



REPOSITORY OF SKILLS OF PROFESSIONALS WORKING IN THE DESK RECEPTION IN LIFELONG CAREER GUIDANCE CENTRES



Co-funded by
the European Union

Project Number: 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6



Αποθετήριο δεξιοτήτων για επαγγελματίες που
εργάζονται στη ρεσεψιόν των Κέντρων Δια Βίου
Επαγγελματικού Προσανατολισμού



Περιεχόμενα

Contents

Εισαγωγή.....	5
1.1. Μεθοδολογία.....	5
1.2. Καθορισμός του ρόλου του υπαλλήλου υποδοχής σε Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού	6
1.3. Υπηρεσίες.....	11
2. Δεξιότητες των επαγγελματιών που εργάζονται στο γραφείο υποδοχής των Κέντρων Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού.....	13
2.1. Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών.....	13
2.1.1. Δεξιότητες διαχείρισης επισκεπτών	13
2.1.2. Δεξιότητες διαχείρισης πληροφοριών	16
2.2. Διοικητικές δεξιότητες.....	16
2.3. Τεχνικές και ψηφιακές δεξιότητες.....	17
2.4. Οριζόντιες δεξιότητες	19
2.4.1. Οριζόντιες δεξιότητες σύμφωνα με το επίπεδο EQF	19
2.4.2. Άλλες οριζόντιες δεξιότητες που καθορίστηκαν μέσω της έρευνας.....	21
2.5. Συμπληρωματικές δεξιότητες.....	23

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται στο παρόν αποτελούν αποκλειστικά και μόνο αυτές του/των συγγραφέα/ων και δεν αντικατοπτρίζουν κατ' ανάγκη εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εν λόγω απόψεις και γνώμες.

Εισαγωγή

1.1. Μεθοδολογία

Το έργο Desk Reset επικεντρώνεται στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των υπαλλήλων υποδοχής που εργάζονται στα Κέντρα Διά Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού (LCGC) - και, πιο συγκεκριμένα, στα μέλη του δικτύου Cité des Métiers - μέσω κατάρτισης και επικύρωσης δεξιοτήτων. Ο πρωταρχικός στόχος του παρόντος έργου είναι να αναπτύξει τις δεξιότητες αυτών των επαγγελματιών και να τους παράσχει τα απαραίτητα εργαλεία για να προσαρμοστούν στο μεταπανδημικό πλαίσιο. Η πανδημία Covid-19 είχε σημαντικό αντίκτυπο στις καθημερινές λειτουργίες του LCGC καθώς και στις προσδοκίες των χρηστών. Σε αυτό το πλαίσιο, είναι κρίσιμο να παρέχονται υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στην υποδοχή των LCGC, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των χρηστών τους. Υπό μια ευρύτερη έννοια, ο στόχος του έργου είναι η αύξηση της γνώσης και της ευαισθητοποίησης των ευρωπαϊκών ενδιαφερομένων σχετικά με τον σημαντικό ρόλο του υπεύθυνου υποδοχής στα κέντρα δια βίου προσανατολισμού.

Το παρόν έγγραφο αποτελεί το πρώτο αποτέλεσμα της PR2: Αποθετήριο δεξιοτήτων και μη τυπικό πλαίσιο επικύρωσης. Το αποθετήριο δεξιοτήτων για τους επαγγελματίες που εργάζονται στο γραφείο υποδοχής των Κέντρων Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού αναπτύχθηκε με βάση μια ερευνητική μεθοδολογία τριών σταδίων με συμμετοχική προσέγγιση και τα αποτελέσματα έχουν επικυρωθεί από 82 επαγγελματίες.

Το πρώτο βήμα της έρευνας πραγματοποιήθηκε μέσω μιας έρευνας με 38 Ευρωπαίους επαγγελματίες που εργάζονται στην υποδοχή, η οποία διεξήχθη από το RICDM, τον Μάιο του 2021, πριν από την έναρξη του έργου, ως προκαταρκτική αξιολόγηση των αναγκών. Σύμφωνα με την πρώτη αυτή έρευνα, το 68% των ερωτηθέντων έκρινε ότι ο ρόλος της υποδοχής είναι εξίσου σημαντικός με τις άλλες υπηρεσίες στα κέντρα δια βίου προσανατολισμού. Επισημάνθηκε επίσης ότι η πρόσβαση των χρηστών στις καταλληλότερες υπηρεσίες και πόρους εξαρτιόταν κυρίως από την ποιότητα των δεξιοτήτων των υπαλλήλων υποδοχής όσον αφορά την παραπομπή και την καθοδήγηση από πρώτο χέρι.

Το δεύτερο βήμα της ερευνητικής μεθοδολογίας περιελάμβανε τη διεξαγωγή ημιδομημένων συνεντεύξεων με διευθυντές και εκπροσώπους του ανθρώπινου δυναμικού των LCGC. Οι συνεντεύξεις χαρακτηρίζονταν από ποιότητα και επέτρεψαν στους εταίρους να συλλέξουν σε βάθος πληροφορίες σχετικά με τις τρέχουσες

πρακτικές στα LCGC και τις ειδικές πτυχές του επαγγέλματος του ρεσεψιονίστ, όπως περιγράφονται από τους επαγγελματίες του χώρου.

Το τρίτο βήμα της ερευνητικής μεθοδολογίας βασίστηκε σε ένα διαδικτυακό ερωτηματολόγιο που παρείχε η IDEC το οποίο μεταφράστηκε σε όλες τις γλώσσες των εταίρων. Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε μέσω [Φόρμες Google](#) σε υπαλλήλους υποδοχής σε κάθε χώρα εταίρο. Εκτός από την ερευνητική μεθοδολογία τριών βημάτων, διεξήχθη έρευνα τεκμηρίωσης για τον εντοπισμό ευρωπαϊκών πόρων που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για τον καθορισμό ενός ευρωπαϊκού επαγγελματικού προφίλ, καθώς και των σχετικών υπηρεσιών και δεξιοτήτων.

