



All talents, certified.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΛΑΔΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Οργάνωση και Λειτουργία μικρών επιχειρήσεων ψυχαγωγίας, ευεξίας και αθλητισμού

Επαγγελματίας Καθαριστής/ Απολυμάνσεις Δημοσίων Χώρων

Λινοθηκάριος

Οροφοκόμος

Σερβιτόρος

Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου

Υπάλληλος Υποδοχής/Εξυπηρέτηση Πελατών Ξενοδοχείου

Φεβρουάριος 2021

Έκδοση 02.0



PeopleCert – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού

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

Copyright © 2017-2021 PeopleCert

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

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

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	3
ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΙΣ	3
ΕΓΚΡΙΣΕΙΣ	3
ΔΙΑΝΟΜΗ/ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ	3
ΚΥΡΙΟΤΗΤΑ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	3
Η ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ PEOPLECERT.....	3
I. ΟΜΙΛΟΣ PEOPLECERT	4
II. ΌΡΟΙ & ΟΡΙΣΜΟΙ	4
III. ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	5
V. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ.....	5
1. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ	5
2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	5
3. ΕΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	6
3.1 ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΙΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ PEOPLECERT	6
3.2 ΈΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ/ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ.....	6
3.3 ΈΓΚΡΙΣΗ/ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΦΑΚΕΛΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ	6
4. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ	6
4.1 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ.....	7
4.2 ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ.....	7
4.3 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ.....	7
5. ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ	7
6. ΈΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	8
7. ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ.....	8
8. ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	8
9. ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ	8
9.1 ΈΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ/ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΑΚΕΛΩΝ.....	9
9.2 ΈΓΚΡΙΣΗ/ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΦΑΚΕΛΩΝ	9
9.3 ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	9
9.4 ΕΝΤΑΣΕΙΣ	9
10. ΟΡΘΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ	9
12. ΔΙΑΚΟΠΗ Η ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	10
13. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	10
13.1 ΤΗΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	10
13.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ	10
14.1 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ	11
15. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ Η/ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ Η ΑΛΛΑΓΗΣ ΤΟΥ SYLLABUS	11

A. Εισαγωγή**ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ****Αναθεωρήσεις**

α/α	Έκδοση	Ημ/νία Έκδοσης	Αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση	Ημ/νία Ισχύος
1	1.0	01.10.2020	Αρχική έκδοση	01.10.2020
2	2.0	05.02.2021	Προσθήκη πληροφοριών στην παράγραφο: B. Πιστοποίηση Υποψηφίου	05.02.2021

Εγκρίσεις

Αυτό το έγγραφο απαιτεί τις παρακάτω εγκρίσεις:

Όνομα	Τίτλος	Υπογραφή	Ημερομηνία
Βύρων Νικολαΐδης	Πρόεδρος και Δ/νων Σύμβουλος		

Διανομή/ Δημοσίευση

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

Σύνταξη / Επεξεργασία Εγγράφου

Η παρούσα έκδοση δημιουργήθηκε από το Τμήμα Ποιότητας & Αξιολόγησης για την PeopleCert.

Κυριότητα Εγγράφου

Η τελευταία έκδοση του εγγράφου δημιουργήθηκε από το Τμήμα Ποιότητας & Αξιολόγησης για την PeopleCert.

I. 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 (ΕΣΥΔ) σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο **ISO/IEC 17024:2012** 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, City and Guilds, IELTS, ITIL®, PRINCE2®, QSD, Lean IT, 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 online επιτήρησης.

Στην Ελλάδα ο Όμιλος απασχολεί **400 άτομα**, σημαντικό μέρος των οποίων ανήκει στο τμήμα Έρευνας & Ανάπτυξης (R&D) που ασχολείται με την ανάπτυξη καινοτόμου λογισμικού και συστημάτων για την υποστήριξη των Συνεργατών του Ομίλου σε όλο τον κόσμο.

II. 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: 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.

III. Σχήμα Πιστοποίησης Επαγγελματιών Τουρισμού

Ο τουρισμός αποτελεί αναμφίβολα έναν από τους πιο ανταγωνιστικούς και εξαγωγικούς τομείς της ελληνικής οικονομίας. Η ραγδαία ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου τα τελευταία χρόνια σε συνδυασμό με την ανάγκη για παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, απαιτεί ολοένα και περισσότερη εξειδίκευση από τα επαγγελματικά στελέχη που απασχολούνται στις συναφείς επιχειρήσεις και επιβάλλει την ενδυνάμωση των δυνατοτήτων και δεξιοτήτων του προσωπικού.

