

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ
«ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ ΕΠΙΓΕΙΑΣ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ»**

**ΑΝΑΔΟΧΟΣ: ΣΥΜΠΡΑΞΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ
ΦΟΡΕΩΝ ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΓΣΕΕ, ΣΕΒ,
ΙΟΒΕ, ΓΣΕΒΕΕ, ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ,
ΚΑΕΛΕ.**

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΦΟΡΕΑΣ: ΙΟΒΕ

Α ΕΠΑΝΥΠΟΒΟΛΗ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»	13
A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των.....	13
A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	13
A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	13
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελματών, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση....	13
A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92.....	13
A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ.....	13
A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	14
A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.....	14
A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.....	14
A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας.....	15
A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα.....	15
A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.....	15
A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές.....	16
A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης.....	16
A.6.2 Τάσεις.....	16
A.6.3 Προοπτικές.....	16
A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης.....	17
A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	17
A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων.....	18
A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.....	18
A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές.....	20
A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα.....	20
A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης.....	20
A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης.....	20
A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας.....	21
A.10.1 Άδειες λειτουργίας.....	21
A.10.2 Άδειες εργασίας.....	21
A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας.....	21
A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία.....	21
A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας.....	21
A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας).....	21
A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες.....	22
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»	23
B.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	23
B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	28
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»	39
Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ.....	39
Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ.....	58

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»	74
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»	75
Ε.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	75
Ε.2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	85
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	88

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «**Υπαλλήλου Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων**».

Ως Υπάλληλος Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων ορίζεται ο επαγγελματίας που κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες, ώστε να μπορεί να εργαστεί στους τομείς εξυπηρέτησης επιβατών, εξυπηρέτησης αεροσκαφών και μεταφοράς φορτίων, ενός φορέα επίγειας εξυπηρέτησης.

Την ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «**Υπαλλήλου Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων**» ανέλαβε ο ΣΕΒ μέσω του ΙΟΒΕ. Για το σκοπό αυτό συστάθηκε ομάδα εργασίας στην οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των εργαζομένων και εργοδοτών στο συγκεκριμένο επάγγελμα αναλαμβάνοντας το ρόλο των εμπειρογνομόνων και παρατηρητών σε συνεργασία με επιστημονικά στελέχη του φορέα. Συγκεκριμένα στην ομάδα ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος συμμετείχαν οι κ.κ.: Καραγιάννης Κων/νος, Τσακάκη Ελισάβετ, Περάκης Εμμανουήλ και Ραπανάκη Βιργινία.

The present study concerns the development of the occupational profile of the “Ground Handling Services Employee”.

As “Ground Handling Services Employee” is defined the person who is qualified to work in the sectors of: (1) customer service, (2) aircraft service and (3) aircraft cargo handling, of a ground handling company.

The specific occupational profile development was undertaken by the FOUNDATION FOR ECONOMIC & INDUSTRIAL RESEARCH (IOBE). In this framework, a group of experts was formed where representatives from the employees’ and employers’ organisations participated as observers together with the scientific staff of the organization. In particular, Tsakaki Elissavet, participated as expert and completed the occupational description questionnaire which was developed by the scientific experts. Rapanaki Virginia and Perakis Emmanouil participated as observers contributing with their knowledge and experience to the final outcome of the project. The final synthesis of the occupational profile was conducted by Karayiannis Costas and the result is this final output. It is important to point out that in the final phase, the representatives of employers and employees gave feedback regarding the developed occupational profile.

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Υπάλληλος Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων.

Ως Υπάλληλος Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων ορίζεται ο επαγγελματίας που κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες, ώστε να μπορεί να εργαστεί στους τομείς εξυπηρέτησης επιβατών, εξυπηρέτησης αεροσκαφών και μεταφοράς φορτίων, ενός φορέα επίγειας εξυπηρέτησης.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

ΚΕΛ 1: Παρέχει επίγεια εξυπηρέτηση στους επιβάτες των αεροσκαφών.

ΕΕΛ 1.1: Υποδέχεται τον επιβάτη και τις αποσκευές του για έλεγχο (check in).

ΕΕ 1.1.1: Εγγράφει τον επιβάτη στην πτήση και ελέγχει τα έγγραφα του.

ΕΕ 1.1.2: Παραλαμβάνει τις αποσκευές του και τις ελέγχει.

ΕΕ 1.1.3: Παραδίδει την κάρτα επιβίβασης στον επιβάτη και τον ενημερώνει σχετικά με την πτήση του.

ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει όλες τις διαδικασίες για την ομαλή διεξαγωγή επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών.

ΕΕ 1.2.1: Πραγματοποιεί αναγγελίες εντός της θύρας εξόδου.

ΕΕ 1.2.2: Ελέγχει τις κάρτες επιβίβασης των επιβατών.

ΕΕ 1.2.3: Συνοδεύει από και έως το α/φος επιβάτες ειδικών κατηγοριών.

ΕΕΛ 1.3: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών και εκδίδει εισιτήρια.

ΕΕ 1.3.1: Παρέχει πληροφορίες στους επιβάτες σύμφωνα με το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων θέσεων.

ΕΕ 1.3.2: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών.

ΕΕ 1.3.3: Εισπράττει χρήματα και εκδίδει εισιτήρια ή άλλες αποδείξεις παροχών.

ΕΕΛ 1.4: Εξυπηρετεί επιβάτες με χαμένες αποσκευές.

ΕΕ 1.4.1: Δημιουργεί τη δήλωση απώλειας αποσκευής μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος.

ΕΕ 1.4.2: Καταγράφει τις ανευρεθείσες αποσκευές.

ΕΕ 1.4.3: Εφαρμόζει τις απαραίτητες διαδικασίες για την έγκαιρη παράδοση της αποσκευής στον επιβάτη.

ΕΕ 1.4.4: Διαχειρίζεται προβληματικές υποθέσεις αποσκευών (φθορά, κλοπή κ).

ΚΕΛ 2: Εξυπηρετεί επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών.

ΕΕΛ 2.1: Διαχειρίζεται τα μηνύματα κίνησης του α/φους κατά την άφιξη και αναχώρησης του και συμπληρώνει σχετικά έγγραφα.

ΕΕ 2.1.1: Στέλνει τα μηνύματα κίνησης του α/φους.

ΕΕ 2.1.2: Εκδίδει το δελτίο καιρού (Meteorology Report-Weather).

ΕΕ 2.1.3: Εκδίδει το σχέδιο πτήσης εναερίου κυκλοφορίας (Air Traffic Services Flight Plan).

ΕΕΛ 2.2: Υπολογίζει τα συνολικά βάρη του α/φους και συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα.

ΕΕ 2.2.1: Συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τα βάρη της πτήσης.

ΕΕ 2.2.2: Συμπληρώνει το έντυπο βάρους του α/φους (Load Sheet).

ΕΕ 2.2.3: Συμπληρώνει το πλάνο φόρτωσης του α/φους (Loading Instruction – Balance Chart).

ΕΕΛ 2.3: Συντονίζει τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του α/φους κατά την παραμονή του στο έδαφος.

ΕΕ 2.3.1: Καθοδηγεί το α/φος και τοποθετεί την αυτοκινούμενη γέφυρα-φυσούνα.

ΕΕ 2.3.2: Συντονίζει τον ανεφοδιασμό του α/φους και τις λειτουργίες επίγειων παροχών.

ΕΕ 2.3.3: Επιβλέπει την ασφαλή και έγκαιρη φόρτωση του α/φους.

ΕΕ 2.3.4: Προγραμματίζει την επιβίβαση των επιβατών.

ΚΕΛ 3: Παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών.

ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και παραδίδει εμπορεύματα /ταχυδρομείο.

ΕΕ 3.1.1: Εξυπηρετεί τον πελάτη στην παραλαβή του εμπορεύματος.

ΕΕ 3.1.2: Εξυπηρετεί τον πελάτη στην παράδοση του εμπορεύματος.

ΕΕ 3.1.3: Συμπληρώνει τα έντυπα παραλαβής.

ΕΕΛ 3.2: Ελέγχει τη συσκευασία του φορτίου και επιβλέπει την μεταφορά του.

ΕΕ 3.2.1: Ελέγχει τα υλικά συσκευασίας του εμπορεύματος.

ΕΕ 3.2.2: Διαχωρίζει τα εμπορεύματα σύμφωνα με το περιεχόμενο.

ΕΕ 3.2.3: Επιβλέπει τη φόρτωση των εμπορευμάτων.

ΕΕΛ 3.3: Διεκπεραιώνει τα σχετικά έγγραφα.

ΕΕ 3.3.1: Εκδίδει το μανιφέστο φορτίου (Cargo Manifest).

ΕΕ 3.3.2: Εκδίδει το ειδικό έντυπο ειδικών φορτίων (NOTOC-Notification to Captain for Special Request).

ΕΕ 3.3.3: Εκδίδει το ειδικό έντυπο καταστροφής (Damage Report).

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)

Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας

Βασικές Γνώσεις Η/Υ

Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας

Βασικά Μαθηματικά

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Αγγλική-Αεροπορική ορολογία
Λειτουργία Αεροδρομίου
Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών
Βασικές Αρχές Επικοινωνίας
Βασικές Αρχές Ψυχολογίας
Αεροπορικοί Ναύλοι
Συστήματα Κρατήσεων
Βασικές Γνώσεις διαχείρισης των συναλλαγών
Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών
Αεροπορικό Δίκαιο
Κανονισμοί I.A.T.A.
Διακίνηση Εμπορευμάτων
Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών
Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO)
Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Πελατών
Βασικά Στοιχεία Κοινοτικού Τελωνειακού Κώδικα

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Γνώσεις του λογισμικού προγράμματος διαχείρισης θέσεων πτήσης που χρησιμοποιεί η κάθε αεροπορική εταιρία
Γνώσεις Ταξιδιωτικών Εγγράφων (ισχύς, βίζες)
Γνώση Κανονισμών που αφορούν θέματα ασφαλείας στην μεταφορά αποσκευών
Γνώσεις Επικοινωνιακής Τακτικής
Γνώσεις χειρισμού του ειδικού λογισμικού προγράμματος επιβίβασης
Γνώσεις μεταχείρισης επιβατών ειδικών κατηγοριών (άτομα με κινητικές δυσκολίες, ασυνόδευτα παιδιά)
Χειρισμός Αριθμητικών Δεδομένων
Χειρισμός εναλλακτικών λύσεων τιμών και υπηρεσιών
Θεωρία Τηλεφωνικής Επικοινωνίας
Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας
Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών
Γνώσεις Αεροναυτιλιακών Εγγράφων
Γνώσεις Ειδικής Φρασεολογίας – Κωδικοί μηνυμάτων κίνησης πτήσης
Γνώσεις Μετεωρολογικών Εγγράφων
Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών
Γνώσεις Φόρτωσης - Ζυγοστάθμισης Αεροσκαφών
Γνώσεις Αεροδυναμικής Αεροσκαφών
Γνώσεις για το χειρισμό του επίγειου εξοπλισμού για την εξυπηρέτηση α/φων
Γνώσεις για την περιοχή κίνησης των α/φων
Κανονισμοί Ασφαλείας στο Χώρο Αεροδρομίου
Γνώσεις Εγγράφων Μεταφοράς-(Φορτωτική)
Γνώσεις χειρισμού ειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων
Γνώσεις Κατηγοριοποίησης και Μεταφοράς Επικίνδυνων Υλικών
Βασικές Αρχές Υπολογισμού Γενικών Ναύλων Φορτίου
Ετικέτες Επικίνδυνων Υλικών
Χειρισμός Ειδικών Φορτίων
Γνώσεις Ζυγοστάθμισης Α/φών για την Ασφαλή Φόρτωση των εμπορευμάτων
Γνώσεις Συμπλήρωσης Εγγράφων
Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ
 Νοοτροπία εξυπηρέτησης
 Ενεργός ακρόαση
 Ομιλία
 Επικοινωνία
 Ανάγνωση
 Ευελιξία και προσαρμοστικότητα
 Υπολογιστική δεξιότητα
 Υπευθυνότητα
 Συντονισμός
 Παρακολούθηση/Έλεγχος
 Κατανομή χρόνου
 Οργανωτικότητα
 Ομαδική εργασία
 Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών
 Επιλογή κατάλληλου εξοπλισμού
 Αποτελεσματική Γραφή
 Τακτοποίηση πληροφοριών

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Επιλεκτική προσοχή
 Ικανότητα επικοινωνίας
 Λεκτική Σαφήνεια
 Καλή μνήμη
 Αριθμητική ικανότητα
 Ακρίβεια στην εκτέλεση εργασιών
 Κριτική Σκέψη
 Προφορική Κατανόηση
 Ταξινόμηση πληροφοριών
 Παραγωγικός συλλογισμός
 Ακρίβεια ελέγχου
 Κατανομή χρόνου
 Επιλεκτική προσοχή
 Χειρωνακτική επιδεξιότητα
 Συμπερασματική σκέψη

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

(Στο πλαίσιο αυτό στο κεφάλαιο Δ παραθέτουμε τις προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων).

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
Υπάλληλος επίγειας εξυπηρέτησης αεροδρομίων	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης Λυκείου (ΤΕΕ Β κύκλου ή ΕΠΑΛ ή ΕΠΑΣ ή ΤΕΣ ή ΤΕΛ , ή ισότιμοι τίτλοι συναφούς ειδικότητας) και προϋπηρεσία 2 ετών συναφούς ειδικότητας.
	2 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης Λυκείου (Γενικό Λύκειο) και Αρχική Επαγγελματική Εκπαίδευση (ΙΕΚ) συναφούς ειδικότητας και προϋπηρεσία (6) μηνών σε περιβάλλον επίγειας εξυπηρέτησης.
	3 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης Λυκείου (Γενικό Λύκειο) και Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση (ΣΕΚ), στην αντίστοιχη ειδικότητα και προϋπηρεσία 1 έτους.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

(Στο πλαίσιο αυτό στο κεφάλαιο Ε παραθέτουμε ενδεικτικούς τρόπους αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων).

Οι γενικές γνώσεις, οι ειδικές επαγγελματικές γνώσεις καθώς και οι δεξιότητες θα αξιολογηθούν με την βοήθεια γραπτών εξετάσεων, προφορικών εξετάσεων, τεστ πολλαπλών απαντήσεων, συνεντεύξεων και παράλληλα με την εκτέλεση των επαγγελματικών εργασιών.

Αναλυτικοί πίνακες που δείχνουν τους τρόπους αξιολόγησης τόσο των γνώσεων όσο και των δεξιοτήτων για τις επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες παρουσιάζονται στην ενότητα Ε στους πίνακες Ε1 και Ε2.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών που υπογράφουν την ΕΓΣΣΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΓΣΕΕ, ΕΣΕΕ και ΣΕΒ, σε σύμπραξη με τα ερευνητικά ή εκπαιδευτικά κέντρα ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ και ΙΟΒΕ, ανέλαβαν από το Υπουργείο Απασχόλησης – ΕΚΕΠΙΣ, στο πλαίσιο συγχρηματοδοτούμενης από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο δράσης, να αναπτύξουν 145 επαγγελματικά περιγράμματα μεταξύ των οποίων και το επαγγελματικό περίγραμμα του «Υπαλλήλου Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων» στο οποίο αναφέρεται η παρούσα μελέτη.

Η συνεργασία των αναδόχων φορέων αποβλέπει στην ανάπτυξη και πιστοποίηση «Επαγγελματικών Περιγραμμάτων», στο πλαίσιο της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης και αποτελεί απαραίτητο βήμα για τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (ΕΣΣΕΕΚΑ).

Με αυτή τη συνεργασία των Κοινωνικών Φορέων επιδιώκεται η ουσιαστική σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων και γενικότερα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Υπαλλήλου Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων» έγινε υπό το συντονισμό του ΙΟΒΕ. Από την πλευρά του ΙΟΒΕ, Υπεύθυνος Έργου ήταν ο Γενικός Διευθυντής Π. Πολίτης και Συντονιστής του Έργου ο Α. Τορτοπίδης.

