



Σύστημα
Επαγγελματιών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ
**Καθαριστής γραφείων
και υποστατικών**

Επίπεδο CyQF/EQF 4



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

Αναθέτουσα Αρχή:

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Γιάννης Μουρουζίδης, Γενικός Διευθυντής
Ιωάννης Ζένιος, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού
Παρασκευή Τοφίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού
Γρηγόρης Δημητρίου, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού
Δάφνη Συμεωνίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Συντονισμός:

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

Επιμέλεια:

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

Ανάδοχος:

Κοινοπραξία University of Nicosia (EDEX – Educational Excellence Corporation Ltd) και
IHE Innovative Hospitality Education Ltd

Ομάδα Έργου Ανάδοχου:

Γιώργος Σιεκκερής
Κωνσταντίνος Μπουρλετίδης
Ιφιγένεια Μιχαήλ

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

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)
Κυπριακός Σωματείο Καθαριότητας και Υγιεινής

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.23 Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση υλικών | 17 |
| ΚΤ.30 Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών | 19 |
| ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών | 20 |
| 3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας..... | 21 |
| ΚΓΥ4.1 Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ | 22 |
| ΚΓΥ4.2 Καθαριότητα γραφείων | 23 |
| ΚΓΥ4.3 Καθαρισμός και τακτοποίηση κοινόχρηστων χώρων | 25 |
| ΚΓΥ4.4 Περιοδική καθαριότητα | 27 |
| 3.3 Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας | 29 |

| | |
|---|-----------|
| ΚΓΥ4.5 Καθαριότητα χώρων παροχής υγείας | 30 |
| ΚΓΥ4.6 Καθαριότητα χώρων εστίασης και τροφίμων | 32 |
| 3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)..... | 34 |
| 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ | 36 |

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Καθαριστής γραφείων και υποστατικών

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

4

1.3 Κωδικός ISCO:

9112

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΚΓΥ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο καθαριστής γραφείων και υποστατικών ασχολείται με τη διεκπεραίωση εργασιών καθαρισμού σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους γραφείων, καταστημάτων, ξενοδοχείων και άλλων επαγγελματικών υποστατικών. Προετοιμάζει, οργανώνει, καθαρίζει και φροντίζει τον χώρο εργασίας και τον εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο καθαριστής γραφείων και υποστατικών εργάζεται σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του συχνά συναναστρέφεται με πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η ατομική εμφάνιση και η προσωπική υγιεινή. Λόγω της χρήσης ειδικού εξοπλισμού και εξειδικευμένων υλικών καθαρισμού, αναμένεται να εφαρμόζει πιστά τους κανόνες ασφάλειας και υγείας καθώς και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, αλλά συχνά εργάζεται και σε βάρδιες.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο καθαριστής γραφείων και υποστατικών έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε επιχειρήσεις (γραφεία, καταστήματα, εμπορικά κέντρα, ξενοδοχειακές μονάδες, εστιατόρια, τράπεζες, νοσοκομεία, γηροκομεία, γυμναστήρια), σε επαγγελματικά συνεργεία καθαρισμού, εταιρείες καθαρισμού μέσω μαζικής μεταφοράς, και δημόσιες υπηρεσίες. Πρόσθετα, ασχολείται και ως ελεύθερος επαγγελματίας για τον καθαρισμό οικιών και μικρών επαγγελματικών χώρων.

2.4 Εξοπλισμός:

Ηλεκτρικές σκούπες, σάρωθρα, μηχανές αναρρόφησης υγρών, περιστροφικές μηχανές πλύσης δαπέδων και χαλιών, μηχανές στεγνώματος, περιστροφικές μηχανές γυαλίσματος δαπέδων, μηχανήματα για καθαρισμό υφασμάτων επιφανειών, ατμοκαθαριστές, μηχανήματα υψηλής πίεσης, τρόλεϊ μεταφοράς, τρόλεϊ μεταφοράς απορριμμάτων, σκούπες, φαράσια, σφουγγαρίστρες, καρότσια σφουγγαρίσματος, κουβάδες σφουγγαρίσματος, βούρτσες χειρός, βούρτσες δαπέδων, παρκετέζες, κοντάρια, υαλοκαθαριστήρες, βάσεις εργαλείου υαλοκαθαριστήρων, ψεκαστήρες, ξύστρες δαπέδων και τζαμιών, πλαστική θήκη μεταφοράς καθαριστικών, μέσα ατομικής προστασίας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΦΔΚ4 Φροντιστής δωματίων και κοινόχρηστων χώρων
2. ΥΠΟ5 Υπεύθυνος οροφοκομίας

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Καθαριστής εμπορικών καταστημάτων, καθαριστής σε μέσα μαζικής μεταφοράς, καθαριστής σε νοσοκομεία, καθαριστής σε ξενοδοχεία, καθαριστής σε ιδρύματα, οικιακή βοηθός.

