



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

Υπάλληλος επίγειας εξυπηρέτησης αεροδρομίων

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

Κυπριακός Οργανισμός Αθλητισμού (ΚΟΑ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Ανώτερο Ξενοδοχειακό Ινστιτούτο Κύπρου (ΑΞΙΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ιδιοκτητών Κέντρων Αναψυχής (ΠΑΣΙΚΑ)

Σύνδεσμος Ταξιδιωτών Πρακτόρων (ΑCΤΑ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Πτυχιούχων Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού (ΠΑΣΥΠΕΦΑΑ)

Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ:

21 Ιουνίου 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	4
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος	4
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF)	4
1.3	Κωδικός ISCO	4
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	4
2.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	4
2.1	Αντικείμενο	4
2.2	Εργασιακό περιβάλλον	4
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης	4
2.4	Εξοπλισμός.....	4
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων.....	5
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι	5
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑναΔ.....	5
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης.....	5
3.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)	6
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας	7
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	8
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	10
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	12
ΚΤ.21	Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών	13
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	14
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών	15
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	16
ΥΕΑ4.1	Εγγραφή επιβατών	17
ΥΕΑ4.2	Διαχείριση επιβίβασης επιβατών	19
ΥΕΑ4.3	Εξυπηρέτηση επιβατών για χαμένες αποσκευές	21
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)	23
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	25

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπάλληλος επίγειας εξυπηρέτησης αεροδρομίων

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

4

1.3 Κωδικός ISCO:

5111

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΥΕΑ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο υπάλληλος επίγειας εξυπηρέτησης αεροδρομίων εξυπηρετεί και καθοδηγεί τους επιβάτες κατά την εγγραφή, επιβίβαση και άφιξη τους. Παρέχει υπηρεσίες υποδοχής, ελέγχου εγγράφων και αποσκευών, εκδίδει την κάρτα επιβίβασης, εξυπηρετεί τους επιβάτες στις θύρες εξόδου και χειρίζεται περιπτώσεις απώλειας αποσκευών. Προετοιμάζει, οργανώνει, καθαρίζει και φροντίζει το χώρο εργασίας και εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο υπάλληλος επίγειας εξυπηρέτησης αεροδρομίων εργάζεται κυρίως σε εσωτερικούς χώρους. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του συναναστρέφεται με πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η ατομική εμφάνιση και η προσωπική του υγιεινή. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, αλλά ενδέχεται να εργαστεί και σε βάρδιες.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο υπάλληλος επίγειας εξυπηρέτησης αεροδρομίων μπορεί να εργαστεί σε αεροπορικές εταιρείες, εταιρείες παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης, τουριστικούς πράκτορες διοργανωτές ταξιδιών και τουριστικά γραφεία.

2.4 Εξοπλισμός:

Πάγκος εξυπηρέτησης, ζυγαριά, μάντας μεταφοράς αποσκευών, ηλεκτρονικός υπολογιστής, λογισμικό κρατήσεων και έκδοσης καρτών επιβίβασης, λογισμικό για καταχώρηση δήλωσης απώλειας αποσκευών, εκτυπωτής, σύνδεση στο διαδίκτυο, τηλεφωνική συσκευή, τηλεομοιότυπο, μηχανή χρέωσης πιστωτικής κάρτας, ασύρματο τηλέφωνο ενδοεπικοινωνίας,

μικρόφωνο και σύστημα αγγελίας ανακοινώσεων, εξοπλισμός ανάγνωσης κάρτας επιβίβασης, εξοπλισμός πυρόσβεσης και κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

Δεν εφαρμόζεται

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Ταξιδιωτικός συνοδός, ταξιδιωτικός φροντιστής

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.
- Μελέτη περίπτωσης.

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.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.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
ΥΕΑ4.1	Εγγραφή επιβατών
ΥΕΑ4.2	Διαχείριση επιβίβασης επιβατών
ΥΕΑ4.3	Εξυπηρέτηση επιβατών για χαμένες αποσκευές

