



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

Ταμίας καταστήματος

Επίπεδο CyQF/ EQF 4

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Παγκύπρια Ομοσπονδία Κομμωτών και Κουρέων

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ	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 ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ	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.....	6
3.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)	7
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας	8
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	9
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	11
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης.....	13
ΚΤ.16	Συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού	14
ΚΤ.21	Οργάνωση και συγκύρισμα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών	15
ΚΤ.29	Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών	16
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών.....	17
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	18
ΤΑΚ4.1	Εντοπισμός ελλείψεων και συμπλήρωση προϊόντων στο χώρο του ταμείου.....	19
ΤΑΚ4.2	Λειτουργία ταμείου, χειρισμός πληρωμών και συσκευασία προϊόντων	20
ΤΑΚ4.3	Πρόληψη και χειρισμός κλοπών και απάτης	22
ΤΑΚ4.4	Διερεύνηση και χειρισμός επιστροφών και αλλαγών προϊόντων.....	23
ΤΑΚ4.5	Συμφωνία, κλείσιμο και παράδοση ταμείου	25
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)	26
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	27

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Ταμίας καταστήματος

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

4

1.3 Κωδικός ISCO:

5230

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΤΑΚ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο ταμίας καταστήματος χειρίζεται ταμειακές μηχανές και άλλο εξοπλισμό για την καταγραφή και αποδοχή πληρωμών, εισπράττει από πελάτες και εκδίδει αποδείξεις πληρωμών. Προετοιμάζει το ταμείο και το χώρο εργασίας του, παραλαμβάνει, μετράει και παραδίδει το ταμείο. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο ταμίας καταστήματος εργάζεται σε ένα εμπορικό περιβάλλον καταστημάτων. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του εξυπηρετεί πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η κατάλληλη ενδυμασία και η ατομική υγιεινή. Αναμένεται να εφαρμόζει τους κανόνες ασφάλειας και υγείας και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, σε μερικά όμως καταστήματα μπορεί να εργάζεται με το σύστημα βάρδιας.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο ταμίας καταστήματος έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε ένα μεγάλο εύρος επιχειρήσεων λιανικού και χονδρικού εμπορίου όπως υπεραγορές, πολυκαταστήματα, περίπτερα, μίνι μάρκετ, φρουταρίες, καταστήματα εμπορίας ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών, αθλητικών ειδών, προϊόντων ένδυσης και υπόδησης, βιβλίων, χαρτικών, δώρων, επίπλων, τροφίμων, ποτών και ειδών υγείας.

2.4 Εξοπλισμός:

Πάγκος ταμείου, καρέκλα ταμείου, ταμειακή μηχανή, σύστημα POS, συρτάρι ταμειακής, συρτάρι ταμείου, σαρωτής ετικετών γραμμικού κώδικα, ζυγαριές ταμείου, θερμικός εκτυπωτής, λογισμικό POS, αναγνώστης πιστωτικών καρτών, μαγνητικός αναγνώστης καρτών, ανιχνευτής πλαστών χαρτονομισμάτων, μετρητής χαρτονομισμάτων, μετρητής κερμάτων, είδη συσκευασίας

και μεταφοράς εμπορευμάτων (π.χ. χαρτί περιτυλίγματος, σελοφάν, κορδέλες, τσάντες μεταφοράς, χαρτοκιβώτια), εργαλεία καθαρισμού και απολύμανσης, μέσα ατομικής προστασίας (π.χ. γάντια ασφαλείας) εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΒΠΚ3 Βοηθός πωλητής σε κατάστημα
2. ΠΤΠ4 Υπάλληλος έκθεσης και τοποθέτησης προϊόντων
3. ΠΚΑ4 Πωλητής σε κατάστημα
4. ΥΠΠ5 Υπεύθυνος πωλήσεων σε κατάστημα
5. ΠΧΠ4 Πωλητής χονδρικών πωλήσεων

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Ταμίας

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.

