



All talents, certified.



## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ

### ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

#### ΚΛΑΔΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ιανουάριος 2022

Version 3.0

Public

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<b>1</b>	<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>5</b>
1.1	Όμιλος PEOPLECERT	5
1.2	Όροι & Ορισμοί	5
1.3	Σχήμα Πιστοποίησης Κλάδου Τουρισμού	6
<b>2</b>	<b>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ</b>	<b>7</b>
2.1	Σε ποιους απευθύνεται	7
2.2	Περιεχόμενο Πιστοποίησης	7
<b>3</b>	<b>ΕΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	<b>7</b>
3.1	Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις της PEOPLECERT	7
3.2	Έλεγχος Αιτήσεων/Δικαιολογητικών	8
3.3	Έγκριση/Απορριψη φακέλων υποψηφίων	8
<b>4</b>	<b>ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ</b>	<b>8</b>
4.1	Προδιαγραφές Εξέτασης	9
4.2	Βαθμολογηση Εξέτασης	9
4.3	Ενστάσεις	9
<b>5</b>	<b>ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>ΈΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ</b>	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ</b>	<b>10</b>
<b>8</b>	<b>ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ</b>	<b>11</b>
9.1	Έλεγχος Αιτήσεων/Δικαιολογητικών & Αξιολογηση Φακέλων	11
9.2	Έγκριση/Απορριψη Φακέλων	11
9.3	Απόφαση για Επανάπιστοποίηση	11
<b>10</b>	<b>ΟΡΘΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>ΤΗΡΗΣΗ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΛΑΔΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ</b>	<b>12</b>
<b>12</b>	<b>ΔΙΑΚΟΠΗ Η ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ</b>	<b>12</b>
<b>13</b>	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ</b>	<b>13</b>
13.1	Τήρηση βιβλίου παραπονοών από το πιστοποιημένο πρόσωπο	13

13.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ .....	13
<b>14 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....</b>	<b>13</b>
14.1 Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	14
14.2 ΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΤΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	14
14.3 Η ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	14
14.4 ΟΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΚΕΙΝΤΑΙ ΣΕ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ.....	14
14.5 ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ .....	15
14.6 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ .....	15
14.7 ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ .....	15
14.8 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ .....	15
14.9 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ .....	15
<b>15 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ Η ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΎΛΗΣ (SYLLABUS) .....</b>	<b>16</b>

### Πίνακας Αναθεωρήσεων

Έκδοση	Ημ/νία Έκδοσης	Αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση
3.0	12/01/2022	Επικαιροποίηση εγγράφου λόγω επέκτασης Σχήματος Πιστοποίησης και εφαρμογή νέου προτύπου εγγράφου (Κεφ. 1.3, 2.1, 2.2, 13.2, 14)
2.1	08/03/2021	Προσθήκη Γνωστικών Αντικειμένων και αλλαγή κωδικοποίησης από QME_M_55

#### Εγκρίσεις

Το παρόν εγκρίνεται από την Ανώτατη Διοίκηση της PeopleCert.

#### Διανομή / Δημοσίευση/Κυριότητα Εγγράφου

Το πρωτότυπο Έγγραφο βρίσκεται στην κατοχή του Διευθυντή Ποιότητας, ο οποίος έχει την ευθύνη για τη διανομή και συντήρηση του.

#### Σύνταξη / Επεξεργασία Εγγράφου

Η τελευταία έκδοση του εγγράφου δημιουργήθηκε από το Τμήμα Ποιότητας της PeopleCert.

# 1 Εισαγωγή

## 1.1 Όμιλος PeopleCert

Η PeopleCert Ελλάς έχει ηγετική θέση στην Ελληνική αγορά, δραστηριοποιείται στο χώρο της Πιστοποίησης Προσόντων Ανθρώπινου Δυναμικού και είναι διαπιστευμένη από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 17024 περί πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Με δέσμευση στη συνεχή ποιότητα και στην επιχειρηματική αριστεία, η PEOPLECERT είναι επίσης πιστοποιημένη σύμφωνα με τα πρότυπα **ISO 9001** για τη Διαχείριση Ποιότητας, **ISO 10002** για την Εξυπηρέτηση Πελατών και τη Διαχείριση Παραπόνων, **ISO 14001** για την Περιβαλλοντική Διαχείριση, **ISO 27001** για την Ασφάλεια Πληροφοριών, **ISO 23988** για την παροχή Εξετάσεων με την χρήση της Πληροφορικής και **ISO 22301** για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.

Μέσω παγκοσμίως αναγνωρισμένων πιστοποιήσεων επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων όπως **ECDL, LanguageCert (IESOL, LTE, USAL esPro, Test of Classical Greek), ITIL, PRINCE2, QSD, Lean Six Sigma, Επαγγελματιών Εκτιμητών** και πολλών άλλων δίνει την δυνατότητα σε υποψήφιους να διαφοροποιηθούν, να αποκτήσουν συγκριτικό πλεονέκτημα και να εκπληρώσουν τις φιλοδοξίες τους.

Ανήκει στον Όμιλο PeopleCert ο οποίος έχει ηγετική θέση στην παγκόσμια αγορά πιστοποιήσεων έχοντας διεξάγει εκατομμύρια εξετάσεις σε 200 χώρες. Διαθέτει εξετάσεις σε 25 γλώσσες, 24/7/365 εξυπηρέτηση πελατών και καινοτόμες μεθόδους υλοποίησης εξετάσεων, συμπεριλαμβανομένης της τηλε-επιτήρησης.

Στην Ελλάδα ο Όμιλος απασχολεί παραπάνω από 550 άτομα, σημαντικό μέρος των οποίων ανήκει στο τμήμα Ανάπτυξης Λογισμικού, που ασχολείται με την ανάπτυξη καινοτόμου λογισμικού και συστημάτων για την υποστήριξη των Συνεργατών του Ομίλου σε όλο τον κόσμο.

## 1.2 Όροι & Ορισμοί

**Αξιολόγηση:** Μέθοδος είτε διαδικασία, ως τμήμα της διεργασίας Πιστοποίησης, προκειμένου να αξιολογηθεί κατά πόσον ένα πρόσωπο εκπληρώνει τις απαιτήσεις ικανότητας.