Συντονιστής και επιμελητής της μελέτης ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος ήταν ο κύριος Καραγιάννης Κων/νος. Συντάκτες και συγγραφείς ήταν ο κύριος Καραγιάννης Κων/νος και η κυρία Τσακάκη Ελισάβετ. Την προσέγγιση των εργαζομένων για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο την διατύπωσε γνωμοδοτώντας η κυρία Ραπανάκη Βιργινία. Την προσέγγιση των εργοδοτών για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο την διατύπωσε γνωμοδοτώντας ο κύριος Περάκης Εμμανουήλ.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε η παρούσα μελέτη έχει αναπτυχθεί στον σχετικό «ΟΔΗΓΟ¹ που εξέδωσαν το 2007 οι συνδικαλιστικές οργανώσεις εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών που υπογράφουν την ΕΓΣΣΕ. Η ανάπτυξη των περιγραμμάτων γίνεται βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, όπως αυτές προσδιορίζονται στην ΚΥΑ [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] και το Αναλυτικό Τεύχος της Προκήρυξης για τη διεξαγωγή Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού Αριθ.32/2009 με τίτλο «Ανάπτυξη 145 Επαγγελματικών Περιγραμμάτων»,

Βάσει των ανωτέρω, η περιγραφή των επαγγελματικών περιγραμμάτων ακολουθεί τους εξής πέντε άξονες:

Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.

Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας - «προδιαγραφές».

Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος/ ειδικότητα.

Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

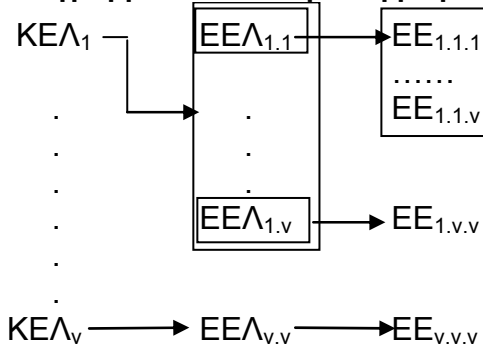
Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων.

Στην ενότητα Α αναλύονται οι γενικότερες συνθήκες του επαγγέλματος, οι τεχνολογικές αλλαγές που το επηρεάζουν, οι γενικότερες αλλαγές που παρατηρούνται, οι προοπτικές του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και των κλάδων δραστηριότητας στους οποίους ασκείται, καθώς και οι ρυθμίσεις που ισχύουν σχετικά με την άσκηση του επαγγέλματος

¹ Ο Οδηγός για την ανάπτυξη και τις προδιαγραφές των επαγγελματικών περιγραμμάτων συντάχθηκε το 2007 από την παρακάτω ομάδα εργασίας των ΓΣΕΕ-ΣΕΒ-ΓΣΕΒΕΕ-ΕΣΕΕ: Δημούλας Κώστας (Επιμέλεια), Βαρβιτσιώτη Ρένα, Σπηλιώτη Χριστίνα (Συγγραφείς), Τολίδης Γιάννης (Ανάπτυξη και Συγγραφή Ερωτηματολογίου Περιγραφής Επαγγέλματος), Άσπρος Δημήτρης (Παράδειγμα Επαγγελματικού Περιγράμματος).

Στην ενότητα Β το επάγγελμα αναλύεται σε κύριες επαγγελματικές λειτουργίες (ΚΕΛ₁ έως ΚΕΛ_ν), κάθε ΚΕΛ αναλύεται σε επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες (ΕΕΛ) και κάθε ΕΕΛ σε επαγγελματικές εργασίες (ΕΕ) (επόμενο διάγραμμα).

Διάγραμμα: Ανάλυση επαγγέλματος σε ΚΕΛ-ΕΕΛ-ΕΕ



Για κάθε δε ΕΕ προσδιορίζονται τα κριτήρια επαγγελματικής ανταπόκρισης και το εύρος εφαρμογής της.

Με βάση αυτή την ανάλυση, στην ενότητα Γ αναλύονται οι απαιτούμενες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που είναι απαραίτητες για αποτελεσματική εκτέλεση κάθε επαγγελματικής εργασίας.

Στις ενότητες Δ και Ε προτείνονται διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων και ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Αξιοποιήθηκαν οι ακόλουθες μέθοδοι συλλογής πληροφοριών για το επάγγελμα:

- **Η βιβλιογραφική έρευνα γραφείου**, για την επισκόπηση της σχετικής με το επάγγελμα βιβλιογραφίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (κλαδικές μελέτες και επαγγελματικές μονογραφίες), τη συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών δεδομένων της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και των στοιχείων που διαθέτουν οι επαγγελματικές και επιστημονικές ενώσεις του επαγγέλματος.
- Μια παραλλαγή της **μεθόδου Delphi** με βάση ερωτηματολόγιο που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- **Οι συνεντεύξεις με κατόχους θέσεων εργασίας** στο επάγγελμα βάσει οδηγού συνέντευξης με προεπιλεγμένους άξονες που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- Εναλλακτικά της μεθόδου της συνέντευξης χρησιμοποιήθηκε και μέθοδος συμπλήρωσης **εξειδικευμένου ερωτηματολογίου με κατόχους θέσεων εργασίας** στο επάγγελμα.
- **Διαδικασίες ανασκόπησης και ανάδρασης** με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών κατά τη διάρκεια εκπόνησης της μελέτης.

Η τελική σύνθεση του Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από το συντονιστή της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος κ. Καραγιάννη Κων/νου, υπό την εποπτεία της εσωτερικής Ομάδας Ποιότητας του ΙΟΒΕ (Καλλιγοσφύρη Αγγελική, οικονομολόγος, Τορτοπίδη Πολύμνια, αρχιτέκτων-μηχανικός, Τορτοπίδης Αντώνης, οικονομολόγος, Τσακανίκας Άγγελος, χημικός μηχανικός."

Τη συνολική ευθύνη του έργου των 145 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η **Ομάδα Πλοήγησης** που συγκροτήθηκε από τους Αναδόχους φορείς και αποτελείται από τους εξής:

Φορέας	Ονοματεπώνυμο
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη Ρένα
ΓΣΕΕ	Καρατράσογλου Ιάκωβος
ΙΟΒΕ	Τορτοπίδης Αντώνης
ΓΣΕΒΕΕ	Λιντζέρης Παρασκευάς
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Αυλωνίτου Αναστασία
ΣΕΒ	Τορτοπίδης Αντώνης
ΕΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ	Κόνσολας Αντώνης

Τον έλεγχο ανταπόκρισης του περιγράμματος στις προδιαγραφές του έργου της ανάπτυξης των 145 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η **Επιτροπή Ποιότητας** στην οποία συμμετείχαν οι εξής:

Φορέας	Ονοματεπώνυμο
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Σπηλιώτη Χριστίνα
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη Ειρήνη
ΕΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ	Αρανίτου Βάλλια
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Βαρδαρός Σταμάτης
ΣΕΒ, ΙΟΒΕ	Τσακανίκας Άγγελος

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»

A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των

Υπάλληλος Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων

A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Ως Υπάλληλος Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων ορίζεται ο επαγγελματίας που κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες, ώστε να μπορεί να εργαστεί στους τομείς εξυπηρέτησης επιβατών, εξυπηρέτησης αεροσκαφών και μεταφοράς φορτίων, ενός φορέα επίγειας εξυπηρέτησης.

A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση

A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92

Για την ΚΕΛ 1:

A. 5111 – Ταξιδιωτικοί Συνοδοί και Φροντιστές (Οι ταξιδιωτικοί συνοδοί και φροντιστές παρέχουν ποικίλες προσωπικές υπηρεσίες σχετικές με την άνεση και την ασφάλεια των επιβατών στα μέσα μεταφοράς, π.χ. διασφαλίζουν την άνεση και την προστασία των ταξιδιωτών· σερβίρουν γεύματα και ποτά· παρέχουν τις απαραίτητες ή ζητούμενες πληροφορίες. Περιλαμβάνονται, δηλαδή, αεροσυνοδοί, καμαρότοι, συνοδοί εδάφους σε αεροδρόμια κλπ).

B. 4211 - Ταμίες και υπάλληλοι έκδοσης εισιτηρίων. Οι ανωτέρω εισπράττουν απευθείας από τους πελάτες το αντίτιμο για την πώληση αγαθών ή υπηρεσιών. Περιλαμβάνονται, δηλαδή, οι ταμίες τραπεζών, οι ταμίες καταστημάτων και συναλλαγών εν γένει και οι ταμίες πληρωμής προσωπικού. Περιλαμβάνονται, επίσης, οι υπάλληλοι είσπραξης διοδίων και οι υπάλληλοι έκδοσης εισιτηρίων, εκτός από τους υπαλλήλους ταξιδιωτικών γραφείων (4231).

Για την ΚΕΛ 2:

4133 - Υπάλληλοι υπηρεσιών μεταφορών - Περιλαμβάνονται οι επόπτες, οι ελεγκτές και οι προϊστάμενοι υπηρεσιών μεταφοράς επιβατών με αεροπλάνα, τρένα, αυτοκίνητα, καθώς και οι υπάλληλοι αποστολής φορτίων με πλοία, λεωφορεία, τρένα και φορτηγά. Κύρια καθήκοντά τους είναι ο συντονισμός των δρομολογίων και των μέσων μεταφοράς των επιβατών, ο προγραμματισμός οχημάτων, φορτοεκφορτωτών, αποθήκευσης φορτίων ή και η τήρηση σχετικών αρχείων (κατάλογοι επιβατών, έγγραφα σχετικά με το είδος και την ποσότητα των φορτίων κλπ.). Εξαιρούνται οι ελεγκτές εναέριας κυκλοφορίας (3172).

Για την ΚΕΛ 3:

3422 - Εκτελωνιστές και πράκτορες μεταφορών: Περιλαμβάνονται οι εκτελωνιστές και εν γένει οι απασχολούμενοι με εργασίες διεκπεραίωσης διαδικασιών εισαγωγής-εξαγωγής ή μεταφοράς εμπορευμάτων και με την έκδοση των σχετικών εγγράφων, π.χ. άδειες εισαγωγών-εξαγωγών, έγγραφα τελωνειακών διασαφήσεων, ασφαλιστήρια έγγραφα, φορτωτικές κλπ.

A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ

ΣΤΑΚΟΔ 2003

632.3 – «Άλλες βοηθητικές αεροπορικές μεταφορικές δραστηριότητες – Δραστηριότητες υπηρεσιών εδάφους σε αεροδρόμια».

ΣΤΑΚΟΔ 2008

52.23 - «Δραστηριότητες συναφείς με τις αεροπορικές μεταφορές» και

52.29 - «Άλλες υποστηρικτικές προς τη μεταφορά δραστηριότητες».

A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας

Στην παρούσα παράγραφο επιχειρείται μια σύντομη καταγραφή της εξέλιξης του κλάδου του handling στην Ελλάδα, δηλαδή του τομέα στον οποίο απασχολείται ο υπάλληλος επίγειας εξυπηρέτησης. Την επίγεια εξυπηρέτηση πελατών είχε ως αποκλειστικότητα σε όλα τα αεροδρόμια της χώρας μας η Ολυμπιακή Αεροπορία μέχρι το έτος 1999 όταν η πρώτη ιδιωτική εταιρία Goldair Handling απέκτησε πλήρη δικαίωμα (άδεια λειτουργίας) ως φορέας επίγειας εξυπηρέτησης για το αεροδρόμιο του Ελληνικού. Η ίδια εταιρία δραστηριοποιήθηκε στα αεροδρόμια του Ηρακλείου και της Θεσσαλονίκης τα έτη 2001 και 2002 αντίστοιχα, ενώ επέκτεινε το δίκτυό της στα αεροδρόμια της Ρόδου και της Κέρκυρας το 2005. Σήμερα, εκτός της Ολυμπιακής Αεροπορίας και της Goldair Handling, στην Ελλάδα δραστηριοποιείται και ο διεθνής φορέας επίγειας εξυπηρέτησης Swissport στα αεροδρόμια της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης, του Ηρακλείου, της Ρόδου και της Κέρκυρας.

A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Το Νομικό Πλαίσιο Επίγειας Εξυπηρέτησης αποτελείται από τέσσερα σημαντικά έγγραφα:

- Την Οδηγία 96/67 της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Το Προεδρικό Διάταγμα 285/98
- Τον Βασικό Κανονισμό Λειτουργίας Επίγειας Εξυπηρέτησης (B.K.E.E.) και
- Τον Οικείο Κανονισμό Επίγειας Εξυπηρέτησης (Ο.Κ.Ε.Ε.).
- Κανονισμοί IATA για Ground Handling (Επίγεια Εξυπηρέτηση Αεροδρομίων).

Ειδικότερα:

Η Οδηγία της Ε.Ε. 96/67 έχει ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών Επίγειας Εξυπηρέτησης σε όλα τα αεροδρόμια που βρίσκονται στην επικράτεια κάθε Κράτους - Μέλους της Ε.Ε. και στα οποία γίνονται εμπορικές πτήσεις.

Το Προεδρικό Διάταγμα 285/98 ευθυγραμμίζει την Ελληνική Νομοθεσία με την Οδηγία αυτή της Ε.Ε. και να ορίζει τους όρους και τις απαιτήσεις υπό τις οποίες θα παρέχονται υπηρεσίες Επίγειας Εξυπηρέτησης στα ελληνικά αεροδρόμια.

Ο Βασικός Κανονισμός Επίγειας Εξυπηρέτησης (B.K.E.E.) προσδιορίζει τις ελάχιστες απαιτήσεις και προϋποθέσεις που θέτει η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας - που είναι καθ' ύλην αρμόδια - στον τομέα της παροχής υπηρεσιών Επίγειας Εξυπηρέτησης σε τρίτους και αυτοεξυπηρετούμενους αερομεταφορείς, από φορείς που αναλαμβάνουν το έργο αυτό στα ελληνικά αεροδρόμια με εμπορική κίνηση. Οι διατάξεις του Βασικού Κανονισμού Επίγειας Εξυπηρέτησης αποτελούν τη βάση για όλους τους Οικείους Κανονισμούς Επίγειας Εξυπηρέτησης που εκπονήθηκαν ή θα εκπονηθούν από τους Φορείς Διαχείρισης των αεροδρομίων τα οποία λειτουργούν στα όρια της ελληνικής επικράτειας.

Οι υπηρεσίες της επίγειας εξυπηρέτησης έχουν γενικώς ελεύθερα πρόσβαση πλην όμως, υπάρχουν κατηγορίες όπου υπάρχουν περιορισμοί προσβάσεων. Σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο όταν η πρόσβαση είναι περιορισμένη οι λιγότεροι φορείς που μπορούν να δραστηριοποιηθούν είναι κατ' ελάχιστον δύο. Στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών υπάρχουν τρεις. Για να μπορεί να δραστηριοποιηθεί μία εταιρία επίγειας εξυπηρέτησης στο συγκεκριμένο αεροδρόμιο, θα πρέπει να πληροί δύο προϋποθέσεις:

1. Να έχει συνάψει έγκυρη σύμβαση με τον οργανισμό διαχείρισης του ΔΑΑ.
2. Να κατέχει τη σχετική έγκριση δραστηριοποίησης από την ΥΠΑ.

Σήμερα, το handling έχει ήδη απελευθερωθεί στα πέντε μεγάλα αεροδρόμια της χώρας, της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης, του Ηρακλείου, της Ρόδου και της Κέρκυρας.

Παράλληλα, με ιδιαίτερο ενδιαφέρον αναμένεται και ο έτερος διαγωνισμός για την παροχή υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης στα 33 αεροδρόμια της χώρας, καθώς λήγει τον Οκτώβρη του 2009 το μονοπώλιο της ΟΑ, που ισχύει από το 1956, μετά από την πρόσφατη υπ' αριθμόν 1453/2009 απόφαση² του Δ' Τμήματος του Συμβουλίου της Επικρατείας, σύμφωνα με την οποία έκρινε ότι είναι αντισυνταγματική η διάταξη του άρθρου 35 του Ν. 3492/2006 που αποκλείει την πρόσβαση των ιδιωτών επιχειρηματιών στην παροχή υπηρεσιών εδάφους στους αερολιμένες Χανίων, Κω, Σαντορίνης, Μυκόνου, Σάμου, Καβάλας και Μυτιλήνης, παρέχοντας παράλληλα αποκλειστικά και μόνο το δικαίωμα αυτό (την παροχή υπηρεσιών εδάφους) στην Ολυμπιακή Αεροπορία. Το Δ' Τμήμα του ΣΤΕ, λόγω της αντισυνταγματικότητας παρέπεμψε το θέμα για οριστική κρίση στην Ολομέλεια του Ανωτάτου Ακυρωτικού Δικαστηρίου.

