

## ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΟΥΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

1. Η εξέταση πιστοποίησης, αξιολογεί το σύνολο των μαθησιακών αποτελεσμάτων των ωφελούμενων.
2. Το διαπιστευμένο Σχήμα «Υπάλληλος Υποδοχής/Εξυπηρέτησης Πελατών» στηρίζεται στο εκπαιδευτικό υλικό της αντίστοιχης ειδικότητας, που έχει χορηγηθεί στους ωφελούμενους. Ειδικά για τους ωφελούμενους του α' κύκλου, προτείνεται ως καλή πρακτική το υλικό να είναι διαθέσιμο (με φυσικό ή ηλεκτρονικό τρόπο) στις εγκαταστάσεις του Παρόχου κατά την συνάντηση προετοιμασίας για την πιστοποίηση που θα πραγματοποιηθεί.  
Στο πρόγραμμα «Επιταγή εισόδου για νέους έως 29 ετών σε ιδιωτικές επιχειρήσεις στον κλάδο του τουρισμού», πρωτοποριακά για την υλοποίηση δράσεων κατάρτισης, χρηματοδοτούμενων από πόρους της ΕΕ, επιλέχθηκε το μοντέλο του διαχωρισμού της κατάρτισης από την πιστοποίηση. Υπάρχει επομένως πλήρης σεβασμός προς τα διεθνή πρότυπα πιστοποίησης προσώπων που απαγορεύουν ρητά τη σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ κατάρτισης και πιστοποίησης.  
Η διεθνής αναγνώριση του διαπιστευμένου με το ISO 17024 Πιστοποιητικού, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι ιδιοκτήτης των Σχημάτων Πιστοποίησης θα είναι το Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (θεσμικού Κοινωνικού εταίρου του Τουριστικού κλάδου), θα έχει ως αποτέλεσμα τα Πιστοποιητικά των ωφελούμενων της Πράξης να αποτελέσουν αναγνωρίσιμο τεκμήριο της επαγγελματικής επάρκειας των κατόχων τους στην αγορά εργασίας του Τουριστικού κλάδου.
3. Δικαίωμα και Υποχρέωση Συμμετοχής στις εξετάσεις Πιστοποίησης έχουν οι ωφελούμενοι που έχουν ολοκληρώσει την θεωρητική κατάρτιση και πρακτική άσκηση (α' και β' φάση) και έχουν λάβει από τον Πάροχο Κατάρτισης «Βεβαίωση Ολοκλήρωσης του Προγράμματος Κατάρτισης».
4. Οι εξετάσεις πιστοποίησης θα πραγματοποιηθούν σε **κατάλληλες εγκαταστάσεις** του δικτύου του Φορέα Πιστοποίησης PeopleCert. Οι ωφελούμενοι από την ιστοσελίδα [insete-training.gr](http://insete-training.gr) ή απευθείας στην ιστοσελίδα της Peoplecert ([www.peoplecert.gr](http://www.peoplecert.gr)), ενημερώνονται για την λίστα των διαθέσιμων Πιστοποιημένων Κέντρων (Πρόγραμμα Εξετάσεων Πιστοποίησης) για την συγκεκριμένη εξέταση/ειδικότητα. Το Πρόγραμμα Πιστοποιήσεων (λίστα Διαθέσιμων Κέντρων) θα ενημερώνεται συνεχώς κατά τη διάρκεια της διαδικασίας Πιστοποίησης.  
Τα πρώτα διαθέσιμα κέντρα (Αθήνας και Θεσσαλονίκης) για την εξέταση/πιστοποίηση «Υπάλληλος Υποδοχής/Εξυπηρέτησης Πελατών» προβλέπεται ότι θα ενημερωθούν/αναρτηθούν την Τετάρτη 29 Μαρτίου.
5. Προδιαγραφές Εξέτασης Ειδικότητας «Υπάλληλος Υποδοχής/Εξυπηρέτησης Πελατών»

