

**“VELLUM HOSPITALITY SERVICES SKILLS”
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ-ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ**

SYLLABUS

Vellum Global Educational Services

Έκδοση 3.0



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

Αποκήρυξη Ευθυνών

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχομένου του, καμία ευθύνη ωστόσο δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

Εξεταστέα Ύλη

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, **www.vellum.org.gr**, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “Επαγγελματίας Καθαριστής-Καθαρίστρια”	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	4
2.1 Σκοπός - Ομάδα στόχος.....	4
2.2 Δομή του πιστοποιητικού	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ.....	7
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης	7
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	13

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ**1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “Επαγγελματίας Καθαριστής-Καθαρίστρια”**

Στον κλάδο των επαγγελματιών υπηρεσιών καθαρισμού αναδεικνύεται η ανάγκη για καταρτισμένους επαγγελματίες που θα μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες καθαριότητας οι οποίες θα συνδυάζονται αποτελεσματικά με βέλτιστες πρακτικές που είναι φιλικές προς το περιβάλλον και εξοικονόμηση ενέργειας. Θα διαθέτουν επίσης τις απαιτούμενες γνώσεις ώστε να παρέχουν τις υπηρεσίες καθαριότητας με ασφάλεια για τους ίδιους αλλά και τους χρήστες των χώρων παροχής των υπηρεσιών τους.

Το παρόν πιστοποιητικό καλύπτει τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες για τους επαγγελματίες του κλάδου που θέλουν να αποκτήσουν ένα ανταγωνιστικό εφόδιο στο συγκεκριμένο επαγγελματικό πεδίο.

Επίσημες προαπαιτήσεις τις οποίες πρέπει να πληρούν οι υποψήφιοι για να κάνουν αίτηση για το πιστοποιητικό, είναι:

- Η ηλικία των 18 ετών και άνω
- Απόφοιτος/η Υποχρεωτικής εκπαίδευσης (ως ορίζεται από τη Νομοθεσία)
Είτε
- Σχετική με το αντικείμενο επαγγελματική εμπειρία
Είτε
- Συμμετοχή, σχετική με το αντικείμενο, σε σεμινάριο – εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατ' ελάχιστο 50 ωρών

Τα εξεταστικά κέντρα για να διεξάγουν εξετάσεις για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης της Vellum, πρέπει να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που χρειάζεται για την αξιολόγηση των υποψηφίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.1 Σκοπός - Ομάδα στόχος

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει τις γνώσεις/δεξιότητες ενός υποψηφίου που θα δραστηριοποιηθεί στο χώρο του επαγγελματικού καθαρισμού.

Καθαριστής – Καθαρίστρια Επαγγελματικών χώρων είναι ο εργαζόμενος ο οποίος παρέχει υπηρεσίες καθαρισμού και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της χειρωνακτικά ή με μηχανικά μέσα, κατά τρόπο ασφαλή και αποτελεσματικά. Ειδικότερα ο/η επαγγελματίας καθαριστής-στρια παρέχει υπηρεσίες καθαρισμού στο εσωτερικό ή το εξωτερικό των κτιρίων ή σε ελεύθερες επιφάνειες, σε ιδιωτικούς ή δημόσιους χώρους. Διενεργεί καθαρισμούς κατά ομάδες ή μόνος του σε όλες τις κατηγορίες χώρων. Χρησιμοποιεί μηχανήματα, χημικά προϊόντα, εργαλεία καθαρισμού, αναλώσιμα, και Μ.Α.Π. (Μέσα Ατομικής Προστασίας-γάντια).

Κατά τη διάρκεια της εργασίας του θα πρέπει να λαμβάνει μέριμνα για τη σωστή εφαρμογή περιβαλλοντικών πρακτικών και εξοικονόμησης ενέργειας.

Το πιστοποιητικό αφορά όλους τους εργαζόμενους του επαγγελματικού καθαρισμού, αλλά και όσους θέλουν να δραστηριοποιηθούν στον κλάδο αυτό.

2.2 Δομή του πιστοποιητικού

Το πιστοποιητικό αποτελείται από πέντε ενότητες. Ο Υποψήφιος για να αποκτήσει το Πιστοποιητικό εξετάζεται σε όλες τις ενότητες. Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό «Επαγγελματίας Καθαριστής-Καθαρίστρια» είναι οι παρακάτω:

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Υπηρεσίες επαγγελματικού καθαρισμού και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της και του εξοπλισμού καθαρισμού.	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Καθαρισμός Χώρων ή/και Επιφανειών στο τομέα ευθύνης-δικαιοδοσίας του και Έλεγχος του Χώρου ευθύνης	Βασική Ενότητα	
3. Επάρκεια εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού	Βασική Ενότητα	
4. Εποπτεία για την παροχή υπηρεσιών και το ανθρώπινου δυναμικού του επαγγελματικού καθαρισμού.	Βασική Ενότητα	
5. Διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού του επαγγελματικού καθαρισμού και Διοικητική Υποστήριξη των παρεχόμενων υπηρεσιών καθαριότητας	Βασική Ενότητα	

Η βάση ερωτήσεων (QDB) αποτελείται από 182 κρυπτογραφημένες με σύγχρονο αλγόριθμο (MD5) ερωτήσεις και πιθανές απαντήσεις (δολώματα).