A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας

A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα

Στη χώρα μας³, τα έσοδα από την αγορά της επίγειας εξυπηρέτησης αγγίζουν τα 150 - 200 εκατ. ευρώ και σ' αυτήν δραστηριοποιούνται εκτός από την ΟΑ, η Goldair Handling και η Swissport Hellas, με παρουσία στα πέντε μεγάλα ελληνικά αεροδρόμια αλλά και με έκδηλο το ενδιαφέρον για τους υπόλοιπους αερολιμένες.

Η αναμενόμενη απελευθέρωση της επίγειας εξυπηρέτησης θα αλλάξει ριζικά το χάρτη του κλάδου, αφού θα εισέλθουν νέοι παίκτες σε ένα χώρο (33 περιφερειακά αεροδρόμια της χώρας) όπου η Ολυμπιακή Αεροπορία είχε την αποκλειστικότητα τα τελευταία 50 χρόνια.

Το handling στα ελληνικά αλλά και στα αεροδρόμια όλου του κόσμου αποτελεί μία άκρως ενδιαφέρουσα επιχειρηματική δραστηριότητα είτε αυτή αφορά αεροπλάνα, επιβάτες ή φορτία.

A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.

Το είδος των επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο λόγο το επάγγελμα είναι οι εταιρίες – φορείς επίγειας εξυπηρέτησης (handling). Οι υπηρεσίες που προσφέρουν, σύμφωνα με το ΠΔ 285/98, κατατάσσονται σε 11 κατηγορίες ως εξής:

- Υπηρεσίες αντιπροσώπευσης και επαφών του χρήστη με τις τοπικές αρχές, έλεγχος της φόρτωσης των μνημάτων και των τηλεπικοινωνιών, αποθήκευση των μονάδων φόρτωσης, καθώς και κάθε άλλη υπηρεσία εποπτείας που ζητεί ο χρήστης.
- Εξυπηρέτηση των επιβατών κατά την αναχώρηση, την άφιξη, τη διέλευση, τον έλεγχο εισιτηρίων, την παράδοση των αποσκευών και τη μεταφορά τους ως τα συστήματα διαλογής.
- Υπηρεσίες αποσκευών, που περιλαμβάνουν τη διαχείρισή τους στην αίθουσα διαλογής, την προετοιμασία τους εν όψει της αναχώρησης, τη φόρτωση και εκφόρτωση, καθώς και τη μεταφορά τους στην αίθουσα διαμονής.
- Υπηρεσίες φορτίου και ταχυδρομείου.
- Υπηρεσίες που περιλαμβάνουν την καθοδήγηση του αεροπλάνου, την εξυπηρέτησή του κατά τη στάθμευση κλπ.
- Υπηρεσίες καθαρισμού και συντήρησης του αεροσκάφους.
- Υπηρεσίες προμήθειας καυσίμων και λαδιών για τα αεροπλάνα.
- Υπηρεσίες συντήρησης, οι οποίες εκτός των άλλων περιλαμβάνουν και τη διαχείριση ανταλλακτικών και υλικού.
- Υπηρεσίες πτήσεως και διοίκησης πληρωμάτων, οι οποίες περιλαμβάνουν την προετοιμασία της πτήσης στον αερολιμένα, την εξυπηρέτηση κατά την πτήση και έπειτα από αυτήν, καθώς και τη διοίκηση των πληρωμάτων.

² <http://www.hellenicbusiness.gr/index.php/permalink/4988.html>

³ Πηγή: Εφημερίδα «Κέρδος», 26/4/2009 07:15, <http://www.kerdos.gr/default.aspx?id=1000652&nt=103>

- Υπηρεσίες μεταφοράς επί του εδάφους.
- Υπηρεσίες τροφοδοσίας catering.

Σήμερα⁴ στα 5 μεγαλύτερα εγχώρια αεροδρόμια (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο, Ρόδος και Κέρκυρα) δραστηριοποιούνται τρεις εταιρείες (ΟΑ, Swissport και Goldair, καθώς η Aegean αυτοεξυπηρετείται) και αυτό έπειτα από οδηγία της Ε.Ε., επειδή τα παραπάνω αεροδρόμια διακινούν ετησίως άνω των 2 εκατ. επιβατών έκαστος.

Τα μερίδια αγοράς για την κάθε μία από τις παραπάνω εταιρίες παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

Μερίδιο αγοράς στα 5 απελευθερωμένα αεροδρόμια

Εταιρεία	Επίγεια εξυπηρέτηση επιβατών	Εξυπηρέτηση εμπορευμάτων
Ολυμπιακή Αεροπορία	56,5%	34,2%
Swissport	24,4%	33,8%
Goldair	19,1%	22,3%

Πηγή: Σύμβουλοι αποκρατικοποίησης Ο.Α.

A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

Σύμφωνα με πρόσφατη (2207) Έκθεση⁵ της Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 96/67, η επίγεια εξυπηρέτηση χαρακτηρίζεται από ένταση εργασίας: περίπου τα τρία τέταρτα του συνολικού κόστους της εξυπηρέτησης σχετίζονται με το απασχολούμενο προσωπικό. Σημείο ανησυχίας στα κράτη μέλη αποτελεί η δυσχέρεια των παρόχων επίγεια εξυπηρέτησης να προσελκύσουν και να διατηρήσουν ειδικευμένο προσωπικό, καθώς φαίνεται πως υπάρχει σημαντική κινητικότητα προσωπικού. Επίσης, προβάλλεται ο ισχυρισμός ότι η αύξηση του ανταγωνισμού λόγω της οδηγίας οδήγησε τους εγκατεστημένους αερομεταφορείς ή παρόχους στην απόλυση μέρους του προσωπικού τους, ενώ οι νεοεισερχόμενοι προσέλαβαν νέους εργαζομένους αλλά γενικώς με χαμηλότερες αμοιβές. Έτσι, σε ορισμένα κράτη μέλη ασκήθηκε κάποια πίεση στις εργασιακές σχέσεις, στα επίπεδα μισθών και στις συνθήκες εργασίας με επιπτώσεις στη σταθερότητα του εργατικού δυναμικού. Αναφέρθηκε ότι οι νεοεισερχόμενοι, και έμμεσα η εισαγωγή ανταγωνισμού, είναι δυνατό να αποτελεί την αιτία για την υποβάθμιση των προσόντων και της κατάρτισης του προσωπικού, καθώς και των συνθηκών εργασίας του, με αποτέλεσμα να επηρεασθεί αρνητικά η ποιότητα εξυπηρέτησης. Δεν υπάρχουν πάντως πρόσφατα δεδομένα και γι' αυτό είναι δύσκολο να υποστηριχθεί ή να επαληθευθεί η ακρίβεια των ισχυρισμών αυτών.

A.6.2 Τάσεις και A.6.3 Προοπτικές

Η απελευθέρωση του κλάδου της επίγεια εξυπηρέτησης στα περιφερειακά αεροδρόμια της χώρας, αναμένεται να επιφέρει αλλαγές και στον εργασιακό χάρτη του χώρου. Εκπρόσωποι της τουριστικής και αεροπορικής⁶ αγοράς ζητούν εδώ και χρόνια την απελευθέρωση της επίγεια εξυπηρέτησης όσο και την ανάπτυξη των περιφερειακών αεροδρομίων. Από τα βασικά τους επιχειρήματα είναι ότι το 72% της συνολικής τουριστικής κίνησης προς την Ελλάδα χρησιμοποιεί το αεροπλάνο ως μεταφορικό μέσο και επομένως, η βιωσιμότητα και η ανταγωνιστικότητα του ελληνικού

⁴ Πηγή: <http://www.capital.gr/news.asp?details=695912>

⁵ Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Έκθεση της Επιτροπής σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 96/67/ΕΚ του Συμβουλίου της 15 ης Οκτωβρίου 1996, COM(2006) 824 τελικό, Βρυξέλλες, 24.1.2007, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52006DC0821:EL:HTML:NOT>

⁶ Πηγή: Εφημερίδα «Κέρδος», 26/4/2009 07:15, <http://www.kerdos.gr/default.aspx?id=1000652&nt=103>

τουρισμού εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα και το κόστος των υπηρεσιών που προσφέρονται στα ελληνικά αεροδρόμια.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στο κόστος των υπηρεσιών, καθώς επηρεάζεται από τα τέλη προσγείωσης και παραμονής και από τα τέλη επίγειας εξυπηρέτησης. Όπως εξηγούν παράγοντες της αγοράς, η ύπαρξη του μονοπωλίου της ΟΑ έχει δημιουργήσει σοβαρά προβλήματα κόστους και επιπέδου υπηρεσιών στις ξένες αεροπορικές εταιρείες που υποχρεούνται να δεχθούν τις υψηλούς κόστους υπηρεσίες της ΟΑ που έχει το μονοπωλιακό αυτό προνόμιο, ενώ τίθεται θέμα και αθέμιτου ανταγωνισμού.

Τα οφέλη που υπήρξαν με την απελευθέρωση της επίγειας εξυπηρέτησης στα πέντε μεγάλα αεροδρόμια της χώρας, της Αθήνας, της Θεσσαλονίκης, του Ηρακλείου, της Ρόδου και της Κέρκυρας, ήταν σημαντικά, καθώς το κόστος εξυπηρέτησης ανά πτήση μειώθηκε κατά περίπου 30%-35% και βελτιώθηκε το επίπεδο υπηρεσιών.

Η παροχή ποιοτικότερων και οικονομικότερων υπηρεσιών handling, αναμένεται να σηματοδοτήσει νέες συνεργασίες των εταιριών επίγειας εξυπηρέτησης με τις αεροπορικές εταιρίες και κατά συνέπεια αύξηση της απασχόλησης στο χώρο.

Από την άλλη μεριά, οι συνδικαλιστικές οργανώσεις των μισθωτών εξέφρασαν γενικά την αντίθεσή τους στην απελευθέρωση των υπηρεσιών εδάφους με το επιχείρημα ότι θα υπάρξει υποβάθμιση στους τομείς της ποιότητας και της ασφάλειας των αεροπορικών υπηρεσιών, θα υπάρξει επίσης ο κίνδυνος να πληγεί η βιωσιμότητα των ασθενέστερων αεροπορικών εταιριών, να υποβαθμιστεί η ασφάλεια των πτήσεων και των επιβατών, ενώ θα οδηγήσει στην απορρύθμιση των εργασιακών σχέσεων και την απώλεια θέσεων εργασίας.

A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης

A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Συγκεκριμένες και διακριτές ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος δεν υπάρχουν. Στην καθημερινή εργασιακή πρακτική όμως, ο φορέας επίγειας εξυπηρέτησης ο οποίος παρέχει υπηρεσίες στην εκάστοτε αεροπορική εταιρεία, διακρίνει το ανθρώπινο δυναμικό του σε τμήματα, όπως: υπάλληλος ελέγχου εισιτηρίων επιβατών (αρχικός έλεγχος στην αίθουσα αναχωρήσεων), υπάλληλος-συνοδός εδάφους (συνοδεία ή/και εξυπηρέτηση στην αίθουσα αναμονής), υπάλληλος εξυπηρέτησης μόνο VIP επιβατών, υπάλληλος πίστας (συντονισμός διαδικασιών άφιξης/αναχώρησης αεροσκάφους). Το αντικείμενο εργασίας για τον κάθε υπάλληλο είναι:

Υπάλληλος ελέγχου εισιτηρίων: έλεγχος εισιτηρίου και απαραίτητων ταξιδιωτικών εγγράφων, έλεγχος αποσκευών επιτρεπόμενου βάρους και συσκευασίας, διάθεση θέσης και ιδιαίτερη μεταχείριση επιβατών π.χ. ανήλικοι επιβάτες, επιβάτες σε αναπηρικά αμαξίδια, γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης κ.α.

Υπάλληλος – συνοδός: συνοδεία και διακίνηση των επιβατών με ειδικές ανάγκες π.χ. ηλικιωμένοι, κωφοί, τυφλοί, ασυνόδευτα ανήλικα κ.α. προκειμένου να επιτευχθεί η άμεση και ασφαλή προσέλευση τους μέχρι το αεροσκάφος. Επίβλεψη επιβίβασης όλων των επιβατών στο αεροσκάφος

Υπάλληλος εξυπηρέτησης VIP επιβατών: έλεγχος εισιτηρίων και αποσκευών σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο, εξυπηρέτηση πελατών στην διάρκεια αναμονής του, συνοδεία με ειδικά οχήματα στο αεροσκάφος

Υπάλληλος πίστας: συντονισμός διαδικασιών κατά την άφιξη και αναχώρηση του αεροσκάφους όπως επικοινωνία με πλήρωμα για την τροφοδοσία, με τον κυβερνήτη του α/φους για τον ανεφοδιασμό καυσίμων. Έλεγχος φόρτωσης αποσκευών και εμπορευμάτων καθώς και σωστών χρονικών περιθωρίων για την επιβίβαση των επιβατών. Παράδοση εγγράφων και σηματολογίας που αφορούν το α/φος.

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων

Ισχύουν όσα αναφέρθηκαν στις υποενότητες Α 6.2. και Α 6.3.

A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.

Τα στοιχεία απασχόλησης παρουσιάζονται στους πίνακες που ακολουθούν:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ – Α' ΤΡΙΜΗΝΟ ΚΑΘΕ ΕΤΟΥΣ

														Μέση Ετήσια Μεταβολή	
		Περιγραφή	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2006-08	1998-2008
ΣΤΕΠ	511	Ταξιδιωτικοί συνοδοί, φροντιστές και ξεναγοί	2.995	4.154	3.605	2.641	2.497	2.464	4.268	4.792	3.926	3.786	5.746	21%	7%
ΣΤΑΚΟΔ	632	Άλλες βοηθητικές μεταφορικές δραστηριότητες									29.560	26.411	22.086	-14%	
	63	Βοηθητικές και συναφείς προς τις μεταφορές δραστηριότητες, δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων	55.847		57.995	55.421	46.551	63.700	71.859	78.310	73.829	67.517	59.182	-10%	1%
				52.071											
ΣΤΕΠ/ ΣΤΑΚΟΔ	511+ 632	Ταξιδιωτικοί συνοδοί, φροντιστές και ξεναγοί σε βοηθητικές μεταφορικές δραστηριότητες									240	359	149	-21%	

	511+63	Ταξιδιωτικοί συνοδοί, φροντιστές και ξεναγοί σε βοηθητικές και συναφείς προς τις μεταφορές δραστηριότητες, δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων	849	1.545	1.143	450		489	1.206	2.559	1.390	1.417	1.677	10%	7%
--	--------	--	-----	-------	-------	-----	--	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-----	----

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΩΝ 1991-2001

		Περιγραφή	1991	2001	Μέση Ετήσια Μεταβολή 1991-2001
ΣΤΕΠ	511	Ταξιδιωτικοί συνοδοί, φροντιστές και ξεναγοί		4985	
ΣΤΑΚΟΔ	632	Άλλες βοηθητικές μεταφορικές δραστηριότητες	9351	16754	6%
	63	Βοηθητικές και συναφείς προς τις μεταφορές δραστηριότητες, δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων			
ΣΤΕΠ/ΣΤΑΚΟΔ	511+632	Ταξιδιωτικοί συνοδοί, φροντιστές και ξεναγοί σε βοηθητικές μεταφορικές δραστηριότητες			
	511+63	Ταξιδιωτικοί συνοδοί, φροντιστές και ξεναγοί σε βοηθητικές και συναφείς προς τις μεταφορές δραστηριότητες, δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων			

Σύμφωνα με τους παραπάνω πίνακες παρατηρείται μια ανοδική τάση στην απασχόληση. Πιο συγκεκριμένα, για την περίοδο 2006-2008 παρατηρείται μία αξιοσημείωτη αύξηση στην απασχόληση των «ταξιδιωτικών συνοδών, φροντιστών και ξεναγών», ενώ για την ίδια κατηγορία επαγγελματιών, η αύξηση που καταγράφεται για την τελευταία δεκαετία (1998-2008) αγγίζει το 7%.