ΥΕΑ4.1 Εγγραφή επιβατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κανονισμούς του αεροδρομίου και των αεροπορικών εταιρειών για την εγγραφή των επιβατών.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την εγγραφή των επιβατών.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
4. Αναγνωρίζει τα διάφορα είδη εγγράφων ανάλογα με την υπηκοότητα του επιβάτη και την χώρα προορισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου των εγγράφων των επιβατών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία ζυγίσματος και προώθησης των αποσκευών για φόρτωση.
7. Εξηγεί τους λόγους επικόλλησης της ειδικής ταινίας με τα στοιχεία των επιβατών πάνω στην αποσκευή.
8. Περιγράφει τους κανονισμούς ασφάλειας για τη μεταφορά των αποσκευών.
9. Περιγράφει τη διαδικασία εγγραφής των επιβατών στην πτήση.
10. Κατονομάζει τα απαραίτητα στοιχεία των επιβατών για την καταχώρηση στο ηλεκτρονικό σύστημα.
11. Κατονομάζει τους διαφορετικούς τύπους καρτών επιβίβασης.
12. Περιγράφει τον τρόπο έκδοσης της κάρτας επιβίβασης.
13. Δηλώνει τον τρόπο ενημέρωσης των επιβατών για την ώρα αναχώρησης και τη θύρα εξόδου.
14. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να λαμβάνονται στην περίπτωση μη συμμορφούμενων εγγράφων επιβατών και βάρους αποσκευών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει το χώρο υποδοχής των επιβατών για έλεγχο και εγγραφή, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον απαιτούμενο εξοπλισμό για την εγγραφή των πελατών.
3. Ελέγχει τα έγγραφα των επιβατών λαμβάνοντας υπόψη την υπηκοότητα και την χώρα προορισμού.

4. Καταχωρεί τις απαραίτητες πληροφορίες και στοιχεία των επιβατών, χρησιμοποιώντας το ενδεδειγμένο λογισμικό πρόγραμμα.
5. Ζυγίζει τις αποσκευές των επιβατών και να τοποθετεί το κατάλληλο καρτελάκι.
6. Διασφαλίζει την ορθή τήρηση των κανόνων ασφάλειας για τη μεταφορά των αποσκευών.
7. Εκδίδει και να παραδίδει στον επιβάτη την κάρτα επιβίβασης, σύμφωνα με τη διαδικασία και τους κανονισμούς του οργανισμού.
8. Παρέχει τις αναγκαίες πληροφορίες στον επιβάτη αναφορικά με τη πτήση του, την ώρα αναχώρησης και τη θύρα εξόδου.
9. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη συμμορφούμενων εγγράφων επιβατών και βάρους αποσκευών, σύμφωνα με τη πολιτική του οργανισμού.

ΥΕΑ4.2 Διαχείριση επιβίβασης επιβατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κανονισμούς του αεροδρομίου και των αεροπορικών εταιρειών για τη διαχείριση της επιβίβασης των επιβατών.
2. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τη διαχείριση της επιβίβασης των επιβατών.
3. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
4. Περιγράφει τον τρόπο υποδοχής των επιβατών στον χώρο επιβίβασης.
5. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου της κάρτας επιβίβασης των επιβατών.
6. Δηλώνει τις πληροφορίες που πρέπει να έχει διαθέσιμες ανάλογα με τον συνολικό αριθμό επιβατών και ειδικών κατηγοριών επιβατών.
7. Αναφέρει τις διάφορες κατηγορίες ανακοινώσεων στη θύρα εξόδου.
8. Περιγράφει τη διαδικασία πραγματοποίησης ανακοινώσεων στη θύρα εξόδου.
9. Αναφέρει τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης των επιβατών στη θύρα εξόδου.
10. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να λαμβάνονται στην περίπτωση μη ικανοποιητικής διαχείρισης επιβίβασης των επιβατών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τη θύρα εξόδου για την υποδοχή των επιβατών, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον απαιτούμενο εξοπλισμό για τη διαχείριση της επιβίβασης των επιβατών.
3. Υποδέχεται τους επιβάτες, βάσει της των κανονισμών του οργανισμού και των βασικών αρχών εξυπηρέτησης πελατών.
4. Ελέγχει τις κάρτες επιβίβασης των επιβατών, χρησιμοποιώντας το ενδεδειγμένο λογισμικό πρόγραμμα.
5. Ελέγχει και να ταυτοπροσωποποιεί τους επιβάτες.
6. Διαχειρίζεται τους διαφορετικούς τύπους επιβατών ανάλογα με τις κάρτες επιβίβασης.
7. Πραγματοποιεί ανακοινώσεις και αναγγελίες επιβίβασης, βάσει της διαδικασίας και των κανονισμών της αεροπορικής εταιρείας.

8. Προγραμματίζει και να διασφαλίζει τη συνοδεία επιβατών ειδικών κατηγοριών στο αεροσκάφος, όπως καθορίζεται από τους κανονισμούς της αεροπορικής εταιρείας.
9. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικής διαχείρισης της επιβίβασης των επιβατών, σύμφωνα με τη πολιτική του οργανισμού.

