

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ  
ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Σεπτέμβριος 2017

Έκδοση 03.3



**PEOPLECERT ΕΛΛΑΣ Α.Ε – 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](http://www.peoplecert.gr)

**Copyright © 2017 PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε & ΙΝΣΕΤΕ**

Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή εν όλω ή εν μέρει του παρόντος σε οποιαδήποτε μορφή και με οποιοδήποτε μέσο (ηλεκτρονικά, φωτοτύπηση, φωνητική καταγραφή ή άλλως) χωρίς την έγγραφη συναίνεση της PEOPLECERT και του Ιδιοκτήτη των Σχημάτων των Ειδικοτήτων του Τουρισμού ΙΝΣΕΤΕ. Για οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με την άδεια αναπαραγωγής, μετάδοσης και χρήσης για οποιοδήποτε λόγο του παρόντος υλικού παρακαλούμε απευθυνθείτε στον εκδότη.

Αυτό το έγγραφο και τα περιεχόμενά του είναι εμπιστευτικά και προορίζονται μόνο για χρήση από τα άτομα στα οποία απευθύνονται. Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση ή διάδοση ή κοινοποίηση σε τρίτους του συνόλου ή μέρους του εγγράφου αυτού, καθώς και η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού χωρίς την έγγραφη έγκριση του Ινστιτούτου του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και χωρίς αναφορά στην πηγή. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη. Δεν επιτρέπεται επίσης η αλλοίωση ή η παραποίηση μέρους ή και ολόκληρου του συγκεκριμένου υλικού. Το ΙΝΣΕΤΕ δεν υπέχει ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή αλλοίωση ή άλλη ζημία, οφειλόμενη σε χρήση πληροφοριών που περιέχονται στο υλικό αυτό

**ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ**

Το παρόν σχεδιάστηκε με σκοπό να παρέχει χρήσιμες πληροφορίες στον αναγνώστη. Παρ' όλο που η δημοσίευση του παρόντος έχει γίνει με κάθε επιμέλεια, η PEOPLECERT ως εκδότης δεν εγγυάται (ρητά ή σιωπηρά) την πληρότητα, αξιοπιστία, ακρίβεια, καταλληλότητα ή διαθεσιμότητα των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτό. Η PEOPLECERT δεν θα είναι υπεύθυνη ή υπαίτια για οποιαδήποτε απώλεια ή βλάβη (ενδεικτικώς, αλλά όχι περιοριστικώς, ειδική, έμμεση, ακολουθηματικού χαρακτήρα) η οποία ενδέχεται να προκύψει ή να είναι αποτέλεσμα πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται στο παρόν.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	4
I. ΟΜΙΛΟΣ PEOPLECERT .....	4
II. ΟΡΟΙ & ΟΡΙΣΜΟΙ .....	6
III. ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ .....	6
B. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ .....	8
1. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ .....	8
2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	8
3. ΕΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	8
3.1 ΑΙΤΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΙΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ PEOPLECERT .....	8
3.2 ΈΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ/ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ .....	9
3.3 ΈΓΚΡΙΣΗ/ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΦΑΚΕΛΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ .....	9
4. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ .....	9
4.1 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ .....	10
4.2 ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ .....	10
4.3 ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ .....	10
5. ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ .....	11
6. ΈΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ .....	11
7. ΜΗΤΡΩΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ .....	11
8. ΕΠΙΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ .....	12
9. ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ .....	12
9.1 ΈΛΕΓΧΟΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ/ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ & ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΑΚΕΛΩΝ .....	12
9.2 ΈΓΚΡΙΣΗ/ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΦΑΚΕΛΩΝ .....	12
9.3 ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ .....	13
9.4 ΕΝΤΑΣΕΙΣ .....	13
9.5 ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ .....	13
10. ΟΡΘΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ .....	13
12. ΔΙΑΚΟΠΗ Η ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ .....	14
13. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ .....	15
13.1 ΤΗΡΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΟ .....	15
13.2 ΠΑΡΑΠΟΝΑ, ΑΜΦΙΣΒΗΤΗΣΕΙΣ .....	15
14.1 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ .....	16
15. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ Η/ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ Η ΑΛΛΑΓΗΣ ΤΟΥ SYLLABUS .....	16

**ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ****Αναθεωρήσεις**

α/α	Έκδοση	Ημ/νία Έκδοσης	Αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση	Ημ/νία Ισχύος
1	1.0	10.01.2017	Αρχική	10.01.2017
2	1.1	10.03.2017	Προσθήκη αναφοράς διάρκειας πιστοποιητικών, αναδιατύπωση λεκτικών αναφορών προδιαγραφών εξέτασης και αναλυτική προσθήκη χρόνων εξέτασης.	10.03.2017
3	1.2	14.03.2017	Επικαιροποίηση τίτλων Πιστοποιήσεων & Προσδιορισμός Διαδικασίας Επαναπιστοποίησης	14.03.2017
4	1.3	21.03.2017	Διόρθωση τυπογραφικού λάθους στην παράγραφο 6, Έκδοση Πιστοποιητικού	21.03.2017
5	2.0	27.03.2017	Αλλαγή Ιδιοκτήτη Σχήματος	28.03.2017
6	2.1	30.03.2017	Μορφοποίηση Κειμένου, Λεκτικές Αναφορές, Τήρηση Βιβλίου Βελτιώσεων & Παρατηρήσεων	30.03.2017
7	3.0	09.05.2017	Διαθεσιμότητα Πιστοποιήσεων Υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου/ κρατήσεων, Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων), E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing, Υπάλληλος Ψυχαγωγίας & Χώρων Ευεξίας και Αθλητισμού, Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων & Λινοθήκης, Τουριστικός Αντιπρόσωπος	10.05.2017
8	3.1	12.06.2017	Τρόποι διενέργειας εξετάσεων	12.06.2017
9	3.2	10.07.2017	Διενέργεια Εξετάσεων	10.07.2017
10	3.3	08.09.2017	Διενέργεια Εξετάσεων	08.09.2017

**Εγκρίσεις**

Αυτό το έγγραφο απαιτεί τις παρακάτω εγκρίσεις:

Όνομα	Τίτλος	Υπογραφή	Ημερομηνία
Κωνσταντίνος Κεσεντές	Γενικός Διευθυντής		
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.

**Κυριότητα Εγγράφου**

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

## A. Εισαγωγή

### 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 Ανθρωπίνου Δυναμικού αλλά και κατά **ISO/IEC 17065** περί πιστοποίησης προϊόντων, διαδικασιών και υπηρεσιών.

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 **156 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 **180 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. Το Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ)

Ο **Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ)** είναι ο θεσμοθετημένος Κοινωνικός Εταίρος στο χώρο του Τουρισμού και εκπροσωπεί τις πανελλήνιες κλαδικές ενώσεις τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και μεμονωμένες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται ευρύτερα στην τουριστική οικονομία και καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των τουριστικών δραστηριοτήτων. Βασικός σκοπός του ΣΕΤΕ είναι η συνεχής ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και η ανάδειξη του πρωταγωνιστικού ρόλου του τουρισμού στην ελληνική οικονομία.

Για την επίτευξη των στόχων του, ο ΣΕΤΕ έχει συστήσει το **Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ)**, το οποίο έχει ως κύριο καταστατικό σκοπό να συμβάλλει με τεκμηριωμένες παρεμβάσεις στην προώθηση των δημόσιων και ιδιωτικών πολιτικών ενίσχυσης, εκσυγχρονισμού και αναβάθμισης του ελληνικού τουριστικού τομέα, καθώς και κάθε άλλου τομέα παροχής υπηρεσιών που συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με αυτόν.

Στο πλαίσιο αυτό, οι βασικοί στόχοι του ΙΝΣΕΤΕ είναι κυρίως:

- α) η μελέτη, προστασία και προαγωγή της θέσης και της συμβολής του τουριστικού τομέα στη βιώσιμη οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο,
- β) η στήριξη και προώθηση της επιχειρηματικότητας (συμβατικής και κοινωνικής) στον τομέα του τουρισμού, καθώς και σε κάθε άλλο τομέα παροχής υπηρεσιών που συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με αυτόν,

γ) η ενίσχυση των μηχανισμών και των πολιτικών ανάπτυξης των ανθρώπινων πόρων του τομέα του τουρισμού, καθώς και κάθε άλλου τομέα παροχής υπηρεσιών που συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με αυτόν, και

δ) η παροχή πάσης φύσεως επιστημονικής, τεχνικής και άλλης υποστήριξης προς τον ΣΕΤΕ για κάθε θέμα που αφορά τα αντικείμενα και τα πεδία δραστηριότητας του και συμβάλλει στην ευόδωση των σκοπών του.