A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές

A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα

Οι συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα είναι οι εξής:

- Airport Users Association
- Ομοσπονδία Προσωπικού Αεροπορικών Μεταφορών (ΟΠΑΜ) – www.opam.gr
- Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εργαζομένων στη Ναυτιλία και Τουρισμό (ΠΑ.ΣΕ.Ν.Τ.) - www.pasent.gr

A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

Η αναζήτησή της ομάδας εργασίας για εξειδικευμένα έντυπα ή μέσα πληροφόρησης για τον κλάδο της επίγειας εξυπηρέτησης κατέστη άκαρπη. Ίσως διότι ο κλάδος της επίγειας εξυπηρέτησης στην Ελλάδα αποτελείται μόλις από τρεις εταιρίες, γεγονός που δε δικαιολογεί τη βιωσιμότητα ενός εξειδικευμένου εντύπου για το χώρο. Βρέθηκαν πληροφορίες που αφορούν στον κλάδο σε θεματικά περιοδικά σχετικά με τις μεταφορές και logistics τα οποία αναφέρονται στην επόμενη παράγραφο.

A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης

Το διαδίκτυο (internet) είναι ένας χώρος όπου μπορούν να αναζητηθούν πληροφορίες σχετικά με τα θέματα της επίγειας εξυπηρέτησης, ως άρθρα σε θεματικά. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Ground Handling International Magazine - <http://www.groundhandling.com/>
- Logistics and Management - <http://www.logistics-management.gr/>

A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας

A.10.1 Άδειες λειτουργίας

Απαιτούνται μόνο για τους φορείς παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης.

A.10.2 Άδειες εργασίας

Για συγκεκριμένες εργασίες απαιτούνται ειδικές άδειες χρήσης/οδήγησης ειδικού εξοπλισμού.

A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας

Δεν υπάρχουν.

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας

Το συγκεκριμένο επαγγελματικό περίγραμμα αναπτύσσεται για μεσαία στελέχη επίγειας εξυπηρέτησης (με τη έννοια ότι δεν ασκούν εποπτεία ή διεύθυνση τμημάτων). Στο επίπεδο που εξετάζεται δεν υπάρχουν διαβαθμίσεις που να αποτελούν και ξεχωριστούς τίτλους εργασίας.

A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)

Οι συνθήκες εργασίας θα μπορούσαμε να πούμε γενικά ότι σε κάποια επίπεδα είναι καλές και σε άλλα δύσκολες. Είναι σίγουρο ότι ο/η επαγγελματίας εκτίθεται σε ορισμένες έντονες συνθήκες πίεσης που απορρέουν από την προσπάθεια συντονισμού πολλών ζητημάτων ταυτόχρονα και διάφορες άλλες καταστάσεις που έχουν να κάνουν με τη συνεχή παρουσία στον ίδιο (μικρό τις περισσότερες φορές) χώρο. Σχηματικά θα μπορούσαμε να παραθέσουμε και τον ακόλουθο πίνακα:

Συνθήκες	Σπάνια	Τακτικά	Πολύ συχνά	Συνεχώς
Θόρυβος		<input checked="" type="checkbox"/>		
Συνθήκες έντασης και πίεσης			<input checked="" type="checkbox"/>	
Κίνδυνοι ατυχήματος	<input checked="" type="checkbox"/>			
Ρύποι, οσμές σκόνη κ.λπ.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Χρήση επικίνδυνων ουσιών, υλικών	<input checked="" type="checkbox"/>			
Ορθοστασία		<input checked="" type="checkbox"/>		
Καθιστική εργασία			<input checked="" type="checkbox"/>	
Χρήση βαριών μηχανημάτων	<input checked="" type="checkbox"/>			
Έντονη μυϊκή προσπάθεια	<input checked="" type="checkbox"/>			
Έντονη διανοητική προσπάθεια				<input checked="" type="checkbox"/>
Μεταφορά ελαφρού φορτίου	<input checked="" type="checkbox"/>			
Μεταφορά βαρέως φορτίου	<input checked="" type="checkbox"/>			
Μεταδιδόμενες ασθένειες	<input checked="" type="checkbox"/>			
Αντιμετώπιση ανάρμοστης συμπεριφοράς	<input checked="" type="checkbox"/>			

A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες

Λόγω της φύσης της εργασίας, καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη η απασχόληση σε άτομα με αναπηρίες.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»
Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ		ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ
ΤΙΤΛΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ		ΤΙΤΛΟΣ:	ΤΙΤΛΟΣ:
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)		ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1: Παρέχει επίγεια εξυπηρέτηση στους επιβάτες των αεροσκαφών.	ΚΕΛ 1:	ΚΕΛ 1:
	ΚΕΛ 2: Εξυπηρετεί επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών.	ΚΕΛ 2:	ΚΕΛ 2:
	ΚΕΛ 3: Παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών.	ΚΕΛ 3:	ΚΕΛ 3:

Σχόλια για τα επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας (όπου παρουσιάζονται):

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:

**ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ**

**ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
[ΒΑΣΙΚΕΣ & ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ]**

ΚΕΛ 1 (Β): Παρέχει επίγεια εξυπηρέτηση στους επιβάτες των αεροσκαφών.

ΚΕΛ 2 (Β): Εξυπηρετεί επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών.

ΚΕΛ 3: (Β): Παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών.

ΤΙΤΛΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ		
ΚΕΛ 1 Παρέχει επίγεια εξυπηρέτηση στους επιβάτες των αεροσκαφών.	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
	ΕΕΛ 1.1: Υποδέχεται τον επιβάτη και τις αποσκευές του για έλεγχο (check in).	ΕΕ 1.1.1: Εγγράφει τον επιβάτη στην πτήση και ελέγχει τα έγγραφα του.
		ΕΕ 1.1.2: Παραλαμβάνει τις αποσκευές του και τις ελέγχει.
		ΕΕ 1.1.3: Παραδίδει την κάρτα επιβίβασης στον επιβάτη και τον ενημερώνει σχετικά με την πτήση του.
	ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει όλες τις διαδικασίες για την ομαλή διεξαγωγή επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών.	ΕΕ 1.2.1: Πραγματοποιεί αναγγελίες εντός της θύρας εξόδου.
		ΕΕ 1.2.2: Ελέγχει τις κάρτες επιβίβασης των επιβατών.
		ΕΕ 1.2.3: Συνοδεύει από και έως το α/φος επιβάτες ειδικών κατηγοριών.
	ΕΕΛ 1.3: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών και εκδίδει εισιτήρια.	ΕΕ 1.3.1: Παρέχει πληροφορίες στους επιβάτες σύμφωνα με το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων θέσεων.
		ΕΕ 1.3.2: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών.
		ΕΕ 1.3.3: Εισπράττει χρήματα και εκδίδει εισιτήρια ή άλλες αποδείξεις παροχών.
	ΕΕΛ 1.4: Εξυπηρετεί επιβάτες με χαμένες αποσκευές.	ΕΕ 1.4.1: Δημιουργεί τη δήλωση απώλειας αποσκευής μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος.
		ΕΕ 1.4.2: Καταγράφει τις ανευρεθείσες αποσκευές.
		ΕΕ 1.4.3: Εφαρμόζει τις απαραίτητες διαδικασίες για την έγκαιρη παράδοση της αποσκευής στον επιβάτη.
ΕΕ 1.4.4: Διαχειρίζεται προβληματικές υποθέσεις αποσκευών (φθορά, κλοπή κα).		

ΚΕΛ 2	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
Εξυπηρετεί επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών.	ΕΕΛ 2.1: Διαχειρίζεται τα μηνύματα κίνησης του α/φους κατά την άφιξη και αναχώρησή του και συμπληρώνει σχετικά έγγραφα.	ΕΕ 2.1.1: Στέλνει τα μηνύματα κίνησης του α/φους.
	ΕΕΛ 2.2: Υπολογίζει τα συνολικά βάρη του α/φους και συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα.	ΕΕ 2.1.2: Εκδίδει το δελτίο καιρού (Meteorology Report-Weather).
		ΕΕ 2.1.3: Εκδίδει το σχέδιο πτήσης εναερίου κυκλοφορίας (Air Traffic Services Flight Plan).
ΕΕΛ 2.3: Συντονίζει τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του α/φους κατά την παραμονή του στο έδαφος.	ΕΕ 2.2.1: Συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τα βάρη της πτήσης.	
	ΕΕ 2.2.2: Συμπληρώνει το έντυπο βάρους του α/φους (Load Sheet).	
	ΕΕ 2.2.3: Συμπληρώνει το πλάνο φόρτωσης του α/φους (Loading Instruction – Balance Chart).	
	ΕΕ 2.3.1: Καθοδηγεί το α/φος και τοποθετεί την αυτοκινούμενη γέφυρα- φουσούνα.	
ΕΕ 2.3.2: Συντονίζει τον ανεφοδιασμό του α/φους και τις λειτουργίες επίγειων παροχών.		
ΕΕ 2.3.3: Επιβλέπει την ασφαλή και έγκαιρη φόρτωση του α/φους.		
ΕΕ 2.3.4: Προγραμματίζει την επιβίβαση των επιβατών.		

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 3 Παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών.	ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και παραδίδει εμπορεύματα /ταχυδρομείο.	ΕΕ 3.1.1: Εξυπηρετεί τον πελάτη στην παραλαβή του εμπορεύματος.
		ΕΕ 3.1.2: Εξυπηρετεί τον πελάτη στην παράδοση του εμπορεύματος.
		ΕΕ 3.1.3: Συμπληρώνει τα έντυπα παραλαβής.
	ΕΕΛ 3.2: Ελέγχει τη συσκευασία του φορτίου και επιβλέπει την μεταφορά του.	ΕΕ 3.2.1: Ελέγχει τα υλικά συσκευασίας του εμπορεύματος.
		ΕΕ 3.2.2: Διαχωρίζει τα εμπορεύματα σύμφωνα με το περιεχόμενο.
		ΕΕ 3.2.3: Επιβλέπει τη φόρτωση των εμπορευμάτων.
	ΕΕΛ 3.3: Διεκπεραιώνει τα σχετικά έγγραφα.	ΕΕ 3.3.1: Εκδίδει το μανιφέστο φορτίου (Cargo Manifest).
		ΕΕ 3.3.2: Εκδίδει το ειδικό έντυπο ειδικών φορτίων (NOTOC-Notification to Captain for Special Request).
		ΕΕ 3.3.3: Εκδίδει το ειδικό έντυπο καταστροφής (Damage Report).

B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΚΕΛ 1: Παρέχει επίγεια εξυπηρέτηση στους επιβάτες των αεροσκαφών.	ΕΕΛ 1.1: Υποδέχεται τον επιβάτη και τις αποσκευές του για έλεγχο (check in.)	ΕΕ 1.1.1: Εγγράφει τον επιβάτη στην πτήση και ελέγχει τα έγγραφα του.	1. Καλωσορίζει τον επιβάτη ευγενικά και ελέγχει το εισιτήριο του καθώς και τα ταξιδιωτικά του έγγραφα για την εγκυρότητα τους. 2. Εισάγει τα απαραίτητα στοιχεία του επιβάτη στο ηλεκτρονικό σύστημα κοινής διαχείρισης θέσεων της πτήσης.	1.Επιβάτες (άτομα,groups, άτομα με ειδικές ανάγκες, κα). 2. Εισιτήριο. 3. Ταξιδιωτικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήρια, Visas, κα). 4. Ηλεκτρονικό υπολογιστή. 5. Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα ανάλογα την εκάστοτε αεροπορική εταιρεία (DSC,CLF κα).
		ΕΕ 1.1.2: Παραλαμβάνει τις αποσκευές του και τις ελέγχει.	1. Παραλαμβάνει τις αποσκευές του επιβάτη στον ειδικό ιμάντα προσεκτικά ζυγίζοντας το βάρος τους και ρωτάει τον επιβάτη για το περιεχόμενο τους. 2. Επικολλά την ειδική ταινία με τα στοιχεία του επιβάτη πάνω στην αποσκευή.	1. Αποσκευές, χειραποσκευές. 2.Εκτυπωτής. 3. Ειδική ταινία αποσκευής (tag). 4.Υλικά counter (ετικέτες αποσκευών για υπέρβαρα, εύθραυστα δέματα, διακριτικά καρτελάκια για αποσκευές α' θέσης, κα).

		ΕΕ 1.1.3: Παραδίδει την κάρτα επιβίβασης στον επιβάτη και τον ενημερώνει σχετικά με την πτήση του.	1. Εκδίδει την κάρτα επιβίβασης και την παραδίδει στον επιβάτη ενημερώνοντας τον για την ώρα αναχώρησης και την θύρα εξόδου. 2. Παρέχει όποια άλλη πληροφορία εάν του ζητηθεί για την πτήση (τύπος α/φους, διάρκεια πτήσης κα).	1. Κάρτες επιβίβασης (boarding pass).
	ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει όλες τις διαδικασίες για την ομαλή διεξαγωγή επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών.	ΕΕ 1.2.1: Πραγματοποιεί αναγγελίες εντός της θύρας εξόδου.	Πραγματοποιεί τις αναγγελίες επιβίβασης και όποια άλλη αναγγελία κριθεί απαραίτητη όπως αλλαγή θύρας, ενημέρωση καθυστέρησης πτήσης κα.	1. Έντυπα αναγγελιών. 2. Μικρόφωνο.
		ΕΕ 1.2.2: Ελέγχει τις κάρτες επιβίβασης των επιβατών.	Ελέγχει τη θέση του επιβάτη τοποθετώντας την κάρτα επιβίβασης στο ηλεκτρονικό μηχάνημα αναγνώρισης θέσης μέσω του barcode και ζητά από τον επιβάτη την επίδειξη των ταξιδιωτικών του εγγράφων για επανέλεγχο ταυτοπροσωπίας.	1. Κάρτες επιβίβασης. 2. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 3. Ηλεκτρονικό εξειδικευμένο λογισμικό. 3. Ηλεκτρονικό μηχάνημα αναγνώρισης κάρτας (Reader).

		ΕΕ 1.2.3: Συνοδεύει από και έως το α/φος επιβάτες ειδικών κατηγοριών.	<p>1. Συνοδεύει έως το α/φος επιβάτες ειδικών κατηγοριών (άτομα με ειδικές ανάγκες, άτομα με κινητικές δυσκολίες, υπερήλικες, γυναίκες σε ενδιαφέρουσα, ασυνόδευτα παιδιά) και ενημερώνει το πλήρωμα για τους επιβάτες αυτούς.</p> <p>2. Συνοδεύει επιβάτες ειδικών κατηγοριών από το α/φος έως την αίθουσα αφίξεων και τους βοηθάει στην παραλαβή των αποσκευών τους.</p> <p>3. Κατευθύνει επιβάτες για την έγκαιρη και ασφαλή μετεπιβίβαση τους σε άλλα αεροσκάφη όταν συνεχίζουν το ταξίδι τους.</p>	<p>1. Χειροκίνητο αμαξίδιο για άτομα με κινητικές δυσκολίες.</p> <p>2. Ειδικές κάρτες σήμανσης ασυνόδευτου επιβάτη.</p>
	ΕΕΛ 1.3: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών και εκδίδει εισιτήρια.	ΕΕ 1.3.1: Παρέχει πληροφορίες στους επιβάτες σύμφωνα με το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων θέσεων.	Πληροφορεί τον επιβάτη για την διαθεσιμότητα θέσεων μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων θέσεων και τον ενημερώνει σχετικά με εκπτώτικές τιμές, ειδικά ναύλα, εναλλακτικά δρομολόγια	<p>1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής.</p> <p>2. Ηλεκτρονικό εξειδικευμένο λογισμικό (Galileo, Amadeus, Sabre, κα) ανάλογα με την αεροπορική εταιρεία.</p>
		ΕΕ 1.3.2: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών.	Προβαίνει σε κρατήσεις, ακυρώσεις, αλλαγές σύμφωνα με ότι του ζητηθεί από τον επιβάτη μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων θέσεων.	<p>1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής.</p> <p>2. Ηλεκτρονικό εξειδικευμένο λογισμικό (Galileo, Amadeus, Sabre, κα) ανάλογα με την αεροπορική εταιρεία.</p>