**Διεργασία Πιστοποίησης:** Διεργασία με την οποία ένας Φορέας πιστοποιεί ότι ένα πρόσωπο ικανοποιεί συγκεκριμένες απαιτήσεις ικανότητας.

**Ένσταση:** Αίτημα από Υποψήφιο ή Πιστοποιημένο Πρόσωπο για αναθεώρηση της απόφασης για Πιστοποίηση του Φορέα.

**Εξεταστέα Ύλη (Syllabus):** Έγγραφο στο οποίο περιγράφεται το σύνολο των γνωστικών περιοχών και πρακτικών εργασιών (Εξεταστικές Ενότητες) που απαρτίζουν την εξεταστέα ύλη ενός (1) συγκεκριμένου προγράμματος Πιστοποίησης της PeopleCert.

**Εξέταση:** μηχανισμός, που αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης, ο οποίος μετρά την ικανότητα ενός υποψηφίου, μέσω ενός ή περισσότερων μέσων πχ εγγράφως, προφορικά, πρακτικά ή μέσω παρατήρησης.

**Επάρκεια:** Απόφαση για το εάν ένας αιτών εκπληρώνει τις συγκεκριμένες προϋποθέσεις, που του επιτρέπουν τη συμμετοχή στη διεργασία Πιστοποίησης.

**Ικανότητα:** Αποδεδειγμένη ικανότητα εφαρμογής γνώσεων ή/και δεξιοτήτων και, όπου απαιτείται, αποδεδειγμένων προσωπικών χαρακτηριστικών, όπως αυτά καθορίζονται στο Σχήμα Πιστοποίησης.

**Παράπονο:** Εκδήλωση δυσαρέσκειας Υποψηφίου ή Πιστοποιημένου Προσώπου, σχετικής με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ή με την ίδια τη διεργασία χειρισμού παραπόνων, όπου αναμένεται ρητά ή υπονοείται μια απάντηση ή η επίλυσή του.

**Πιστοποιητικό (Certificate):** Επίσημο έγγραφο που βεβαιώνει την επιτυχή ολοκλήρωση των απαραίτητων Εξεταστικών Ενοτήτων ενός προγράμματος Πιστοποίησης PeopleCert, το οποίο πιστοποιεί τη δεξιότητα συγκεκριμένου γνωστικού αντικείμενου και επιπέδου δυσκολίας.

**Σχήμα Πιστοποίησης:** Συγκεκριμένο σύστημα Πιστοποίησης, σχετιζόμενο με συγκεκριμένες κατηγορίες προσωπικού, για το οποίο ισχύουν κοινά συγκεκριμένα πρότυπα, κανόνες και διαδικασίες.

**Υποψήφιος:** Κάθε άτομο επίσημα εγγεγραμμένο για μια ή περισσότερες Εξετάσεις ενός ή περισσότερων προγραμμάτων Πιστοποίησης.

### 1.3 Σχήμα Πιστοποίησης Κλάδου Τουρισμού

Η επιτακτική ανάγκη της αγοράς για εξειδίκευση σε ορισμένους επαγγελματικούς κλάδους σε συνδυασμό με την τάση για διασφάλιση ενός ελάχιστου επιπέδου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους επαγγελματίες είναι οι αιτίες που οδηγούν στην δημιουργία προτύπων, προδιαγραφών και κατ' επέκταση Πιστοποιήσεων που θα διασφαλίζουν την βέλτιστη παροχή αυτών των υπηρεσιών.

Το Σχήμα Πιστοποίησης Κλάδου Τουρισμού της PeopleCert<sup>1</sup> προσδίδει στον σύγχρονο επαγγελματία του κλάδου κύρος, αξιοπιστία, αντικειμενική απόδειξη κατανόησης ορθής εφαρμογής, αναγνώριση, ευκολότερη διεύθυνση και εξέλιξη στην αγορά εργασίας. Σε μια ιδιαίτερα ανταγωνιστική αγορά εργασίας, η πιστοποίηση των επαγγελματιών αποτελεί το εργαλείο για την βελτίωση της ανταγωνιστικής τους θέσης στην αγορά εργασίας.

Το Σχήμα Πιστοποίησης για τους υποψηφίους του Κλάδου Τουρισμού αποτελείται από τα παρακάτω ανεξάρτητα μεταξύ τους πιστοποιητικά:

1. Επαγγελματίας Καθαριστής/ Απολυμάνσεις Δημοσίων Χώρων
2. Λινοθηκάριος
3. Οροφοκόμος
4. Σερβιτόρος
5. Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου
6. Υπάλληλος Υποδοχής/Εξυπηρέτηση Πελατών Ξενοδοχείου
7. Οργάνωση και Λειτουργία μικρών επιχειρήσεων ψυχαγωγίας, ευεξίας και αθλητισμού
8. Μπάρμαν
9. Μπουφετζής
10. Στέλεχος εναλλακτικού τουρισμού σε βουνό και θάλασσα
11. Στέλεχος Εστίασης-Διοίκησης Μονάδων Εστίασης
12. Στέλεχος λιανικών πωλήσεων σε τουριστικές περιοχές
13. Σύμβουλος Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού (Θρησκευτικός και Πολιτιστικός, Συνεδριακός, Υγείας και Αθλητισμού)

Σημειώνεται δε, ότι οι συγκεκριμένες πιστοποιήσεις δεν χορηγούν ούτε υποκαθιστούν τη νόμιμη Άδεια Άσκησης Επαγγέλματος, ούτε χορηγούν επαγγελματικά δικαιώματα, όπως προβλέπει η σχετική Οδηγία ΕΣΥΔ ΚΟΣΧΗΠΡΟΣ/01/03/23-10-2020.

<sup>1</sup> Τα υποσχήματα του Σχήματος Τουρισμού των οποίων ιδιοκτήτης είναι το Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) περιγράφονται στον Κανονισμό Πιστοποίησης Υποψηφίων QME\_M\_55.

## 2 Πιστοποίηση Υποψηφίου

### 2.1 Σε ποιους απευθύνεται

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης απευθύνεται στους υποψηφίους του Κλάδου Τουρισμού οι οποίοι επιθυμούν να πιστοποιηθούν στα πιστοποιητικά που αναφέρονται στην παράγραφο [1.3](#).