1.2. Καθορισμός του ρόλου του υπαλλήλου υποδοχής σε Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού

Το επαγγελματικό προφίλ του υπαλλήλου υποδοχής σε Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού (LCGC) έχει καθοριστεί με βάση τρία βασικά στοιχεία. Η πρώτη συνιστώσα είναι ένας ευρύς ορισμός του επαγγέλματος του υπαλλήλου υποδοχής και η δεύτερη αφορά τις συγκεκριμένες υπηρεσίες που παρέχουν οι υπάλληλοι υποδοχής στο πλαίσιο του ρόλου τους σε ένα LCGC. Η τρίτη συνιστώσα αφορά τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες που προστέθηκαν ως απάντηση στην αναδυόμενη πανδημία COVID-19. Αυτές οι τρεις συνιστώσες συνδυάστηκαν για να παρέχουν το επικαιροποιημένο ευρωπαϊκό επαγγελματικό προφίλ για έναν υπάλληλο υποδοχής σε Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Το CEDEFOP κατατάσσει το επάγγελμα του υπαλλήλου υποδοχής στην κατηγορία των υπαλλήλων εξυπηρέτησης πελατών και, πιο συγκεκριμένα, στους υπαλλήλους πληροφόρησης πελατών. Η εξυπηρέτηση των πελατών είναι η βασική δραστηριότητα και, σύμφωνα με το job monitor του Eurofound, "τα τρία βασικά καθήκοντα και δεξιότητες των υπαλλήλων εξυπηρέτησης πελατών είναι η υπηρεσία και η εξυπηρέτηση, η χρήση των ICT και η συλλογή και αξιολόγηση πληροφοριών"¹. Σύμφωνα με την ταξινόμηση των ευρωπαϊκών δεξιοτήτων και επαγγελμάτων (ESCO), οι υπάλληλοι υποδοχής είναι "οι υπεύθυνοι για τον χώρο υποδοχής μιας επιχείρησης. Απαντούν στο τηλέφωνο, υποδέχονται τους επισκέπτες, δίνουν πληροφορίες, απαντούν σε ερωτήσεις και καθοδηγούν τους επισκέπτες. Είναι το πρώτο σημείο επαφής για τους πελάτες".

Σύμφωνα με περιγραφές θέσεων εργασίας από διάφορες χώρες της ΕΕ "ο υπάλληλος υποδοχής είναι ένας υπάλληλος διοικητικής υποστήριξης ο οποίος είναι υπεύθυνος ως προς την εκτέλεση γενικών διοικητικών και γραφειοκρατικών καθηκόντων υποστήριξης,

¹ <https://www.cedefop.europa.eu/en/data-insights/customer-clerks-skills-opportunities-and-challenges-2019-update>

συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης της υποδοχής του μπροστινού γραφείου² και "η υποδοχή είναι μια θέση που αλληλεπιδρά με όλα τα εταιρικά τμήματα, τις εξωτερικές επαφές και το τηλεφωνικό κέντρο. Ως εκ τούτου, ο υπάλληλος υποδοχής είναι ένας υπάλληλος που μπορεί να εκτελεί πολλαπλές εργασίες και να συντονίζει αποτελεσματικά τα εισερχόμενα αιτήματα³".

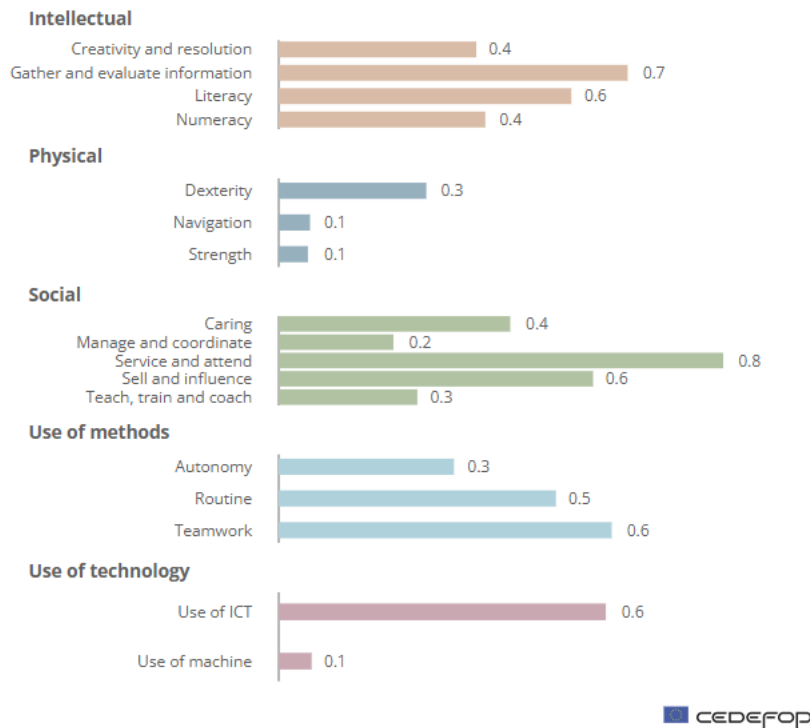
Σύμφωνα με τον ILO (2012) "οι υπάλληλοι υποδοχής υποδέχονται και καλωσορίζουν επισκέπτες, πελάτες ή επισκέπτες και απαντούν σε ερωτήσεις και αιτήματα, συμπεριλαμβανομένων των κρατήσεων για ραντεβού. Τα καθήκοντά τους περιλαμβάνουν: α) υποδοχή και καλωσόρισμα των επισκεπτών, β) κλείσιμο ραντεβού για τους πελάτες, γ) διεκπεραίωση τηλεφωνικών αιτημάτων για πληροφορίες ή ραντεβού, δ) καθοδήγηση των πελατών στον κατάλληλο χώρο ή πρόσωπο, ε) παροχή ενημερωτικών φυλλαδίων ή εντύπων".