		<p>ΕΕ 1.3.3: Εισπράττει χρήματα και εκδίδει εισιτήρια ή άλλες αποδείξεις παροχών.</p>	<p>1. Εισπράττει χρήματα για έκδοση εισιτηρίου ή για χρέωση λοιπών παροχών (συνοδεία για ασυνόδευτο παιδί, αγορά κλουβιού για μεταφορά κατοικίδιου, υπέρβαρο, μεταφορά ποδηλάτου, κα).</p> <p>2. Συμπληρώνει το ειδικό έντυπο-απόδειξη για τις λοιπές παροχές.</p>	<p>1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 2. Ηλεκτρονικό εξειδικευμένο λογισμικό (Galileo, Amadeus, Sabre, κα) ανάλογα με την αεροπορική εταιρεία. 3. Ειδικός εκτυπωτής για την έκδοση εισιτ. 4. Εισιτήρια, ειδικά έντυπα για χρέωση επιπλέον κιλών (Excess Baggage Ticket), ειδικά έντυπα χρέωσης για άλλες παροχές (MCO- Miscellaneous Charges Order) 5. Ταμείο σταθερού ποσού (petit-cash) 6. Χρεωστικά μηχανάκια τραπεζών</p>
	<p>ΕΕΛ 1.4: Εξυπηρετεί επιβάτες με χαμένες αποσκευές.</p>	<p>ΕΕ 1.4.1: Δημιουργεί τη δήλωση απώλειας αποσκευής μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος.</p>	<p>1. Συλλέγει πληροφορίες από τον επιβάτη (αριθμός πτήσης, δρομολόγιο, λεπτομερή περιγραφή αποσκευής) για την συμπλήρωση της δήλωσης απώλειας αποσκευής.</p> <p>2. Εισάγει τις πληροφορίες στο παγκόσμιο ηλεκτρονικό σύστημα και δημιουργεί την εκάστοτε υπόθεση απολεσθείσας αποσκευής.</p>	<p>1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 2. Ειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα 3. Εκτυπωτής. 4. Δειγματολόγιο-οδηγός για την πληρέστερη περιγραφή της αποσκευής. 5. Ειδικά αυτοκόλλητα καρτελάκια με τα στοιχεία του επιβάτη για τις αποσκευές που έχουν βρεθεί.</p>

		<p>ΕΕ 1.4.2: Καταγράφει τις ανευρεθείσες αποσκευές.</p>	<p>1. Ελέγχει και καταγράφει τις αποσκευές που έχουν ανευρεθεί στην αίθουσα διαλογής και τις προετοιμάζει εν όψει αναχώρησης πτήσης όταν έχουν ζητηθεί από άλλους σταθμούς. 2. Ενημερώνει το παγκόσμιο ηλεκτρονικό σύστημα και στέλνει ειδική σηματολογία στους εμπλεκόμενους σταθμούς για την πορεία της εκάστοτε υπόθεσης .</p>	<p>1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 2. Ειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα 3. Εκτυπωτής. 4. Δειγματολόγιο-οδηγός για την πληρέστερη περιγραφή της αποσκευής.</p>
		<p>ΕΕ 1.4.3: Εφαρμόζει τις απαραίτητες διαδικασίες για την έγκαιρη παράδοση της αποσκευής στον επιβάτη.</p>	<p>Επικοινωνεί με τον επιβάτη για την ακριβή ώρα άφιξης της αποσκευής του και φροντίζει για την ασφαλή παράδοση μέσω εταιριών μεταφοράς-courier.</p>	<p>1. Τηλεφωνική επικοινωνία με τον επιβάτη. 2. Συνεχής επαφή με εταιρείες μεταφοράς. 3. Μέθοδος ελέγχου: σύγκριση πληροφοριών πελάτη και της ανευρεθείσας αποσκευής.</p>
		<p>ΕΕ 1.4.4: Διαχειρίζεται προβληματικές υποθέσεις αποσκευών (φθορά, κλοπή κα).</p>	<p>1. Συμπληρώνει το ειδικό έντυπο για μερική φθορά ή ολική καταστροφή αποσκευής ή κλοπή περιεχομένου. 2. Καθοδηγεί τον επιβάτη για τις περαιτέρω διαδικασίες ανάλογα με τις οδηγίες της εκάστοτε αεροπορικής εταιρίας (αποζημίωση, αντικατάσταση κα).</p>	<p>1. Έντυπο ειδικών περιπτώσεων (PIR-Property Irregularity Report).</p>

ΚΕΛ 2: Εξυπηρετεί επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών.	ΕΕΛ 2.1: Διαχειρίζεται τα μηνύματα κίνησης του α/φους κατά την άφιξη και αναχώρησης του και συμπληρώνει σχετικά έγγραφα.	ΕΕ 2.1.1: Στέλνει τα μηνύματα κίνησης του α/φους.	1. Επικοινωνεί συνεχώς μέσω συχνότητας με τον κυβερνήτη για να γνωρίζει τις ακριβείς ώρες άφιξης και αναχώρησης του α/φους. 2. Στέλνει μέσω ηλεκτρονικού συστήματος τα μηνύματα κίνησης που αφορούν το α/φος (ορισμός χρόνου άφιξης και αναχώρησης) καθώς και μηνύματα που αφορούν αποκλίσεις από το πρόγραμμα πτήσης (καθυστέρηση, ακύρωση, αλλαγή διαδρομής κα) για να ενημερωθούν οι σταθμοί άφιξης και προορισμού αντίστοιχα.	1. Ασύρματη εταιρική συχνότητα (Air to Ground Frequency). 2. Ασύρματος (tetra). 3. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 4. Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα (Control System-Departure/Arrival.) 5. Εκτυπωτής. <u>Μέθοδος εφαρμογής:</u> όλες οι εργασίες εκτελούνται μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος
		ΕΕ 2.1.2: Εκδίδει το δελτίο καιρού (Meteorology Report-Weather).	Παραλαμβάνει μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος δεδομένα από τα τηλεγραφήματα αναφοράς καιρού από το γραφείο Μετεωρολογίας και εκδίδει ένα δελτίο καιρού που αφορά όλο το δρομολόγιο της πτήσης και είναι απαραίτητο για την πορεία που θα ακολουθήσει ο κυβερνήτης.	1. Ασύρματη εταιρική συχνότητα (Air to Ground Frequency). 2. Ασύρματος (tetra). 3. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 4. Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα (Control System-Departure/Arrival.) 5. Εκτυπωτής. <u>Μέθοδος εφαρμογής:</u> όλες οι εργασίες εκτελούνται μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος

		ΕΕ 2.1.3: Εκδίδει το σχέδιο πτήσης εναερίου κυκλοφορίας (Air Traffic Services Flight Plan).	Εισάγει τα απαραίτητα στοιχεία στο ηλεκτρονικό σύστημα και εκδίδει το σχέδιο πτήσης εναερίου κυκλοφορίας του α/φους το οποίο παραδίδεται στον κυβερνήτη.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ασύρματη εταιρική συχνότητα (Air to Ground Frequency). 2. Ασύρματος (tetra). 3. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 4. Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα (Control System-Departure/Arrival.) 5. Εκτυπωτής. <p><u>Μέθοδος εφαρμογής:</u> όλες οι εργασίες εκτελούνται μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος</p>
	ΕΕΛ 2.2: Υπολογίζει τα συνολικά βάρη του α/φους και συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα.	ΕΕ 2.2.1: Συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τα βάρη της πτήσης.	Επικοινωνεί με όλα τα τμήματα, συλλέγει και καταγράφει όλες τις πληροφορίες σχετικά με την πτήση (συνολικό αριθμό επιβατών, συνολικό αριθμό αποσκευών, βάρος φορτίων, ειδικά φορτία, κα).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ασύρματη εταιρική συχνότητα (Air to Ground Frequency). 2. Ασύρματος (tetra).
		ΕΕ 2.2.2: Συμπληρώνει το έντυπο βάρους του α/φους (Load Sheet).	Εισάγει τις δεδομένες πληροφορίες που έχει συλλέξει στο ηλεκτρονικό σύστημα και εκδίδει το έντυπο βάρους του α/φους για την ενημέρωση του κυβερνήτη.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 2. Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα (Control System-Departure/Arrival.) 3. Εκτυπωτής. <p><u>Μέθοδος εφαρμογής:</u> όλες οι εργασίες εκτελούνται μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος</p>

		ΕΕ 2.2.3: Συμπληρώνει το πλάνο φόρτωσης του α/φους (Loading Instruction – Balance Chart).	Υπολογίζει και συμπληρώνει το πλάνο φόρτωσης για τη σωστή κατανομή βάρους του α/φους σύμφωνα με τις βασικές αρχές ζυγοστάθμισης-φόρτωσης α/φους (κέντρο βάρους, μέγιστο βάρος, περιορισμοί) και τους κανονισμούς ασφαλείας.	1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 2. Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα (Control System-Departure/Arrival.) 3. Εκτυπωτής. <u>Μέθοδος εφαρμογής:</u> όλες οι εργασίες εκτελούνται μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος
	ΕΕΛ 2.3: Συντονίζει τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του α/φους κατά την παραμονή του στο έδαφος.	ΕΕ 2.3.1: Καθοδηγεί το α/φος και τοποθετεί την αυτοκινούμενη γέφυρα- φυσούνα.	1. Καθοδηγεί τον κυβερνήτη του α/φους δια σημάτων κατά την άφιξη και αναχώρηση στο χώρο στάθμευσης (marshalling). 2. Τοποθετεί την αυτοκινούμενη γέφυρα-φυσούνα στην σωστή θέση για την ομαλή αποβίβαση και επιβίβαση των επιβατών από το α/φος.	1. Σημειάκια-κώννοι. 2. Αυτοκινούμενη γέφυρα – φυσούνα.
		ΕΕ 2.3.2: Συντονίζει τον ανεφοδιασμό του α/φους και τις λειτουργίες επίγειων παροχών.	1. Επιβλέπει τον ανεφοδιασμό καυσίμων στο α/φος. 2. Εφοδιάζει το α/φος με επίγειες παροχές όπως κλιματισμός, γεννήτρια ηλ. ρεύματος σύμφωνα με τις οδηγίες του κυβερνήτη του α/φους.	1. Επικοινωνία μέσω ασυρμάτου για την καθοδήγηση των συναδέλφων-εργατών. 2. Λαστιχένιος σωλήνας παροχής κλιματισμού και ηλεκτρικού ρεύματος.
		ΕΕ 2.3.3: Επιβλέπει την ασφαλή και έγκαιρη φόρτωση του α/φους.	Επιβλέπει τη φόρτωση των παλετών με αποσκευές και φορτία για την σωστή τοποθέτησή τους στο α/φος σύμφωνα με το πλάνο φόρτωσης και το περιθώριο παραμονής του α/φους στο έδαφος.	1. Επικοινωνία μέσω ασυρμάτου για την καθοδήγηση των συναδέλφων-εργατών. 2. Πλάνο φόρτωσης.

		ΕΕ 2.3.4: Προγραμματίζει την επιβίβαση των επιβατών.	Επικοινωνεί με το προσωπικό στη θύρα εξόδου για το σύνολο επιβατών, τις ειδικές κατηγορίες επιβατών εάν υπάρχουν και καθορίζει την έναρξη της επιβίβασης.	1.Τηλεφωνική επικοινωνία ή μέσω ασύρματου με το προσωπικό.
--	--	---	---	--

ΚΕΛ 3 : Παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών.	ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και παραδίδει εμπορεύματα /ταχυδρομείο.	ΕΕ 3.1.1: Εξυπηρετεί τον πελάτη στην παραλαβή του εμπορεύματος.	1.Παραλαμβάνει το φορτίο και συλλέγει πληροφορίες από τον πελάτη σχετικά με το περιεχόμενο του. 2. Ζυγίζει το φορτίο και κυβίζει τον όγκο του. 3. Καθορίζει την χρονική στιγμή αποστολής του φορτίου σύμφωνα το περιεχόμενο (ευπαθή φορτία, τρόφιμα κλπ).	1. Συλλογή πληροφοριών μέσω άμεσης επικοινωνίας με τον πελάτη. 2. Πελάτες (ιδιώτες, σύλλογοι, εταιρείες κα). 3. Εμπορεύματα. 4. Ζυγαριά – μέτρο.
		ΕΕ 3.1.2: Εξυπηρετεί τον πελάτη στην παράδοση του εμπορεύματος.	Παραδίδει στον πελάτη το εμπόρευμα με την επίδειξη του εντύπου της φορτωτικής που απαιτείται να φέρει ο πελάτης.	1.Ειδικό έντυπο φορτωτικής (Air-way Bill).
		ΕΕ 3.1.3: Συμπληρώνει τα έντυπα παραλαβής.	Συμπληρώνει το σχετικό έντυπο φορτωτικής σύμφωνα με το περιεχόμενο του φορτίου καθώς και τα απαιτούμενα στοιχεία του αποστολέα – παραλήπτη.	1.Ειδικό έντυπο φορτωτικής (Air-way Bill).
	ΕΕΛ 3.2: Ελέγχει τη συσκευασία του φορτίου και επιβλέπει την μεταφορά του.	ΕΕ 3.2.1: Ελέγχει τα υλικά συσκευασίας του εμπορεύματος.	Ελέγχει την καταλληλότητα των υλικών που έχουν χρησιμοποιηθεί και τη συσκευασία του εμπορεύματος και επικολλά τις ανάλογες ετικέτες.	1.Υλικά συσκευασίας (χαρτόνια, ξύλο, κιβώτια, κα). 2.Ετικέτες-αυτοκόλλητα. 3.Καροτσάκι.
		ΕΕ 3.2.2: Διαχωρίζει τα εμπορεύματα σύμφωνα με το περιεχόμενο.	Διαχωρίζει τα εμπορεύματα σύμφωνα με το περιεχόμενο τους (ειδικά φορτία, ευπαθή, κα) καθώς και τα επικίνδυνα υλικά κατηγοριοποιώντας τα ανά τάξη και τα ταξινομεί στις αποθήκες.	1.Ετικέτες-αυτοκόλλητα. 2.Καροτσάκι.

		ΕΕ 3.2.3: Επιβλέπει τη φόρτωση των εμπορευμάτων.	Επιβλέπει την ασφαλή φόρτωση των φορτίων πάνω στις ειδικές παλέτες και φροντίζει για την ομαλή μεταφορά τους στο α/φος.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Παλέτες –σχοινιά. 2. Ανυψωτικά μηχανήματα-clark.
	ΕΕΛ 3.3: Διεκπεραιώνει τα σχετικά έγγραφα.	ΕΕ 3.3.1: Εκδίδει το μανιφέστο φορτίου (Cargo Manifest).	Εισάγει στο ηλεκτρονικό σύστημα τα στοιχεία των εμπορευμάτων που έχουν φορτωθεί στο α/φος και εκτυπώνει το μανιφέστο φορτίου για την ενημέρωση του κυβερνήτη.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 2. Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα. 3. Ειδικά έντυπα (Cargo Manifest).
		ΕΕ 3.3.2: Εκδίδει το ειδικό έντυπο ειδικών φορτίων (NOTOC-Notification to Captain for Special Request).	Συμπληρώνει το ειδικό έντυπο για τη μεταφορά ειδικών φορτίων όπως ζώα, σωροί, επικίνδυνα υλικά, πολύτιμα φορτία κα για την ενημέρωση του κυβερνήτη.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 2. Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα. 3. Ειδικά έντυπα (NOTOC).
		ΕΕ 3.3.3: Εκδίδει το ειδικό έντυπο καταστροφής (Damage Report).	Συμπληρώνει το ειδικό έντυπο καταστροφής καταγράφοντας τις ζημιές των κατεστραμμένων φορτίων και ενημερώνει ανάλογα τα εμπλεκόμενα μέρη (αεροπορική εταιρεία-πελάτης).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής. 2. Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα. 3. Ειδικά έντυπα (Damage Report).