Για την απόκτηση των Πιστοποιήσεων του Σχήματος Επαγγελματιών Κλάδου Τουρισμού του παρόντος Κανονισμού οι υποψήφιοι απαιτείται να κατέχουν τις βασικές γνώσεις που αναφέρονται στην αντίστοιχη αναλυτική εξεταστέα ύλη (syllabus) και σχετίζονται με το αντικείμενο της κάθε Πιστοποίησης, καθώς και να έχουν παρακολουθήσει τα σχετικά προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης που συνδέονται με τα αντικείμενα των πιστοποιήσεων.

Οι εν λόγω Πιστοποιήσεις αποδεικνύουν με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός τους κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, και κατανοεί τις απαιτούμενες δεξιότητες, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου και αποδοτικότητας εργασίες στον αντίστοιχο κλάδο.

Για την απόκτηση των συγκεκριμένων Πιστοποιήσεων οι υποψήφιοι πρέπει:

- A. Να ακολουθήσουν την διαδικασία εισαγωγής στην αντίστοιχη Πιστοποίηση και
- B. Να συμμετάσχουν επιτυχώς στις αντίστοιχες εξετάσεις.

Οι πιστοποιήσεις του Κλάδου Τουρισμού απευθύνονται σε υφιστάμενους και εν δυνάμει εργαζόμενους στον κλάδο αυτό σε πρακτικές εφαρμογές που αφορούν τη σχεδίαση, οργάνωση και υλοποίηση τεχνικών/οικοδομικών εργασιών έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν όλες τις σχετικές και αναγκαίες για τη λειτουργία της επιχείρησης εργασίες, όπως αυτές περιγράφονται αναλυτικά στην εξεταστέα ύλη.

Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τους υποψηφίους στους οποίους απευθύνεται κάθε επιμέρους πιστοποίηση του Σχήματος Πιστοποίησης Κλάδου Τουρισμού, καθώς και σχετικά με τα ακριβή προαπαιτούμενα και τυπικά προσόντα που απαιτούνται, περιλαμβάνονται στα Syllabi κάθε επιμέρους υποσχήματος πιστοποίησης, τα οποία βρίσκονται δημοσιευμένα στην επίσημη ιστοσελίδα της PeopleCert, [www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr).

### 2.2 Περιεχόμενο Πιστοποίησης

Αναλυτικά το περιεχόμενο της πιστοποίησης καθώς και οι μαθησιακοί στόχοι περιγράφονται στα δημοσιευμένα Syllabus (Εξεταστέα Ύλη) κάθε επιμέρους υποσχήματος πιστοποίησης στην επίσημη ιστοσελίδα της PeopleCert, [www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr).

## 3 Εγγραφή Υποψηφίου στο Πρόγραμμα Πιστοποίησης

### 3.1 Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις της PeopleCert

Κάθε υποψήφιος που επιθυμεί να συμμετάσχει στις εξετάσεις του Σχήματος πρέπει να συμπληρώσει μια **Αίτηση Συμμετοχής** στις Εξετάσεις. Οι εν λόγω αιτήσεις κατατίθενται στην PeopleCert. Ο εκάστοτε υποψήφιος συμπληρώνει στην Αίτηση το Σχήμα Πιστοποίησης και την πιστοποίηση την οποία επιθυμεί. Παράλληλα του κοινοποιείται ο παρών Κανονισμός και, με την υπογραφή της εν λόγω Αίτησης, τον αποδέχεται. Ο υποψήφιος πρέπει να επικοινωνήσει με την PeopleCert και να δηλώσει συμμετοχή στην επόμενη προγραμματισμένη ημερομηνία εξέτασης.

Δεν υπάρχουν συγκεκριμένα προσωπικά ή φυσικά χαρακτηριστικά, που πρέπει να κατέχει κάποιο πρόσωπο προκειμένου να είναι επιλέξιμο για πιστοποίηση, εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά στα δημοσιευμένα Syllabi κάθε επιμέρους πιστοποίησης.

Τα Άτομα με Αναπηρίες οφείλουν να ενημερώνουν σχετικά τον Φορέα Πιστοποίησης, προκειμένου να λαμβάνονται τα όποια απαιτούμενα μέτρα για την ομαλότερη διεξαγωγή της διαδικασίας πιστοποίησης (π.χ. επιπλέον χρόνος σε περίπτωση δυσλεξίας, πρόσβαση στο εξεταστικό κέντρο, κλπ.).

Η PeopleCert, μέσω του website, ανακοινώνει τις προγραμματισμένες εξετάσεις και όλοι οι υποψήφιοι, οι οποίοι ικανοποιούν τα ελάχιστα προαπαιτούμενα, που περιγράφονται στα δημοσιευμένα Syllabus κάθε επιμέρους πιστοποίησης, έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν αίτημα για συμμετοχή στις εξετάσεις, με βάση τα όσα ορίζονται παρακάτω. Η κοινοποίηση των Εξετάσεων θα γίνεται τουλάχιστον 30 ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη των εξετάσεων.

### 3.2 Έλεγχος αιτήσεων/δικαιολογητικών

Ο έλεγχος των αιτήσεων / δικαιολογητικών στοχεύει στον προσδιορισμό του βαθμού συμμόρφωσης των δικαιολογητικών των υποψηφίων, σε σχέση με τις ελάχιστες προϋποθέσεις. Όλες οι αιτήσεις των υποψηφίων ελέγχονται από το τμήμα Διενέργειας Εξετάσεων της PeopleCert για την πληρότητα τους, και την ορθότητα και εγκυρότητα των δηλωθέντων στοιχείων / δικαιολογητικών σε σχέση με τις προϋποθέσεις συμμετοχής.

Σε περίπτωση που ο φάκελος ή / και η αίτηση συμμετοχής είναι ελλιπή ή μη αποδεκτά, ο υποψήφιος ενημερώνεται εγγράφως για υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων.