Τα καθήκοντα που εκτελούν οι υπάλληλοι πελατών αξιολογήθηκαν από το Eurofound ανάλογα με τη σπουδαιότητά τους και τα ακόλουθα θεωρήθηκαν τα πιο σημαντικά: Εξυπηρέτηση και συμμετοχή, Συγκέντρωση και αξιολόγηση πληροφοριών και Ομαδική εργασία. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στην ιστοσελίδα του CEDEFOP ως εξής:

²<https://jobdescriptionandresumeexamples.com/front-desk-receptionist-job-description-key-duties-and-responsibilities/>

³ <https://www.randstad.gr/symvoules-karieras/job-profiles/reception-poies-einai-oi-deksiotites-poy-prepei-na-katexete-gia/>

Importance of tasks of Customer clerks in EU in 2020



Tasks within occupations for Customer clerks in EU in 2020. The top three are Service and attend, Gather and evaluate information and Teamwork.

Dataset European database of tasks indices
Source Eurofound
Indicator Tasks within occupations

Όσον αφορά τη δεύτερη συνιστώσα, δηλαδή το επάγγελμα των υπαλλήλων υποδοχής που εργάζονται στη ρεσεψιόν ενός LCGC, δίνεται μία πιο συγκεκριμένη περιγραφή σύμφωνα με τις υπηρεσίες που παρέχονται στα κέντρα. Ο υπάλληλος υποδοχής αντιπροσωπεύει την πρώτη εντύπωση των χρηστών για ένα LCGC και, ως εκ τούτου, παρέχει κάτι περισσότερο από μια απλή υπηρεσία. Σε αντίθεση με έναν συμβατικό υπάλληλο υποδοχής, ο ρόλος του υπεύθυνου υποδοχής σε ένα LCGC καθορίζεται από τις ανάγκες και τα αιτήματα του χρήστη και όχι από τις υπηρεσίες που προσφέρει το κέντρο.

Οι υπάλληλοι υποδοχής υποδέχονται και δέχονται τα αιτήματα των τελικών χρηστών, τούς βοηθούν να εκφράσουν τις ανησυχίες τους, διευκρινίζουν τα εισερχόμενα αιτήματα και κατευθύνουν τους τελικούς χρήστες στο κατάλληλο τμήμα. Για να το επιτύχουν αυτό, πρέπει να προσαρμόσουν τις ερωτήσεις τους ώστε να αξιολογούν γρήγορα και ολοκληρωμένα τις ανάγκες του τελικού χρήστη με απώτερο στόχο τον εντοπισμό του συγκεκριμένου αιτήματος και όχι την αξιολόγηση της γενικής κατάστασης. Βεβαιώνοντας ότι κατανοούν πλήρως το αίτημα του χρήστη και

Υποδοχή Front DESK Αναβάθμιση της κατάρτισης, ανταλλαγή γνώσεων και κατάρτιση στον δια βίου επαγγελματικό προσανατολισμό

Αριθμός Έργου: 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6

μοιράζοντας τις εκτενείς γνώσεις τους σχετικά με τις λειτουργίες όλων των τμημάτων και υπηρεσιών, παρέχουν στον τελικό χρήστη μια ολοκληρωμένη εικόνα της υποστήριξης που είναι διαθέσιμη σε αυτόν στο κέντρο και διασφαλίζουν ότι θα αξιοποιήσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Είναι σαφές ότι ο υπάλληλος υποδοχής έχει στρατηγικό ρόλο στα LCGC και έχει πολλαπλά καθήκοντα υπό την ευθύνη του, όπως τη συγκέντρωση πληροφοριών, την υποδοχή αιτημάτων και την εποπτεία του χώρου υποδοχής. Σε αυτή τη θέση, ο υπάλληλος υποδοχής είναι υπεύθυνος για ένα ευρύ φάσμα καθηκόντων τα οποία πρέπει να εκτελεί ταυτόχρονα. Στις ήδη πολλές αρμοδιότητες ενός υπαλλήλου υποδοχής προστέθηκαν νέα καθήκοντα ως αποτέλεσμα της πανδημίας COVID-19. Το Desk Reset επικεντρώνεται στον καθορισμό ενός ευρωπαϊκού επαγγελματικού προφίλ για τους υπαλλήλους υποδοχής που εργάζονται σε LCGC, το οποίο είναι ευθυγραμμισμένο με τον ρόλο τους μετά την πανδημία.

Η πανδημία του Covid-19 οδήγησε σε πολλές αλλαγές σχεδόν σε κάθε επάγγελμα. Επηρέασε επίσης τον ρόλο των υπαλλήλων υποδοχής, καθώς κατά τη διάρκεια της πανδημίας, έπρεπε να εκτελούν όλα τα καθήκοντά τους ηλεκτρονικά. Χωρίς καμία αμφιβολία, οι ψηφιακές δεξιότητες και οι στοιχειώδεις γνώσεις σχετικά με πληροφορίες και δεδομένα έχουν γίνει τα πιο πολύτιμα προσόντα για όλους τους εργαζόμενους και, ταυτόχρονα, οι δεξιότητες που αναζητούν περισσότερο οι εργοδότες.⁴ Οι υπάλληλοι υποδοχής έχουν αναγκαστεί να αλλάξουν τον τρόπο με τον οποίο παρέχουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, συχνά χωρίς καμία εκπαίδευση.

Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών είναι το τρίτο στοιχείο που έχει προστεθεί στην περιγραφή των καθηκόντων τους, μαζί με τη διαχείριση ψηφιακών πλατφορμών για διοικητικά καθήκοντα (π.χ. κράτηση ραντεβού με συμβούλους, χειρισμός και κατανόηση αιτημάτων και ερωτημάτων) και τηλεδιασκέψεις (Zoom, Teams κ.λπ.). Λόγω της φύσης του ρόλου τους, οι υπάλληλοι υποδοχής, οι οποίοι λειτουργούν ως σημείο επαφής για όλα τα τμήματα, θα πρέπει τώρα να προσθέσουν στις αρμοδιότητές τους την ψηφιακή συνεργασία με όλα τα τμήματα. Παρόλο που μπορεί να χρειάστηκε να εκτελέσουν αυτά τα νέα καθήκοντα κατά τη διάρκεια της πανδημίας, εξακολουθούν να παραμένουν σημαντικά και κατά τη μετέπειτα περίοδο, καθώς οι ψηφιακές υπηρεσίες έχουν πλέον καθιερωθεί και είναι διαθέσιμες στους τελικούς χρήστες.