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 επίπεδο 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.23 | Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση υλικών |
| ΚΤ.30 | Επικοινωνία 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 καθαρισμού του χώρου εργασίας.
6. Αναγνωρίζει τα υλικά καθαρισμού του χώρου εργασίας.
7. Αναφέρει τα μέτρα προστασίας από τη χρήση υλικών καθαρισμού.
8. Αναφέρει τις ενέργειες χειρισμού απορριμμάτων και υλικών του χώρου εργασίας.
9. Αναφέρει τις ενέργειες οργάνωσης του εξοπλισμού, σύμφωνα με τις αρχές οργάνωσης των χώρων εργασίας.
10. Δηλώνει τις συνθήκες φύλαξης του εξοπλισμού.
11. Εξηγεί τον τρόπο οργάνωσης των υλικών στον χώρο εργασίας.
12. 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 τους κανονισμούς του οργανισμού.
2. Συγκυρίζει τον χώρο εργασίας, όπως καθορίζεται από τους κανονισμούς του οργανισμού.
3. Καθαρίζει τον χώρο εργασίας σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαρισμού, 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 τους κανονισμούς 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. Συγκρίνει και να ταξινομεί τα υλικά βάσει των προδιαγραφών των προμηθευτών και των ορθών πρακτικών αποθήκευσης.

ΚΤ.23 Εντοπισμός ελλείψεων, παραλαβή και αποθήκευση υλικών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τα αποθέματα των υλικών για να μην παρουσιαστούν ελλείψεις, σύμφωνα με το πρόγραμμα εργασιών.
2. Υπολογίζει τις ανάγκες προμήθειας υλικών, σύμφωνα με το πρόγραμμα εργασιών.
3. Επιβεβαιώνει ότι ο χώρος παραλαβής και οι αποθηκευτικοί χώροι είναι καθαροί, συγυρισμένοι και ότι τηρούνται οι κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.

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

ΚΤ.30 Επικοινωνία 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 επικοινωνίας με τους πελάτες 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. Αναφέρει τις πληροφορίες που αναμένεται να παρέχει στους πελάτες.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξυπηρετεί τους πελάτες, προβάλλοντας θετική εικόνα.
2. Τηρεί την ατομική εμφάνιση και υγιεινή, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
3. Πληροφορεί τους πελάτες, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
4. Καθοδηγεί τους πελάτες στο κατάλληλο τμήμα και αρμόδιο άτομο 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 |
|-------------------------------|--|
| ΚΓΥ4.1 | Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ |
| ΚΓΥ4.2 | Καθαριότητα γραφείων |
| ΚΓΥ4.3 | Καθαρισμός και τακτοποίηση κοινόχρηστων χώρων |
| ΚΓΥ4.4 | Περιοδική καθαριότητα |

ΚΓΥ4.1 Προετοιμασία και διατήρηση του τρόλεϊ

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες καθαρισμός, ευταξία και συγύρισμα του τρόλεϊ.
2. Αναφέρει τους κανόνες καλής αποθηκευτικής πρακτικής.
3. Περιγράφει τον τρόπο υπολογισμού των ποσοτήτων σε αναλώσιμα και υλικά καθαρισμού για συμπλήρωση του τρόλεϊ.
4. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού, διαμόρφωσης και ταξινόμησης του τρόλεϊ.
5. Περιγράφει τον τρόπο διαχωρισμού των υλικών καθαρισμού στο τρόλεϊ μεταφοράς.
6. Αναφέρει τις συνθήκες φύλαξης των αναλώσιμων, εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.
7. Αναφέρει τα σημεία ελέγχου των υλικών καθαρισμού σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και υγείας.
8. Αναφέρει τις συνθήκες χειρισμού των υλικών καθαρισμού σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και υγείας.
9. Περιγράφει τον τρόπο υπολογισμού των ποσοτήτων σε αναλώσιμα και υλικά καθαρισμού για συμπλήρωση του τρόλεϊ.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Υπολογίζει τις ανάγκες σε αναλώσιμα, υλικά καθαρισμού και εξοπλισμού για το τρόλεϊ ορόφου, βάσει του ημερησίου του προγράμματος εργασιών.
2. Καθαρίζει το τρόλεϊ, να τοποθετεί και να συγυρίζει τα αναλώσιμα, τα υλικά καθαρισμού και τον εξοπλισμό, βάσει οδηγίας του οργανισμού.
3. Αναπληρώνει τα αναλώσιμα, τα υλικά καθαρισμού και τον εξοπλισμό, βάσει του ημερησίου προγράμματος εργασιών.
4. Διατηρεί τα αναλώσιμα, τα υλικά καθαρισμού και τον εξοπλισμό στο τρόλεϊ σε κατάλληλες συνθήκες αποθήκευσης.