### 3.3 Έγκριση/Απόρριψη φακέλων υποψηφίων

Με την κατάθεση και των συμπληρωματικών στοιχείων – και εάν αυτά κρίνονται αποδεκτά – ο υποψήφιος ενημερώνεται από την PeopleCert για την έγκριση της αίτησης, καθώς και για την συγκεκριμένη ημερομηνία, τον τρόπο και τον τόπο διεξαγωγής των εξετάσεων.

Σε αντίθεση περίπτωση, που η αίτηση / φάκελος συμμετοχής εξακολουθεί να θεωρείται ελλιπής, και κατά συνέπεια ο υποψήφιος δεν πληροί τις απαραίτητες ελάχιστες προϋποθέσεις, η αίτηση απορρίπτεται.

Σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης / φακέλου, επιστρέφεται στον υποψήφιο η αναλογία του κόστους συμμετοχής στις εξετάσεις, μετά την παρακράτηση του κόστους για την αξιολόγηση του φακέλου.

Ο υποψήφιος έχει δικαίωμα να δηλώσει συμμετοχή σε επόμενη εξεταστική περίοδο – εφόσον ικανοποιεί τις ελάχιστες απαιτήσεις για την πιστοποίηση.

## 4 Διενέργεια Εξετάσεων

Δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις έχουν όλοι οι υποψήφιοι των οποίων οι αιτήσεις / φάκελοι έχουν εγκριθεί σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο [3.3](#) του παρόντος Κανονισμού.

Οι εξετάσεις διενεργούνται είτε **γραφτως** (paper based) είτε **ηλεκτρονικά** (computer based), υπό την εποπτεία του Τμήματος Διενέργειας Εξετάσεων της PeopleCert **σε προκαθορισμένες ημερομηνίες και χώρους**.

Οι υποψήφιοι οφείλουν να είναι διαθέσιμοι για την εξέταση **15 λεπτά** πριν την καθορισμένη ώρα, ενώ η εξέταση διενεργείται με **φυσική επιτήρηση** ή **μέσω Web Proctoring** (τηλε-επιτήρηση).

Ο υποψήφιος οφείλει να έχει μαζί του, καθ' όλη τη διάρκεια της εξεταστικής διαδικασίας, ένα έγκυρο αποδεικτικό ταυτοπροσωπίας. Συγκεκριμένα:



- **Έλληνες Πολίτες:** Δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή διαβατήριο ή πιστοποιητικό γεννήσεως με έγκυρη φωτογραφία (για ανηλίκους κάτω των 12 ετών).
- **Αλλοδαπούς** στην περίπτωση πολιτών **Κράτους-Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης:** Δελτίο Ταυτότητας ή Διαβατήριο ή Άδεια παραμονής ή εργασίας.
- **Αλλοδαπούς** πολίτες **άλλων χωρών:** Διαβατήριο ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδος τους στη Χώρα, ή τα έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες Ελληνικές αρχές.

#### 4.1 Προδιαγραφές Εξέτασης

Κάθε εξέταση για την απόκτηση των Πιστοποιήσεων του Σχήματος Επαγγελματιών Κλάδου Τουρισμού αποτελείται από ένα **ενιαίο τεστ** και ο υποψήφιος καλείται να απαντήσει σε **είκοσι (20) ερωτήσεις** πολλαπλής επιλογής, σχετικές με το αντικείμενο της Πιστοποίησης, ανάλογες με την αντίστοιχη Εξεταστέα ύλη.

Κάθε τεστ PeopleCert για τις Πιστοποιήσεις του Κλάδου Τουρισμού διαρκεί **45'**.

Κατά τη διάρκεια της εξέτασης, δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλων βοηθημάτων.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και ενέργειες που αξιολογούνται κατά την διάρκεια της εξέτασης, βρίσκονται στα δημοσιευμένα Syllabus (Εξεταστέα Ύλη) στην επίσημη ιστοσελίδα της PeopleCert, [www.peoplecert.org](http://www.peoplecert.org).

#### 4.2 Βαθμολόγηση Εξέτασης

Η βαθμολόγηση των γραπτών των υποψηφίων διενεργείται από το Τμήμα Εξετάσεων της PeopleCert.

Όλα τα αποτελέσματα των εξετάσεων ανακοινώνονται έως και **επτά (7) εργάσιμες μέρες** μετά από την ημερομηνία διεξαγωγής των εξετάσεων, ανάλογα με τον τρόπο διενέργειας των εξετάσεων.

Η βάση επιτυχίας είναι τουλάχιστον **60%**.

Σε περίπτωση αποτυχίας, δίνεται η δυνατότητα επανεξέτασης.

#### 4.3 Ενστάσεις

Κάθε Υποψήφιος ή Πιστοποιημένο Πρόσωπο έχει δικαίωμα να κάνει ένσταση επί των αποτελεσμάτων και να ζητήσει αναβαθμολόγηση.

Η αναβαθμολόγηση ξεκινά με την υποβολή έγγραφης και ενυπόγραφης αίτησης στην PeopleCert το αργότερο **δέκα (10) εργάσιμες ημέρες** από την ημερομηνία κοινοποίησης των αποτελεσμάτων.

Η αίτηση πρέπει να περιέχει κατά ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο
- Σχήμα Πιστοποίησης και Γνωστικό Αντικείμενο
- Τόπος, ημερομηνία και ώρα εξέτασης

Ο Υπεύθυνος Διενέργειας Εξετάσεων, σε περίπτωση που η αίτηση περιλαμβάνει τα ανωτέρω στοιχεία την κάνει αποδεκτή και δρομολογείται η διαδικασία της αναβαθμολόγησης, όπως ορίζεται από την PeopleCert. Σε περίπτωση που τα αποτελέσματα είναι διαφορετικά, αρμόδια αρχή είναι η εκάστοτε Τεχνική Επιτροπή του Προγράμματος Επαγγελματικών Πιστοποιήσεων PeopleCert.

## 5 Απόφαση για Πιστοποίηση

Η απόφαση για Πιστοποίηση βασίζεται στα αποτελέσματα των εξετάσεων και επικυρώνεται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης της PeopleCert.