Τέλος, καθορίστηκε ένα ευρωπαϊκό επαγγελματικό προφίλ για τον υπάλληλο υποδοχής ενός LCGC, λαμβάνοντας υπόψη αυτά τα τρία στοιχεία, κάτι που δεν είχε πραγματοποιηθεί κατά το παρελθόν, παρά τη σημασία αυτού του επαγγέλματος. Οι μελλοντικές προοπτικές για το επάγγελμα αυτό, όπως προβλέπονται από το CEDEFOP

⁴ https://eures.ec.europa.eu/8-essential-skills-succeed-post-covid-19-world-2020-06-30_en

στο παρακάτω γράφημα, υπογραμμίζουν τη σημασία και τον αντίκτυπο αυτού του ρόλου πολλαπλών καθηκόντων.



Ο ρόλος του υπαλλήλου υποδοχής είναι σαφώς ένας δυναμικός τομέας, γεγονός που υπογραμμίζει τη σημασία και την τρέχουσα συνάφεια των σκοπών και των στόχων του DESK Reset. Είναι προφανές ότι οι υπάλληλοι υποδοχής θα πρέπει να υποστηρίζονται και να εκπαιδεύονται έτσι ώστε οι δεξιότητές τους να ευθυγραμμίζονται με τα τρία στοιχεία που ορίζονται στο ευρωπαϊκό επαγγελματικό προφίλ για τους υπαλλήλους υποδοχής στα LCGC.

1.3. Υπηρεσίες

Σύμφωνα με το προαναφερθέν επαγγελματικό προφίλ για τους υπαλλήλους υποδοχής, καθώς και με την έρευνα που διεξήχθη τόσο με τους διευθυντές του LCGC όσο και με τους υπαλλήλους υποδοχής, ένας υπάλληλος υποδοχής πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

1. **Υποδοχή επισκεπτών:** Υποδεχτείτε τους επισκέπτες (αυτοπροσώπως, τηλεφωνικά ή διαδικτυακά) με φιλικό τρόπο και προσφέρετε υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες των τελικών χρηστών ως το πρώτο σημείο επαφής του κέντρου.
2. **Διαχείριση εισερχόμενων κλήσεων και εσωτερικών επικοινωνιών:** ο υπάλληλος υποδοχής θα πρέπει να απαντά στις εισερχόμενες κλήσεις, να διαβιβάζει πληροφορίες και να φέρνει τον τελικό χρήστη σε επαφή με τα κατάλληλα τμήματα.
3. **Διαχείριση της ροής των επισκεπτών και καθοδήγηση των πελατών στην κατάλληλη θέση ή στο κατάλληλο άτομο⁵:** Βοήθεια στους τελικούς χρήστες να προσανατολιστούν στο κέντρο.
4. **Ενημέρωση των τελικών χρηστών σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το κέντρο:** παροχή πληροφοριών αυτοπροσώπως ή με την παροχή ενημερωτικών φυλλαδίων, εντύπων ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
5. **Αποκρυπτογράφηση των αναγκών και των αιτημάτων των τελικών χρηστών και παροχή υποστήριξης:** προσδιορισμός των αναγκών των τελικών χρηστών μέσω σύντομων, στοχευμένων συνεντεύξεων, παραπομπή σε συμβούλους ή κλείσιμο ραντεβού με το κατάλληλο μέλος του προσωπικού (εσωτερική υπηρεσία) ή παραπομπή σε άλλους οργανισμούς και υπηρεσίες (εξωτερική).
6. **Εντοπισμός των σωστών πληροφοριών:** ο υπάλληλος υποδοχής θα πρέπει να γνωρίζει σε βάθος τις διαθέσιμες πληροφορίες και τα κανάλια πληροφόρησης που μπορούν να αξιοποιηθούν για να βοηθήσουν τον τελικό χρήστη.
7. **Παρακολούθηση των ερωτημάτων των τελικών χρηστών:** μετά την παροχή πληροφοριών και καθοδήγησης, ο υπάλληλος του γραφείου υποδοχής θα πρέπει να παρακολουθεί την πρόοδο του τελικού χρήστη και τυχόν περαιτέρω αιτήματά του.

⁵ Διεθνής Τυποποιημένη Ταξινόμηση Επαγγελμαμάτων ISCO-08/Διεθνές Γραφείο Εργασίας, Γενεύη, ILO 2012, 1ν.

8. **Καταχώρηση αιτημάτων σε ψηφιακά αρχεία και αποθήκευση αρχείων:** τα αιτήματα πρέπει να καταγράφονται και τα αρχεία πρέπει πάντα να ενημερώνονται.
9. **Χειρισμός και ιεράρχηση των εισερχόμενων αιτημάτων:** ο υπάλληλος υποδοχής πρέπει να παραπέμπει τα αιτήματα στο σωστό τμήμα με τη σωστή σειρά.
10. **Υποστήριξη των τελικών χρηστών για τη συμπλήρωση εγγράφων, εντύπων ή προτύπων βιογραφικών σημειωμάτων:** παροχή αρχικής υποστήριξης στον τελικό χρήστη με τη συμπλήρωση εγγράφων και την εκτέλεση διοικητικών εργασιών. Ο υπάλληλος υποδοχής μπορεί να βοηθήσει τον επισκέπτη να ενημερώσει το βιογραφικό του σημείωμα, να εγγραφεί σε μια κενή θέση εργασίας ή να υποβάλει αίτηση για ένα πρόγραμμα κατάρτισης.
11. **Υποστήριξη των τελικών χρηστών κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών:** υποστήριξη των χρηστών στο χώρο ανοικτής πρόσβασης, όπου υπάρχουν υπολογιστές με ειδικές λειτουργικές πλατφόρμες, για παράδειγμα, όταν ζητούν ένα έγγραφο ή κλείνουν ένα ραντεβού ηλεκτρονικά.
12. **Έλεγχος, ταξινόμηση και προώθηση ηλεκτρονικών μηνυμάτων:** τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πρέπει να αρχειοθετούνται και να προωθούνται στο κατάλληλο τμήμα.
13. **Διαχείριση τεχνικών προβλημάτων:** αντιμετώπιση προβλημάτων εκτύπωσης, προβλημάτων πρόσβασης στο διαδίκτυο, βλαβών στον φωτισμό κ.λπ. και παραπομπή του θέματος στο κατάλληλο τμήμα, εάν δεν μπορούν να βρουν λύση.
14. **Οργάνωση του χώρου:** διατηρείτε πάντα τον χώρο υποδοχής τακτοποιημένο και καθαρό και παρέχετε υποστήριξη για την οργάνωση του χώρου για εργαστήρια ή εκδηλώσεις.
15. **Εφαρμογή και παρακολούθηση των διαδικασιών ασφαλείας:** Να τηρείτε τις διαδικασίες ασφαλείας για κάθε κέντρο και να γνωρίζετε και να εφαρμόζετε τις διαδικασίες ασφαλείας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
16. **Διαχείριση της περιοχής εγγράφων:** Καταγραφή των εγγράφων που είναι διαθέσιμα για το κοινό και προμήθεια νέων φακέλων, φυλλαδίων κ.λπ.
17. **Παρακολούθηση των προμηθειών γραφείου και τοποθέτηση παραγγελιών όταν χρειάζεται:** διαχείριση των προμηθειών γραφείου και ανάθεση παραγγελιών όταν τα αποθέματα εξαντλούνται.