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»
Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ
ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED⁷ ΚΑΙ EQF⁸

	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED	Κωδικός 3: (Ανώτερη) δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο) Κωδικός 4: Μετά-δευτεροβάθμια εκπαίδευση, μη τριτοβάθμια εκπαίδευση (IEK)		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ & ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	Επίπεδο 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

⁷ International Standard Classification of Education

⁸ European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ**ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ**

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
--	------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 1: Παρέχει επίγεια εξυπηρέτηση στους επιβάτες των αεροσκαφών	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας Βασικά Μαθηματικά	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Λειτουργία Αεροδρομίου Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Βασικές Αρχές Ψυχολογίας Αεροπορικοί Ναύλοι Συστήματα Κρατήσεων Βασικές Γνώσεις διαχείρισης των συναλλαγών	Γνώσεις του λογισμικού προγράμματος διαχείρισης θέσεων πτήσης που χρησιμοποιεί η κάθε αεροπορική εταιρία Γνώσεις Ταξιδιωτικών Εγγράφων (ισχύς, βίζες) Γνώση Κανονισμών που αφορούν θέματα ασφαλείας στην μεταφορά αποσκευών Γνώσεις Επικοινωνιακής Τακτικής Γνώσεις χειρισμού του ειδικού λογισμικού προγράμματος επιβίβασης Γνώσεις μεταχείρισης επιβατών ειδικών κατηγοριών (άτομα με κινητικές δυσκολίες, ασυνόδευτα παιδιά) Γνώσεις Συστήματος Κρατήσεων που χρησιμοποιεί η κάθε αεροπορική εταιρία Χειρισμός Αριθμητικών Δεδομένων Χειρισμός εναλλακτικών λύσεων τιμών και υπηρεσιών Θεωρία Τηλεφωνικής Επικοινωνίας Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις χειρισμού ειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.1: Υποδέχεται τον επιβάτη και τις αποσκευές του για έλεγχο (check in.)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Λειτουργία Αεροδρομίου Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	Γνώσεις του λογισμικού προγράμματος διαχείρισης θέσεων πτήσης που χρησιμοποιεί η κάθε αεροπορική εταιρία Γνώσεις Ταξιδιωτικών Εγγράφων (ισχύς, βίζες) Γνώση Κανονισμών που αφορούν θέματα ασφαλείας στην μεταφορά αποσκευών Γνώσεις Επικοινωνιακής Τακτικής Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια
ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει όλες τις διαδικασίες για την ομαλή διεξαγωγή επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Λειτουργία Αεροδρομίου Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	Γνώσεις χειρισμού του ειδικού λογισμικού προγράμματος επιβίβασης Γνώσεις μεταχείρισης επιβατών ειδικών κατηγοριών (άτομα με κινητικές δυσκολίες, ασυνόδευτα παιδιά) Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια
ΕΕΛ 1.3: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών και εκδίδει εισιτήρια	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας Βασικά Μαθηματικά	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Αεροπορικοί Ναύλοι Συστήματα Κρατήσεων Βασικές Γνώσεις διαχείρισης των συναλλαγών	Γνώσεις Συστήματος Κρατήσεων που χρησιμοποιεί η κάθε αεροπορική εταιρία Χειρισμός Αριθμητικών Δεδομένων Χειρισμός εναλλακτικών λύσεων τιμών και υπηρεσιών Θεωρία Τηλεφωνικής Επικοινωνίας Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.4: Εξυπηρετεί επιβάτες με χαμένες αποσκευές	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Λειτουργία Αεροδρομίου Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	Θεωρία Τηλεφωνικής Επικοινωνίας Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις χειρισμού ειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια
ΚΕΛ 2: Εξυπηρετεί επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας Βασικά Μαθηματικά	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Αεροπορικό Δίκαιο Κανονισμοί I.A.T.A. Λειτουργία Αεροδρομίου	Γνώσεις Αεροναυτιλιακών Εγγράφων Γνώσεις Ειδικής Φρασεολογίας – Κωδικοί μηνυμάτων κίνησης πτήσης Γνώσεις Μετεωρολογικών Εγγράφων Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών Γνώσεις Φόρτωσης - Ζυγοστάθμισης Αεροσκαφών Γνώσεις Αεροδυναμικής Αεροσκαφών Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας Γνώσεις για το χειρισμό του επίγειου εξοπλισμού για την εξυπηρέτηση α/φων Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών Γνώσεις για την περιοχή κίνησης των α/φων Κανονισμοί Ασφαλείας στο Χώρο Αεροδρομίου Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 2.1: Διαχειρίζεται τα μηνύματα κίνησης του α/φους κατά την άφιξη και αναχώρησης του και συμπληρώνει σχετικά έγγραφα.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας Βασικά Μαθηματικά	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Αεροπορικό Δίκαιο Κανονισμοί Ι.Α.Τ.Α. Λειτουργία Αεροδρομίου	Γνώσεις Αεροναυτιλιακών Εγγράφων Γνώσεις Ειδικής Φρασεολογίας – Κωδικοί μηνυμάτων κίνησης πτήσης Γνώσεις Μετεωρολογικών Εγγράφων
ΕΕΛ 2.2: Υπολογίζει τα συνολικά βάρη του α/φους και συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικά Μαθηματικά	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Αεροπορικό Δίκαιο Κανονισμοί Ι.Α.Τ.Α. Λειτουργία Αεροδρομίου	Γνώσεις Αεροναυτιλιακών Εγγράφων Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών Γνώσεις Φόρτωσης - Ζυγοστάθμισης Αεροσκαφών Γνώσεις Αεροδυναμικής Αεροσκαφών Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας
ΕΕΛ 2.3: Συντονίζει τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του α/φους κατά την παραμονή του στο έδαφος.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Κανονισμοί Ι.Α.Τ.Α. Λειτουργία Αεροδρομίου	Γνώσεις για το χειρισμό του επίγειου εξοπλισμού για την εξυπηρέτηση α/φους Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών Γνώσεις για την περιοχή κίνησης των α/φους Κανονισμοί Ασφαλείας στο Χώρο Αεροδρομίου Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 3: Παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας Βασικά Μαθηματικά	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO) Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Πελατών Βασικά Στοιχεία Κοινοτικού Τελωνειακού Κώδικα Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	Γνώσεις Εγγράφων Μεταφοράς- (Φορτωτική) Γνώσεις Κατηγοριοποίησης και Μεταφοράς Επικίνδυνων Υλικών Βασικές Αρχές Υπολογισμού Γενικών Ναύλων Φορτίου Ετικέτες Επικίνδυνων Υλικών Χειρισμός Ειδικών Φορτίων Γνώσεις Ζυγοστάθμισης Α/φών για την Ασφαλή Φόρτωση των εμπορευμάτων Γνώσεις χειρισμού ειδικού λογισμικού προγράμματος Γνώσεις Συμπλήρωσης Εγγράφων Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια
ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και παραδίδει εμπορεύματα /ταχυδρομείο	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας Βασικά Μαθηματικά	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO) Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Πελατών Αεροπορικοί Ναύλοι Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	Γνώσεις Εγγράφων Μεταφοράς- (Φορτωτική) Γνώσεις Κατηγοριοποίησης και Μεταφοράς Επικίνδυνων Υλικών Βασικές Αρχές Υπολογισμού Γενικών Ναύλων Φορτίου Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 3.2: Ελέγχει τη συσκευασία του φορτίου και επιβλέπει την μεταφορά του	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO) Βασικά Στοιχεία Κοινοτικού Τελωνειακού Κώδικα	Γνώσεις Κατηγοριοποίησης και Μεταφοράς Επικίνδυνων Υλικών Ετικέτες Επικίνδυνων Υλικών Χειρισμός Ειδικών Φορτίων Γνώσεις Ζυγοστάθμισης Α/φών για την Ασφαλή Φόρτωση των εμπορευμάτων
ΕΕΛ 3.3: Διεκπεραιώνει τα σχετικά έγγραφα	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO)	Γνώσεις χειρισμού ειδικού λογισμικού προγράμματος Γνώσεις Συμπλήρωσης Εγγράφων Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών

ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ
ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)			
ΚΕΛ 1: Παρέχει επίγεια εξυπηρέτηση στους επιβάτες των αεροσκαφών	ΕΕΛ 1.1: Υποδέχεται τον επιβάτη και τις αποσκευές του για έλεγχο (check in.) ΕΕ 1.1.1: Εγγράφει τον επιβάτη στην πτήση και ελέγχει τα έγγραφα του.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Λειτουργία Αεροδρομίου Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	Γνώσεις του λογισμικού προγράμματος διαχείρισης θέσεων πτήσης που χρησιμοποιεί η κάθε αεροπορική εταιρία Γνώσεις Ταξιδιωτικών Εγγράφων (ισχύς, βίζες) Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια

<p>ΕΕ 1.1.2: Παραλαμβάνει τις αποσκευές του και τις ελέγχει.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ</p>	<p>Λειτουργία Αεροδρομίου Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας</p>	<p>Γνώση Κανονισμών που αφορούν θέματα ασφαλείας στην μεταφορά αποσκευών Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια</p>
<p>ΕΕ 1.1.3: Παραδίδει την κάρτα επιβίβασης στον επιβάτη και τον ενημερώνει σχετικά με την πτήση του.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ</p>	<p>Λειτουργία Αεροδρομίου Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας</p>	<p>Γνώσεις Επικοινωνιακής Τακτικής Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών</p>
<p>ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει όλες τις διαδικασίες για την ομαλή διεξαγωγή επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών.</p>			
<p>ΕΕ 1.2.1: Πραγματοποιεί αναγγελίες εντός της θύρας εξόδου.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Λειτουργία Αεροδρομίου Βασικές Αρχές Επικοινωνίας</p>	<p>Δεν απαιτούνται</p>
<p>ΕΕ 1.2.2: Ελέγχει τις κάρτες επιβίβασης των επιβατών.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ</p>	<p>Λειτουργία Αεροδρομίου Βασικές Αρχές Επικοινωνίας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού του ειδικού λογισμικού προγράμματος επιβίβασης Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια</p>

<p>ΕΕ 1.2.3: Συνοδεύει από και έως το α/φος επιβάτες ειδικών κατηγοριών.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Λειτουργία Αεροδρομίου Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Βασικές Αρχές Ψυχολογίας</p>	<p>Γνώσεις μεταχείρισης επιβατών ειδικών κατηγοριών (άτομα με κινητικές δυσκολίες, ασυνόδευτα παιδιά) Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια</p>
<p>ΕΕΛ 1.3: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών και εκδίδει εισιτήρια</p>			
<p>ΕΕ 1.3.1: Παρέχει πληροφορίες στους επιβάτες σύμφωνα με το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων θέσεων.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Αεροπορικοί Ναύλοι Συστήματα Κρατήσεων</p>	<p>Γνώσεις Συστήματος Κρατήσεων που χρησιμοποιεί η κάθε αεροπορική εταιρία Χειρισμός εναλλακτικών λύσεων τιμών και υπηρεσιών Θεωρία Τηλεφωνικής Επικοινωνίας Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών</p>
<p>ΕΕ 1.3.2: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Αεροπορικοί Ναύλοι Συστήματα Κρατήσεων</p>	<p>Γνώσεις Συστήματος Κρατήσεων που χρησιμοποιεί η κάθε αεροπορική εταιρία Χειρισμός εναλλακτικών λύσεων τιμών και υπηρεσιών Θεωρία Τηλεφωνικής Επικοινωνίας Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών</p>

<p>ΕΕ 1.3.3: Εισπράττει χρήματα και εκδίδει εισιτήρια ή άλλες αποδείξεις παροχών.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας Βασικά Μαθηματικά</p>	<p>Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Βασικές Γνώσεις διαχείρισης των συναλλαγών Αεροπορικοί Ναύλοι</p>	<p>Χειρισμός Αριθμητικών Δεδομένων Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών</p>
<p>ΕΕΛ 1.4: Εξυπηρετεί επιβάτες με χαμένες αποσκευές</p>			
<p>ΕΕ 1.4.1: Δημιουργεί τη δήλωση απώλειας αποσκευής μέσω του ειδικευμένου λογισμικού προγράμματος</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια</p>
<p>ΕΕ 1.4.2: Καταγράφει τις ανευρεθείσες αποσκευές.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Λειτουργία Αεροδρομίου</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια</p>
<p>ΕΕ 1.4.3: Εφαρμόζει τις απαραίτητες διαδικασίες για την έγκαιρη παράδοση της αποσκευής στον επιβάτη.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας</p>	<p>Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας</p>	<p>Θεωρία Τηλεφωνικής Επικοινωνίας Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας</p>

	ΕΕ 1.4.4: Διαχειρίζεται προβληματικές υποθέσεις αποσκευών (φθορά, κλοπή κα).	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ	Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών
--	--	--	---	--

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 2: Εξυπηρετεί επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών	ΕΕΛ 2.1: Διαχειρίζεται τα μηνύματα κίνησης του α/φους κατά την άφιξη και αναχώρησης του και συμπληρώνει σχετικά έγγραφα.			
	ΕΕ 2.1.1: Στέλνει τα μηνύματα κίνησης του α/φους.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Αεροπορικό Δίκαιο Κανονισμοί Ι.Α.Τ.Α. Λειτουργία Αεροδρομίου	Γνώσεις Αεροναυτιλιακών Εγγράφων Γνώσεις Ειδικής Φρασεολογίας – Κωδικοί μηνυμάτων κίνησης πτήσης

<p>EE 2.1.2: Εκδίδει το δελτίο καιρού (Meteorology Report-Weather).</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Κανονισμοί I.A.T.A.</p>	<p>Γνώσεις Μετεωρολογικών Εγγράφων</p>
<p>EE 2.1.3: Εκδίδει το σχέδιο πτήσης εναερίου κυκλοφορίας (Air Traffic Services Flight Plan).</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Αεροπορικό Δίκαιο Κανονισμοί I.A.T.A. Λειτουργία Αεροδρομίου</p>	<p>Γνώσεις Αεροναυτιλιακών Εγγράφων</p>
<p>ΕΕΛ 2.2: Υπολογίζει τα συνολικά βάρη του α/φους και συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα</p>			
<p>EE 2.2.1: Συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τα βάρη της πτήσης.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικά Μαθηματικά</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Αεροπορικό Δίκαιο Κανονισμοί I.A.T.A. Λειτουργία Αεροδρομίου</p>	<p>Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας</p>
<p>EE 2.2.2: Συμπληρώνει το έντυπο βάρους του α/φους (Load Sheet).</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικά Μαθηματικά</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Αεροπορικό Δίκαιο Κανονισμοί I.A.T.A. Λειτουργία Αεροδρομίου</p>	<p>Γνώσεις Αεροναυτιλιακών Εγγράφων Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών Γνώσεις Φόρτωσης - Ζυγοστάθμισης Αεροσκαφών Γνώσεις Αεροδυναμικής Αεροσκαφών</p>

<p>EE 2.2.3: Συμπληρώνει το πλάνο φόρτωσης του α/φους (Loading Instruction – Balance Chart).</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας Βασικά Μαθηματικά</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Αεροπορικό Δίκαιο Κανονισμοί Ι.Α.Τ.Α. Λειτουργία Αεροδρομίου</p>	<p>Γνώσεις Αεροναυτιλιακών Εγγράφων Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών Γνώσεις Φόρτωσης - Ζυγοστάθμισης Αεροσκαφών Γνώσεις Αεροδυναμικής Αεροσκαφών</p>
<p>ΕΕΛ 2.3: Συντονίζει τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του α/φους κατά την παραμονή του στο έδαφος.</p>			
<p>EE 2.3.1: Καθοδηγεί το α/φος και τοποθετεί την αυτοκινου-μενη γέφυρα- φυσούνα.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Κανονισμοί Ι.Α.Τ.Α. Λειτουργία Αεροδρομίου</p>	<p>Γνώσεις για την περιοχή κίνησης των α/φων Κανονισμοί Ασφαλείας στο Χώρο Αεροδρομίου</p>
<p>EE 2.3.2: Συντονίζει τον ανεφοδιασμό του α/φους και τις λειτουργίες επίγειων παροχών.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Κανονισμοί Ι.Α.Τ.Α. Λειτουργία Αεροδρομίου</p>	<p>Γνώσεις για τον χειρισμό του επίγειου εξοπλισμού για την εξυπηρέτηση α/φων Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια</p>

<p>ΕΕ 2.3.3: Επιβλέπει την ασφαλή και έγκαιρη φόρτωση του α/φους.</p>		<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Κανονισμοί Ι.Α.Τ.Α. Λειτουργία Αεροδρομίου</p>	<p>Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών Κανονισμοί Ασφαλείας στο Χώρο Αεροδρομίου Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια</p>
<p>ΕΕ 2.3.4: Προγραμματίζει την επιβίβαση των επιβατών.</p>		<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αγγλική-Αεροπορική ορολογία Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών Κανονισμοί Ι.Α.Τ.Α. Λειτουργία Αεροδρομίου</p>	<p>Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια</p>

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)			
ΚΕΛ 3: Παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών	ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και παραδίδει εμπορεύματα /ταχυδρομείο			
	ΕΕ 3.1.1: Εξυπηρετεί τον πελάτη στην παραλαβή του εμπορεύματος.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικά Μαθηματικά	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO) Βασικά Στοιχεία Κοινοτικού Τελωνειακού Κώδικα Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Πελατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	Γνώσεις Εγγράφων Μεταφοράς- (Φορτωτική) Γνώσεις Κατηγοριοποίησης και Μεταφοράς Επικίνδυνων Υλικών Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια
	ΕΕ 3.1.2: Εξυπηρετεί τον πελάτη στην παράδοση του εμπορεύματος.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Πελατών Βασικά Στοιχεία Κοινοτικού Τελωνειακού Κώδικα Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	Γνώσεις Εγγράφων Μεταφοράς - Φορτωτική Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια

	ΕΕ 3.1.3: Συμπληρώνει τα έντυπα παραλαβής.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO) Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Πελατών Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	Γνώσεις Εγγράφων Μεταφοράς - Φορτωτική Γνώσεις Υπολογισμού Γενικών Ναύλων Φορτίου
	ΕΕΛ 3.2: Ελέγχει τη συσκευασία του φορτίου και επιβλέπει την μεταφορά του			
	ΕΕ 3.2.1: Ελέγχει τα υλικά συσκευασίας του εμπορεύματος.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO)	Γνώσεις Κατηγοριοποίησης και Μεταφοράς Επικίνδυνων Υλικών Ετικέτες Επικίνδυνων Υλικών
	ΕΕ 3.2.2: Διαχωρίζει τα εμπορεύματα σύμφωνα με το περιεχόμενο	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO)	Γνώσεις Κατηγοριοποίησης και Μεταφοράς Επικίνδυνων Υλικών Χειρισμός Ειδικών Φορτίων
	ΕΕ 3.2.3: Επιβλέπει τη φόρτωση των εμπορευμάτων.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ Βασικά Μαθηματικά	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO)	Χειρισμός Ειδικών Φορτίων Γνώσεις Ζυγοστάθμισης Α/φών για την Ασφαλή Φόρτωση των εμπορευμάτων
	ΕΕΛ 3.3: Διεκπεραιώνει τα σχετικά έγγραφα			

	ΕΕ 3.3.1: Εκδίδει το μανιφέστο φορτίου (Cargo Manifest).	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO)	Γνώσεις χειρισμού ειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων
	ΕΕ 3.3.2: Εκδίδει το ειδικό έντυπο ειδικών φορτίων (NOTOC-Notification to Captain for Special Request).	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας Βασικές Γνώσεις Η/Υ	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO)	Γνώσεις χειρισμού ειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων
	ΕΕ 3.3.3: Εκδίδει το ειδικό έντυπο καταστροφής (Damage Report).	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	Διακίνηση Εμπορευμάτων Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών Κανονισμοί I.A.T.A.-(CARGO)	Γνώσεις Συμπλήρωσης Εγγράφων Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών

Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ EQF

	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	Επίπεδο 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ -ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 1: Παρέχει επίγεια εξυπηρέτηση στους επιβάτες των αεροσκαφών	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία Ανάγνωση Ευελιξία και προσαρμοστικότητα Υπολογιστική δεξιότητα Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα Συντονισμός	Επιλεκτική προσοχή Ικανότητα επικοινωνίας Κριτική Σκέψη Λεκτική Σαφήνεια Καλή μνήμη Αριθμητική ικανότητα Ακρίβεια στην εκτέλεση εργασιών Προφορική Κατανόηση
ΕΕΛ 1.1: Υποδέχεται τον επιβάτη και τις αποσκευές του για έλεγχο (check in.)	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία Ανάγνωση Τακτοποίηση πληροφοριών	Επιλεκτική προσοχή Ικανότητα επικοινωνίας Ακρίβεια στην εκτέλεση εργασιών
ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει όλες τις διαδικασίες για την ομαλή διεξαγωγή επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών.	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία	Λεκτική Σαφήνεια Προφορική Κατανόηση Ικανότητα επικοινωνίας Ακρίβεια Ελέγχου

<p>ΕΕΛ 1.3: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών και εκδίδει εισιτήρια</p>	<p>Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία Ευελιξία και προσαρμοστικότητα Υπολογιστική δεξιότητα Υπευθυνότητα Τακτοποίηση πληροφοριών</p>	<p>Καλή μνήμη Αριθμητική ικανότητα Κριτική Σκέψη Προφορική κατανόηση</p>
<p>ΕΕΛ 1.4: Εξυπηρετεί επιβάτες με χαμένες αποσκευές</p>	<p>Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία Ευελιξία και προσαρμοστικότητα Συντονισμός Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα</p>	<p>Ικανότητα επικοινωνίας Κριτική Σκέψη</p>
<p>ΚΕΛ 2: Εξυπηρετεί επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών</p>	<p>Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Υπολογιστική δεξιότητα Υπευθυνότητα Παρακολούθηση/Ελεγχος Συντονισμός Κατανομή χρόνου Οργανωτικότητα Ομαδική εργασία Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών Επιλογή κατάλληλου εξοπλισμού</p>	<p>Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Καλή μνήμη Ακρίβεια ελέγχου Κατανομή χρόνου Ικανότητα επικοινωνίας</p>
<p>ΕΕΛ 2.1: Διαχειρίζεται τα μηνύματα κίνησης του α/φους κατά την άφιξη και αναχώρησης του και συμπληρώνει σχετικά έγγραφα.</p>	<p>Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα Παρακολούθηση/Ελεγχος Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών</p>	<p>Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕΛ 2.2: Υπολογίζει τα συνολικά βάρη του α/φους και συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα</p>	<p>Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Επικοινωνία Υπευθυνότητα Υπολογιστική Δεξιότητα</p>	<p>Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕΛ 2.3: Συντονίζει τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του α/φους κατά την παραμονή του στο έδαφος.</p>	<p>Συντονισμός Οργανωτικότητα Ομαδική εργασία Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών Επιλογή κατάλληλου εξοπλισμού Επικοινωνία Παρακολούθηση/Έλεγχος</p>	<p>Ακρίβεια ελέγχου Κατανομή χρόνου Ικανότητα επικοινωνίας</p>
<p>ΚΕΛ 3: Παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών</p>	<p>Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία Τακτοποίηση πληροφοριών Υπολογιστική δεξιότητα Υπευθυνότητα Οργανωτικότητα Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών Επιλογή εξοπλισμού Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Αποτελεσματική Γραφή</p>	<p>Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Ικανότητα επικοινωνίας Χειρωνακτική επιδεξιότητα Ακρίβεια ελέγχου Καλή μνήμη Παραγωγικός συλλογισμός Συμπερασματική σκέψη</p>
<p>ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και παραδίδει εμπορεύματα /ταχυδρομείο</p>	<p>Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Επικοινωνία Τακτοποίηση πληροφοριών Υπολογιστική δεξιότητα Υπευθυνότητα Αποτελεσματική Γραφή</p>	<p>Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Ικανότητα επικοινωνίας</p>

<p>ΕΕΛ 3.2: Ελέγχει τη συσκευασία του φορτίου και επιβλέπει την μεταφορά του</p>	<p>Υπευθυνότητα Οργανωτικότητα Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών Επιλογή εξοπλισμού Παρακολούθηση/Έλεγχος</p>	<p>Χειρωνακτική επιδεξιότητα Ακρίβεια ελέγχου Καλή μνήμη Κριτική Σκέψη</p>
<p>ΕΕΛ 3.3: Διεκπεραιώνει τα σχετικά έγγραφα</p>	<p>Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα Επικοινωνία Αποτελεσματική Γραφή</p>	<p>Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Συμπερασματική σκέψη</p>

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ
ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 1: Παρέχει επίγεια εξυπηρέτηση στους επιβάτες των αεροσκαφών	ΕΕΛ 1.1: Υποδέχεται τον επιβάτη και τις αποσκευές του για έλεγχο (check in.)		
	ΕΕ 1.1.1: Εγγράφει τον επιβάτη στην πτήση και ελέγχει τα έγγραφα του.	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία Ανάγνωση	Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Ικανότητα επικοινωνίας
	ΕΕ 1.1.2: Παραλαμβάνει τις αποσκευές του και τις ελέγχει.	Νοοτροπία εξυπηρέτησης Επικοινωνία	Ακρίβεια στην εκτέλεση εργασιών
	ΕΕ 1.1.3: Παραδίδει την κάρτα επιβίβασης στον επιβάτη και τον ενημερώνει σχετικά με την πτήση του.	Νοοτροπία εξυπηρέτησης Επικοινωνία Ομιλία	Ικανότητα επικοινωνίας

	ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει όλες τις διαδικασίες για την ομαλή διεξαγωγή επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών.		
	ΕΕ 1.2.1: Πραγματοποιεί αναγγελίες εντός της θύρας εξόδου.	Ομιλία Επικοινωνία	Λεκτική Σαφήνεια
	ΕΕ 1.2.2: Ελέγχει τις κάρτες επιβίβασης των επιβατών.	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Επικοινωνία	Ικανότητα επικοινωνίας Ακρίβεια Ελέγχου
	ΕΕ 1.2.3: Συνοδεύει από και έως το α/φος επιβάτες ειδικών κατηγοριών.	Νοοτροπία εξυπηρέτησης Επικοινωνία	Προφορική κατανόηση
	ΕΕΛ 1.3: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών και εκδίδει εισιτήρια		
	ΕΕ 1.3.1: Παρέχει πληροφορίες στους επιβάτες σύμφωνα με το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων θέσεων.	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία Ευελιξία και προσαρμοστικότητα Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα	Καλή μνήμη Προφορική κατανόηση

<p>ΕΕ 1.3.2: Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών.</p>		<p>Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία Ευελιξία και προσαρμοστικότητα Υπολογιστική δεξιότητα Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα</p>	<p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕ 1.3.3: Εισπράττει χρήματα και εκδίδει εισιτήρια ή άλλες αποδείξεις παροχών.</p>		<p>Επικοινωνία Υπολογιστική δεξιότητα Υπευθυνότητα Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ</p>	<p>Καλή μνήμη Αριθμητική ικανότητα</p>
<p>ΕΕΛ 1.4: Εξυπηρετεί επιβάτες με χαμένες αποσκευές</p>			
<p>ΕΕ 1.4.1: Δημιουργεί τη δήλωση απώλειας αποσκευής μέσω του ειδικευμένου λογισμικού προγράμματος</p>		<p>Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Επικοινωνία Ευελιξία και προσαρμοστικότητα</p>	<p>Κριτική Σκέψη Ικανότητα επικοινωνίας</p>
<p>ΕΕ 1.4.2: Καταγράφει τις ανευρεθείσες αποσκευές.</p>		<p>Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Υπευθυνότητα</p>	<p>Κριτική Σκέψη</p>
<p>ΕΕ 1.4.3: Εφαρμόζει τις απαραίτητες διαδικασίες για την έγκαιρη παράδοση της αποσκευής στον επιβάτη.</p>		<p>Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ομιλία Επικοινωνία Ευελιξία και προσαρμοστικότητα Συντονισμός Υπευθυνότητα</p>	<p>Κριτική Σκέψη Ικανότητα επικοινωνίας</p>

	<p>ΕΕ 1.4.4: Διαχειρίζεται προβληματικές υποθέσεις αποσκευών (φθορά, κλοπή κα).</p>	<p>Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Επικοινωνία Ευελιξία και προσαρμοστικότητα</p>	<p>Κριτική Σκέψη Ικανότητα επικοινωνίας</p>
--	--	---	--

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)		
ΚΕΛ 2: Εξυπηρετεί επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών	ΕΕΛ 2.1: Διαχειρίζεται τα μηνύματα κίνησης του α/φους κατά την άφιξη και αναχώρησης του και συμπληρώνει σχετικά έγγραφα		
	ΕΕ 2.1.1: Στέλνει τα μηνύματα κίνησης του α/φους.	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα Παρακολούθηση/Έλεγχος Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών	Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Καλή μνήμη
	ΕΕ 2.1.2: Εκδίδει το δελτίο καιρού (Meteorology Report-Weather).	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα Παρακολούθηση/Έλεγχος	Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός
	ΕΕ 2.1.3: Εκδίδει το σχέδιο πτήσης εναερίου κυκλοφορίας (Air Traffic Services Flight Plan).	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα Παρακολούθηση/Έλεγχος Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών Ακρίβεια ελέγχου	Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Καλή μνήμη

	ΕΕΛ 2.2: Υπολογίζει τα συνολικά βάρη του α/φους και συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα		
	ΕΕ 2.2.1: Συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τα βάρη της πτήσης.	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Επικοινωνία Υπευθυνότητα Υπολογιστική Δεξιότητα	Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Καλή μνήμη
	ΕΕ 2.2.2: Συμπληρώνει το έντυπο βάρους του α/φους (Load Sheet).	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα	Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Καλή μνήμη
	ΕΕ 2.2.3: Συμπληρώνει το πλάνο φόρτωσης του α/φους (Loading Instruction – Balance Chart).	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα Υπολογιστική Δεξιότητα	Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Καλή μνήμη
	ΕΕΛ 2.3: Συντονίζει τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του α/φους κατά την παραμονή του στο έδαφος		
	ΕΕ 2.3.1: Καθοδηγεί το α/φος και τοποθετεί την αυτοκινούμενη γέφυρα-φυσούνα.	Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών Επιλογή κατάλληλου εξοπλισμού Επικοινωνία	Ακρίβεια ελέγχου Ικανότητα επικοινωνίας

	ΕΕ 2.3.2: Συντονίζει τον ανεφοδιασμό του α/φους και τις λειτουργίες επίγειων παροχών.	Οργανωτικότητα Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών Επιλογή κατάλληλου εξοπλισμού	Ακρίβεια ελέγχου Κατανομή χρόνου Ικανότητα επικοινωνίας
	ΕΕ 2.3.3: Επιβλέπει την ασφαλή και έγκαιρη φόρτωση του α/φους.	Συντονισμός Οργανωτικότητα Ομαδική εργασία Επικοινωνία Παρακολούθηση/Έλεγχος Επιλογή εξοπλισμού	Ακρίβεια ελέγχου Ικανότητα επικοινωνίας
	ΕΕ 2.3.4: Προγραμματίζει την επιβίβαση των επιβατών.	Συντονισμός Ομαδική εργασία Επικοινωνία Παρακολούθηση/Έλεγχος	Ικανότητα επικοινωνίας

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)		
ΚΕΛ 3: Παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών	ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και παραδίδει εμπορεύματα /ταχυδρομείο		
	ΕΕ 3.1.1: Εξυπηρετεί τον πελάτη στην παραλαβή του εμπορεύματος.	Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόαση Επικοινωνία Τακτοποίηση πληροφοριών Υπολογιστική δεξιότητα Υπευθυνότητα	Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Ικανότητα επικοινωνίας
	ΕΕ 3.1.2: Εξυπηρετεί τον πελάτη στην παράδοση του εμπορεύματος.	Νοοτροπία εξυπηρέτησης Επικοινωνία Υπευθυνότητα	Ικανότητα επικοινωνίας
	ΕΕ 3.1.3: Συμπληρώνει τα έντυπα παραλαβής.	Νοοτροπία εξυπηρέτησης Επικοινωνία Αποτελεσματική Γραφή	Ικανότητα επικοινωνίας
	ΕΕΛ 3.2: Ελέγχει τη συσκευασία του φορτίου και επιβλέπει την μεταφορά του		

ΕΕ 3.2.1: Ελέγχει τα υλικά συσκευασίας του εμπορεύματος.	Υπευθυνότητα Επιλογή εξοπλισμού	Ακρίβεια ελέγχου Καλή μνήμη Κριτική Σκέψη
ΕΕ 3.2.2: Διαχωρίζει τα εμπορεύματα σύμφωνα με το περιεχόμενο	Υπευθυνότητα Οργανωτικότητα Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών Επιλογή εξοπλισμού Παρακολούθηση/Ελεγχος	Χειρωνακτική επιδεξιότητα Ακρίβεια ελέγχου Κριτική Σκέψη
ΕΕ 3.2.3: Επιβλέπει τη φόρτωση των εμπορευμάτων.	Υπευθυνότητα Οργανωτικότητα Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών Επιλογή εξοπλισμού Παρακολούθηση/Ελεγχος	Ακρίβεια ελέγχου Κριτική Σκέψη
ΕΕΛ 3.3: Διεκπεραιώνει τα σχετικά έγγραφα		
ΕΕ 3.3.1: Εκδίδει το μανιφέστο φορτίου (Cargo Manifest).	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα	Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Συμπερασματική σκέψη
ΕΕ 3.3.2: Εκδίδει το ειδικό έντυπο ειδικών φορτίων (NOTOC-Notification to Captain for Special Request).	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Τακτοποίηση πληροφοριών Υπευθυνότητα	Επιλεκτική προσοχή Κριτική Σκέψη Παραγωγικός συλλογισμός Συμπερασματική σκέψη
ΕΕ 3.3.3: Εκδίδει το ειδικό έντυπο καταστροφής (Damage Report).	Επικοινωνία Αποτελεσματική Γραφή	Κριτική Σκέψη

Επεξήγηση Δεξιοτήτων

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Νοοτροπία εξυπηρέτησης: αναζητά τρόπους βοήθειας των ανθρώπων.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ενεργός ακρόαση: δίνει την μέγιστη προσοχή στο τι οι άλλοι άνθρωποι λένε. Κατανοεί τα κρίσιμα σημεία της επικοινωνίας ζητώντας ευγενικά διευκρινήσεις όπου αυτές χρειάζονται και δεν διακόπτει σε ακατάλληλους χρόνους για την επίτευξη του στόχου ακριβούς κατανόησης των αναγκών του πελάτη.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ομιλία: ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Επικοινωνία: αναπτύσσει πνεύμα συνεργασίας με τον πελάτη και τους συναδέλφους του.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ευελιξία και προσαρμοστικότητα σε συνθήκες πίεσης.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Υπολογιστική δεξιότητα: ευχέρεια στον ακριβή υπολογισμό κόστους και τιμών.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Τακτοποίηση πληροφοριών: η ικανότητα να ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια σειρά σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Υπευθυνότητα: κατανοεί και ερμηνεύει τυχόν προκύπτουσες διαφοροποιήσεις από οδηγίες και αναγνωρίζει τα δυνατά και αδύνατα σημεία εναλλακτικών λύσεων, συμπερασμάτων ή προσεγγίσεων στα προβλήματα των πελατών.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Συντονισμός : ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες ενέργειες.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και επίτευξη στόχων.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ομαδική εργασία: συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής γνώσεων και πληροφοριών.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Παρακολούθηση/Ελεγχος: της δικής του επίδοσης και των άλλων ατόμων για να κάνει βελτιώσεις ή να λάβει σωστή δράση.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Αποτελεσματική Γραφή: να επικοινωνεί αποτελεσματικά εγγράφως ανάλογα με την περίπτωση και για τις ανάγκες του κοινού στόχου.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Επιλογή εξοπλισμού : να καθορίζει το είδος του εξοπλισμού που απαιτείται για να γίνει μια εργασία.