## 6 Έκδοση Πιστοποιητικού

Εφόσον ληφθεί η οριστική απόφαση για Πιστοποίηση, ακολουθεί η διαδικασία έκδοσης Πιστοποιητικού για κάθε επιτυχόντα.

Οι Πληροφορίες που αποτυπώνονται στο Πιστοποιητικό, είναι οι ακόλουθες:

- Μοναδικός αριθμός πιστοποιητικού
- Είδος Πιστοποιητικού
- Ημερομηνία Έκδοσης
- Ημερομηνία Λήξης
- Ονοματεπώνυμο και Πατρώνυμο Πιστοποιημένου Προσώπου
- Έγκριση Υπευθύνου Πιστοποίησης.

Όλα τα πιστοποιητικά που εκδίδει η PeopleCert καταχωρούνται σε ειδικό ηλεκτρονικό μητρώο. Η PEOPLECERT παρέχει, επίσης, διαδικτυακή υπηρεσία μέσω της οποίας κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να επιβεβαιώσει τη γνησιότητα/εγκυρότητα ενός πιστοποιητικού.

Τα Διαπιστευμένα Πιστοποιητικά της PeopleCert φέρουν το λογότυπο του Ε.ΣΥ.Δ και πληρούν απολύτως τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 17024. Η περίοδος ισχύος των Διαπιστευμένων Πιστοποιητικών είναι πενταετής, με δυνατότητα ανανέωσής της ισχύος, σύμφωνα με τις διαδικασίες επαναπιστοποίησης που περιγράφονται στην παράγραφο 9 του παρόντος Κανονισμού.

## 7 Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων

Εφόσον ληφθεί η οριστική απόφαση για Πιστοποίηση, ακολουθεί η διαδικασία έκδοσης Πιστοποιητικού για κάθε επιτυχόντα.

Οι Πληροφορίες που αποτυπώνονται στο Πιστοποιητικό, είναι οι ακόλουθες:

- Μοναδικός αριθμός πιστοποιητικού
- Είδος Πιστοποιητικού
- Ημερομηνία Έκδοσης
- Ημερομηνία Λήξης
- Ονοματεπώνυμο και Πατρώνυμο Πιστοποιημένου Προσώπου
- Έγκριση Υπευθύνου Πιστοποίησης.

Όλα τα πιστοποιητικά που εκδίδει η PeopleCert καταχωρούνται σε ειδικό ηλεκτρονικό μητρώο. Η PEOPLECERT παρέχει, επίσης, διαδικτυακή υπηρεσία μέσω της οποίας κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να επιβεβαιώσει τη γνησιότητα/εγκυρότητα ενός πιστοποιητικού.

Τα Διαπιστευμένα Πιστοποιητικά της PeopleCert φέρουν το λογότυπο του Ε.ΣΥ.Δ και πληρούν απολύτως τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 17024. Η περίοδος ισχύος των Διαπιστευμένων Πιστοποιητικών είναι πενταετής, με δυνατότητα ανανέωσής της ισχύος, σύμφωνα με τις διαδικασίες επαναπιστοποίησης που περιγράφονται στην παράγραφο 9 του παρόντος Κανονισμού.

## 8 Επιτήρηση Πιστοποιητικού

Δεν απαιτείται για τις Πιστοποιήσεις του παρόντος κανονισμού.

## 9 Επαναπιστοποίηση

Στο πέρας της πενταετίας από την αρχική τους πιστοποίηση, τα Πιστοποιημένα Πρόσωπα έχουν το δικαίωμα για επαναπιστοποίηση.

Για συμμετοχή σε εξετάσεις επαναπιστοποίησης, ο Υποψήφιος μπορεί να συμπληρώνει και να υποβάλλει την **Αίτηση Επαναπιστοποίησης**, φροντίζοντας για την καταβολή του κόστους επαναπιστοποίησης, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο.

### 9.1 Έλεγχος αιτήσεων/δικαιολογητικών & αξιολόγηση φακέλων

Δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις επαναπιστοποίησης έχουν όλοι οι υποψήφιοι των οποίων οι αιτήσεις / φάκελοι έχουν εγκριθεί, σύμφωνα με όσα αναφέρονται στην παράγραφο [3.1](#) του παρόντος Κανονισμού.

Οι υποψήφιοι οφείλουν να προσέρχονται στον χώρο της εξέτασης **15 λεπτά** πριν την καθορισμένη ώρα εξέτασης.

Η εξέταση διεξάγεται ή **γραπτώς** (paper-based) ή **μέσω υπολογιστή** (computer-based), υπό την εποπτεία του Τμήματος Διενέργειας Εξετάσεων της PeopleCert.

Οι προδιαγραφές της εξέτασης επαναπιστοποίησης, καθώς και τα κριτήρια βαθμολόγησης είναι ίδια με της εξέτασης Αρχικής Πιστοποίησης, όπως ορίζονται στις παραγράφους [4.1](#) και [4.2](#) του παρόντος Κανονισμού.

Όλα τα αποτελέσματα των εξετάσεων ανακοινώνονται **επτά (7) εργάσιμες** μέρες μετά από την ημερομηνία διεξαγωγής των εξετάσεων. Σε περίπτωση αποτυχίας, δίνεται η δυνατότητα επανεξέτασης.

### 9.2 Έγκριση/Απόρριψη Φακέλων

Ισχύουν τα όσα ορίζονται στην παράγραφο [3.3](#) του παρόντος Κανονισμού.

### 9.3 Απόφαση για Επαναπιστοποίηση

Η απόφαση για Πιστοποίηση βασίζεται στα αποτελέσματα των εξετάσεων και επικυρώνεται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης της PeopleCert.

Σε περίπτωση που η απόφαση για επαναπιστοποίηση είναι θετική, εκδίδεται νέο Πιστοποιητικό με επικαιροποιημένη ημερομηνία και αναφορά στο Syllabus (σε περίπτωση αναβάθμισης), σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην παράγραφο [6](#) του παρόντος Κανονισμού και εξακολουθούν να παραμένουν στο Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων της PeopleCert.

Σε περίπτωση που κάποιο Πιστοποιημένο Πρόσωπο, στο τέλος της πενταετίας δεν ακολουθήσει την παραπάνω διαδικασία επαναπιστοποίησης, τότε το Πιστοποιητικό του αποσύρεται και δεν ανήκει πλέον στο Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων της PeopleCert.