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστο 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.16	Συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού
ΚΤ.21	Οργάνωση και συγκύρισμα 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.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.21 Οργάνωση και συγκύρισμα 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
ΤΑΚ4.1	Εντοπισμός ελλείψεων και συμπλήρωση προϊόντων στο χώρο του ταμείου
ΤΑΚ4.2	Λειτουργία ταμείου, χειρισμός πληρωμών και συσκευασία προϊόντων
ΤΑΚ4.3	Πρόληψη και χειρισμός κλοπών και απάτης
ΤΑΚ4.4	Διερεύνηση και χειρισμός επιστροφών και αλλαγών προϊόντων
ΤΑΚ4.5	Συμφωνία, κλείσιμο και παράδοση ταμείου

ΤΑΚ4.1 Εντοπισμός ελλείψεων και συμπλήρωση προϊόντων στο χώρο του ταμείου

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη μεθοδολογία εντοπισμού ελλείψεων προϊόντων στο χώρο του ταμείου.
2. Αναφέρει τους κανόνες για τον υπολογισμό των αναγκαίων ποσοτήτων συμπλήρωσης των προϊόντων.
3. Αναφέρει τον τρόπο υπολογισμού των ποσοτήτων προϊόντων για συμπλήρωση.
4. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό για τη μεταφορά προϊόντων από το χώρο αποθήκευσης τους.
5. Περιγράφει τη διαδικασία μεταφοράς προϊόντων.
6. Αναφέρει τους λόγους που προϊόντα δυνατόν να είναι ακατάλληλα για πώληση.
7. Διατυπώνει τις ενέργειες χειρισμού ακατάλληλων προϊόντων από το χώρο του ταμείου.
8. Περιγράφει τους τρόπους συμπλήρωσης των προϊόντων στο χώρο του ταμείου κατά είδος προϊόντος.
9. Αναφέρει τις αρχές της τοποθέτησης των προϊόντων για καλύτερη προβολή τους και εξυπηρέτηση των πελατών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τα διαθέσιμα προϊόντα στο χώρο του ταμείου, σύμφωνα με τους σχετικούς κανόνες και τις οδηγίες του αρμόδιου ατόμου.
2. Υπολογίζει τις ποσότητες των προϊόντων για συμπλήρωση ανάλογα με το είδος του προϊόντος και τους σχετικούς κανονισμούς.
3. Μεταφέρει τα προϊόντα από τους χώρους αποθήκευσης στο χώρο του ταμείου χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα μεταφοράς.
4. Χειρίζεται τα ακατάλληλα προϊόντα σύμφωνα με τα κριτήρια και τη διαδικασία του καταστήματος.
5. Τακτοποιεί και να συμπληρώνει τα προϊόντα στις κατάλληλες θέσεις και ποσότητες για εύκολη πρόσβαση και καλύτερη προβολή τους, τηρώντας τις αρχές FIFO και FEFO.

ΤΑΚ4.2 Λειτουργία ταμείου, χειρισμός πληρωμών και συσκευασία προϊόντων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει την προετοιμασία του ταμείου.
2. Διατυπώνει τον τρόπο ενημέρωσης και παρακολούθησης για νέα προϊόντα, αλλαγές τιμών και προσφορές.
3. Εξηγεί το χειρισμό της ταμειακής μηχανής και άλλου εξοπλισμού του ταμείου.
4. Περιγράφει τους κανονισμούς και τη διαδικασία εξυπηρέτησης του πελάτη στο ταμείο.
5. Διατυπώνει τα σημεία προσοχής κατά το χειρισμό και έλεγχο πιστωτικών παραστατικών και κουπονιών που προσκομίζουν οι πελάτες.
6. Κατονομάζει τα παραστατικά χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
7. Αναφέρει τον τρόπο έκδοσης παραστατικών χρεώσεων και αποδείξεων είσπραξης.
8. Περιγράφει τη διαδικασία εισπράξεων του καταστήματος.
9. Εξηγεί τις μεθόδους είσπραξης που εφαρμόζονται στην αγορά.
10. Δηλώνει τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και τον έλεγχο χαρτονομισμάτων.
11. Αναγνωρίζει και να κατονομάζει τα υλικά συσκευασίας των προϊόντων.
12. Αναφέρει τα κύρια χαρακτηριστικά και χρήσεις των υλικών συσκευασίας.
13. Εξηγεί τους τρόπους συσκευασίας των προϊόντων στο ταμείο, σύμφωνα με το είδος του προϊόντος.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει το ταμείο σύμφωνα με τη διαδικασία του καταστήματος.
2. Ελέγχει την καλή λειτουργία της ταμειακής μηχανής και των άλλων συσκευών του ταμείου σύμφωνα με τις οδηγίες των κατασκευαστών.
3. Εξυπηρετεί τους πελάτες στο ταμείο γρήγορα και αποτελεσματικά, σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους κανονισμούς του καταστήματος.
4. Χειρίζεται και να ελέγχει πιστωτικά παραστατικά και κουπόνια που προσκομίζει ο πελάτης, τηρώντας τα σημεία προσοχής.
5. Υπολογίζει τη χρέωση προς τον πελάτη στη βάση του ισχύοντα τιμοκαταλόγου και των συμφωνηθέντων όρων πώλησης.