2. Δεξιότητες των επαγγελματιών που εργάζονται στο γραφείο υποδοχής των Κέντρων Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού

Οι υπάλληλοι υποδοχής στα LCGC πρέπει να διαθέτουν ευρύ φάσμα δεξιοτήτων για να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της υπηρεσίας πολλαπλών καθηκόντων. Δεν υπάρχει συγκεκριμένη απαίτηση σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης ενός υπαλλήλου υποδοχής, αλλά, σύμφωνα με το CEDEFOP Skills Intelligence, οι υπάλληλοι υποδοχής "συνήθως πρέπει να έχουν ολοκληρώσει το πρώτο στάδιο της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις θα πρέπει να έχουν ολοκληρώσει το δεύτερο στάδιο της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ίσως με την παρακολούθηση εξειδικευμένης επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης⁶", που αντιστοιχεί στα επίπεδα 3 και 4 του EQF.

Οι συνιστώμενες βασικές δεξιότητες για έναν υπάλληλο υποδοχής μπορούν να ταξινομηθούν σε τέσσερις κύριες κατηγορίες.

1. Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών
2. Διοικητικές δεξιότητες
3. Τεχνικές και ψηφιακές δεξιότητες
4. Οριζόντιες δεξιότητες

2.1. Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών

2.1.1. Δεξιότητες διαχείρισης επισκεπτών

Διατήρηση φιλόξενης στάσης:

- Άμεση διαθεσιμότητα και διατήρηση σε διάφορα μέλη του κοινού
- Διαχείριση της ροής των επισκεπτών
- Χαιρετισμός των επισκεπτών
- Διατήρηση οπτικής επαφής με τους επισκέπτες
- Υιοθέτηση και επίδειξη των κατάλληλων συμπεριφορών για την προώθηση μιας σχέσης εμπιστοσύνης (ευγένεια, προσοχή, προσαρμοστικότητα στα διαφορετικά μέλη του κοινού, ενεργή ακρόαση, υπομονή, εμπιστοσύνη, ενσυναίσθηση, ανταπόκριση)
- Εποπτεία του χώρου: ο υπάλληλος υποδοχής φροντίζει να παραμένει ο χώρος τακτοποιημένος και σε καλή κατάσταση, με φιλόξενη και φιλική προς το χρήστη διαρρύθμιση (φυτά, διάταξη του τραπεζιού του καφέ και διαρρύθμιση του δωματίου), και διασφαλίζει ότι η θέση εργασίας του/της είναι σε λειτουργική κατάσταση, (συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών συσκευών).

⁶ <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/skills-intelligence/occupations?occupation=4.42&country=#2>

Θέσιμο ερωτήσεων στον χρήστη:

- Θέσιμο ανοικτών, κλειστών ή εναλλακτικών ερωτήσεων κ.λπ. για τον προσδιορισμό της ανάγκης/του αιτήματος
- Καθορισμός της ακριβούς ανάγκης/του αιτήματος του χρήστη
- Προσεκτική ανάλυση του αιτήματος
- Κατανόηση του ατόμου που μιλάει και διασφάλιση της πλήρους κατανόησης της απάντησής (επαναδιατυπώνοντας ερωτήσεις, ελέγχοντας ότι το άτομο έχει καταλάβει)
- Δόσιμο προτεραιότητας στα ερωτήματα και στην ταχύτητα με την οποία αντιμετωπίζονται τα ερωτήματα των χρηστών,
- Άνεση στη διακοπή των εργασιών και στη συνέχιση τους ανάλογα με τη ροή των επισκεπτών,
- Δεξιότητες ποικιλομορφίας και ενσωμάτωσης
- Εφαρμογή και επίδειξη των κατάλληλων επικοινωνιακών δεξιοτήτων χρησιμοποιώντας θεμελιώδεις τεχνικές και μεθόδους επικοινωνίας, όπως η μη βίαιη επικοινωνία, ο νευρογλωσσικός προγραμματισμός, η διεκδικητικότητα, η συναλλακτική ανάλυση, η λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία και ένας αποτελεσματικός οδηγός συνέντευξης, τηρώντας παράλληλα τους κανόνες προστασίας της ιδιωτικής ζωής.

Παροχή λύσης προσαρμοσμένης στο αίτημα/ανάγκη και καθοδήγηση του τελικού χρήστη:

- Δεξιότητες πληροφόρησης και μνήμης
- Δεξιότητες καθοδήγησης
- Ικανότητα προσαρμογής επί τόπου/πολλαπλών καθηκόντων
- Πρωτοβουλία και δημιουργικότητα
- Ικανότητα αξιολόγησης της ικανοποίησης των χρηστών
- Γνώση των ειδικών υπηρεσιών που παρέχονται στο κέντρο
- Εξασφάλιση της κατάλληλης χρήσης του χώρου και των πόρων του κέντρου
- Παροχή βοήθειας για τη χρήση του λογισμικού που παρέχει κάθε κέντρο
- Ενθάρρυνση των επισκεπτών να σκεφτούν τι μπορούν να κάνουν στη συνέχεια (περαιτέρω έρευνα, αναζήτηση πληροφοριών, επισκέψεις σε άλλους χώρους, συμμετοχή σε εργαστήρια ή άλλες συλλογικές δράσεις).

Ανάπτυξη μιας παιδαγωγικής/ενημερωτικής προσέγγισης για τη διαχείριση των επισκεπτών:

- Προώθηση της αυτονομίας των επισκεπτών

Υποδοχή Front DESK Αναβάθμιση της κατάρτισης, ανταλλαγή γνώσεων και κατάρτιση στον δια βίου

επαγγελματικό προσανατολισμό

Αριθμός Έργου: 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6

- Εξασφάλιση της κατάλληλης χρήσης του χώρου και των πόρων του κέντρου
- Παροχή βοήθειας για τη χρήση του ειδικού λογισμικού για κάθε κέντρο
- Ενθάρρυνση των επισκεπτών να σκεφτούν τι μπορούν να κάνουν στη συνέχεια (περαιτέρω έρευνα, αναζήτηση πληροφοριών, επισκέψεις σε άλλους χώρους, συμμετοχή σε εργαστήρια ή άλλες συλλογικές δράσεις).

2.1.2. Δεξιότητες διαχείρισης πληροφοριών

Διαχείριση ροής πληροφοριών:

- Εντοπίζει, αναγνωρίζει και ενημερώνει τους σχετικούς πληροφοριακούς πόρους
- Επεκτείνει το φάσμα των διαθέσιμων πόρων και τους διαδίδει στους χρήστες και στις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Διαχειρίζεται βάσεις δεδομένων
- Διαδίδει τις νέες πληροφορίες στο κατάλληλο τμήμα ή μέλος του προσωπικού (γνώση του οργανογράμματος και του οργανισμού)

Αναλυτική και κριτική σκέψη

- Ανάγκες αναλύσεων
- Επιλέγει πληροφορίες ανάλογα με τους στόχους της δραστηριότητας και το πλαίσιο (EQF Επίπεδο III)
- Εντοπίζει και αναγνωρίζει μεροληπτικές ή/και ελλιπείς πληροφορίες (EQF Επίπεδο III)
- Αξιολογεί τη συνάφεια των πληροφοριών και τις πιθανές προκαταλήψεις στα δεδομένα σύμφωνα με τις καθιερωμένες κατευθυντήριες γραμμές και τα μοιράζεται κατάλληλα (EQF Επίπεδο IV)

Δεξιότητες συνέντευξης για τον εντοπισμό των ακριβών αναγκών του τελικού χρήστη

- Επιδεικνύει ενεργητική ακρόαση
- Επαναδιατυπώνει τις ανάγκες που εκφράζουν οι χρήστες
- Ερμηνεύει σωστά τα αιτήματα των χρηστών

Προσαρμογή των πληροφοριών σε κάθε μεμονωμένο χρήστη

- Αξιολογεί τις διαθέσιμες πηγές πληροφοριών και καθορίζει τις καταλληλότερες πληροφορίες για να τις μεταδώσει στον επισκέπτη.
- Παρέχει καθοδήγηση στα μέλη του κοινού και τα βοηθά να χρησιμοποιούν τους πόρους πολυμέσων και άλλες υπηρεσίες

2.2. Διοικητικές δεξιότητες

Κύριες διοικητικές δεξιότητες

- Αναλαμβάνει την ευθύνη⁷ για τα αιτήματα των τελικών χρηστών
- Εφαρμόζει τις διοικητικές διαδικασίες του Κέντρου

⁷ <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/administrative-skills>

- Διαχειρίζεται το χώρο

Δεξιότητες διαχείρισης έργων

- Δεξιότητες διαχείρισης χρόνου
- Διαχειριστικές και οργανωτικές δεξιότητες κατά τη διαχείριση εισερχόμενων αιτημάτων αυτοπροσώπως ή διαδικτυακά
- Ικανότητες πολλαπλών καθηκόντων για την έγκαιρη ανταπόκριση σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνήματα και προσωπικά αιτήματα, καθώς και σε αιτήματα έργων
- Ιεράρχηση καθηκόντων και επίβλεψη υλοποίησής τους

Δεξιότητες ομαδικής εργασίας

- Συνεργάζεται σε διοικητικά έργα, νέες διαδικασίες ή νέους πόρους
- Ανταποκρίνεται σε αιτήματα ή τα παραπέμπει στο κατάλληλο τμήμα είτε κλείνοντας ραντεβού είτε προωθώντας μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (ηλεκτρονικά αιτήματα)
- Διαχειρίζεται τις εγγραφές
- Αρχαιοθετεί τα έγγραφα και τις αιτήσεις των επισκεπτών
- Χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις βάσεις δεδομένων για την υποστήριξη των χρηστών και του προσωπικού

Διαχείριση πόρων⁸

- Εφαρμόζει τις σωστές διαδικασίες για τη διάθεση πόρων για συνήθεις εργασίες, όπως η εξασφάλιση προμηθειών ενημερωτικών εγγράφων, αναλωσίμων και γραφικής ύλης (EQF Επίπεδο III)
- Προσαρμόζει τη δική του συμπεριφορά με βάση τα αποτελέσματα της διαχείρισης των πόρων του (EQF Επίπεδο IV)

