



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Γενικά
2. Ορισμός επαγγέλματος
3. Ανάλυση του επαγγέλματος, καθήκοντα, απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες
4. Κοινοποίηση εξέτασης και υποβολή αιτήματος συμμετοχής – κριτήρια συμμετοχής
5. Διαδικασία εξέτασης
6. Ανακοίνωση αποτελεσμάτων / χορήγηση πιστοποιητικών
7. Ενστάσεις και προσφυγές
8. Διατήρηση πιστοποιητικού και επαναπιστοποίηση
9. Διακοπή και ανάκληση πιστοποιητικού
10. Υποχρεώσεις πιστοποιημένου υπαλλήλου υποδοχής – κώδικας δεοντολογίας
11. Τροποποιήσεις

### 1. ΓΕΝΙΚΑ

Ο παρών Κανονισμός αποτελεί οδηγία με την οποία πρέπει να συμμορφώνεται κάθε ενδιαφερόμενος ο οποίος προτίθεται να λάβει μέρος στην εξεταστική διαδικασία και τίθεται σε ισχύ με την έγκριση του Σχήματος Πιστοποίησης «Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείου» από το ΕΣΥΔ. Εφαρμόζεται και κατά την πιλοτική λειτουργία του εν λόγω Σχήματος Πιστοποίησης.

Σκοπό έχει να γνωστοποιήσει τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί ένα πρόσωπο για να λάβει μέρος στις εξετάσεις, να περιγράψει τη διαδικασία που ακολουθείται για τη διενέργεια της εξέτασης και την αξιολόγηση της εξέτασης, τις συνθήκες χορήγησης, διατήρησης ή ανάκλησης του πιστοποιητικού, καθώς και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των κατόχων πιστοποιητικού.

Ο παρών Κανονισμός Πιστοποίησης βασίζεται στο Πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα «Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείου» του Εθνικού Κέντρου Πιστοποίησης (ΕΚΕΠΙΣ – νυν ΕΟΠΠΕΠ), που βρίσκεται διαθέσιμο στο link: [http://users.sch.gr/krapakons/file/EP\\_52.pdf](http://users.sch.gr/krapakons/file/EP_52.pdf). Την ανάπτυξη του επαγγελματικού αυτού περιγράμματος διεκπεραίωσε η Ένωση των Φορέων ΓΣΕΕ, ΣΕΒ και ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ από ομάδα εργασίας στην οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των εργαζομένων και εργοδοτών αναλαμβάνοντας το ρόλο των εμπειρογνομόνων καθώς και επιστημονικά στελέχη των φορέων της Ένωσης. Ο παρών Κανονισμός συντάχθηκε από την Επιτροπή Ενδιαφερομένων Μερών του Σχήματος Πιστοποίησης «Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείου» και εγκρίθηκε από τον Διευθυντή Πιστοποίησης.

### 2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Ως «Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου» ορίζεται ο εργαζόμενος που διεκπεραιώνει σωστά και έγκαιρα τις εργασίες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη στους χώρους υποδοχής και φιλοξενίας-διαμονής των ξενοδοχείων, προκειμένου να συμβάλλει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στη διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας τους, για την εκπλήρωση των στόχων αποδοτικής λειτουργίας της επιχείρησης στα πλαίσια των εκάστοτε ισχυόντων κανονισμών, πολιτικών, μεθόδων και διαδικασιών που εφαρμόζονται από αυτή.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο οργάνωσης της υποδοχής, φιλοξενίας και επικοινωνίας με τον πελάτη μετά την αναχώρησή του, ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου προβαίνει στις απαραίτητες διευθετήσεις, αναπτύσσοντας συνέργιες με τις λοιπές υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας, προκειμένου η διαμονή του πελάτη να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις προσδοκίες του. Συντονίζει τις ενέργειες διαχείρισης που αφορούν την έκδοση τιμολογίων, επιβλέπει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, βασίζεται στις εν γένει υπηρεσίες



υποδοχής για την προβολή της εικόνας της επιχείρησης και παρακολουθεί ο ίδιος τον φάκελο του πελάτη προκειμένου να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη του.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής αξιοποίησης της επιχείρησης, εμπλέκεται στην εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής, συμμετέχει στη δρομολόγηση προωθητικών δράσεων και συμβάλλει στην εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ολικής ποιότητας.

### **3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ, ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ, ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

#### **3α) Ανάλυση του επαγγέλματος και καθήκοντα:**

**1:** Διενεργεί τις εργασίες πώλησης/κράτησης δωματίων και προετοιμασίας άφιξης/υποδοχής του πελάτη, προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής του πελάτη στα πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών υποδοχής και διαμονής των πελατών της επιχείρησης.