5.1. Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

<b>Μέθοδος</b>	Μέσω Η/Υ (computer or web based) ή εναλλακτικά Γραπτώς (paper based)
<b>Τύπος Τεστ</b>	1 ενιαίο τεστ 50 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple choice) με ή χωρίς σενάριο εργασίας (θεωρητικές και πρακτικές καταστάσεις) 100 συνολικά βαθμοί. Οι ερωτήσεις διαφοροποιούνται σε: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 ερωτήσεις εξέτασης γνωστικών δεξιοτήτων (βαρύτητα 70%). Κάθε ερώτηση θεωρητικής λαμβάνει 1,75 μονάδες.</li> <li>• 10 ερωτήσεις εξέτασης πρακτικών δεξιοτήτων με έμφαση στην επίλυση προβλημάτων και στις περιπτώσεις μελέτης (βαρύτητα 30%) (πρακτικό μέρος). Κάθε ερώτηση πρακτικής λαμβάνει τρεις (3) μονάδες</li> </ul>
<b>Διάρκεια</b>	1 ½ ώρα (90 λεπτά). Δυνατότητα Αποχώρησης μόνο μετά την παρέλευση 50 πρώτων λεπτών
<b>Βάση Επιτυχίας</b>	Τουλάχιστον 65% στο σύνολο του τεστ (>65 βαθμοί)
<b>Επιτήρηση</b>	Ναι Φυσική επιτήρηση ή μέσω Online Proctoring
<b>Χρήση Βιβλίων ή άλλου Υλικού</b>	Όχι Δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού κατά τη διάρκεια της εξέτασης. Επιτρέπεται η χρήση Απλής Αριθμομηχανής με δυνατότητα εκθέτη (Calculator) εφόσον απαιτείται.

5.2. Η εξέταση αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ σετ, που περιλαμβάνει οκτώ (8) ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη για την ειδικότητα «Υπάλληλος Υποδοχής/Εξυπηρέτησης Πελατών», με την παρακάτω δομή:

Τμήμα	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Τεστ (%)
1	Εισαγωγή στον Τουρισμό	10%
2	Τμήμα Υποδοχής	20%
3	Κρατήσεις	20%
4	Τηλεφωνική επικοινωνία	10%
5	Βασικές Αρχές Πωλήσεων	10%
6	Εξυπηρέτηση Πελατών	10%
7	Κανόνες Συμπεριφοράς και Εμφάνισης	10%
8	Εκπαίδευση /Οριζόντιες Δεξιότητες	10%
	<b>Σύνολο (50 ερωτήσεις - 100 βαθμοί)</b>	<b>100%</b>

5.3. Οι ερωτήσεις θεωρητικής, ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους έχουν διακριθεί σε: χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας. Η κατανομή των ερωτήσεων του τεστ ανά κατηγορία δυσκολίας είναι:

- 25% χαμηλής δυσκολίας,
- 50% μέτριας δυσκολίας,
- 25% υψηλής δυσκολίας.

5.4. Η εξέταση περιλαμβάνει επίσης δέκα (10) πρακτικές ασκήσεις σχετικές με τις ενότητες 2, 3, 4, 6 της εξεταστέας ύλης, όπου ο υποψήφιος καλείται να επιδείξει την ικανότητα/δεξιότητα του για την υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών σύμφωνα με τις

απαιτήσεις του Σχήματος Πιστοποίησης «Υπάλληλος Υποδοχής/Εξυπηρέτησης Πελατών».

- 5.5. Για τις υπόλοιπες έξι ειδικότητες, τα σημεία 5.1-5.4 θα διαμορφωθούν ανάλογα και θα ανακοινωθούν 10 ημέρες πριν από την έναρξη των εξετάσεων πιστοποίησης κάθε ειδικότητας.
- 5.6. Οι ερωτήσεις προέρχονται από μια βάση ερωτήσεων (Question Test Base - QTB) που ενημερώνεται τακτικά βάσει των προδιαγραφών εξέτασης. Οι ερωτήσεις χρησιμοποιούνται εναλλακτικά μεταξύ διάφορων τεστ σετ. Όλα τα τεστ σετ που παράγονται έχουν τον ίδιο βαθμό δυσκολίας. Δεν ανατίθεται ποτέ το ίδιο τεστ σετ σε έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.
- 5.7. Στην ιστοσελίδα της Peoplecert θα αναρτηθεί Δείγμα Ερωταπαντήσεων (Demo εξετάσεων) που θα περιλαμβάνει: Τρεις ερωταπαντήσεις θεωρητικής (χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας) και Μία συμπληρωμένη πρακτική άσκηση, που θα αφορούν τις ειδικότητες του Τουρισμού. Ο συγκεκριμένος υπερσύνδεσμος θα σας γνωστοποιηθεί με επόμενη ανακοίνωση.