2.3. Τεχνικές και ψηφιακές δεξιότητες

Επικοινωνία με χρήση ψηφιακών τεχνολογιών

⁸ https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_EN.pdf

- Επικοινωνεί τακτικά και αυτόνομα, επιλέγοντας τις κατάλληλες ψηφιακές τεχνολογίες, ανάλογα με τη δραστηριότητα και το πλαίσιο (EQF Επίπεδο III)
- Επιλέγει και εφαρμόζει τα κατάλληλα πρότυπα και τους κανόνες ασφαλείας κατά την επικοινωνία με τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών (ΕΠΕΠ Επίπεδο III)
- Δημιουργεί λογαριασμό(-ους) στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να δημιουργήσει την ψηφιακή του ταυτότητα (EQF Επίπεδο III)
- Προσαρμόζει τις ψηφιακές τεχνολογίες στις δικές του επικοινωνιακές ανάγκες ή στις ανάγκες των συνθηκών επικοινωνίας (EQF Επίπεδο IV)
- Επιλέγει, προσαρμόζει και προσθέτει νέο περιεχόμενο στους λογαριασμούς του στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης προκειμένου να αναπτύξει και να προβάλει την ψηφιακή του ταυτότητα (EQF Επίπεδο IV)
- Αναπτύσσει πόρους για διαφορετικές ομάδες-στόχους

Βοήθεια στους τελικούς χρήστες να χρησιμοποιούν την ψηφιακή τεχνολογία

- Χρησιμοποιεί μέσα και λογισμικό ICT για σκοπούς πληροφόρησης
- Χρησιμοποιεί ψηφιακές λύσεις για την παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών (Bimrose, J et al., 2010)
- Χρησιμοποιεί ψηφιακές πλατφόρμες για τηλεδιασκέψεις
- Επιλύει τεχνικά προβλήματα (DigComp 2.2)
- Επιδεικνύει ψηφιακές διοικητικές δεξιότητες (DigComp 2.2)

Κατάρτιση/συνεχής κατάρτιση στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας

- Παρέχει πρόσβαση, χρησιμοποιεί μηχανές αναζήτησης, βρίσκει σχετικές πληροφορίες
- Παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες και επιγραμμικές υπηρεσίες για ένα ευρύ κοινό (ψηφιακή στρατηγική της ΕΕ)
- Εξασφαλίζει ίση πρόσβαση σε υπηρεσίες και πληροφορίες για μειονεκτούσες ομάδες
- Πληροφορική και παιδεία δεδομένων (DigComp 2.2)
- Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου (DigComp 2.2)
- Ασφαλής χρήση των ΤΠΕ (DigComp 2.2)

2.4. Οριζόντιες δεξιότητες

2.4.1. Οριζόντιες δεξιότητες σύμφωνα με το επίπεδο EQF⁹

Διαχείριση και οργάνωση δραστηριοτήτων

- Προσαρμογή της οργάνωσής του στους περιορισμούς της κατάστασης (EQF Επίπεδο III)
- Σχεδιασμός και οργάνωση της δικής του δραστηριότητας και της δραστηριότητας της ομάδας (EQF Επίπεδο IV)

Επίλυση προβλημάτων και αντίδραση στα απρόβλεπτα

- Εφαρμογή της σωστής διαδικασίας σε συνήθη προβλήματα που σχετίζονται με τη δραστηριότητά του (EQF Επίπεδο III)
- Επίλυση κοινών προβλημάτων που σχετίζονται με τη δραστηριότητά του ή τη δραστηριότητα της ομάδας (EQF Επίπεδο IV)

Συνεργασία και προώθηση της συνεργασίας

- Υποβολή προτάσεων και λήψη υπόψιν τις απόψεις των άλλων μελών της ομάδας (EQF Επίπεδο III)
- Ηγεσία και ανάπτυξη της συλλογικής δραστηριότητας, πρέπει να είναι σε θέση να αλλάζει θέση και ρόλο (EQF Επίπεδο IV)

Χρήση προφορικής επικοινωνίας σε μία ή περισσότερες γλώσσες

- Κατανόηση και διαχείριση συνομιλιών στην πρώτη του γλώσσα σε διάφορες καταστάσεις ανάλογα με τις ανάγκες του (EQF Επίπεδο III)
- Ικανότητα αντίδρασης στη γλώσσα του σώματος ενός άλλου ατόμου με κατάλληλο τρόπο σε απλές συζητήσεις (ένας προς έναν) (EQF Επίπεδο III)
- Αναγνώριση και εφαρμογή διαφόρων τύπων προφορικής επικοινωνίας, λαμβάνοντας υπόψιν τους συνομιλητές (ΕΠΕΠ Επίπεδο IV)
- Προσαρμογή της γλώσσας του σώματός του σε σύνθετες καταστάσεις, όπως η δημόσια ομιλία ή η ομιλία σε ομάδα (ΕΠΕΠ Επίπεδο IV)

Λήψη υπόψιν τους επαγγελματικούς, κοινωνικούς και πολιτιστικούς κανόνες

⁹ https://www.transvalproject.eu/wp-content/uploads/2022/02/D2.3-Transversal-Competence-Framework_EN.pdf

- Λήψη υπόψιν τις σχετικές οδηγίες και διαδικασίες σε κάθε πτυχή της δραστηριότητάς του (EQF Επίπεδο III)
- Λήψη υπόψιν των σχετικών επαγγελματικών, κοινωνικών και πολιτιστικών συνηθειών σε κάθε αλληλεπίδραση (ΕΠΕΠ Επίπεδο III)
- Παρακολούθηση και ρύθμιση της συμμόρφωσης με τις οδηγίες και τις διαδικασίες (EQF Επίπεδο IV)
- Αυτοαξιολόγηση των αλληλεπιδράσεων υπό το πρίσμα των επαγγελματικών, κοινωνικών και πολιτισμικών συνηθειών (EQF Επίπεδο IV)
- Επίδειξη ηθικής συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας (IAEVG)