Το Σχήμα Πιστοποίησης Επαγγελματιών του Κλάδου Τουρισμού της PeopleCert παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων καθηκόντων και εργασιών. Το Σχήμα Πιστοποίησης αποτελείται από έξι ανεξάρτητα μεταξύ τους πιστοποιητικά. Τα πιστοποιητικά που περιλαμβάνονται στο σχήμα είναι:

- Οργάνωση και Λειτουργία μικρών επιχειρήσεων ψυχαγωγίας, ευεξίας και αθλητισμού
- Επαγγελματίας Καθαριστής/ Απολυμάνσεις Δημοσίων Χώρων
- Λινοθηκάριος
- Οροφοκόμος
- Σερβιτόρος
- Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου
- Υπάλληλος Υποδοχής/Εξυπηρέτηση Πελατών Ξενοδοχείου

B. Πιστοποίηση Υποψηφίου

1. Σε ποιους απευθύνεται

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης απευθύνεται στους Επαγγελματίες του Κλάδου Τουρισμού οι οποίοι επιθυμούν να πιστοποιηθούν σε επαγγελματικά περιγράμματα όπως «Οργάνωση και Λειτουργία μικρών επιχειρήσεων ψυχαγωγίας, ευεξίας και αθλητισμού», «Επαγγελματίας Καθαριστής/ Απολυμάνσεις Δημοσίων Χώρων», «Λινοθηκάριος», «Οροφοκόμος», «Σερβιτόρος», «Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου» και «Υπάλληλος Υποδοχής/ Εξυπηρέτηση Πελατών Ξενοδοχείου».

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

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

Για την απόκτηση των συγκεκριμένων Πιστοποιήσεων οι υποψήφιοι πρέπει:

- A. Να πληρούν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις εισαγωγής στην αντίστοιχη Πιστοποίηση και
- B. Να συμμετάσχουν επιτυχώς στις αντίστοιχες εξετάσεις.

Η PeopleCert μέσω του website ανακοινώνει τις προγραμματισμένες εξετάσεις και όλοι οι υποψήφιοι έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν αίτημα για συμμετοχή στις εξετάσεις με βάση τα όσα ορίζονται παρακάτω.

2. Περιεχόμενο Πιστοποίησης

Ο υποψήφιος πρέπει να έχει επαγγελματική σχετική εμπειρία ή να έχει εκπαιδευτεί σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών ομάδων εργασιών μιας ξενοδοχειακής ή/και τουριστικής επιχείρησης, έτσι ώστε να διεκπεραιώνει όλες τις αναγκαίες για τη λειτουργία του οργανισμού.

Αναλυτικά οι μαθησιακοί στόχοι περιγράφονται στο δημοσιοποιημένο εγχειρίδιο κανονισμού πιστοποίησης στην επίσημη ιστοσελίδα της PeopleCert www.peoplecert.gr

3. Εγγραφή Υποψηφίου στο Πρόγραμμα Πιστοποίησης

3.1 Αίτηση Συμμετοχής στις Εξετάσεις της PeopleCert

Κάθε υποψήφιος ο οποίος καλύπτει τις ελάχιστες προϋποθέσεις, συμπληρώνει την **Αίτηση Συμμετοχής** στις Εξετάσεις και την υποβάλλει μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά τεκμηρίωσης, φροντίζοντας για την καταβολή του κόστους συμμετοχής στις εξετάσεις, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο. Με την υπογραφή της αίτησης συμμετοχής στις εξετάσεις, ο Υποψήφιος αποδέχεται και τον παρόντα Κανονισμό Πιστοποίησης.

Δεν υπάρχουν συγκεκριμένα προσωπικά ή φυσικά χαρακτηριστικά που πρέπει να κατέχει κάποιο πρόσωπο προκειμένου να είναι επιλέξιμο για πιστοποίηση.

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 έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν αίτημα για συμμετοχή στις εξετάσεις με βάση τα όσα ορίζονται παρακάτω. Η κοινοποίηση των Εξετάσεων θα γίνεται εντός 30 ημερολογιακών ημερών πριν την έναρξη των εξετάσεων.

Οι αιτήσεις των υποψηφίων καθώς και τα δικαιολογητικά τεκμηρίωσης, υποβάλλονται έως και δέκα (10) εργάσιμες μέρες πριν την ημερομηνία διεξαγωγής των εξετάσεων για την επεξεργασία και αξιολόγησή τους.