## 10 Ορθή χρήση του Πιστοποιητικού από τον Υποψήφιο

Κάθε Πιστοποιητικό έχει ένα μοναδικό αριθμό, ο οποίος δηλώνει την Πιστοποίηση των γνώσεων του ως προς συγκεκριμένο Syllabus. Τον εν λόγω αριθμό, το πιστοποιημένο πρόσωπο δύναται να τον αναφέρει προκειμένου να τεκμηριώσει την πιστοποίηση των γνώσεων του ως προς το συγκεκριμένο Syllabus.

Ο Πιστοποιημένος δεν έχει το δικαίωμα να επικαλεστεί ότι ως πιστοποιημένος κατά PeopleCert γνωρίζει και άλλα αντικείμενα πέραν αυτών που καταγράφονται στο Πιστοποιητικό του καθώς και δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει το Πιστοποιητικό με τρόπο ώστε να δημιουργήσει παραπλάνηση και λανθασμένα συμπεράσματα σε τρίτους.

## 11 Τήρηση Κώδικα Δεοντολογίας Επαγγελματιών Κλάδου Τουρισμού

Κάθε Υποψήφιος ο οποίος έχει πιστοποιηθεί σύμφωνα με το παρόν Σχήμα, οφείλει να:

- να ενεργεί επαγγελματικά και ηθικά
- να επιδιώκει και να αναζητά την αναγνώριση, την ανάπτυξη και το κύρος του επαγγέλματος
- να αναλαμβάνει τα αντικείμενα για τα οποία είναι πιστοποιημένος ή / και να μην χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του σε αντικείμενο διαφορετικό από αυτό που ορίζει η συγκεκριμένη πιστοποίηση του Σχήματος. Πολύ περισσότερο να μην αναλαμβάνει εργασίες για τις οποίες δεν έχει την ικανότητα
- να ενημερώνει και να μην αποκρύπτει από τους πελάτες του ή / και τους πελάτες του εργοδότη του, πιθανά φαινόμενα σύγκρουσης συμφερόντων
- να μην αποκαλύπτει οποιαδήποτε πληροφορία είναι εμπιστευτική, εκτός αν άλλως ορίζεται από το νόμο ή από συμφωνία με τον/τους εμπλεκόμενο/ους
- να μην δέχεται οποιασδήποτε μορφής πίεση (χρήματα, δώρα κτλ) από οποιονδήποτε, που θα μπορούσε να επηρεάσει την επαγγελματική του κρίση
- να είναι δίκαια και επαγγελματική η υπηρεσία του βασισμένη σε αντικειμενικά κριτήρια
- να μην δρα κατά τέτοιο τρόπο, που θα μπορούσε να επηρεάσει ή να βλάψει τη φήμη του φορέα πιστοποίησης προσώπων ή τη διαδικασία πιστοποίησης και να συνεργάζεται σε κάθε προσπάθεια έρευνας όταν προκύπτει παραβίαση του κώδικα δεοντολογίας
- να τηρεί πλήρες και αξιόπιστο αρχείο παραπόνων ή ενστάσεων, σχετικά με την παροχή υπηρεσίας του.

Κάθε υποψήφιος υπογράφει Υπεύθυνη Δήλωση ότι αποδέχεται και έχει κατανοήσει τον Κανονισμό Πιστοποίησης Υποψηφίων του Σχήματος Πιστοποίησης. Διακοπή ή ανάκληση του Πιστοποιητικού.

## 12 Διακοπή ή ανάκληση του Πιστοποιητικού

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης έχει το δικαίωμα να εισηγηθεί τη διακοπή ή ανάκληση ενός Πιστοποιητικού, σε περίπτωση που διαπιστωμένα έχουν παραβιαστεί οι όροι ορθής χρήσης του Πιστοποιητικού, όπως αυτοί αναφέρονται στην παράγραφο [10](#) του παρόντος.

Άλλα κριτήρια για διακοπή ή / και ανάκληση του πιστοποιητικού αποτελούν ενδεικτικά τα παρακάτω:

Το πιστοποιημένο πρόσωπο

- αποδεδειγμένα δεν τηρεί των Κώδικα Δεοντολογίας
- δεν κάνει ορθή χρήση του πιστοποιητικού
- έχει δηλώσει ή υποβάλει ψευδή στοιχεία (πτυχία, επαγγελματική εμπειρία, κλπ.)

- εμπλέκεται σε τεκμηριωμένη καταγγελία ή παράπονο από την αγορά (καταναλωτές, εργοδότες, κλπ.)

Η διακοπή του πιστοποιητικού είναι προσωρινή διαδικασία με συγκεκριμένη χρονική διάρκεια, κατά την οποία το πιστοποιημένο πρόσωπο οφείλει να συμμορφωθεί και να προσκομίσει τεκμηρίωση της συμμόρφωσης.

Σε περίπτωση που δεν υπάρξει συμμόρφωση κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής, τότε το πιστοποιητικό ανακαλείται.

Η ανάκληση είναι μόνιμη διαδικασία και σε αυτήν την περίπτωση ο κάτοχος πιστοποιητικού οφείλει να επιστρέψει άμεσα το πρωτότυπο στην PeopleCert και απαγορεύεται στο εξής να κάνει χρήση και να επικαλείται την εν λόγω πιστοποίηση ή να διανέμει αντίγραφα του ανακληθέντος πιστοποιητικού του.

Την απόφαση για ανάκληση ενός πιστοποιητικού την επικυρώνει το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

## 13 Διαχείριση Παραπόνων

### 13.1 Τήρηση βιβλίου παραπόνων από το Πιστοποιημένο Πρόσωπο

Κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο έχει την υποχρέωση να τηρεί βιβλίο, όπου θα καταγράφει τα οποιαδήποτε παράπονα γίνονται και αφορούν στην καλή εκτέλεση των εργασιών που απορρέουν από την αποκτηθείσα Πιστοποίηση. Υποχρεούται επίσης να κοινοποιεί τα εν λόγω παράπονα οποιαδήποτε στιγμή του ζητηθεί από την PeopleCert.