Το ΙΝΣΕΤΕ είναι ο δικαιούχος της Πράξης «Επιταγή εισόδου για Νέους έως 29 ετών σε ιδιωτικές επιχειρήσεις στον κλάδο του τουρισμού για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας» με Κωδικό ΟΠΣ 5000084, που υλοποιείται στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση 2014-2020». Συνδικαιούχος της Πράξης είναι η Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ). Η πράξη υλοποιείται σύμφωνα με το σύστημα των Επιταγών Εισόδου στην αγορά εργασίας (training vouchers) και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και την Πρωτοβουλία για την Απασχόληση των Νέων (ΠΑΝ/ΥΕΙ).

Η Πράξη αφορά στην παροχή συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης σε περίπου 8.000 άνεργους νέους σε οριζόντια και εξειδικευμένα θεματικά αντικείμενα, στις Επτά Βασικές ειδικότητες που απασχολούνται στον τουριστικό τομέα:

1. Υπάλληλος Υποδοχής/ Εξυπηρέτησης πελατών
2. Υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου/ κρατήσεων
3. Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)
4. E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing
5. Υπάλληλος Ψυχαγωγίας & Χώρων Ευεξίας και Αθλητισμού
6. Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων & Λινοθήκης
7. Τουριστικός Αντιπρόσωπος

καθώς και πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις του Τουριστικού τομέα της οικονομίας.

Σκοπός της Πράξης είναι η επίτευξη μιας δομημένης πορείας εισόδου των άνεργων νέων στην αγορά εργασίας και δυνητικά καταλήγει στην τοποθέτησή τους σε θέσεις απασχόλησης σε επιχειρήσεις που εξυπηρετούν και ενισχύουν άμεσα ή έμμεσα τον τουρισμό και το τουριστικό προϊόν της χώρας. Ενδεικτικά δε αναφέρονται ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, επιχειρήσεις τουριστικών καταλυμάτων, επιχειρήσεις σύνθετης τουριστικής ανάπτυξης, επιχειρήσεις συνεδριακού τουρισμού, επιχειρήσεις εκθεσιακού τουρισμού, επιχειρήσεις δραστηριοποίησης σε υπηρεσίες εστίασης, τουριστικά γραφεία, αεροπορικές και ακτοπλοϊκές επιχειρήσεις, εταιρείες μεταφορών και επιχειρήσεις ενοικίασης αυτοκινήτων, επιχειρήσεις κρουαζιέρας, επιχειρήσεις επαγγελματικών σκαφών, λειτουργίας μαρίνων, επιχειρήσεις επίγεια εξυπηρέτησης αεροσκαφών, καθώς και επιχειρήσεις εξυπηρέτησης των ανωτέρω, μέλη ή μη του ΣΕΤΕ.

Ιδιοκτήτης των Σχημάτων Πιστοποίησης του Παρόντος είναι το Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ).

### III. 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 PEOPECERT.

**Εξέταση:** μηχανισμός, που αποτελεί τμήμα της αξιολόγησης, ο οποίος μετρά την ικανότητα ενός υποψηφίου, μέσω ενός ή περισσοτέρων 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 PEOPECERT, το οποίο πιστοποιεί τη δεξιότητα συγκεκριμένου γνωστικού αντικείμενου και επιπέδου δυσκολίας.

**Σχήμα Πιστοποίησης:** Συγκεκριμένο σύστημα Πιστοποίησης, σχετιζόμενο με συγκεκριμένες κατηγορίες προσώπων, 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.

### IV. Σχήμα Πιστοποίησης Δεξιοτήτων Στον Τομέα του Τουρισμού

Το Σχήμα Πιστοποίησης Δεξιοτήτων Στον Τομέα του Τουρισμού που αναπτύχθηκε από την PEOPECERT για λογαριασμό του ΙΝΣΕΤΕ προσφέρει αναγνώριση, σε ενδιαφερόμενους που καλύπτουν θέσεις για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων καθηκόντων και εργασιών.

Το Σχήμα Πιστοποίησης Δεξιοτήτων Στον Τομέα του Τουρισμού αποτελείται από δώδεκα ανεξάρτητες μεταξύ τους πιστοποιήσεις που παρουσιάζονται παρακάτω:

- Υπάλληλος Υποδοχής/ Εξυπηρέτησης Πελατών
- Επαγγελματίας Καθαριστής/ -Στρία
- Λινοθηκάριος
- Οροφοκόμος
- Σερβιτόρος
- Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου

- Υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου/ κρατήσεων
- Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)
- E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing
- Υπάλληλος Ψυχαγωγίας & Χώρων Ευεξίας και Αθλητισμού
- Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων & Λινοθήκης
- Τουριστικός Αντιπρόσωπος.