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/αίτηση συμμετοχής είναι ελλιπής ή μη αποδεκτός/ή, 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 ημερομηνία 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 γραπτά (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 εξέτασης.

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

- για 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).
- για αλλοδαπούς στην περίπτωση πολιτών Κράτους-Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Δελτίο Ταυτότητας ή Διαβατήριο ή Άδεια παραμονής ή εργασίας.
- για 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 Τουρισμού αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ και ο υποψήφιος καλείται να απαντήσει σε είκοσι (20) ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής με ή χωρίς σενάριο εργασίας, σχετικές με το αντικείμενο της Πιστοποίησης, ανάλογες με την αντίστοιχη Εξεταστέα ύλη.

Κάθε τεστ PeopleCert για τις Πιστοποιήσεις του Σχήματος Επαγγελματιών 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 στην θεωρητική και πρακτική εξέταση βρίσκονται δημοσιευμένο εγχειρίδιο κανονισμού πιστοποίησης στην επίσημη ιστοσελίδα της PeopleCert, www.PeopleCert.gr

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:

- (α) Ονοματεπώνυμο
- (β) Σχήμα Πιστοποίησης- Επίπεδο και
- (γ) 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 το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

5. Απόφαση για Πιστοποίηση

Η απόφαση για Πιστοποίηση επικυρώνεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του Φορέα.

Η απόφαση βασίζεται στα αποτελέσματα της αξιολόγησης των φακέλων των Υποψηφίων καθώς και στα αποτελέσματα των εξετάσεων.

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

Η PeopleCert διατηρεί Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων το οποίο περιλαμβάνει όλα τα Πιστοποιητικά εκείνα τα οποία πληρούν τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO 17024 και ακολουθούν όλες τις διεργασίες επιτήρησης / επαναπιστοποίησης όπως περιγράφονται στην παράγραφο 7 και 8 του παρόντος Κανονισμού.

Το Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων της PeopleCert παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες για κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο:

- Ονοματεπώνυμο Πιστοποιημένου
- Είδος Πιστοποιητικού
- Αριθμός Πιστοποιητικού
- Syllabus και Ενότητες που περιλαμβάνει
- Ημερομηνία έκδοσης πιστοποιητικού
- Ημερομηνία επαναπιστοποίησης (αφορά στα Διαπιστευμένα Πιστοποιητικά)

8. Επιτήρηση Πιστοποιητικού

Δεν υφίσταται διαδικασία επιτήρησης πιστοποιητικού για το παρόν Σχήμα Πιστοποίησης.

9. Επαναπιστοποίηση

Τα Πιστοποιημένα Πρόσωπα στο πέρας της πενταετίας από την αρχική τους πιστοποίηση έχουν το δικαίωμα για επαναπιστοποίηση, εφόσον πληρούν την προϋπόθεση συμμετοχής και ολοκληρώσουν με επιτυχία την εξέταση επαναπιστοποίησης.

Για συμμετοχή σε εξετάσεις επαναπιστοποίησης, ο Υποψήφιος μπορεί να συμπληρώνει την **Αίτηση Επαναπιστοποίησης**, να την υποβάλει μαζί με τα απαραίτητα έντυπα δικαιολογητικά τεκμηρίωσης, 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 τα όσα αναφέρονται στην παράγραφο 9.2 του παρόντος Κανονισμού.

Οι υποψήφιοι οφείλουν να είναι διαθέσιμοι για την εξέταση 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 είναι ίδιες με της εξέτασης Αρχικής Πιστοποίησης όπως αυτές ορίζονται στην παράγραφο 4.1 του παρόντος Κανονισμού. Η βάση επιτυχίας είναι τουλάχιστον 60%.

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 4.3 του παρόντος Κανονισμού.

9.3 Απόφαση για Επαναπιστοποίηση

Η απόφαση για Πιστοποίηση επικυρώνεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του Φορέα. Η απόφαση βασίζεται στα αποτελέσματα των εξετάσεων.

Σε περίπτωση που η απόφαση για Πιστοποίηση είναι θετική, εκδίδεται νέο Πιστοποιητικό με επικαιροποιημένη ημερομηνία και 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.

9.4 Εντάσεις

Ισχύουν τα όσα ορίζονται στην παράγραφο 4.3 του παρόντος Κανονισμού.