Χρήση γραπτής επικοινωνίας σε μία ή περισσότερες γλώσσες

- Χρήση των συνηθέστερων γραπτών πηγών που απαιτούνται για τη δραστηριότητά του (EQF Επίπεδο III)
- Σύνταξη σχετιζόμενων εγγράφων με τη δραστηριότητά του και το περιβάλλον του (EQF Επίπεδο III)
- Χρήση των πιο συνηθισμένων πηγών διαφόρων ειδών που απαιτούνται για τη δραστηριότητά του για τη σύνταξη κειμένων (EQF Επίπεδο IV)
- Μεταφορά του νοήματος ενός κειμένου με δικά του λόγια σε γραπτή μορφή (EQF Επίπεδο IV)
- Σύνταξη επεξεργασμένων κομματιών (EQF Επίπεδο IV)

Οικοδόμηση της επαγγελματικής πορείας

- Καθορισμός και εξήγηση του επαγγελματικού του σχεδίου (EQF Επίπεδο III)
- Σχεδιασμός των βημάτων που απαιτούνται για την υλοποίηση του σχεδίου σταδιοδρομίας του (EQF Επίπεδο IV)
- Κατανόηση του πώς μπορεί να ενσωματώσει πληροφορίες σχετικά με τα επαγγέλματα, την εκπαίδευση, την οικονομία και την απασχόληση στη διαχείριση της σταδιοδρομίας του (EQF Επίπεδο IV)

Ανάπτυξη των ικανοτήτων και του προφίλ του ατόμου

- Ανάπτυξη νέων στρατηγικών μάθησης προκειμένου να βελτιώσει τις δράσεις και το έργο του (ΕΠΕΠ Επίπεδο III)

- Διερεύνηση των μαθησιακών του ενδιαφερόντων, των διαδικασιών και των προτιμώμενων στρατηγικών, συμπεριλαμβανομένων των μαθησιακών αναγκών και της απαιτούμενης υποστήριξης (EQF Επίπεδο III)
- Εισήγηση νέων τρόπων μάθησης για τον εαυτό του και ενδεχομένως για την ομάδα (EQF Επίπεδο IV)

Αυτοαναστοχασμός

- Είναι σε θέση να αυτοαξιολογεί την αλληλεπίδραση μεταξύ του συγκεκριμένου πλαισίου και των δικών του ενδιαφερόντων, στάσεων, αξιών και φιλοδοξιών και να προσαρμόζεται αναλόγως (EQF Επίπεδο III)
- Εξετάζει σε προβλέψιμα/συνεχή πλαίσια τον τρόπο με τον οποίο η αυτοαντίληψη/επίγνωση έχει αντίκτυπο στην επίτευξη των προσωπικών στόχων και αποφάσεων του ατόμου, πώς επηρεάζει τις επαγγελματικές προσδοκίες και τις προσδοκίες της ζωής του (EQF Επίπεδο IV)

2.4.2. Άλλες οριζόντιες δεξιότητες που καθορίστηκαν μέσω της έρευνας

- Ενσυναίσθηση
- Καλή κρίση
- Αυτοπεποίθηση
- Αξιοπιστία
- Δεξιότητες παρακίνησης
- Ευελιξία/ικανότητα προσαρμογής στις ανάγκες των πελατών
- Ενεργητική ακρόαση
- Διαπολιτισμικές/διαγενεακές δεξιότητες
- Επικοινωνιακές δεξιότητες (προφορικές και γραπτές)
- Δεξιότητες αυτοαξιολόγησης
- Δεξιότητες αξιολόγησης
- Διαχείριση συγκρούσεων
- Διαχείριση άγχους
- Δεξιότητες διαχείρισης χρόνου
- Ομαδική εργασία
- Προθυμία για μάθηση
- Δεξιότητες αυτοεκμάθησης
- Δεξιότητες διαπραγμάτευσης

- Συνεχίζει να επικαιροποιεί τις δεξιότητές του
- Συνεχίζει να επικαιροποιεί τις ειδικές γνώσεις
- Διατηρεί προσωπική ισορροπία
- Χτίζει σχέσεις
- Ορίζει προτεραιότητες
- Χρησιμοποιεί τη διασταυρούμενη κατανόηση στην επικοινωνία
- Δημιουργικότητα

2.5. Συμπληρωματικές δεξιότητες

Συν-διαμεσολάβηση ή καθοδήγηση μιας συνεδρίας, ενός εργαστηρίου ή μιας ομάδας:

- Διευκρινίζει τις ανάγκες πληροφόρησης
- Καθορίζει το περιεχόμενο
- Εφαρμόζει τις κατάλληλες μεθόδους διευκόλυνσης
- Υποστηρίζει τη μαθησιακή διαδικασία λαμβάνοντας υπόψη τη δυναμική της ομάδας
- Ελέγχει την ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων στα σχέδια των συμμετεχόντων.

Σχεδιασμός και παροχή εκπαιδευτικών ενοτήτων:

- Σχεδιάζει και προγραμματίζει συνεδρίες
- Παρέχει πληροφορίες σχετικά με το πλαίσιο αναφοράς και τους στόχους κατάρτισης
- Καθοδηγεί συνεδρίες
- Αξιολογεί τη συνολική διαδικασία διευκόλυνσης/μάθησης

Υλοποίηση ενός έργου:

- Καθορίζει στόχους
- Καταρτίζει σχέδιο δράσης
- Ηγείται του έργου σύμφωνα με αποδεδειγμένα πρότυπα
- Αξιολογεί την πρόοδο του έργου
- Διαδίδει τα ευρήματα
- Εξασφαλίζει τον αντίκτυπο του έργου στην πράξη

Τήρηση προτύπων ποιότητας:

- Καθορίζει εργαλεία μέτρησης σε τακτική βάση (ερωτηματολόγια ικανοποίησης, αντίκτυπος της υπηρεσίας)
- Συλλέγει δεδομένα
- Αναλύει, ερμηνεύει και συζητά τα αποτελέσματα
- Υποβάλλει προτάσεις για βελτίωση, νέα μέτρα
- Επαληθεύει τον αντίκτυπο των μέτρων που λαμβάνονται

Υποδοχή Front DESK Αναβάθμιση της κατάρτισης, ανταλλαγή γνώσεων και κατάρτιση στον δια βίου επαγγελματικό προσανατολισμό

Αριθμός Έργου: 2021-1-FR01-KA220-VET-7E6DEEF6