## **6. Διαδικασία Συμμετοχής Ωφελούμενων**

- 6.1. Οι ωφελούμενοι επικοινωνούν με το Πιστοποιημένο Κέντρο Εξετάσεων που τους εξυπηρετεί και καλύπτει την ειδικότητα τους, και δηλώνουν την πρόθεσή τους να συμμετάσχουν σε πρόγραμμα πιστοποίησης της ειδικότητας τους.
- 6.2. Το Κέντρο ενημερώνει τον ωφελούμενο για τις διαθέσιμες ημερομηνίες και ώρες εξετάσεων για την Πιστοποίηση που επιθυμεί.
- 6.3. Ο ωφελούμενος/υποψήφιος συμπληρώνει την Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις, την οποία μπορεί είτε να βρει διαθέσιμη στο website της PEOPLECERT ή στο κέντρο και μαζί με την «Βεβαίωση Ολοκλήρωσης του Προγράμματος Κατάρτισης», τα προωθεί στο email του κέντρου ή τα προσκομίζει στο κέντρο.
- 6.4. Μετά τον αρχικό έλεγχο από το κέντρο (βάσει των υποβληθέντων) ότι ο υποψήφιος είναι επιλέξιμος για συμμετοχή στις εν λόγω εξετάσεις(ειδικότητα/κύκλος με βάση τον ΚΑΥΑΣ), το κέντρο καλεί τον Υποψήφιο να δημιουργήσει το Προφίλ Υποψηφίου στο link <https://candidate.peoplecert.org/>. Σχετικές οδηγίες για την δημιουργία του Προφίλ θα βρίσκονται διαθέσιμες στο website της PEOPLECERT.
- 6.5. Εφόσον ο υποψήφιος δημιουργήσει το προφίλ του, εγγράφεται στην εξέταση που επιθυμεί με κωδικό εγγραφής που λαμβάνει από το κέντρο. Όταν ολοκληρωθεί η εγγραφή στην εξέταση ο υποψήφιος λαμβάνει ηλεκτρονική επικοινωνία για την ακριβή ημερομηνία και ώρα διενέργειας της εξέτασης.
- 6.6. Οι ωφελούμενοι προσέρχονται στο χώρο της εξέτασης τουλάχιστον 30 λεπτά πριν τον προγραμματισμένο χρόνο έναρξης της εξέτασης.
- 6.7. Οι ωφελούμενοι προσκομίζουν απαραίτητα τη «Βεβαίωση Ολοκλήρωσης του Προγράμματος Κατάρτισης» και στοιχεία ταυτοπροσωπίας τους (Δελτίο Αστυνομικής ταυτότητας, Διαβατήριο, Δίπλωμα ή ισοδύναμο).
- 6.8. Απουσία/ Ακύρωση Συμμετοχής λόγω σοβαρού γεγονότος.  
Σε περίπτωση σοβαρού γεγονότος που δεν επιτρέπει στον ωφελούμενο να συμμετάσχει στην προγραμματισμένη εξέταση, ο ωφελούμενος πρέπει να ενημερώσει το Πιστοποιημένο Εξεταστικό Κέντρο άμεσα, έχοντας την απαραίτητη τεκμηρίωση για το γεγονός που έχει επισυμβεί. Στη συνέχεια, εντός δεκαπέντε ημερών, ο

ωφελούμενος επικοινωνεί με το Κέντρο και προχωρά στην κράτηση θέσης σε νέο πρόγραμμα. Για την απαραίτητη τεκμηρίωση της αδυναμίας συμμετοχής και την εξειδίκευση της σχετικής διαδικασίας θα ακολουθήσει επόμενη ανακοίνωση.

6.9. Η Μέθοδος της εξ' αποστάσεως επιτήρησης, μετά τη διαπίστευσή της, θα αποτελέσει επιλογή μόνο για τους ωφελούμενους που:

(α) τεκμηριωμένα αδυνατούν να προσέλθουν σε εξεταστικά κέντρα σε όλη τη χώρα (εξεταστικά κέντρα θα λειτουργήσουν τουλάχιστον στις έδρες των περιφερειακών ενοτήτων) και

(β) για όσους έχουν ακολουθήσει προγράμματα τηλεκατάρτισης. Όσοι έχουν ακολουθήσει τη διαδρομή της τηλεκατάρτισης μπορούν να επιλέξουν και την κανονική διαδικασία εξετάσεων πιστοποίησης.

