτίου αφίξεων.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία ελέγχου και καταχώρησης του πελάτη στο λογισμικό πρόγραμμα.
8. Αναφέρει τις πληροφορίες που δίνει στους πελάτες σε προφορική και έντυπη μορφή.
9. Επεξηγεί τον χειρισμό τυχόν αλλαγών των στοιχείων της κράτησης κατά την άφιξη των πελατών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου της διαθεσιμότητας και ετοιμότητας των δωματίων.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για αλλαγές στις πληροφορίες της κράτησης.
12. Περιγράφει τον τρόπο παράδοσης μηνυμάτων που αφορούν πελάτες κατά την άφιξη τους.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Υποδέχεται πελάτες στον χώρο εργασίας του, προβάλλοντας θετική εικόνα και ακολουθώντας τους σχετικούς κανονισμούς του οργανισμού και τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
2. Χειρίζεται τις αφίξεις οργανωμένων συνόλων και μεμονωμένων πελατών με ή χωρίς κράτηση, εφαρμόζοντας τη διαδικασία και τους κανονισμούς του οργανισμού.
3. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για την άφιξη οργανωμένων συνόλων, βάσει των διαδικασιών του ξενοδοχείου.
4. Επαληθεύει τα στοιχεία του πελάτη, τις πληροφορίες των δελτίων άφιξης και το όνομα στο οποίο έγινε η κράτηση, βάσει της διαδικασίας ελέγχου του οργανισμού.

5. Καθοδηγεί τον πελάτη για τη συμπλήρωση του δελτίου αφίξεων, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
6. Χειρίζεται τυχόν αλλαγές και νέες απαιτήσεις των πελατών, σύμφωνα με τη διαδικασία κρατήσεων.
7. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τυχόν αλλαγές στα στοιχεία της κράτησης, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
8. Καταγράφει τις πληροφορίες για τις αφίξεις πελατών, ως απαιτείται από τη διαδικασία του οργανισμού.
9. Πληροφορεί τους πελάτες για τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
10. Πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
11. Ενημερώνει τον πελάτη στην περίπτωση προσωπικού μηνύματος κατά την άφιξη τους, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.

ΥΥΞ4.5 Χειρισμός εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα διαφορετικά είδη εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
4. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για τις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες.
5. Κατονομάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για τις προσφερόμενες εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες.
6. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού αιτήσεων εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τους τρόπους αναβάθμισης των εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών.
8. Αναγνωρίζει εναλλακτικές επιλογές ανάλογα με τις ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού τυχόν αποκλίσεων για τις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τις αιτήσεις και προτιμήσεις των πελατών για εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
2. Χειρίζεται τις αιτήσεις των πελατών για εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες, εφαρμόζοντας τη διαδικασία και τους κανονισμούς του οργανισμού.
3. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες, βάσει των διαδικασιών του ξενοδοχείου.
4. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τυχόν αλλαγές στα στοιχεία της κράτησης, βάσει των διαδικασιών του ξενοδοχείου.
5. Καταγράφει τις πληροφορίες για τις προσφερόμενες εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες, ως απαιτείται από τη διαδικασία του οργανισμού.

6. Συμμετέχει στην αναβάθμιση των εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών, βάσει των αναγκών.
7. Προτείνει εναλλακτικές επιλογές για τις προσφερόμενες εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών, ανάλογα με τις ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη.
8. Χειρίζεται τυχόν αλλαγές και νέες απαιτήσεις των πελατών για τις εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