## B. Πιστοποίηση Υποψηφίου

### 1. Σε ποιους απευθύνεται

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης απευθύνεται στους ενδιαφερόμενους οι οποίοι επιθυμούν να πιστοποιηθούν σε κάποιους από τους Τομείς του παρόντος Σχήματος.

Για την απόκτηση των Πιστοποιήσεων του Σχήματος Πιστοποίησης Δεξιοτήτων Στον Τομέα του Τουρισμού, του παρόντος Κανονισμού συνιστάται 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 που συνδέονται με το αντικείμενο της κάθε Πιστοποίησης.

Οι εν λόγω Πιστοποιήσεις Δεξιοτήτων Στον Τομέα του Τουρισμού της PEOPLECERT αποδεικνύουν με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός τους κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, και ικανότητες, 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 της 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 σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχει εκπαιδευτεί σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών ομάδων εργασιών μιας ξενοδοχειακής ή/και τουριστικής επιχείρησης ή να έχει ολοκληρώσει συγκεκριμένα προγράμματα θεωρητικής κατάρτισης και πρακτικής άσκησης έτσι ώστε να διεκπεραιώνει όλες τις αναγκαίες διεργασίες για τη λειτουργία του οργανισμού στην συγκεκριμένη ειδικότητα.

Αναλυτικά οι μαθησιακοί στόχοι περιγράφονται στα δημοσιευμένα Syllabus (Εξεταστέα Ύλη) 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 ο οποίος καλύπτει τις προϋποθέσεις, συμπληρώνει την **Αίτηση Συμμετοχής** στις Εξετάσεις και την υποβάλλει μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά τεκμηρίωσης που περιγράφονται στην αίτηση.

**Σημείωση:** Οι προϋποθέσεις συμμετοχής περιγράφονται αναλυτικά στην Εξεταστέα Ύλη (Syllabus) της κάθε Πιστοποίησης.

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 PEOPECERT 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 τουλάχιστον 10 ημερολογιακές ημέρες πριν την έναρξη των εξετάσεων. Οι αιτήσεις των υποψηφίων καθώς και τα δικαιολογητικά τεκμηρίωσης, υποβάλλονται έως και δύο (2) 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 PEOPECERT-για την πληρότητα τους, και την ορθότητα και εγκυρότητα των δηλωθέντων στοιχείων/δικαιολογητικών σε σχέση με τις προϋποθέσεις συμμετοχής.

Σε περίπτωση που ο φάκελος συμμετοχής είναι ελλιπής ή μη αποδεκτός, 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 PEOPECERT 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) ή μέσω απομακρυσμένης τηλε επιτήρησης (online proctoring) υπό την εποπτεία του Τμήματος Διενέργειας Εξετάσεων της PEOPECERT σε προκαθορισμένες ημερομηνίες και χώρους. Οι υποψήφιοι οφείλουν να προσέρχονται στον χώρο εξέτασης 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
- 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

Η εξέταση για την απόκτηση των Πιστοποιήσεων του Σχήματος Τουρισμού αποτελείται από ένα (1) ενιαίο τεστ και ο υποψήφιος καλείται να απαντήσει σε σαράντα (40) έως πενήντα (50) ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής με ή χωρίς σενάριο εργασίας (θεωρητικές και πρακτικές καταστάσεις) ανάλογα την Πιστοποίηση.

Οι εξετάσεις του Σχήματος Επαγγελματιών Κλάδου Τουρισμού της PEOPLECERT έχουν την εξής διάρκεια:

- οι εξετάσεις Επαγγελματίας Καθαριστής/-στρια, Οροφοκόμος και Λινοθηκάριος έχουν διάρκεια 45'
- οι εξετάσεις Σερβιτόρος και Υπάλληλος Ψυχαγωγίας & Χώρων Ευεξίας και Αθλητισμού έχουν διάρκεια 60'
- η εξέταση Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου έχει διάρκεια 75'  
οι εξετάσεις Υπάλληλος Υποδοχής / Εξυπηρέτησης Πελατών, E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing, Τουριστικός Αντιπρόσωπος, Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα, Υπάλληλος Τηλεφωνικού Κέντρου / Κρατήσεων έχουν διάρκεια 90' και
- η εξέταση Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης 120'

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 στα δημοσιευμένα Syllabus (Εξεταστέα Ύλη) στην επίσημη ιστοσελίδα της PEOPLECERT, [www.peoplecert.gr](http://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 δέκα (10) εργάσιμες μέρες μετά από την ημερομηνία διεξαγωγής των εξετάσεων, ανάλογα με τον τρόπο διενέργειας των εξετάσεων. Η βάση επιτυχίας για κάθε Πιστοποίηση του Σχήματος Επαγγελματιών Κλάδου Τουρισμού ορίζεται στην Εξεταστέα Ύλη (Syllabus) της κάθε Πιστοποίησης.