6. Καταχωρεί τη χρέωση στην ταμειακή μηχανή με τον ενδεδειγμένο τρόπο.
7. Εκδίδει παραστατικά χρέωσης και αποδείξεις είσπραξης, χειρόγραφα και ηλεκτρονικά , ανάλογα με τη διαδικασία του καταστήματος.
8. Εισπράττει μετρητά και να δίνει ρέστα στους πελάτες, τηρώντας τα σημεία προσοχής κατά την αποδοχή και έλεγχο χαρτονομισμάτων.
9. Εισπράττει με διάφορες μεθόδους εφαρμόζοντας τη διαδικασία του καταστήματος και τα εγχειρίδια χρήσης του εξοπλισμού.
10. Συσκευάζει τα προϊόντα με τον ορθό τρόπο για αποφυγή ζημιάς, τηρώντας τις απαιτήσεις των πελατών και τους κανονισμούς του καταστήματος.

ΤΑΚ4.3 Πρόληψη και χειρισμός κλοπών και απάτης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τη σημασία της πρόληψης κλοπών προϊόντων και απάτης.
2. Απαριθμεί τρόπους κλοπών και απάτης προϊόντων στα καταστήματα.
3. Αναφέρει τεχνικές πρόληψης κλοπών προϊόντων και απάτης.
4. Περιγράφει τεχνολογίες, συστήματα και είδη προστασίας των προϊόντων από κλοπές και απάτη.
5. Εξηγεί τρόπους παρατήρησης ύποπτων συμπεριφορών από πελάτες και απόπειρες κλοπών και απάτης.
6. Περιγράφει την πολιτική και τις διαδικασίες του καταστήματος για το χειρισμό κλοπών και απάτης.
7. Εξηγεί τον τρόπο χειρισμού ενός υπόπτου πελάτη.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιβεβαιώνει στο χώρο εργασίας του, την αποτελεσματική λειτουργία των συστημάτων και ειδών προστασίας των προϊόντων από κλοπές και απάτη.
2. Εντοπίζει και να αναφέρει ύποπτες συμπεριφορές ατόμων, εφαρμόζοντας τη διαδικασία του καταστήματος.
3. Χειρίζεται περιπτώσεις κλοπών σύμφωνα με την πολιτική και τη διαδικασία του καταστήματος.
4. Χειρίζεται περιπτώσεις απάτης σύμφωνα με την πολιτική και τη διαδικασία του καταστήματος.