Η απαραίτητη τεκμηρίωση της αδυναμίας προσέλευσης και η αναλυτική διαδικασία της εξ' αποστάσεως επιτήρησης θα γνωστοποιηθούν σε επόμενη ανακοίνωση.

## **7. Εξεταστική Διαδικασία.**

Οι ωφελούμενοι:

7.1. Κατά την προσέλευση τους στο Εξεταστικό Κέντρο, επιδεικνύουν την «Βεβαίωση Ολοκλήρωσης του Προγράμματος Κατάρτισης» και στοιχεία ταυτοπροσωπίας τους, υπογράφουν την αίτηση συμμετοχής τους (εφόσον την έχουν προωθήσει με ηλεκτρονικό τρόπο) και δηλώσεις αποδοχής όρων (Κανονισμός Εξετάσεων, Κώδικας Δεοντολογίας, Δήλωση εμπιστευτικότητας κλπ.)

7.2. Ενημερώνονται για τις διαδικασίες της πιστοποίησης. Ο χρόνος της ενημέρωσης δεν συνυπολογίζεται στον εξεταστικό χρόνο.

7.3. Ακολουθούν την εξεταστική διαδικασία τηρώντας όλους τους κανόνες διεξαγωγής των εξετάσεων (Προδιαγραφές Εξέτασης 6.1). Σημειώνεται ότι η συμμετοχή των ωφελουμένων στη διαδικασία της πιστοποίησης είναι υποχρεωτική για την ολοκλήρωση της Πράξης, σύμφωνα με τους όρους της οικείας Πρόσκλησης, ως εκ τούτου απαιτείται υποχρεωτικά για τους ωφελούμενους η προσήκουσα τήρηση των κανόνων διεξαγωγής τόσο της οικείας Πρόσκλησης όσο και του παρόντος εγχειριδίου.

## **8. Αποτελέσματα Διαδικασίας Πιστοποίησης**

8.1. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας εξέτασης λαμβάνουν Βεβαίωση Συμμετοχής στις εξετάσεις (Statement of Result) με αναφορά στο αποτέλεσμα της εξέτασης (Pass or Fail)

8.2. Ωφελούμενος με αποτέλεσμα αρνητικό (Fail), μετά από δεκαπέντε τουλάχιστον ημέρες, επαναλαμβάνει τη διαδικασία συμμετοχής (βήμα 6.2). Κάθε υποψήφιος για την συμμετοχή του στην επανεξέταση οφείλει να συμπληρώσει την αίτηση συμμετοχής στις εξετάσεις προσκομίζοντας το Statement of Result της αρχικής εξέτασης όπου επιβεβαιώνεται το αποτέλεσμα, αντίγραφα στοιχείων ταυτοπροσωπίας καθώς και αντίγραφο της βεβαίωσης κατάρτισης. Το Statement of Result εκτυπώνεται είτε στο τέλος της αρχικής εξέτασης είτε μέσα από το προφίλ του υποψηφίου.

8.3. Ωφελούμενος με θετικό αποτέλεσμα ή δύο αρνητικά αποτελέσματα, θεωρείται ότι ολοκλήρωσε τη συμμετοχή του στη διαδικασία της Πιστοποίησης. Η μη λήψη βεβαίωσης συμμετοχής (Statement of Result) στις εξετάσεις για οποιοδήποτε λόγο, αποτελεί τεκμήριο μη συμμετοχής στην εξέταση.

## 9. Παραλαβή Πιστοποιητικού

Ο ωφελούμενος επιλέγει την παραλαβή του Πιστοποιητικού του (Διαδικασία Προφιλ Υποψηφίου), όταν εκδοθεί (10-30 ημέρες μετά την επιτυχή εξέταση)

- είτε από το Εξεταστικό Κέντρο στο οποίο επιτυχώς εξετάσθηκε.
- είτε στη διεύθυνση που επιθυμεί. Στην περίπτωση αυτή, με δική του επιλογή ενημερώνει την Peoplecert/Προφιλ Υποψηφίου, για τη διεύθυνση στην οποία θα προωθηθεί το Πιστοποιητικό του. Επίσης στην περίπτωση της παραλαβής του πιστοποιητικού στη διεύθυνσή του, ο πιστοποιημένος ωφελούμενος πρέπει να αποστείλει στην Peoplecert, υπογεγραμμένη την Δήλωση Παραλαβής Πιστοποιητικού.