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 τηρεί τον Παγκόσμιο Κώδικα Ηθικών Αρχών για τον Τουρισμό (1999) που έχει εκδοθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, και έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού: <http://www.mintour.gov.gr/userfiles/de145b9b-fc1f-4650-91eb-b6315a192e52/ragkosmioskodikas.pdf> αλλά και βρίσκεται δημοσιευμένος στον επίσημο ιστότοπο της PeopleCert: www.peoplecert.gr

Επίσης 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 εκείνα για τα οποία είναι πιστοποιημένος ή/και να μην χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του σε αντικείμενο διαφορετικό από αυτό που ορίζει το Σχήμα Πιστοποίησης. 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.

12. Διακοπή ή ανάκληση του Πιστοποιητικού

Ο Υπεύθυνος Πιστοποίησης έχει το δικαίωμα να εισηγηθεί στον Γενικό Διευθυντή 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:

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

Ο Υποψήφιος δύναται να πραγματοποιήσει το παράπονο/αμφισβήτηση, οπότε και ενεργοποιείται η Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων από τα ενδιαφερόμενα μέρη, σύμφωνα με την οποία ο Υποψήφιος δύναται να εκφράσει κάποιο παράπονο μέσω του web site του Οργανισμού, όπου υπάρχει Δελτίο Υποβολής Παραπόνου, στο οποίο οποιοσδήποτε

παραπονούμενος έχει πρόσβαση και έχει τη δυνατότητα να το αποστείλει στο αρμόδιο τμήμα για χειρισμό, μέσω e-mail.

Ο υπεύθυνος χειρισμού του παράπονου 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. Αρχεία

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 Διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων του υποψηφίου

Η PeopleCert ενημερώνει ότι τα προσωπικά δεδομένα των υποψηφίων όπως προσωπικά στοιχεία, στοιχεία ταυτότητας, αποτελέσματα εξετάσεων, γραπτά εξετάσεων, κλπ. τα οποία έχουν γνωστοποιήσει στην PeopleCert κατά την διαδικασία εγγραφής τους, θα τηρούνται σε αρχείο και θα αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας. Οι Υποψήφιοι παρέχουν τη ρητή έγκριση και συγκατάθεσή τους στην PeopleCert μέσω της υπογραφής της Αίτησης Συμμετοχής στις Εξετάσεις για την τήρηση αρχείων με προσωπικά τους στοιχεία, καθώς και για την επεξεργασία, σύμφωνα με το αρθρ. 5 παρ.1 ν.2472/1997, των προσωπικών τους δεδομένων.

Σκοπός της τήρησης του αρχείου και της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων είναι η αποτελεσματική και ομαλή λειτουργία των σχέσεων Υποψηφίου – PeopleCert (η πληρέστερη δυνατή εξυπηρέτηση και ενημέρωση του Υποψηφίου, η ορθή διεξαγωγή της εξεταστικής διαδικασίας και της απονομής του Πιστοποιητικού, η επίλυση τυχόν ζητημάτων που ανακύπτουν σχετικά με την εξέταση του Υποψηφίου, η προστασία των συμφερόντων των υποψηφίων), η εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων της PeopleCert προς τους υποψηφίους, η συμμόρφωση της PeopleCert με τις υποχρεώσεις της που απορρέουν από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Η PeopleCert παρέχει στον Υποψήφιο το «δικαίωμα πρόσβασης» υπό την έννοια του δικαιώματος πληροφόρησης για τα προσωπικά του δεδομένα που τηρούνται από την PeopleCert και αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας, για τον τρόπο, τους σκοπούς και το χρονικό διάστημα της επεξεργασίας, για τις κατηγορίες των αποδεκτών των προσωπικών του δεδομένων καθώς και για κάθε μεταβολή των προαναφερθέντων στοιχείων. Κάθε αίτημα του Υποψηφίου, καθώς και κάθε αντίρρηση σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (συμπεριλαμβανομένης της ανακλήσεως της συναινέσεως του Υποψηφίου για ενημέρωσή του σχετικά με τις πιστοποιήσεις του Ομίλου PeopleCert) θα υποβάλλεται έγγραφα στην έδρα PeopleCert.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων, οι Υποψήφιοι μπορούν να επισκεφθούν τον επίσημο ιστότοπο της PeopleCert, www.peoplecert.gr.

15. Ενημέρωση των Υποψηφίων ή/και Πιστοποιημένων Προσώπων, σε περίπτωση τροποποίησης του παρόντος Κανονισμού ή αλλαγής του 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 τροποποίησης του παρόντος Κανονισμού ή αλλαγής του syllabus.