ΚΓΥ4.2 Καθαριότητα γραφείων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τη σημασία προετοιμασίας του χώρου εργασίας.
2. Αναφέρει τη σημασία προγραμματισμού της σειράς εργασιών καθαρισμού των γραφείων.
3. Αναφέρει τη σημασία διαχωρισμού και αποκομιδής απορριμμάτων.
4. Περιγράφει τη διαδικασία διαχωρισμού και αποκομιδής απορριμμάτων.
5. Αναφέρει τις κατηγορίες των ανακυκλώσιμων απορριμμάτων.
6. Περιγράφει τη διαδικασία ξεσκονίσματος επίπλων και άλλων επιφανειών.
7. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού των τηλεφωνικών και ηλεκτρονικών συσκευών.
8. Αναφέρει τη διαδικασία σκουπίσματος και σφουγγαρίσματος εσωτερικών και εξωτερικών χώρων.
9. Αναφέρει τη σημασία τακτοποίησης των επίπλων και χώρου εργασίας σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική μορφή διάταξης του χώρου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τον χώρο εργασίας και να προγραμματίζει τη σειρά εργασιών για την καθαριότητα των γραφείων.
2. Σηματοδοτεί τον χώρο εκτέλεσης των εργασιών καθαριότητας γραφείων για σκοπούς ασφάλειας σύμφωνα με καθορισμένες οδηγίες.
3. Περισυλλέγει, να κατηγοριοποιεί τα απορρίμματα σε ανακυκλώσιμα ή μη και να τα απομακρύνει από τον χώρο σύμφωνα με τους κανόνες ανακύκλωσης.
4. Ξεσκονίζει έπιπλα, ξύλινες και γυάλινες επιφάνειες, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα υλικά σύμφωνα με την καθορισμένη διαδικασία του οργανισμού.
5. Καθαρίζει τις τηλεφωνικές και ηλεκτρονικές συσκευές, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα υλικά σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.
6. Σκουπίζει και να σφουγγαρίζει τα γραφεία, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού.
7. Τακτοποιεί και να διεκπεραιώνει τη διεύθυνση των επίπλων και χώρου εργασίας σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική μορφή διάταξης του χώρου.

8. Ενημερώνει το αρμόδιο άτομο για φθορές και βλάβες που εντοπίζει στους χώρους και στον εξοπλισμό είτε για αντικατάσταση ή επιδιόρθωση σύμφωνα με τη συμφωνημένη και καθορισμένη διαδικασία.

ΚΓΥ4.3 Καθαρισμός και τακτοποίηση κοινόχρηστων χώρων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες και τις βασικές αρχές καθαρισμού και τακτοποίησης των κοινοχρήστων χώρων.
2. Κατονομάζει τους εξωτερικούς και εσωτερικούς κοινόχρηστους χώρους.
3. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας, καθαρισμού και τακτοποίησης κοινόχρηστων χώρων.
4. Εξηγεί το πρόγραμμα καθαρισμού των κοινόχρηστων χώρων.
5. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων.
6. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
7. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας του εξοπλισμού καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων.
8. Περιγράφει τον τρόπο σηματοδότησης των κοινόχρηστων χώρων όταν εκτελούνται εργασίες καθαρισμού.
9. Αναφέρει τις ενέργειες χειρισμού απορριμμάτων των κοινοχρήστων χώρων.
10. Αναφέρει τα σημεία των κοινόχρηστων χώρων για τα οποία απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή στον καθαρισμό και απολύμανση.
11. Εξηγεί την κατάλληλη δοσολογία του υλικού καθαρισμού και τη συχνότητα εναλλαγής των διαλυμάτων σφουγγαρίσματος.
12. Αναφέρει τους χρωματισμούς σε σφουγγάρια, πανάκια και λοιπού εξοπλισμού για την κάθε εργασία καθαρισμού.
13. Περιγράφει τη διάταξη των επίπλων και αντικειμένων στους κοινόχρηστους χώρους.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τους κοινοχρήστους χώρους για καθαρισμό, σύμφωνα με το πρόγραμμα καθαρισμού.
2. Συλλέγει και να απομακρύνει τα απορρίμματα από τους κοινόχρηστους χώρους, όπως καθορίζονται από τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Χειρίζεται τα ανακυκλώσιμα απορρίμματα, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.