### 13.2 Παράπονα, αμφισβητήσεις

Σε περίπτωση που ο υποψήφιος επιθυμεί να εκφράσει κάποιο παράπονο ή αμφισβήτηση, έχει τη δυνατότητα να το κάνει μέσω των μέσων επικοινωνίας που αναφέρονται στην αντίστοιχη ιστοσελίδα του οργανισμού<sup>2</sup>, ενώ η διαχείρισή τους πραγματοποιείται σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων της PeopleCert<sup>3</sup>.

Ο υπεύθυνος χειρισμού του παραπόνου υποχρεούται να ενημερώσει τον παραπονούμενο για την παραλαβή του αιτήματος του και να τον πληροφορήσει για την υποσχόμενη ημερομηνία απόκρισης. Αξιολογεί το παράπονο και αφού διερευνήσει την αιτία του, φέρει την ευθύνη να το χειριστεί με την απαραίτητη αντικειμενικότητα και να ορίσει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, καθώς και την καταληκτική ημερομηνία ολοκλήρωσης τους.

Η εφαρμογή της διορθωτικής ενέργειας, ο έλεγχος αποτελεσματικότητας της, η ενημέρωση του παραπονούμενου σχετικά με τη διορθωτική ενέργεια, που εφαρμόστηκε και το κλείσιμο του παραπόνου αποτελούν βασικά στοιχεία της ιστορικότητας του παραπόνου υποψηφίου, τα οποία καταγράφονται και τηρούνται από την PeopleCert.

Σε περίπτωση μη ικανοποίησης του ενδιαφερόμενου για το αποτέλεσμα του χειρισμού του παραπόνου, υπάρχει δυνατότητα κοινοποίησης του παραπόνου από την PeopleCert στο Συμβούλιο Πιστοποίησης του Οργανισμού για παράπονα, που αφορούν στη διεργασία Πιστοποίησης Προσώπων.

## 14 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

<sup>2</sup> <https://www.peoplecert.org/Contact-Us-1>

<sup>3</sup> [Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων της PeopleCert](#)

Η PeopleCert διατηρεί όλα τα απαραίτητα αρχεία τεκμηρίωσης της συμμόρφωσης με τον παρόντα κανονισμό πιστοποίησης. Τα συγκεκριμένα αρχεία διατηρούνται για διάστημα (10) ετών.

#### 14.1 Ο Υπεύθυνος επεξεργασίας

Η PeopleCert Ελλάς Α.Ε., ως Υπεύθυνος επεξεργασίας, συμμορφώνεται και λαμβάνει όλα τα πρόσφορα μέτρα, σύμφωνα με τις προβλέψεις και τις επιταγές του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων-ΓΚΠΔ (GDPR) 2016/679 και της ισχύουσας ελληνικής νομοθεσίας σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του Υποψηφίου.

Ως « προσωπικά δεδομένα » νοείται κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο. Ως « ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο » νοείται το φυσικό πρόσωπο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας.

#### 14.2 Οι σκοποί της επεξεργασίας

Οι σκοποί επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων από την PeopleCert Ελλάς Α.Ε. είναι καθορισμένοι, σαφείς, ρητοί και νόμιμοι σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Πιο συγκεκριμένα, η PeopleCert Ελλάς Α.Ε. επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα των Υποψηφίων για τους κάτωθι σκοπούς:

- Την εγγραφή του Υποψηφίου σε Πρόγραμμα Πιστοποίησης, διαδικασία που περιλαμβάνει την παραλαβή των αιτήσεων συμμετοχής στις εξετάσεις, τον έλεγχο των αιτήσεων και των δικαιολογητικών, την έγκριση ή απόρριψη του φακέλου του Υποψηφίου,
- Την ορθή διεξαγωγή της εξεταστικής διαδικασίας,
- Την έκδοση και απονομή του Πιστοποιητικού,
- Τη διατήρηση μητρώου Πιστοποιημένων
- Την επίλυση τυχόν ζητημάτων που ανακύπτουν σχετικά με την εξέταση του Υποψηφίου (προστασία των συμφερόντων των υποψηφίων),
- Την αποτελεσματική και πληρέστερη δυνατή εξυπηρέτηση και ενημέρωση του Υποψηφίου.

#### 14.3 Η νομική βάση της επεξεργασίας

Με βάση την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, απαιτείται η ύπαρξη έγκυρης νομικής βάσης για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των υποκειμένων από τον Υπεύθυνο επεξεργασίας. Η επεξεργασία, που περιγράφεται λεπτομερώς στον παρόντα Κανονισμό, βασίζεται στην εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων της PeopleCert Ελλάς Α.Ε. προς τους Υποψηφίους.

#### 14.4 Οι κατηγορίες των προσωπικών δεδομένων που υπόκεινται σε επεξεργασία

Ο Υπεύθυνος επεξεργασίας δεσμεύεται να συλλέγει μόνο τα δεδομένα εκείνα που είναι κατάλληλα, συναφή και απαραίτητα για τους σκοπούς για τους οποίους υποβάλλονται σε επεξεργασία. Πιο συγκεκριμένα, η PeopleCert Ελλάς Α.Ε. επεξεργάζεται τις κάτωθι κατηγορίες προσωπικών δεδομένων (ενδεικτική αναφορά) :

- Δεδομένα ταυτότητας (Όνομα, επώνυμο, ημερομηνία γέννησης, δελτίο ταυτότητας, διαβατήριο, κλπ.)
- Δεδομένα επικοινωνίας (αριθμός τηλεφώνου, ταχυδρομική διεύθυνση, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)
- Δεδομένα που αφορούν την επαγγελματική εμπειρία και το ακαδημαϊκό επίπεδο των υποψηφίων (επάγγελμα, βιογραφικό, κλπ.)
- Άλλα απαραίτητα δικαιολογητικά για την υποβολή του φακέλου υποψηφιοτήτας

- Δεδομένα που αφορούν την εξεταστική διαδικασία (αριθμός υποψηφίου, εικόνα και φωνή σε περίπτωση διεξαγωγής διαδικτυακών εξετάσεων)
- Δεδομένα που αφορούν την πιστοποίηση των επιτυχόντων (αριθμός μητρώου Πιστοποιημένων)