Το εξεταστικό σύστημα της Vellum ακολουθεί την τυχαία λήψη 30 ερωτήσεων, από το σύνολο των παραπάνω ενοτήτων εφαρμογής, διαδικτυακά, χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, και τις ανακατεύει. Από τις 30 αυτές ερωτήσεις, επιλέγει ισόποσα εύκολες, Μέτριες και Δύσκολες.

Αυτές οι δεξιότητες εξετάζονται στον υπολογιστή με τη μορφή ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών.

Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να επιτύχει στην εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης, με ποσοστό επιτυχίας 70%, στο σύνολο των ενοτήτων. Επισημαίνεται πως σε περίπτωση αποτυχίας, ο κάθε υποψήφιος έχει δικαίωμα επανάληψης της εξεταστικής διαδικασίας.

Εξέταση σε Εξεταστικό Κέντρο: Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, **όπως κάποιες από αυτές αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α)**, η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να συμμετείχε σε οποιαδήποτε πιθανή εκπαιδευτική διαδικασία με τον υποψήφιο.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Εν παραδείγματι οι «μαθητές»:

- α. που πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή
- β. παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθογραφία και

εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάζει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σε όλους τους «μαθητές» παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών.

Οι ανωτέρω περιπτώσεις εξυπηρετούν τον εξεταζόμενο ως προς τη διαδικασία διεξαγωγής της εξέτασης η οποία γίνεται μέσω του Η/Υ, σε θεωρητικό επίπεδο εξέτασης.

Οι **Φυσικές ικανότητες-χαρακτηριστικά** (κίνησης, όρασης, ακοής, κ.ά.) ενός προσώπου, ορίζονται όπως αυτές απαιτούνται και δεν εμποδίζουν αντικειμενικά την εφαρμογή των γνώσεων, δεξιοτήτων, ικανοτήτων ως προς τη διεκπεραίωση δραστηριοτήτων σε επαγγελματικό πλέον επίπεδο. Να διαθέτει φυσικές ικανότητες, κατάλληλες για το αντικείμενο της ειδικότητας (ευχέρεια στη σωματική κίνηση, στην κίνηση των χεριών, ικανοποιητική όραση και ακοή).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες. Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης που αντιστοιχούν και στις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε κάθε ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης, ενώ κατά την εξεταστική διαδικασία μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας σε όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποντικιού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Η εξεταστέα ύλη και οι εξετάσεις διατίθενται στα Ελληνικά, ενώ οι τελικές εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που παρουσιάζονται στην εξεταστέα ύλη.

Σημαντική σημείωση: Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενοτήτων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης της εξεταστέας ύλης, προκειμένου να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, στις ενότητες εφαρμογής.

3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

Ενότητα 1^η: Υπηρεσίες επαγγελματικού καθαρισμού και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της και του εξοπλισμού καθαρισμού

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται τα στοιχεία που σχετίζονται με τις υπηρεσίες επαγγελματικού καθαρισμού και τους κανόνες δεοντολογίας καθώς και τις μεθόδους εφαρμογής, τη σχετική ορολογία και τον απαιτούμενο εξοπλισμό και μέσα. Επίσης εξετάζονται οι βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας.	• Να αντιλαμβάνεται την υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας • Να μπορεί να χειρίζεται τον απαιτούμενο εξοπλισμό και τα μέσα • Να γνωρίζει και να εφαρμόζει τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας • Να γνωρίζει τη ορολογία του επαγγέλματος
1.2. Εφαρμογή κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς	
1.3. Μέθοδοι, Ορολογία, Εξοπλισμός και μέσα καθαρισμού.	