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης κατά επάγγελμα και ειδικότητα.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
Υπάλληλος επίγειας εξυπηρέτησης αεροδρομίων	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης Λυκείου (ΤΕΕ Β κύκλου ή ΕΠΑΛ ή ΕΠΑΣ ή ΤΕΣ ή ΤΕΛ , ή ισότιμοι τίτλοι συναφούς ειδικότητας) και προϋπηρεσία 2 ετών συναφούς ειδικότητας.
	2 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης Λυκείου (Γενικό Λύκειο) και Αρχική Επαγγελματική Εκπαίδευση (ΙΕΚ) συναφούς ειδικότητας και προϋπηρεσία (6) μηνών σε περιβάλλον επίγειας εξυπηρέτησης.
	3 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης Λυκείου (Γενικό Λύκειο) και Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση (ΣΕΚ), στην αντίστοιχη ειδικότητα και προϋπηρεσία 1 έτους.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»

Στους πίνακες που ακολουθούν καταγράφονται οι ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των γνώσεων και των δεξιοτήτων σε επίπεδο επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών. Ειδικότερα, οι ικανότητες μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

Ε.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	✓	✓				✓		
		Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	✓	✓				✓		
		Βασικές Γνώσεις Η/Υ	✓		✓					
		Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	✓	✓	✓					
		Αγγλική-Αεροπορική ορολογία	✓	✓	✓					
		Λειτουργία Αεροδρομίου	✓	✓				✓		
		Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	✓	✓	✓					
		Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών		✓				✓	✓	

	Γνώσεις του λογισμικού προγράμματος διαχείρισης θέσεων πτήσης που χρησιμοποιεί η κάθε αεροπορική εταιρία	✓		✓			✓		
	Γνώσεις Ταξιδιωτικών Εγγράφων (ισχύς, βίζες)	✓	✓	✓					
	Γνώση Κανονισμών που αφορούν θέματα ασφαλείας στην μεταφορά αποσκευών	✓	✓	✓					
	Γνώσεις Επικοινωνιακής Τακτικής	✓	✓	✓					
	Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών	✓	✓	✓					
	Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια	✓	✓	✓					
ΕΕΛ 1.2	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	✓	✓			✓			
	Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	✓	✓			✓			
	Βασικές Γνώσεις Η/Υ	✓		✓					
	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία	✓	✓	✓					
	Λειτουργία Αεροδρομίου	✓	✓			✓			

	Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	✓	✓	✓					
	Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών		✓			✓	✓		
	Γνώσεις χειρισμού του ειδικού λογισμικού προγράμματος επιβίβασης	✓		✓			✓		
	Γνώσεις μεταχείρισης επιβατών ειδικών κατηγοριών (άτομα με κινητικές δυσκολίες, ασυνόδευτα παιδιά)	✓	✓	✓			✓		
	Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών	✓	✓	✓					
	Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια	✓	✓	✓					
ΕΕΛ 1.3	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	✓	✓			✓			
	Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	✓	✓			✓			
	Βασικές Γνώσεις Η/Υ	✓		✓					
	Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	✓	✓	✓					
	Βασικά Μαθηματικά	✓		✓					
	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία	✓	✓	✓					

	Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	✓	✓	✓					
	Αεροπορικοί Ναύλοι	✓		✓			✓		
	Συστήματα Κρατήσεων	✓		✓			✓		
	Βασικές Γνώσεις διαχείρισης των συναλλαγών	✓	✓				✓		
	Γνώσεις Συστήματος Κρατήσεων που χρησιμοποιεί η κάθε αεροπορική εταιρία	✓		✓			✓		
	Χειρισμός Αριθμητικών Δεδομένων	✓		✓			✓		
	Χειρισμός εναλλακτικών λύσεων τιμών και υπηρεσιών					✓	✓		
	Θεωρία Τηλεφωνικής Επικοινωνίας		✓				✓		
	Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών	✓	✓	✓					
ΕΕΛ 1.4	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	✓	✓			✓			
	Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	✓	✓			✓			
	Βασικές Γνώσεις Η/Υ	✓		✓					
	Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	✓	✓	✓					
	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία	✓	✓	✓					
	Λειτουργία Αεροδρομίου	✓	✓				✓		

		Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Επιβατών		✓			✓	✓		
		Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	✓	✓	✓					
		Γνώσεις χειρισμού ειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων	✓		✓			✓		
		Θεωρία Τηλεφωνικής Επικοινωνίας		✓				✓		
		Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας	✓	✓	✓					
		Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών	✓	✓	✓					
		Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια	✓	✓	✓					
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	✓	✓			✓			
		Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	✓	✓			✓			
		Βασικές Γνώσεις Η/Υ	✓		✓					
		Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	✓	✓	✓					
		Βασικά Μαθηματικά	✓		✓					
		Αγγλική-Αεροπορική ορολογία	✓	✓	✓					

ΕΕΛ 2.2	Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών	✓	✓	✓					
	Αεροπορικό Δίκαιο	✓	✓	✓					
	Λειτουργία Αεροδρομίου	✓	✓			✓			
	Κανονισμοί I.A.T.A.	✓	✓	✓					
	Γνώσεις Αεροναυτιλιακών Εγγράφων	✓	✓						
	Γνώσεις Ειδικής Φρασεολογίας – Κωδικοί μηνυμάτων κίνησης πτήσης	✓		✓					
	Γνώσεις Μετεωρολογικών Εγγράφων	✓	✓						
	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	✓	✓			✓			
	Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	✓	✓			✓			
	Βασικές Γνώσεις Η/Υ	✓		✓					
	Βασικά Μαθηματικά	✓		✓					
	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία	✓	✓	✓					
	Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών	✓	✓	✓					
	Αεροπορικό Δίκαιο	✓	✓	✓					
	Κανονισμοί I.A.T.A.	✓	✓	✓					
	Λειτουργία Αεροδρομίου	✓	✓			✓			
	Γνώσεις Αεροναυτιλιακών Εγγράφων	✓	✓						
	Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών	✓	✓	✓					

	Γνώσεις Φόρτωσης - Ζυγοστάθμισης Αεροσκαφών	✓	✓	✓					
	Γνώσεις Αεροδυναμικής Αεροσκαφών	✓	✓	✓					
	Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας	✓	✓	✓					
ΕΕΛ 2.3	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	✓	✓			✓			
	Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	✓	✓			✓			
	Βασικές Γνώσεις Η/Υ	✓		✓					
	Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	✓	✓	✓					
	Αγγλική-Αεροπορική ορολογία	✓	✓	✓					
	Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Α/φών	✓	✓	✓					
	Κανονισμοί I.A.T.A.	✓	✓	✓					
	Λειτουργία Αεροδρομίου	✓	✓			✓			
	Γνώσεις για τον χειρισμό του επίγειου εξοπλισμού για την εξυπηρέτηση α/φωv	✓	✓	✓				✓	
	Γνώσεις Περιγραφής Τύπων Αεροσκαφών	✓	✓	✓					
	Γνώσεις για την περιοχή κίνησης των α/φωv	✓	✓	✓					
	Κανονισμοί Ασφαλείας στο Χώρο Αεροδρομίου	✓	✓	✓					

		Τεχνικές Επιχειρησιακής Επικοινωνίας	✓	✓	✓					
		Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια	✓	✓	✓					
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	✓	✓			✓			
		Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	✓	✓			✓			
		Βασικές Γνώσεις Γεωγραφίας	✓	✓	✓					
		Βασικά Μαθηματικά	✓		✓					
		Διακίνηση Εμπορευμάτων	✓	✓	✓					
		Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών	✓	✓	✓					
		Κανονισμοί I.A.T.A.- (CARGO)	✓	✓	✓					
		Γνώσεις στην Εξυπηρέτηση Πελατών		✓			✓		✓	
		Γνώσεις Εγγράφων Μεταφοράς- (Φορτωτική)	✓	✓						
		Γνώσεις Κατηγοριοποίησης και Μεταφοράς Επικίνδυνων Υλικών	✓	✓	✓					
		Γνώσεις Υπολογισμού Γενικών Ναύλων Φορτίου	✓		✓			✓		

	Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών	✓	✓	✓					
	Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	✓	✓	✓					
	Γνώσεις σχετικές με μέτρα προστασίας από έκνομες ενέργειες σε αεροδρόμια	✓	✓	✓					
ΕΕΛ 3.2	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	✓	✓			✓			
	Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	✓	✓			✓			
	Διακίνηση Εμπορευμάτων	✓	✓	✓					
	Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών	✓	✓	✓					
	Κανονισμοί I.A.T.A.- (CARGO)	✓	✓	✓					
	Βασικά Στοιχεία Κοινοτικού Τελωνειακού Κώδικα	✓	✓	✓					
	Γνώσεις Κατηγοριοποίησης και Μεταφοράς Επικίνδυνων Υλικών	✓	✓	✓					
	Ετικέτες Επικίνδυνων Υλικών	✓	✓	✓					
	Χειρισμός Ειδικών Φορτίων	✓	✓	✓				✓	
	Γνώσεις Ζυγοστάθμισης Α/φών για την Ασφαλή Φόρτωση των εμπορευμάτων	✓	✓	✓					

ΕΕΛ 3.3	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	✓	✓			✓			
	Καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας	✓	✓			✓			
	Βασικές Γνώσεις Η/Υ	✓		✓					
	Διακίνηση Εμπορευμάτων	✓	✓	✓					
	Αεροπορικό Δίκαιο Μεταφορών	✓	✓	✓					
	Κανονισμοί I.A.T.A.- (CARGO)	✓	✓	✓					
	Γνώσεις χειρισμού ειδικευμένων λογισμικών προγραμμάτων	✓		✓			✓		
	Γνώσεις Συμπλήρωσης Εγγράφων	✓	✓						
	Τεχνικές Αντιμετώπισης Παραπόνων Πελατών	✓	✓	✓					

Ε.2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ				✓				
		Νοοτροπία εξυπηρέτησης					✓	✓		
		Ενεργός ακρόαση					✓	✓		
		Ομιλία					✓	✓		
		Επικοινωνία		✓			✓	✓		
		Ανάγνωση	✓					✓		
			Τακτοποίηση πληροφοριών			✓		✓	✓	
	ΕΕΛ 1.2	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ				✓				
		Νοοτροπία εξυπηρέτησης					✓	✓		
		Ενεργός ακρόαση					✓	✓		
		Ομιλία					✓	✓		
		Επικοινωνία		✓			✓	✓		
								✓	✓	
	ΕΕΛ 1.3	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ				✓				
		Νοοτροπία εξυπηρέτησης					✓	✓		
		Ενεργός ακρόαση					✓	✓		
		Ομιλία					✓	✓		
		Επικοινωνία		✓			✓	✓		
		Ευελιξία και προσαρμοστικότητα					✓	✓		
		Υπολογιστική δεξιότητα				✓		✓		
		Τακτοποίηση πληροφοριών			✓		✓	✓		
			Υπευθυνότητα				✓	✓		
	ΕΕΛ 1.4	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ				✓				
		Νοοτροπία εξυπηρέτησης					✓	✓		

		Ενεργός ακρόαση				✓	✓			
		Ομιλία				✓	✓			
		Επικοινωνία				✓	✓			
		Ευελιξία και προσαρμοστικότητα				✓	✓			
		Συντονισμός				✓	✓			
		Τακτοποίηση πληροφοριών		✓		✓	✓			
		Υπευθυνότητα				✓	✓			
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ			✓					
		Τακτοποίηση πληροφοριών		✓		✓	✓			
		Υπευθυνότητα					✓	✓		
			Παρακολούθηση/Έλεγχος				✓	✓		
			Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών					✓	✓	
	ΕΕΛ 2.2	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ				✓				
		Τακτοποίηση πληροφοριών		✓			✓	✓		
		Υπευθυνότητα					✓	✓		
			Επικοινωνία	✓			✓	✓		
			Υπολογιστική δεξιότητα				✓	✓		
	ΕΕΛ 2.3	Συντονισμός					✓	✓		
		Οργανωτικότητα					✓	✓		
		Ομαδική εργασία					✓	✓		
		Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών						✓	✓	
Επιλογή κατάλληλου εξοπλισμού							✓	✓		
		Επικοινωνία	✓			✓	✓			
		Παρακολούθηση/Έλεγχος				✓	✓			
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Νοοτροπία εξυπηρέτησης				✓	✓			
		Ενεργός ακρόαση				✓	✓			
		Επικοινωνία	✓			✓	✓			
		Τακτοποίηση πληροφοριών		✓		✓	✓			

		Υπολογιστική δεξιότητα				✓		✓	
		Υπευθυνότητα					✓	✓	
		Αποτελεσματική Γραφή	✓				✓		
	ΕΕΛ 3.2	Υπευθυνότητα					✓	✓	
		Οργανωτικότητα					✓	✓	
		Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση εργασιών						✓	✓
			Επιλογή εξοπλισμού					✓	✓
			Παρακολούθηση/Έλεγχος				✓	✓	✓
	ΕΕΛ 3.3		Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ				✓		
			Τακτοποίηση πληροφοριών			✓		✓	✓
		Υπευθυνότητα					✓	✓	
		Επικοινωνία			✓		✓	✓	
		Αποτελεσματική Γραφή	✓					✓	

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

1. Π.Δ. 285/98 (ΦΕΚ Α/207/7.9.98): Περί προσαρμογής της Ελληνικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας 96/67 του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων με την «Πρόσβαση στην αγορά υπηρεσιών εδάφους στους αερολιμένες της Κοινότητας»
2. Πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης ειδικότητας ΙΕΚ: «Υπάλληλος Αεροδρομίου»

Ηλεκτρονική Βιβλιογραφία

3. Ηλεκτρονική εφημερίδα «Hellenic Business», 3/5/2009, 23:39,
<http://www.hellenicbusiness.gr/index.php/permalink/4988.html>
4. Ηλεκτρονική εφημερίδα «Κέρδος», 26/4/2009, 07:15,
<http://www.kerdos.gr/default.aspx?id=1000652&nt=103>
5. Ηλεκτρονική εφημερίδα «Capital», 16/3/2009, 09:50,
<http://www.capital.gr/news.asp?details=695912>
6. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Έκθεση της Επιτροπής σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 96/67/ΕΚ του Συμβουλίου της 15 ης Οκτωβρίου 1996, COM(2006) 824 τελικό, Βρυξέλλες, 24.1.2007,
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52006DC0821:EL:HTML:NOT>