#### 14.5 Αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων

Αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων που υποβάλλονται σε επεξεργασία είναι οι εσωτερικές ομάδες της PeopleCert Ελλάς Α.Ε., οι οποίες είναι ειδικά εξουσιοδοτημένες για τους προαναφερόμενους σκοπούς. Επιπλέον, οι πάροχοι υπηρεσιών (Εξεταστικά κέντρα) και το προσωπικό τους έχουν δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που συλλέγονται, σε αυστηρή συμμόρφωση με τις υπηρεσίες που τους έχουν ανατεθεί και τις οποίες πρέπει να εκτελούν αποκλειστικά για λογαριασμό του Υπεύθυνου επεξεργασίας, και σύμφωνα με τις υποχρεώσεις ασφάλειας και εμπιστευτικότητας που επιβάλλονται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Ο Υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να διαβιβάζει τα δεδομένα που συλλέγονται για τους ανωτέρω σκοπούς σε φορείς και αρχές που είναι νομίμως εξουσιοδοτημένες να έχουν πρόσβαση σε αυτά, ιδίως στις δικαστικές και διοικητικές αρχές, προς εκπλήρωση νόμιμων υποχρεώσεων που ενδέχεται να ανακύπτουν.

#### 14.6 Ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων

Ο Υπεύθυνος επεξεργασίας λαμβάνει όλα τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διαφύλαξη της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας των δεδομένων, ώστε να αποτρέψει ιδίως την αλλοίωση, τη φθορά, την αποκάλυψη ή την πρόσβαση σε αυτά από μη εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη.

#### 14.7 Διεθνείς μεταφορές προσωπικών δεδομένων

Για τους σκοπούς που ορίζονται στον παρόν Κανονισμό, τα Δεδομένα δεν υποβάλλονται σε επεξεργασία εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

#### 14.8 Αρχή της διαφάνειας

Η Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις περιλαμβάνει, επίσης σε συνδυασμό με τον παρόντα Κανονισμό, λεπτομερή ενημέρωση του Υποψηφίου για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων, αναφορικά με:

- τον υπεύθυνο επεξεργασίας
- τον σκοπό
- τη νομική βάση και το εύρος της επεξεργασίας
- τον χρόνο διατήρησης του σχετικού αρχείου
- τα δικαιώματα του Υποψηφίου και
- τον τρόπο άσκησης τους.

Ο Υποψήφιος, με τη δήλωση του και υπογραφή στην Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις, δηλώνει ότι έλαβε γνώση της παρούσα Πολιτικής Απορρήτου (<https://www.peoplecert.org/terms-of-service-and-privacy-policy>).

#### 14.9 Δικαιώματα των Υποψηφίων

Οι Υποψήφιοι ενημερώνονται ότι έχουν δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, περιορισμού, διαγραφής, φορητότητας (κατά περίπτωση) και εναντίωσης για νόμιμους λόγους, στα δεδομένα που τους αφορούν. Οι Υποψήφιοι μπορούν να ασκήσουν τα προαναφερθέντα δικαιώματα είτε με έγγραφη

αίτηση στην έδρα της PeopleCert Ελλάς Α.Ε.<sup>4</sup>, είτε με αποστολή ηλεκτρονικού μηνύματος στη διεύθυνση [dataprotection@peoplecert.org](mailto:dataprotection@peoplecert.org).

Οι Υποψήφιοι διατηρούν το δικαίωμά υποβολής καταγγελίας στην Ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συμπληρώνοντας το έντυπο καταγγελίας και αποστέλλοντας ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση [complaints@dpa.gr](mailto:complaints@dpa.gr), ή σε οποιαδήποτε άλλη αρμόδια εποπτική αρχή

## **15 Ενημέρωση σε περίπτωση αναθεώρησης του παρόντος Κανονισμού ή της Εξεταστέας Ύλης (Syllabus)**

Η PeopleCert δεσμεύεται για την έγκαιρη ενημέρωση των Υποψηφίων ή/και Πιστοποιημένων Προσώπων, μέσω του website της ή / και μαζικού e-mail ή / και μέσω των πιστοποιημένων Εξεταστικών Κέντρων, στην περίπτωση αναθεώρησης του παρόντος Κανονισμού ή των επιμέρους Syllabi των πιστοποιήσεων που ανήκουν στο Σχήμα Πιστοποίησης του Κλάδου Τουρισμού.

---

<sup>4</sup> Η επικοινωνία πρέπει να αποστέλλεται «υπόψη DPO»



PeopleCert Ελλάς Α.Ε. – ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

E-mail: [info@PeopleCert.org](mailto:info@PeopleCert.org), [www.PeopleCert.org](http://www.PeopleCert.org), [www.PeopleCert.gr](http://www.PeopleCert.gr)

Πνευματικά Δικαιώματα © 2022 PeopleCert International Limited και οι συνδεδεμένες αυτής (“PeopleCert”)

Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή, διανομή, αποκάλυψη ή χρησιμοποίηση του παρόντος εγγράφου (στο σύνολό του ή μέρος αυτού) ή των πληροφοριών που περιέχει εκτός αν ληφθεί προηγουμένως έγγραφη συναίνεση από την PeopleCert. PeopleCert - All talents certified© είναι κατοχυρωμένο εμπορικό σήμα της PeopleCert.

#### **ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ**

Η παρούσα δημοσίευση αποσκοπεί στην παροχή χρήσιμων πληροφοριών στον αποδέκτη. Αν και έχει ληφθεί μέριμνα από την PeopleCert κατά την προετοιμασία της παρούσας δημοσίευσης, καμία εκπροσώπηση ή εγγύηση (ρητή ή σιωπηρή) παρέχεται από την PeopleCert όσον αφορά στην πληρότητα, την ακρίβεια ή την καταλληλότητα των πληροφοριών ή των συμβουλών που περιέχονται σε αυτήν, και η PeopleCert δεν πρέπει να θεωρείται υπεύθυνη για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία που σχετίζεται με τις εν λόγω πληροφορίες ή συμβουλές.