ΥΥΞ4.6 Χειρισμός λογιστικών και διοικητικών υπηρεσιών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη λογιστικών πράξεων.
2. Κατονομάζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τις οποίες γίνονται λογιστικές πράξεις.
3. Αναφέρει τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται προπληρωμή και προκαταβολή.
4. Αναφέρει τις απαραίτητες πληροφορίες για τον χειρισμό της λογιστικής πράξης και είσπραξης.
5. Περιγράφει τον τρόπο εντοπισμού των κρατήσεων για σκοπούς προπληρωμών και προκαταβολών.
6. Κατονομάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για τον χειρισμό προπληρωμής και προκαταβολής.
7. Περιγράφει τους τρόπους προπληρωμής, προκαταβολής, χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης.
8. Περιγράφει τη διαδικασία αλλαγής συναλλάγματος.
9. Περιγράφει τη διαδικασία παραλαβής, διατήρησης και παράδοσης του ταμείου.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία κλεισίματος και παράδοσης του ταμείου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξασφαλίζει την προπληρωμή και προκαταβολή για τα προϊόντα και υπηρεσίες, βάσει της πολιτικής του ξενοδοχείου.
2. Εντοπίζει την κράτηση για την υπηρεσία για την οποία γίνεται η προπληρωμή και η προκαταβολή.
3. Λαμβάνει τις απαιτούμενες πληροφορίες και τιμές για τις αλλαγές συναλλάγματος, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μεθοδολογία.
4. Διασφαλίζει ότι ο πίνακας τιμών ξένων νομισμάτων είναι διαθέσιμος και αναθεωρημένος, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μεθοδολογία.
5. Πραγματοποιεί αλλαγές συναλλάγματος, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
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. Επιβεβαιώνει το λογαριασμό με τον πελάτη ελέγχοντας μαζί τις σχετικές χρεώσεις για υπηρεσίες και προϊόντα που χρησιμοποίησε.
9. Διευκρινίζει και να επιβεβαιώνει τον τρόπο πληρωμής, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
10. Εισπράττει και να εκδίδει σχετική απόδειξη, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο είσπραξης.
11. Κλείνει και να παραδίδει το ταμείο στο αρμόδιο άτομο, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο κλεισίματος.

ΥΥΞ4.7 Χειρισμός αναχωρήσεων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τις προγραμματισμένες και τις απρόοπτες αναχωρήσεις πελάτη.
2. Αναφέρει τις απαιτούμενες πληροφορίες που πρέπει να είναι διαθέσιμες για την αναχώρηση μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων.
3. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει η λίστα αναχωρήσεων.
4. Αναγνωρίζει τον απαιτούμενο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό αναχωρήσεων των πελατών.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού προγραμματισμένων αναχωρήσεων μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων.
7. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού απρόοπτων αναχωρήσεων πελατών.
8. Περιγράφει τη μεθοδολογία προετοιμασίας για συλλογή πληροφοριών και λογιστικών πράξεων.
9. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό που πρέπει να παραλαμβάνεται κατά την αναχώρηση των πελατών.
10. Περιγράφει τους τρόπους εξόφλησης του λογαριασμού μεμονωμένων πελατών και των οργανωμένων συνόλων.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία καταχώρησης των αναχωρήσεων μεμονωμένων πελατών και οργανωμένων συνόλων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Υποδέχεται πελάτες, προβάλλοντας θετική εικόνα και ακολουθώντας τους σχετικούς κανονισμούς του οργανισμού και τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
2. Ελέγχει τη λίστα αναχωρήσεων και να ενημερώνεται για τις αναχωρήσεις της ημέρας, βάσει του προγράμματος αναχωρήσεων.
3. Χειρίζεται προγραμματισμένες και απρόοπτες αναχωρήσεις πελατών και οργανωμένων συνόλων, εφαρμόζοντας τη διαδικασία και τους κανονισμούς του ξενοδοχείου.
4. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις απρόοπτες αναχωρήσεις, ακολουθώντας την σχετική οδηγία.

5. Επαληθεύει τα στοιχεία των πελατών και το όνομα στο οποίο έγινε η κράτηση, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
6. Επιβεβαιώνει το λογαριασμό με τον πελάτη σύμφωνα με τις χρεώσεις των υπηρεσιών και προϊόντων που χρησιμοποίησε.
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. Καταγράφει τις πληροφορίες για τις αναχωρήσεις πελατών, ως απαιτείται από τη διαδικασία του οργανισμού.

3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

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

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

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, Setinorder, Shine, Standarize, Sustain).
Γνώσεις	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
Δελτίο άφιξης	Δελτίο εγγραφής προσωπικών δεδομένων κατά την άφιξη που περιλαμβάνει ονόματα, ημερομηνίες διαμονής, επάγγελμα, διεύθυνση και υπογραφή.
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.

Λογισμικό πρόγραμμα

Ειδικό πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή για την επεξεργασία εισαγομένων εντολών με δυνατότητες αναζήτησης, εργαλεία παραγωγικότητας, στοιχεία ελέγχου κ.ά.

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.

Όροι διαμονής

Τύποι δωματίων και διευκολύνσεις, θέα δωματίων (προς θάλασσα, προς βουνό, προς πισίνα, προς τους κήπους).

Όροι διατροφής

Με πρωινό, ημιδιατροφή πλήρης διατροφή, όλα συμπεριλαμβανόμενα.

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.

Περιβαλλοντική πλευρά

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

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.

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.

Τομέας εργασίας

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

ISBN 978-9963-43-482-4

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.