4. Τοποθετεί την κατάλληλη σήμανση στους κοινόχρηστους χώρους για την εκτέλεση των εργασιών καθαριότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των κανονισμών ασφαλείας και υγείας.
5. Σκουπίζει τις επιφάνειες των κοινόχρηστων χώρων, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
6. Ξεσκονίζει και να καθαρίζει τα έπιπλα, τον εξοπλισμό και τις άλλες επιφάνειες, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
7. Απολυμαίνει τους κοινόχρηστους χώρους, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα υλικά καθαρισμού και μέθοδο απολύμανσης.
8. Καθαρίζει τα παράθυρα, τα τζάμια και τις άλλες γυάλινες επιφάνειες σε κοινόχρηστους χώρους, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και τεχνική.
9. Σφουγγαρίζει τα δάπεδα κοινόχρηστων χώρων, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό, υλικά και τεχνική, ανάλογα με το είδος του δαπέδου.
10. Ελέγχει και να αλλάζει τα διαλύματα σφουγγαρίσματος, βάσει των αναγκών, της έκτασης και κατάστασης των δαπέδων καθαρισμού.
11. Τακτοποιεί τα έπιπλα και αντικείμενα, σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική διάταξη των κοινόχρηστων χώρων.

ΚΓΥ4.4 Περιοδική καθαριότητα

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τη διαδικασία καθαρισμού της οροφής και του εξοπλισμού οροφής.
2. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού των περσίδων και των φωτιστικών.
3. Αναφέρει τη διαδικασία καθαρισμού της ταπετσαρίας επίπλων.
4. Περιγράφει τη διαδικασία καθαρισμού των χαλιών.
5. Περιγράφει τη διαδικασία γυαλίσματος των δαπέδων και επιφανειών.
6. Αναφέρει πιθανές φθορές και βλάβες στους χώρους και στον εξοπλισμό.
7. Αναφέρει τη σημασία διευθέτησης των επίπλων και χώρου εργασίας σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική μορφή διάταξης του χώρου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τον χώρο εργασίας και να προγραμματίζει τη σειρά εργασιών για την περιοδική καθαριότητα.
2. Περισυλλέγει, να κατηγοριοποιεί τα απορρίμματα σε ανακυκλώσιμα ή μη και να τα απομακρύνει από τον χώρο σύμφωνα με τους κανόνες ανακύκλωσης.
3. Εκτελεί καθαριότητα οροφής και εξοπλισμού οροφής, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού.
4. Καθαρίζει με λεπτομέρεια τις περσίδες και φωτιστικά οροφής, τηρώντας τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας και χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού.
5. Εκτελεί βαθύ καθαρισμό υφασμάτινων ταπετσαριών επίπλων, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με το είδος των ταπετσαριών.
6. Εκτελεί βαθύ καθαρισμό χαλιών, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με το είδος του χαλιού.
7. Γυαλίζει το δάπεδο και επιφάνειες, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με το είδος του κάθε δαπέδου και επιφάνειας.
8. Τακτοποιεί και να διεκπεραιώνει τη διευθέτηση των επίπλων και χώρου εργασίας σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική μορφή διάταξης του χώρου.

9. Ενημερώνει το αρμόδιο άτομο για φθορές και βλάβες που εντοπίζει στους χώρους και στον εξοπλισμό είτε για αντικατάσταση ή επιδιόρθωση σύμφωνα με τη συμφωνημένη και καθορισμένη διαδικασία.