Ενότητα 2η: Καθαρισμός Χώρων ή/και Επιφανειών στο τομέα ευθύνης-δικαιοδοσίας του και Έλεγχος του Χώρου ευθύνης

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται οι σχετικές διαδικασίες για τη σωστή προετοιμασία και εφαρμογή των υπηρεσιών επαγγελματικού καθαρισμού και θέματα ελέγχου σωστής εφαρμογής διαδικασιών, εντοπισμού και αναφοράς φθορών ή ελείψεων και σε περιβαλλοντολογικά θέματα.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Προετοιμασία των απαιτούμενων υλικών ή/και εργαλείων – μηχανημάτων για καθαρισμό χώρων ή/και επιφανειών εφαρμόζοντας προκαθορισμένες διαδικασίες και οδηγίες χρήσης και προφύλαξης για τα μηχανήματα και τα χρησιμοποιούμενα υλικά.	• Αντίληψη του χώρου ευθύνης • Εφαρμογή προκαθορισμένων διαδικασιών • Εφαρμογή οδηγιών χρήσης • Εφαρμογή κανόνων ασφάλειας • Εφαρμογή ελέγχων • Εφαρμογή περιβαλλοντολογικά ορθών πρακτικών
2.2 Περισυλλογή και απομάκρυνση απορριμμάτων από χώρους ή/και επιφάνειες του τομέα ευθύνης του εφαρμόζοντας προκαθορισμένες διαδικασίες και τηρώντας τα απαιτούμενα μέτρα για την ασφάλεια και την υγιεινή.	
2.3 Εφαρμογή διαδικασιών προετοιμασίας, τακτοποίησης και αποκατάστασης χώρων και επιφανειών καθαρισμού.	
2.4 Καταγραφή και αναφορά φθορών, ζημιών στον τομέα ευθύνης του και λοιπών θεμάτων που σχετίζονται με τον καθαρισμό.	
2.5 Μέριμνα για τη εξοικονόμηση ενέργειας και υλικών φροντίζοντας για την γενικότερη προστασία του περιβάλλοντος	

Ενότητα 3η: Επάρκεια εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται θέματα που αφορούν στην ορθή χρήση του εξοπλισμού και των υλικών που χρησιμοποιούνται στο χώρο του επαγγελματικού καθαρισμού.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Εφαρμογή προκαθορισμένων διαδικασιών ελέγχου και επιθεώρησης εξοπλισμού και μηχανημάτων καθαρισμού σύμφωνα με τις προβλεπόμενες οδηγίες.	• Ορθή χρήση εξοπλισμού • Ορθή χρήση υλικών
3.2 Μέρη για την έγκαιρη προμήθεια των απαιτούμενων υλικών σε είδος και ποσότητα.	

Ενότητα 4η: Εποπτεία για την παροχή υπηρεσιών και του ανθρώπινου δυναμικού του επαγγελματικού καθαρισμού

Η ενότητα αφορά στην εποπτεία ανθρώπινου δυναμικού και στην αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1 Βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας επιχείρησης καθαρισμού.	- Εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών οργάνωσης - Εποπτεία ανθρώπινου δυναμικού - Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας - Αξιολόγηση παροχής υπηρεσιών
4.2 Σύνταξη και παρακολούθηση εφαρμογής προγράμματος καθαρισμού.	
4.3 Παρακολούθηση εφαρμογής των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο ευθύνης του.	
4.4 Οργάνωση, διεκπεραίωση και αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών καθαρισμού.	

Ενότητα 5η: Διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού του επαγγελματικού καθαρισμού και Διοικητική Υποστήριξη των παρεχόμενων υπηρεσιών καθαριότητας

Η ενότητα αυτή αφορά στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και στη διοικητική υποστήριξη στο χώρο του επαγγελματικού Καθαρισμού.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
5.1 Παροχή οδηγιών εργασίας στο προσωπικό του επαγγελματικού καθαρισμού.	• Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού • Επικοινωνία με πελάτες • Εφαρμογή διαδικασιών προμήθειας • Εφαρμογή ορθών περιβαλλοντικών πρακτικών
5.2 Εφαρμογή των απαιτούμενων διαδικασιών για την διασφάλιση της υγιεινής και της ασφάλειας στο χώρο εργασίας (πχ ιατρικές εξετάσεις , εμβολιασμοί).	
5.3 Εξυπηρέτηση πελατών.	
5.4 Θεσμικό πλαίσιο τομέα καθαρισμού.	
5.5 Βασικές αρχές διασφάλισης και διαχείρισης ποιότητας.	
5.6 Διαδικασίες προμηθειών εξοπλισμού και υλικών καθαρισμού.	
5.7 Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας, προστασίας του περιβάλλοντος και εξοικονόμησης ενέργειας και υλικών καθαρισμού.	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΟΠΠΕΠ Επαγγελματικό Περίγραμμα της ειδικότητας Επαγγελματίας Καθαριστής/στρια, διαθέσιμο στο <https://www.eoppep.gr/images/EP/EP105.pdf>