TAK4.4 Διερεύνηση και χειρισμός επιστροφών και αλλαγών προϊόντων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διατυπώνει τις πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας για την επιστροφή αγαθών, την παροχή εγγύησης στα αγαθά και τα δικαιώματα των αγοραστών.
2. Αναφέρει τους λόγους επιστροφών και αλλαγών προϊόντων από τους πελάτες.
3. Δηλώνει την πολιτική και τους κανονισμούς του οργανισμού για επιστροφές και αλλαγές προϊόντων.
4. Περιγράφει τη διαδικασία διερεύνησης και χειρισμού επιστροφών και αλλαγών προϊόντων.
5. Αναφέρει τους ελέγχους για εξέταση της κατάστασης των επιστρεφόμενων προϊόντων.
6. Αναφέρει τους ελέγχους για εξέταση της κατάστασης των προϊόντων προς αλλαγή.
7. Αναφέρει τα κριτήρια για την αποδοχή των επιστρεφόμενων προϊόντων και των προϊόντων προς αλλαγή.
8. Διατυπώνει τις επιλογές και ενέργειες στις οποίες θα τύχουν τα προϊόντα μετά την επιστροφή και αλλαγή τους.
9. Αναφέρει τον τρόπο ελέγχου χειρισμού και έκδοσης παραστατικών επιστροφών και αλλαγών.
10. Εξηγεί την πολιτική και τη διαδικασία του οργανισμού για επιστροφή χρημάτων σε πελάτες.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διερευνά τις αξιώσεις των πελατών για επιστροφές και αλλαγές προϊόντων εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία διερεύνησης επιστροφών και αλλαγών του οργανισμού.
2. Εξετάζει την κατάσταση των επιστρεφόμενων προϊόντων, εντοπίζοντας και επιβεβαιώνοντας τους λόγους και τα προβλήματα που αναφέρουν οι πελάτες.
3. Εξετάζει την κατάσταση των προϊόντων προς αλλαγή, εντοπίζοντας και επιβεβαιώνοντας τους λόγους και τα προβλήματα που αναφέρουν οι πελάτες.
4. Χειρίζεται και να ελέγχει τα παραστατικά που προσκομίζει ο πελάτης.
5. Αποφασίζει για την αποδοχή των επιστρεφόμενων προϊόντων και τις ενέργειες σε αυτά, εξετάζοντας τους κανονισμούς του οργανισμού για επιστροφές προϊόντων.
6. Αποφασίζει για την αποδοχή προϊόντων προς αλλαγή και τις ενέργειες σε αυτά, εξετάζοντας τους κανονισμούς του καταστήματος για αλλαγές προϊόντων.

7. Εκδίδει τα παραστατικά των επιστροφών και αλλαγών και να χειρίζεται τα προϊόντα ακολουθώντας τη διαδικασία χειρισμού επιστροφών και αλλαγών προϊόντων του καταστήματος.
8. Χειρίζεται την επιστροφή χρήματων προς τους πελάτες σύμφωνα με την πολιτική και τη διαδικασία του οργανισμού.

TAK4.5 Συμφωνία, κλείσιμο και παράδοση ταμείου

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τρόπους διαχωρισμού και μέτρησης χαρτονομισμάτων και κερμάτων.
2. Αναφέρει τον τρόπο λειτουργίας εξοπλισμού για την καταμέτρηση χαρτονομισμάτων και κερμάτων.
3. Αναφέρει του τρόπους ταξινόμησης και μέτρησης της αξίας των εισπράξεων από άλλες μεθόδους είσπραξης.
4. Εξηγεί τη διαδικασία κλεισίματος του ταμείου ανάλογα με τον τύπο της ταμειακής μηχανής και άλλου συναφή εξοπλισμού.
5. Περιγράφει τα βήματα για τη συμφωνία των πωλήσεων ανά τρόπο πληρωμής.
6. Διατυπώνει τα δεδομένα τα οποία καταχωρεί στο ταμείο σύμφωνα με τον τύπο της ταμειακής μηχανής.
7. Ορίζει τη χρήση και το ρολό της αναφοράς Z.
8. Αναφέρει τον τρόπο έκδοσης και ελέγχου της αναφοράς Z.
9. Εξηγεί τη διαδικασία χειρισμού ελλειμάτων και πλεονασμάτων στο ταμείο.
10. Αναφέρει τη διαδικασία παράδοσης των χρημάτων και των παραστατικών του ταμείου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διαχωρίζει τα χαρτονομίσματα και κέρματα κατά αξία και να τα καταμετρά την ολική τους αξία, στο χέρι και με τη χρήση εξοπλισμού.
2. Ταξινομεί και να μετρά την αξία των εισπράξεων από άλλες μεθόδους είσπραξης με τον κατάλληλο τρόπο και εξοπλισμό.
3. Συμφωνεί τις πωλήσεις ανά τρόπο πληρωμής και να καταχωρεί δεδομένα στο ταμείο, ακολουθώντας τις οδηγίες χρήσης της ταμειακής μηχανής.
4. Ετοιμάζει και να επιβεβαιώνει την αναφορά Z, ακολουθώντας τις οδηγίες χρήσης της ταμειακής μηχανής.
5. Χειρίζεται ελλείματα και πλεονάσματα στο ταμείο, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία του καταστήματος.
6. Παραδίδει τα χρήματα και τα παραστατικά του ταμείου στο αρμόδιο άτομο και χώρο σύμφωνα με τη διαδικασία του καταστήματος.