3.3 Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας

(Να επιλεγεί 1 από τους 2)

| Κωδικός Τομέα Εργασίας | Τίτλος Τομέα Εργασίας |
|------------------------|---|
| ΚΓΥ4.5 | Καθαριότητα χώρων παροχής υγείας |
| ΚΓΥ4.6 | Καθαριότητα χώρων εστίασης και τροφίμων |

ΚΓΥ4.5 Καθαριότητα χώρων παροχής υγείας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία περισυλλογής και αποκομιδής των μολυσμένων απορριμμάτων.
2. Περιγράφει τον χειρισμό των μολυσμένων απορριμμάτων κατά τα στάδια της προσωρινής φύλαξης και τελικής μεταφοράς εκτός των χώρων υγείας.
3. Απαριθμεί τους χώρους καθαρισμού των χώρων εξέτασης.
4. Εντοπίζει τα μολυσμένα υλικά και εξοπλισμό.
5. Αναφέρει τους κινδύνους μόλυνσης κατά τη διαδικασία καθαρισμού στους χώρους υγείας.
6. Αναφέρει και να περιγράφει τη διαδικασία καθαρίσματος και απολύμανσης του θαλάμου.
7. Ορίζει τη σημασία καθαρίσματος των μολυσμένων κλινοσκεπασμάτων.
8. Αναφέρει τη σημασία διευθέτησης των επίπλων και χώρου εργασίας σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική μορφή διάταξης του χώρου.
9. Εξηγεί τη σημασία αναπλήρωσης των αποθεμάτων των υλικών και του εξοπλισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τον χώρο εργασίας και να προγραμματίζει τη σειρά εργασιών για την καθαριότητα των χώρων παροχής υγείας.
2. Περισυλλέγει, να κατηγοριοποιεί τα απορρίμματα σε ανακυκλώσιμα ή μη και να τα απομακρύνει από τον χώρο σύμφωνα με τους κανόνες ανακύκλωσης.
3. Καθαρίζει και να απολυμαίνει τον θάλαμο και τις επιφάνειες του, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού.
4. Καθαρίζει και να απολυμαίνει τους χώρους εξέτασης και τις επιφάνειες τους, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού.
5. Περισυλλέγει τα λερωμένα κλινοσκεπάσματα και άλλα είδη ιματισμού εφαρμόζοντας ειδικές διαδικασίες για την αποκομιδή τους, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού.

6. Καθαρίζεται λερωμένα κλινοσκεπάσματα και άλλα είδη ιματισμού, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά και εφαρμόζοντας κατάλληλες τεχνικές σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού.
7. Τακτοποιεί και να διεκπεραιώνει τη διεύθυνση των επίπλων και χώρου εργασίας σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική μορφή διάταξης του χώρου.
8. Ενημερώνει το αρμόδιο άτομο για φθορές και βλάβες που εντοπίζει στους χώρους και στον εξοπλισμό είτε για αντικατάσταση ή επιδιόρθωση σύμφωνα με τη συμφωνημένη και καθορισμένη διαδικασία.

ΚΓΥ4.6 Καθαριότητα χώρων εστίασης και τροφίμων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τις βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων.
2. Απαριθμεί τις εργασίες καθαρισμού στους χώρους εστίασης.
3. Απαριθμεί τις εργασίες καθαρισμού στους χώρους τροφίμων.
4. Κατονομάζει τους πιθανούς κινδύνους μη αποτελεσματικού καθαρισμού των χώρων εστίασης και τροφίμων.
5. Απαριθμεί τις διαδικασίες καθαρισμού του εξοπλισμού της κουζίνας.
6. Αναφέρει τις ενδείξεις δράσης τρωκτικών και να περιγράφει τις αποκλίσεις για λήψη των ανάλογων διορθωτικών ενεργειών.
7. Αναφέρει τη σημασία διευθέτησης των επίπλων και χώρου εργασίας σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική μορφή διάταξης του χώρου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τον χώρο εργασίας και να προγραμματίζει τη σειρά εργασιών για την καθαριότητα χώρων εστίασης και τροφίμων.
2. Περισυλλέγει, να κατηγοριοποιεί τα απορρίμματα σε ανακυκλώσιμα ή μη και να τα απομακρύνει από τον χώρο σύμφωνα με τους κανόνες ανακύκλωσης.
3. Πλένει και να απολυμαίνει τους κάδους απορριμμάτων, ακολουθώντας τις διαδικασίες και τις πρακτικές του οργανισμού και χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά.
4. Εφαρμόζει τις οδηγίες κανονισμών του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων για την ασφαλή καθαριότητα των τροφίμων.
5. Καθαρίζει τους χώρους εστίασης, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού.

Καθαρίζει τους χώρους τροφίμων, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού.

6. Καθαρίζει και να απολυμαίνει τον εξοπλισμό της κουζίνας εφαρμόζοντας τις κατάλληλες τεχνικές καθαρισμού, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα υλικά καθαρισμού και απολύμανσης.
7. Καθαρίζει και να απολυμαίνει τους πάγκους εργασίας της κουζίνας, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό και υλικά καθαρισμού και απολύμανσης.

8. Αναπληρώνει σε απόθεμα τα υλικά καθαρισμού και εξοπλισμού σύμφωνα με τις διαδικασίες και πρακτικές του οργανισμού.
9. Ελέγχει και να παρατηρεί ενδείξεις δράσης τρωκτικών στον περίγυρο χώρο εστίασης και τροφίμων και να ενημερώνει το αρμόδιο άτομο σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.
10. Τακτοποιεί και να διεκπεραιώνει τη διευθέτηση των επίπλων και του χώρου εργασίας σύμφωνα με τις οδηγίες για την τελική μορφή διάταξης του χώρου.
11. Ενημερώνει το αρμόδιο άτομο για φθορές και βλάβες που εντοπίζει στους χώρους και στον εξοπλισμό είτε για αντικατάσταση ή επιδιόρθωση σύμφωνα με τη συμφωνημένη και καθορισμένη διαδικασία.

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 αναλαμβάνει την ευθύνη για τα αποτελέσματα τους.
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 να λαμβάνει ενεργό ρόλο στην ενθάρρυνση και βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της ομάδας.
4. Επιδεικνύει τάξη και επιμέλεια κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
5. Διαχειρίζεται αποτελεσματικά τον χρόνο για την ολοκλήρωση της εργασίας του σύμφωνα με τον προγραμματισμό.
6. Επιδεικνύει προθυμία και θετική διάθεση στην εκτέλεση της εργασίας του και στην ανάληψη πρόσθετων καθηκόντων, όποτε χρειαστεί.
7. Επιδεικνύει ενδιαφέρον για την διατήρηση ατομικής υγιεινής, επαγγελματικής ενδυμασίας και εμφάνισης.
8. Επιδεικνύει επαγγελματική στάση και συμπεριφορά στο εργασιακό περιβάλλον.
9. Επιδεικνύει σεβασμό και εχεμύθεια στην ιδιωτικότητα και στα προσωπικά δεδομένα συναδέλφων και πελατών.
10. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που δίνονται από τους ανωτέρους του και τη διοίκηση του οργανισμού.
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 τους 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 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:

| | |
|---------------------------------------|--|
| Αναλώσιμα | Τα αντικείμενα και είδη που τοποθετούνται σε δωμάτια και σε κοινόχρηστους χώρους, τα οποία χρησιμοποιούνται και αναλώνονται από τους πελάτες. |
| Απολεσθέντα αντικείμενα | Αντικείμενα που δεν ανήκουν στα περιουσιακά στοιχεία του υποστατικού, όπως ρουχισμός, υποδήματα, προσωπικά και άλλα αντικείμενα επισκεπτών, πορτοφόλια, κινητά τηλέφωνα, υπολογιστές, κοσμήματα, παιχνίδια κ.ά |
| Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας | Κανόνες για τη διαμόρφωση και διεύθυνση του χώρου εργασίας ώστε αυτός 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. |
| 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). |
| Έγγραφα παραλαβής | Τιμολόγιο, δελτίο αποστολής, δελτίο εσωτερικής μεταφοράς. |
| 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.

Κοινόχρηστοι χώροι

Οι χώροι που χρησιμοποιούνται από τους πελάτες και προσωπικό από κοινού (π.χ. εξωτερικοί χώροι, εσωτερικοί χώροι υποδοχής, διάδρομοι, γραφεία, εστιατόρια, καφετέριες, μπαρ, τουαλέτες, ανελκυστήρες).

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 FIFO (First In, First Out)

Τα υλικά, προϊόντα, εμπορεύματα και άλλα αγαθά που αποκτήθηκαν πρώτα, είναι τα πρώτα που θα καταναλωθούν και θα πωληθούν.

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.

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.

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.

Υποχρεώσεις καθαριστή χώρων εστίασης και τροφίμων

Το πιστοποιητικό υγείας, τήρηση ατομικής υγιεινής, εφαρμογή καλής υγιεινής πρακτικής για την ασφάλεια των τροφίμων, τήρηση απαιτήσεων του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων –HACCP.

ISBN 978-9963-43-557-9

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.