ΥΕΑ4.3 Εξυπηρέτηση επιβατών για χαμένες αποσκευές

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κανονισμούς του αεροδρομίου και των αεροπορικών εταιρειών για την εξυπηρέτηση επιβατών για χαμένες αποσκευές.
2. Αναφέρει τις πιθανές περιπτώσεις απώλειας αποσκευής.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση επιβατών για χαμένες αποσκευές.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία εξυπηρέτησης επιβατών για χαμένες αποσκευές.
6. Αναφέρει τους τρόπους επικοινωνίας με τον επιβάτη και με τις εταιρείες μεταφοράς.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία καταγραφής των απαραίτητων πληροφοριών για απώλεια αποσκευής.
8. Περιγράφει τη διαδικασία ανεύρεσής χαμένων αποσκευών.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία καταγραφής των απαραίτητων πληροφοριών για τις ανευρεθέντες αποσκευές.
10. Περιγράφει τη διαδικασία ταυτοποίησης των ανευρεθέντων αποσκευών
11. Περιγράφει τη διαδικασία ενημέρωσης των επιβατών για τις ανευρεθείσες αποσκευές.
12. Περιγράφει τους τρόπους έγκαιρης παράδοσης της αποσκευής στον επιβάτη.
13. Αναφέρει τις κατηγορίες προβληματικών υποθέσεων χαμένων αποσκευών.
14. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού προβληματικών υποθέσεων αποσκευών.
15. Διατυπώνει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να λαμβάνονται στην περίπτωση μη ικανοποιητικής εξυπηρέτησης επιβατών για χαμένες αποσκευές.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει το χώρο υποδοχής των επιβατών για χαμένες αποσκευές, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον απαιτούμενο εξοπλισμό για την εξυπηρέτηση επιβατών για χαμένες αποσκευές.

3. Λαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και τα στοιχεία του επιβάτη και των δηλωμένων χαμένων αποσκευών, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
4. Καταχωρεί τη δήλωση απώλειας αποσκευής με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για ταυτοποίηση της χαμένης αποσκευής.
5. Κατηγοριοποιεί, να καταγράφει και να ελέγχει τις αποσκευές που έχουν ανευρεθεί, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
6. Αξιολογεί τις αποσκευές για φθορά, καταστροφή, κλοπής περιεχομένου και να καταγράφει τις απαιτούμενες πληροφορίες, βάσει της διαδικασίας και των κανονισμών του οργανισμού.
7. Αποστέλλει τις ανευρεθείσες αποσκευές στον προορισμό τους, όπως απαιτείται από τους κανόνες της κάθε αεροπορικής εταιρείας.
8. Ενημερώνει τον επιβάτη ότι ανευρέθηκαν οι αποσκευές και να τις παραδίδει, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.
9. Χειρίζεται προβληματικές υποθέσεις χαμένων αποσκευών και να ενημερώνει τον προϊστάμενο του, σύμφωνα με τη σχετική διαδικασία.
10. Προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες στην περίπτωση μη ικανοποιητικής εξυπηρέτησης επιβατών για χαμένες αποσκευές, σύμφωνα με τη πολιτική 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 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. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που λαμβάνει από τους ανωτέρους του και τη διοίκηση.
11. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας.
12. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα προληπτικά μέτρα ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
13. Υποστηρίζει την εφαρμογή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.
14. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στην βελτίωση των διαδικασιών, των μεθόδων και των τεχνικών εργασιών.
15. Εφαρμόζει γενικούς κανόνες για εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων για να παραχθεί ποιοτικό αποτέλεσμα.
16. Χειρίζεται με ασφάλεια και επιδεξιότητα τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί και να το διατηρεί του σε άρτια λειτουργική κατάσταση.
17. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.

18. 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:

Αποσκευή	Χειραποσκευή ή καταγεγραμμένη αποσκευή: Βαλίτσα, σάκος ή σακίδιο με προσωπικά αντικείμενα τα οποία χρειάζεται ο επιβάτης για το ταξίδι του.
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).
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.
Θύρα εξόδου	Είναι ο χώρος απ' όπου οι επιβάτες αποχωρούν από το τερματικό του αεροδρομίου και επιβιβάζονται στο αεροσκάφος. Στην θύρα εξόδου υπάρχουν καθίσματα για την αναμονή και όταν φθάσει η ώρα επιβίβασης γίνεται έλεγχος επιβατών.
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.
Κάρτα επιβίβασης	Είναι ένα μέρος του «Συστήματος Ελέγχου Αναχώρησης» (DCS – Departure Control System) το οποίο χρησιμοποιείται από αεροπορικές εταιρείες για ενοποίηση του ελέγχου των κρατήσεων,

των ταξιδιωτικών εγγράφων, του εισιτηρίου, της αποδοχής και ζυγίσματος των αποσκευών και τελικά της έκδοσης της κάρτας επιβίβασης. Η έκδοση της κάρτας επιβίβασης θεωρείται σαν η αποδοχή του επιβάτη στην αεροπορική εταιρεία και μπορεί να είναι σε χαρτί ή σε ηλεκτρονική απεικόνιση για να μπορεί ο επιβάτης να προχωρήσει στους επόμενους ελέγχους του αεροδρομίου και τελικά να πάρει την θέση που του έχει δοθεί στο αεροπλάνο.

Λογισμικό πρόγραμμα

Ειδικό πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή προς 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.

Περιβαλλοντική πλευρά

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

ISBN 978-9963-43-540-1

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.