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 την επαγγελματική αμεροληψία, την ηθική και τις αρχές της επαγγελματικής δεοντολογίας.
5. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που δίνονται από τους ανωτέρους του και τη διοίκηση του οργανισμού.
6. Αποδέχεται και να εφαρμόζει τις αρχές της οργάνωσης των χώρων εργασίας.
7. Εκτελεί τις εργασίες του με τιμότητα, μεθοδικότητα και αποτελεσματικότητα.
8. Αποδέχεται την ανάγκη για συνεχή βελτίωση της ποιότητας των εργασιών και των υπηρεσιών που προσφέρει.
9. Συμμετέχει και να συμβάλλει με εισηγήσεις στη βελτίωση των διαδικασιών, των μεθόδων και των εργασιών του.
10. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος, ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
11. Ενθαρρύνει και να συμμετέχει στην αποτελεσματική επικοινωνία και δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων με πελάτες και συναδέλφους.
12. Αποδέχεται την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα στις επαφές και στις σχέσεις του με τους πελάτες.
13. Δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης και ειλικρίνειας προσεγγίζοντας θετικά τους πελάτες.
14. Επιδεικνύει ομαδικό πνεύμα και να έχει ενεργό ρόλο στην ενθάρρυνση και βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της ομάδας.
15. Λαμβάνει αποφάσεις μέσα από κριτική επεξεργασία των δεδομένων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.
16. Επιζητεί συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του και υιοθετεί εξελίξεις στον τομέα του.
17. 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:

Αναφορά Z	Αναφορά που εκτυπώνεται από την ταμειακή μηχανή και στις οποίες φαίνονται τα σύνολα των εισπράξεων από τον τελευταίο μηδενισμό των μετρητών μέχρι εκείνη τη στιγμή.
Απάτη	Τεχνάσματα τα οποία εφαρμόζουν πελάτες και άλλα άτομα στους χώρο πώλησης και στα ταμεία για την εξασφάλιση προϊόντων σε χαμηλότερη τιμή και πληρωμή λιγότερου ποσού.
Απώλεια προϊόντων	Φθορές και καταστροφές σε προϊόντα, κατά τη διάρκεια της έκθεσης τους στο χώρο πωλήσεων, οι οποίες τα καθιστούν ακατάλληλα για πώληση.
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).
Ατομική υγιεινή	Το αποδεκτό επίπεδο υγιεινής του σώματος, των χεριών και της ένδυσης για κάθε εργαζόμενο. Συνήθως η ατομική υγιεινή καθορίζεται από κανονισμούς και οδηγίες του οργανισμού.
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 εφαρμογή γνώσεων και η αξιοποίηση 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).
Επαγγελματική εμφάνιση	Ο τρόπος της εξωτερικής εμφάνισης ενός εργαζόμενου στο χώρο εργασίας του. Περιλαμβάνει το ντύσιμο και την προσωπική περιποίηση.

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.
Μαθησιακά αποτελέσματα	Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.
Μέθοδος FEFO (First Expired First Out)	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που λήγουν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.
Μέθοδος FIFO (First In, First Out)	Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που αποκτήθηκαν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.
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.
Παραστατικά	Δικαιολογητικά και αποδεικτικά έγγραφα για αγορά, πώληση, παραλαβή, αποστολή, επιστροφή/ αλλαγή εμπορευμάτων.
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.

Συμπλήρωση προϊόντων	Η τοποθέτηση, απόσυρση και αντικατάσταση προϊόντων από τους χώρους πώλησης.
Σύστημα POS	Σύστημα Point of Sales. Ο εξοπλισμός για διεκπεραίωση της τιμολόγησης και είσπραξης λιανικής 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 978-9963-43-449-7

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

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