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 λαμβάνεται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης και επικυρώνεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του Φορέα.

## 6. Έκδοση Πιστοποιητικού

Εφόσον ληφθεί η οριστική απόφαση για Πιστοποίηση, ακολουθεί η διαδικασία έκδοσης Πιστοποιητικού πενταετούς διάρκειας 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 τους, 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 8 και 9 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.

Κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο που έχει τουλάχιστον 12μηνη επαγγελματική εμπειρία η οποία να τεκμαίρεται από την ημερομηνία απόκτησης της αρχικής Πιστοποίησης έως και το πέμπτο έτος της Πιστοποίησης, είναι επιλέξιμο για Επαναπιστοποίηση.

Για συμμετοχή σε εξετάσεις επαναπιστοποίησης, ο Υποψήφιος συμπληρώνει την **Αίτηση Επαναπιστοποίησης**, και την υποβάλλει 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

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 συμμετοχής είναι ελλιπής ή μη αποδεκτός, ο υποψήφιος ενημερώνεται εγγράφως για υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων.

### 9.2 Έγκριση/Απόρριψη Φακέλων

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.

### 9.3 Διενέργεια Εξετάσεων Επαναπιστοποίησης

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 προσέρχονται στον χώρο της εξέτασης 15 λεπτά πριν την καθορισμένη ώρα εξέτασης.

Η εξέταση επαναπιστοποίησης διεξάγεται είτε γραπτώς (paper-based) ή μέσω υπολογιστή (computer-based) ή μέσω απομακρυσμένης τηλε επιτήρησης (online proctoring) και έχει διάρκεια τριάντα (30) λεπτών. Κατά τη διάρκεια της εξέτασης, δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλων βοηθημάτων.

Η βάση επιτυχίας ορίζεται αντίστοιχα με της αρχικής εξέτασης, όπως περιγράφεται αναλυτικά στην Εξεταστέα Ύλη (Syllabus) της κάθε Πιστοποίησης.

Όλα τα αποτελέσματα των εξετάσεων ανακοινώνονται δέκα (10) μέρες μετά από την ημερομηνία διεξαγωγής των εξετάσεων.

Σε περίπτωση αποτυχίας, δίνεται η δυνατότητα επανεξέτασης.

### 9.4 Εντάσεις

Ισχύουν τα όσα ορίζονται στην παράγραφο 4.3 του παρόντος Κανονισμού.

### 9.5 Απόφαση για Επαναπιστοποίηση

Η απόφαση για Πιστοποίηση λαμβάνεται από τον Υπεύθυνο Πιστοποίησης και επικυρώνεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του Φορέα.

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 εν 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 και επίσης, 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 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/pagkosmioskodikas.pdf> αλλά και βρίσκεται δημοσιευμένος στον επίσημο ιστότοπο της PEOPLECERT: [www.peoplecert.gr](http://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 στο Συμβούλιο Πιστοποίησης 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:

- i. Το πιστοποιημένο πρόσωπο αποδεδειγμένα δεν τηρεί των Κώδικα Δεοντολογίας
- ii. Το πιστοποιημένο πρόσωπο δεν κάνει ορθή χρήση του πιστοποιητικού
- iii. Το πιστοποιημένο πρόσωπο έχει δηλώσει ή υποβάλει ψευδή στοιχεία (πτυχία, επαγγελματική εμπειρία, κλπ.)
- iv. 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 βελτιώσεων & παρατηρήσεων από το Πιστοποιημένο Πρόσωπο

Κάθε Πιστοποιημένο Πρόσωπο έχει την υποχρέωση να τηρεί βιβλίο βελτιώσεων & παρατηρήσεων, όπου θα καταγράφει:

- Επαγγελματικές διακρίσεις και επιτεύγματα
- Προτάσεις και υποδείξεις που δέχεται
- Οποιαδήποτε παράπονα γίνονται
- Οποιαδήποτε άλλη διακινδύνευση της πιστοποίησης

και αφορούν στην καλή εκτέλεση των εργασιών που απορρέουν από την αποκτηθείσα Πιστοποίηση. Υποχρεούται επίσης, να κοινοποιεί τα παραπάνω 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](http://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.

**PEOPLECERT**

PEOPLECERT - Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων  
Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101  
[www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr)