

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Επαγγελματίας Καθαριστής / -Στρια

Syllabus

Μάρτιος 2017
Έκδοση 01.1



PEOPLECERT

PEOPLECERT ΕΛΛΑΣ Α.Ε – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, Τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101, e-mail: info@peoplecert.gr, www.peoplecert.gr

Copyright © 2017 PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε.

Το περιεχόμενο του εγγράφου αυτού είναι **αυστηρά εμπιστευτικό** και αποκλειστικά προορισμένο για το άτομο(α) ή νομικό(α) πρόσωπο(α) στο οποίο αποστέλλεται. Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού καθώς και η διανομή, αντιγραφή ή κοινοποίησή του σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο χωρίς την έγγραφη έγκριση της PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη.

ΑΠΟΚΗΡΥΞΗ: Παρ' όλα τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. για την προετοιμασία αυτής της έκδοσης, καμία εγγύηση δεν παρέχεται από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε., ως εκδότης, για την πληρότητα των πληροφοριών που περιέχονται εντός αυτής. Επίσης, η PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. δεν είναι υπεύθυνη ή υπόχρεη για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, φθορά, οποιοδήποτε μεγέθους προκύψει λόγω πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται σ' αυτό το έγγραφο.

1. Εισαγωγή

Ο κλάδος των υπηρεσιών καθαρισμού αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες που αφορούν καθαρισμό χώρων και επιφανειών και τον εξοπλισμό καθαρισμού, και διεξάγονται από τον/την **Επαγγελματία Καθαριστή-στρια**. Το σχήμα πιστοποίησης της **PEOPLECERT** παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών που αφορούν την προετοιμασία για καθαρισμό, τον καθαρισμό, και την αποκατάσταση μετά τον καθαρισμό, ενός χώρου ή μιας επιφάνειας.

Η πιστοποίηση **Επαγγελματίας Καθαριστής-στρια** της **PEOPLECERT** καλύπτει τις απαιτούμενες **γνώσεις** που θα πρέπει να έχει ένας υποψήφιος για να αποδείξει μια σταθερή κατανόηση του περιεχομένου και τις απαιτήσεις των εθνικών και διεθνών πρακτικών που αφορούν την υλοποίηση καθαρισμού χώρου ή επιφάνειας, καθώς και των απαραίτητων **δεξιοτήτων πρακτικής** εφαρμογής αυτών. Περιλαμβάνει τις κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες οι οποίες αποτελούν το βασικό του πυρήνα και ασκούνται σε πάσης φύσεως σχετικές επιχειρήσεις οργανισμούς ή φορείς, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν προϋπόθεση για οποιαδήποτε εξειδικευμένη άσκηση του.

Συνιστάται οι υποψήφιοι προτού λάβουν μέρος στις εξετάσεις πιστοποίησης αυτού του επιπέδου, να κατέχουν τις βασικές και προχωρημένες γνώσεις που αναφέρονται στην αναλυτική εξεταστέα ύλη που ακολουθεί καθώς και να έχουν παρακολουθήσει σχετικά προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης που συνδέονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης.

2. Σε ποιους απευθύνεται / Ακροατήριο

Η παρούσα πιστοποίηση απευθύνεται σε επαγγελματίες καθαριστές-στρίες καθώς και σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν έναν οργανισμό σε μια τέτοια θέση. Απαιτείται **βασικό** επίπεδο γνώσεων και εφαρμογής των σχετικών με το αντικείμενο δεξιοτήτων για την επιτυχή απόκτηση αυτής της πιστοποίησης, αφού η πιστοποίηση σε επίπεδο **Επαγγελματία Καθαριστή-στρια** της **PEOPLECERT** δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

- i. Παροχή υπηρεσιών επαγγελματικού καθαρισμού
- ii. Παροχή φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της και του εξοπλισμού καθαρισμού
- iii. Εποπτεία της παροχής υπηρεσιών και του ανθρώπινου δυναμικού του επαγγελματικού καθαρισμού.

Η πιστοποίηση **Επαγγελματίας Καθαριστής** της **PEOPLECERT** αποδεικνύει με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός της κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και πρακτικές έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες προετοιμασίας, καθαρισμού, αποκατάστασης, ενός χώρου ή μιας επιφάνειας.

3. Μαθησιακοί στόχοι

Δεδομένου ότι η πιστοποίηση αυτή είναι επαγγελματικού επιπέδου, οι υποψήφιοι θα εκπαιδευτούν σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών εργασιών και πρακτικών που αφορούν την προετοιμασία για καθαρισμό, τον καθαρισμό, και την αποκατάσταση μετά τον καθαρισμό, ενός χώρου ή μιας επιφάνειας έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν όλες τις σχετικές και αναγκαίες για τη λειτουργία οργανισμού εργασίες.

Οι **κάτοχοι** της πιστοποίησης **Επαγγελματίας Καθαριστής-στρια** της **PEOPLECERT** θα είναι σε θέση να αποδείξουν τις γνώσεις τους, την ικανότητα, την κατανόηση και την αρμοδιότητα για την εφαρμογή όλων των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων εκτέλεσης υπηρεσιών καθαρισμού και θα μπορούν να:

- Μεριμνούν για τον καθαρισμό των χώρων ή/και των επιφανειών της δικαιοδοσίας.
- Φροντίζουν για την επάρκεια του εξοπλισμού των υλικών καθαρισμού.
- Μεριμνούν για την οργάνωση και διεκπεραίωση των υπηρεσιών καθαρισμού.
- Μεριμνούν για την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού του επαγγελματικού καθαρισμού.
- Υποστηρίζουν διοικητικά την παροχή υπηρεσιών καθαριότητας.

4. Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση **Επαγγελματίας Καθαριστής-στρια** της **PEOPLECERT** έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επικυρώνει τις γνώσεις των υποψηφίων σε σχέση τόσο επί των περιεχομένων των γνώσεων που απαιτούνται αλλά και την εφαρμογή όλων όσων διέπουν τις εργασίες και τις πρακτικές των υπηρεσιών καθαρισμού μιας επιχείρησης.

Η εξέταση επικεντρώνεται στις παρακάτω τέσσερις κατηγορίες των γνωστικών κατηγοριών της **Ταξινόμιας του Bloom (Bloom's taxonomy)**¹:

- **Γνώση (Knowledge)**
- **Κατανόηση (Comprehension)**
- **Εφαρμογή (Apply)**
- **Ανάλυση (Analyze)**

4.1 Κριτήρια Ένταξης / Απαιτήσεις Εκπαίδευσης

Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ένταξης στις εξετάσεις καθώς και ακαδημαϊκές, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές απαιτήσεις για τις εξετάσεις πιστοποίησης **Επαγγελματίας Καθαριστής-στρια** της **PEOPLECERT**.

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

Ακαδημαϊκά κριτήρια	<ul style="list-style-type: none"> • -Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ • -ή/και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε εγκεκριμένου προγράμματος κατάρτισης στην αντίστοιχη ειδικότητα • -ή/ και πρόγραμμα κατάρτισης όπως αυτό προδιαγράφεται στο πλαίσιο του προγράμματος VOUCHER 29-64: Κατάρτιση και Πιστοποίηση Ανέργων 29-64 ετών σε κλάδους, ΕΠ Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση.
Βασικές δεξιότητες/γνώσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) • Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)

4.2 Μέθοδος Αξιολόγησης

Η μεθοδολογία της αξιολόγησης εστιάζει στις βασικές κατηγορίες Γνώση, Κατανόηση, Εφαρμογή

¹ Η ταξινόμια/κατάταξη του Bloom (Bloom's taxonomy) ορίζει **έξι** (6) επίπεδα μάθησης σε **γνωστικό επίπεδο** (γνώση, κατανόηση, εφαρμογή, ανάλυση, σύνθεση, αξιολόγηση - know, comprehend, apply, analyze, evaluate, create), τα οποία είναι **σειριακά/διαδοχικά** και **συσσωρευτικά** αφού προχωρούν από το απλό προς το σύνθετο. Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί το 6^ο επίπεδο μάθησης, πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα προηγούμενα πέντε επίπεδα έχουν επιτευχθεί.

και Ανάλυση. Η **Γνώση (Knowledge)** ορίζεται ως η ανάκληση υλικού και πληροφοριών που έχει ήδη μάθει κάποιος, από γεγονότα μέχρι θεωρίες και αντιπροσωπεύει το χαμηλότερο επίπεδο μαθησιακών αποτελεσμάτων στο γνωστικό τομέα. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα μετατρέπονται σε στόχους αξιολόγησης και περιλαμβάνουν γνώση και ανάκληση σε:

- Κοινές ή/και βασικές έννοιες, ορισμούς, ορολογία και αρχών επικοινωνίας
- Τυπικές απαιτήσεις και δεξιότητες υπηρεσιών καθαρισμού
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες υπηρεσιών καθαρισμού

Η **Κατανόηση (Comprehension)** είναι το χαμηλότερο επίπεδο αντίληψης και κατανόησης και συνεπάγεται την ικανότητα αντίληψης της σημασίας της ύλης που διδάσκεται, συμπεριλαμβανομένου και κάποιου είδους ερμηνείας, μετάφρασης ή εκτίμησης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα και στη συνέχεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Κατανόηση γεγονότων, εννοιών και αρχών
- Ερμηνεία υλικού (π.χ. διαγράμματα, γραφήματα, κείμενο)
- Αιτιολόγηση μιας διαδικασίας, διεργασίας και μεθόδου αξιολόγησης

Η **Εφαρμογή (Application)** αφορά το επίπεδο όπου οι υποψήφιοι πρέπει να συνδυάζουν τη γνώση και την κατανόηση ενός αντικειμένου ή θέματος έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιληφθούν το αφηρημένο ή/και να δημιουργήσουν μία αφηρημένη έννοια (abstraction). Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι αναμένεται να εφαρμόσουν τις γνώσεις και την κατανόησή τους έτσι ώστε να δημιουργούνται αφηρημένες/γενικότερες έννοιες, γενικές αρχές και γενικεύσεις και να εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες **νέες** καταστάσεις. Δηλαδή, σε αυτό το επίπεδο, ο υποψήφιος μπορεί να χρησιμοποιήσει μια έννοια ή γενίκευση σε νέες καταστάσεις και πλαίσια, και να εφαρμόσει τη γνώση από τη μάθηση/εκπαίδευση σε άλλους χώρους ή/και τομείς. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση και κατανόηση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Χρήση ιδεών, αρχών και θεωριών σε νέες, ιδιαίτερες και συγκεκριμένες καταστάσεις
- Δυνατότητα επιλογής της κατάλληλης διαδικασίας, εφαρμογή αρχών και χρήση ειδικών προσεγγίσεων ή προσδιορισμός των διαθέσιμων επιλογών σε μια δεδομένη κατάσταση
- Εφαρμογή του υλικού εκμάθησης και εκπαίδευσης σε μια νέα κατάσταση
- Εφαρμογή κανόνων, μεθόδων, εννοιών, αρχών, νόμων και θεωριών

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτήν την κατηγορία απαιτούν ένα υψηλότερο επίπεδο κατανόησης και αντίληψης που είναι πέραν του προηγούμενου επιπέδου κατανόησης.

Η **Ανάλυση (Analysis)** είναι το επίπεδο μάθησης το οποίο υπερβαίνει την απλή εφαρμογή αφού απαιτείται από τους υποψήφιους να μπορούν να διασπούν τις πληροφορίες σε βασικότερα στοιχεία και να διακρίνουν τα συστατικά μιας πληροφορίας, έτσι ώστε να καταλαβαίνουν και να αντιλαμβάνονται την οργανωτική δομή της πληροφορίας και να μπορούν να κάνουν αντίστοιχες αναγωγές. Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι θα πρέπει να διασπούν, διακρίνουν, ανιχνεύουν, ξεχωρίζουν και αναπαριστούν όλες τις σημαντικές εργασίες αυτού του επιπέδου μάθησης και συμπεριλαμβάνει και τα προηγούμενα επίπεδα γνώσης, κατανόησης και εφαρμογής. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν τη γνώση, την κατανόηση και την εφαρμογή και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αναγνώριση μοτίβων που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση ενός προβλήματος
- Ανάπτυξη διαφορετικών συμπερασμάτων για να αναγνώριση/εντοπισμό κινήτρων ή αιτίων
- Εξαγωγή συμπερασμάτων
- Εύρεση στοιχείων για την υποστήριξη γενικεύσεων
- Αναγνώριση/Προσδιορισμός τμημάτων, ανάλυση των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων και αναγνώριση των οργανωτικών αρχών που εμπλέκονται.

Η αξιολόγηση ενσωματώνει τα παραπάνω μαθησιακά αποτελέσματα μάθησης καθώς χρησιμοποιεί αντίστοιχους στόχους της αξιολόγησης που ανταποκρίνονται στις παραπάνω γνωστικές κατηγορίες.

4.3 Μορφή Εξέτασης

Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Μέθοδος	Γραπτώς (paper based) ή Μέσω Η/Υ (web)
Τύπος Τεστ	1 ενιαίο τεστ 20 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple choice) με ή χωρίς σενάριο εργασίας (θεωρητικές και πρακτικές καταστάσεις) <i>20 συνολικά βαθμοί.</i> <i>Μία δυνατή απάντηση από 4 πιθανές απαντήσεις.</i> <i>Κάθε ερώτηση λαμβάνει ένα (1) βαθμό.</i>
Διάρκεια	45 λεπτά
Βάση Επιτυχίας	Τουλάχιστον 60% στο σύνολο του τεστ (12/20 βαθμοί)
Επιτήρηση	Ναι <i>Φυσική επιτήρηση ή μέσω Web Proctoring</i>
Χρήση Βιβλίων ή άλλου Υλικού	Όχι <i>Δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού κατά τη διάρκεια της εξέτασης.</i> <i>Επιτρέπεται η χρήση Απλής Αριθμομηχανής με δυνατότητα εκθέτη (Calculator) εφόσον απαιτείται.</i>
Προαπαιτούμενα	<ul style="list-style-type: none">• Ακαδημαϊκά κριτήρια• Βασικές δεξιότητες/γνώσεις <i>όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.1 του παρόντος εγγράφου</i>
Διάκριση	ΔΕΝ υφίσταται

Οι ερωτήσεις προέρχονται από μια βάση ερωτήσεων (Question Test Base - QTB) που ενημερώνεται τακτικά βάσει των προδιαγραφών εξέτασης που περιγράφεται παρακάτω. Οι ερωτήσεις χρησιμοποιούνται εναλλακτικά μεταξύ διάφορων τεστ σετ. Όλα τα τεστ σετ που παράγονται έχουν τον ίδιο βαθμό δυσκολίας. Δεν ανατίθεται ποτέ το ίδιο τεστ σετ σ' έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.

4.4 Η Εξεταστέα Ύλη Αναλυτικά

Η εξεταστέα ύλη περιλαμβάνει τις κυριότερες ενότητες που αφορούν σε σημαντικά θέματα, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία, βάση των γνώσεων και πρακτικών εφαρμογών τους, με μονοψήφιο αριθμό σε κάθε κατηγορία.

Πιο συγκεκριμένα το περίγραμμα της Εξεταστέας (και Διδακτέας) Ύλης έχει ως εξής:

1. Ο Επαγγελματίας Καθαριστής πρέπει να έχει γνώση των πεδίων που αφορούν την παροχή υπηρεσιών επαγγελματικού καθαρισμού και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της και του εξοπλισμού καθαρισμού:

1.1. Βασικές αρχές

Ο Επαγγελματίας Καθαριστής πρέπει να έχει γνώση των βασικών αρχών, μεθόδων και μέσων καθαρισμού, των βασικών αρχών υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο

εργασίας και των κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς.

1.2. Μέρимνα για τον καθαρισμό των χώρων ή/και των επιφανειών της δικαιοδοσίας

Ο Επαγγελματίας Καθαριστής πρέπει να προετοιμάζει τα απαραίτητα υλικά ή/και εργαλεία – μηχανήματα για τον καθαρισμό των χώρων ή/και των επιφανειών της δικαιοδοσίας με βάση τις προκαθορισμένες διαδικασίες και οδηγίες χρήσης των κατασκευαστών των μηχανημάτων, να περισυλλέγει και να απομακρύνει τα απορρίμματα από τους χώρους ή/και τις επιφάνειες της δικαιοδοσίας του με βάση τις προβλεπόμενες διαδικασίες, να καθαρίζει τους χώρους ή/και τις επιφάνειες της δικαιοδοσίας του σύμφωνα με τις προκαθορισμένες οδηγίες, το πρόγραμμα και την μεθοδολογία της κάθε εργασίας, και να τηρεί όλους τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας κατά την προετοιμασία των απαραίτητων υλικών ή/και εργαλείων και κατά την περισυλλογή και απομάκρυνση απορριμμάτων.

1.3. Μέρимνα για τον έλεγχο του χώρου ευθύνης του/της:

Ο Επαγγελματίας Καθαριστής πρέπει να προετοιμάζει το χώρο/ επιφάνεια πριν τον καθαρισμό, να τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας για τη διαφύλαξη περιουσίας του πελάτη, την προστασία του περιβάλλοντος και την εξοικονόμηση ενέργειας και υλικών καθαρισμού, να αποκαθιστά το χώρο/ επιφάνεια μετά τον καθαρισμό και να αναφέρει τυχόν φθορές βλάβες, και «εκκρεμότητες καθαρισμού».

1.4. Φροντίδα για την επάρκεια του εξοπλισμού των υλικών καθαρισμού:

Ο Επαγγελματίας Καθαριστής πρέπει να ελέγχει τον εξοπλισμό καθαρισμού με βάση τις προκαθορισμένες διαδικασίες, να ενημερώνει για την ανάγκη προμήθειας αναλώσιμων και εξοπλισμού καθαρισμού και να φροντίζει τον εξοπλισμό και τα υλικά καθαρισμού μετά το πέρας της εργασίας.

2. Ο Επαγγελματίας Καθαριστής πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων που αφορούν την εποπτεία της παροχής υπηρεσιών και του ανθρώπινου δυναμικού του επαγγελματικού καθαρισμού:

2.1. Μέρимνα για την οργάνωση και διεκπεραίωση των υπηρεσιών καθαρισμού

Ο Επαγγελματίας Καθαριστής πρέπει να διαμορφώνει το πρόγραμμα καθαρισμού, να παρακολουθεί τη υλοποίηση του προγράμματος καθαρισμού, να εφαρμόζει τις διαδικασίες για την πιστή τήρηση των απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους δικαιοδοσίας του και να αξιολογεί τις παρεχόμενες υπηρεσίες καθαρισμού.

2.2. Διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού του επαγγελματικού καθαρισμού

Ο Επαγγελματίας Καθαριστής πρέπει να επιλέγει, να εποπτεύει το προσωπικό επαγγελματικού καθαρισμού, να εφαρμόζει τις τυπικές διαδικασίες ώστε το προσωπικό καθαρισμού να τηρεί προσεκτικά τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας για τη διαφύλαξη της περιουσίας του πελάτη, την προστασία του περιβάλλοντος και την εξοικονόμηση ενέργειας και υλικών καθαρισμού και να παρέχει οδηγίες στο προσωπικό επαγγελματικού καθαρισμού.

2.3. Διοικητική υποστήριξη της παροχής υπηρεσιών καθαριότητας

Ο Επαγγελματίας Καθαριστής πρέπει να επικοινωνεί με τους πελάτες, να οργανώνει διοικητικά την παροχή υπηρεσιών καθαρισμού, να φροντίζει για την προμήθεια του εξοπλισμού, των αναλώσιμων και των υλικών καθαρισμού σύμφωνα με τις διαδικασίες, και να εφαρμόζει τις τυπικές διαδικασίες για τον έλεγχο του εξοπλισμού ως προς την πληρότητα, την ασφάλεια και την υγιεινή και προσεκτική τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας, της προστασίας του περιβάλλοντος και της εξοικονόμησης ενέργειας και υλικών καθαρισμού.

Οι λεπτομέρειες επί των στόχων και των γνωστικών αντικειμένων ή δεξιοτήτων ανά θεματική κατηγορία, παρουσιάζονται στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα της εξεταστέας ύλης:

Επαγγελματίας Καθαριστής				
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα	
1. Υπηρεσίες επαγγελματικού καθαρισμού και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της και του εξοπλισμού καθαρισμού	1.1 Βασικές αρχές	1.1.1	Βασικές αρχές, μέθοδοι, εξοπλισμός και μέσα καθαρισμού	
		1.1.2	Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας	
		1.1.3	Κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς	
	1.2 Καθαρισμός χώρων ή/και επιφανειών δικαιοδοσίας		1.2.1	Προετοιμασία απαραίτητων υλικών ή/και εργαλείων – μηχανημάτων για καθαρισμό χώρων ή/και επιφανειών δικαιοδοσίας με βάση τις προκαθορισμένες διαδικασίες και οδηγίες χρήσης των κατασκευαστών των μηχανημάτων
			1.2.2	Περισυλλογή και απομάκρυνση απορριμμάτων από χώρους ή/και επιφάνειες δικαιοδοσίας με βάση τις προβλεπόμενες διαδικασίες
			1.2.3	Καθαρισμός χώρων ή/και επιφανειών της δικαιοδοσίας σύμφωνα με τις προκαθορισμένες οδηγίες, το πρόγραμμα και την μεθοδολογία της κάθε εργασίας
			1.2.4	Τήρηση όλων των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας κατά την προετοιμασία των απαραίτητων υλικών ή/και εργαλείων και κατά την περισυλλογή και απομάκρυνση απορριμμάτων
	1.3 Έλεγχος του χώρου ευθύνης του/της		1.3.1	Προετοιμασία, με βάση τις προδιαγραφές, χώρου/ επιφάνειας πριν τον καθαρισμό και τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας για τη διαφύλαξη περιουσίας του πελάτη, την προστασία του περιβάλλοντος και την εξοικονόμηση ενέργειας και υλικών καθαρισμού
			1.3.2	Αποκατάσταση χώρου/ επιφάνειας μετά τον καθαρισμό
			1.3.3	Αναφορά τυχόν φθορών βλαβών, και «εκκρεμοτήτων καθαρισμού»
	1.4 Επάρκεια εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού		1.4.1	Έλεγχος εξοπλισμού καθαρισμού με βάση τις προκαθορισμένες διαδικασίες
			1.4.2	Ενημέρωση για την ανάγκη προμήθειας αναλώσιμων και εξοπλισμού καθαρισμού
1.4.3			Φροντίδα του εξοπλισμού και των υλικών καθαρισμού μετά το πέρας της εργασίας με βάση τις οδηγίες και διαδικασίες	
2. Εποπτεία της παροχής υπηρεσιών και του ανθρώπινου δυναμικού του επαγγελματικού καθαρισμού	2.1 Οργάνωση και διεκπεραίωση υπηρεσιών καθαρισμού	2.1.1	Διαμόρφωση προγράμματος καθαρισμού	
		2.1.2	Παρακολούθηση της υλοποίησης προγράμματος καθαρισμού και εφαρμογή των διαδικασιών για την πιστή τήρηση των	

Επαγγελματίας Καθαριστής			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα
			απαιτήσεων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους δικαιοδοσίας του
		2.1.3	Αξιολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών καθαρισμού
	2.2 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού επαγγελματικού καθαρισμού	2.2.1	Επιλογή του προσωπικού επαγγελματικού καθαρισμού και εφαρμογή των τυπικών διαδικασιών για την εξασφάλιση των απαραίτητων συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας για το προσωπικό (π.χ. εμβολιασμοί)
		2.2.2	Εποπτεία του προσωπικού επαγγελματικού καθαρισμού και εφαρμογή των τυπικών διαδικασιών ώστε το προσωπικό καθαρισμού να τηρεί προσεκτικά τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας για τη διαφύλαξη της περιουσίας του πελάτη, την προστασία του περιβάλλοντος και την εξοικονόμηση ενέργειας και υλικών καθαρισμού
		2.2.3	Παροχή οδηγιών στο προσωπικό επαγγελματικού καθαρισμού
	2.3 Διοικητική υποστήριξη της παροχής υπηρεσιών καθαριότητας	2.3.1	Επικοινωνία με πελάτες
		2.3.2	Διοικητική οργάνωση της παροχής υπηρεσιών καθαρισμού
		2.3.3	Φροντίδα για την προμήθεια εξοπλισμού, αναλώσιμων και υλικών καθαρισμού σύμφωνα με τις διαδικασίες, εφαρμογή των τυπικών διαδικασιών για τον έλεγχο του εξοπλισμού ως προς την πληρότητα, την ασφάλεια και την υγιεινή και προσεκτική τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας, της προστασίας του περιβάλλοντος και της εξοικονόμησης ενέργειας και υλικών καθαρισμού

4.5 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ σετ, που αποτελείται από **δύο (2)** ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

Τμήμα	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Τεστ (%)
1	Υπηρεσίες επαγγελματικού καθαρισμού και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της και του εξοπλισμού καθαρισμού	50%
2	Εποπτεία της παροχής υπηρεσιών και του ανθρώπινου δυναμικού του επαγγελματικού καθαρισμού	50%
	Σύνολο (20 ερωτήσεις - 20 βαθμοί)	100%

Οι ερωτήσεις ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους έχουν διακριθεί σε: χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας. Η κατανομή των ερωτήσεων του τεστ επί του συνόλου των 20 ερωτήσεων ανά κατηγορία δυσκολίας είναι: **25% χαμηλής δυσκολίας, 50% μέτριας δυσκολίας και 25% υψηλής δυσκολίας.**

PEOPLECERT

PEOPLECERT - Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων
Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101
www.peoplecert.gr