**1.1:** Διενεργεί πωλήσεις δωματίων στα πλαίσια της πολιτικής αύξησης της πληρότητας και βελτίωσης της κερδοφορίας του ξενοδοχείου:

**1.1.1:** Πληροφορείται και ενημερώνει τη βάση δεδομένων του με όλα τα στοιχεία που αφορούν το προϊόν: δωμάτια και λοιπές ξενοδοχειακές υπηρεσίες.

**1.1.2:** Καλωσορίζει και διαβουλεύεται με τον υποψήφιο πελάτη για να κατανοήσει επακριβώς τις προς κάλυψη ανάγκες του.

**1.1.3:** Παρουσιάζει τεκμηριωμένες προτάσεις προς τον υποψήφιο πελάτη για τη διενέργεια της καλύτερης επιλογής τόσο για το ξενοδοχείο, όσο και για τον πελάτη.

**1.2:** Εφαρμόζει τις διαδικασίες κράτησης στα πλαίσια της πολιτικής βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών της υποδοχής:

**1.2.1:** Συναλλάσσεται και κατανοεί τις ανάγκες των πελατών.

**1.2.2:** Χρησιμοποιεί τεχνικές εναλλακτικών λύσεων κάλυψης των αναγκών των πελατών.

**1.2.3:** Διενεργεί τις διαδικασίες κράτησης, καταχώρισης και ενημέρωσης του αρχείου /δελτίου κράτησης, όπου δεν λειτουργεί αυτόνομο τμήμα κρατήσεων.

**1.3:** Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προετοιμασίας άφιξης-υποδοχής του πελάτη:

**1.3.1:** Συμβουλευτείται τα αρχεία και εντοπίζει προβληματικές καταστάσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά την υποδοχή και την προδιάθεση των πελατών.

**1.3.2:** Προετοιμάζει τα έντυπα άφιξης προς εξοικονόμηση χρόνου αναμονής των πελατών για την τήρηση των κυρίως διαδικασιών άφιξης.

**1.3.3:** Ενημερώνει τις λοιπές υπηρεσίες υποδοχής για τις αφίξεις πελατών προκειμένου να υπάρξει η κατάλληλη εξυπηρέτηση κατά την άφιξη τους.

**2:** Εξασφαλίζει τη σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη, καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά τη διαμονή του, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών υποδοχής και διαμονής πελατών της επιχείρησης.

**2.1:** Διασφαλίζει την ορθή συμπλήρωση εντύπων διανομής ή εγγράφων που απαιτούνται για τη σωστή πραγματοποίηση της ένταξης στο πελατολόγιο και διερευνά προς διαπίστωση των κοινών και ατομικών αναγκών του πελάτη:

**2.1.1:** Υποδέχεται και βοηθά στη σωστή συμπλήρωση της κάρτας άφιξης (αναζήτηση voucher) του πελάτη.



- 2.1.2: Παραλαμβάνει παραστατικά αναγνώρισης (διαβατήριο, ταυτότητα) προς ενημέρωση αρχείων, φύλαξη και επιστροφή στον πελάτη.
- 2.1.3: Παραδίδει κλειδιά και έντυπο πληροφοριακό υλικό προς διευκόλυνση της επικοινωνίας/μετακίνησης με το ξενοδοχείο.
- 2.1.4: Ενημερώνει το ηλεκτρονικό αρχείο πελατών ή τηρεί το βιβλίο κίνησης πελατών.
- 2.1.5: Επεξηγεί με απλό, αποτελεσματικό και ευγενικό τρόπο τις πολιτικές και διαδικασίες που ακολουθεί το ξενοδοχείο, όπως εξοικονόμηση ενέργειας, χρήση πιστωτικής κάρτας κ.λπ., δικαιολογώντας όταν απαιτείται, τις απαιτήσεις τήρησης αυτών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.
- 2.1.6: Εξακριβώνει τη σωστή ενημέρωση για τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες σύμφωνα με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στο ξενοδοχείο ανάλογα προς τα χαρακτηριστικά της διαμονής, όπως ώρες λειτουργίας τμημάτων εστιατορίου, μπαρ κ.λπ.
- 2.2: Λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων:
- 2.2.1: Παρακολουθεί συνεχώς και διακριτικά την κίνηση του ξενοδοχείου και επισημαίνει τυχόν ύποπτες δραστηριότητες ή καταστάσεις που αφορούν πελάτη ή επισκέπτη και αναφέρει στον υπεύθυνο ασφάλειας.
- 2.2.2: Ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το ξενοδοχείο και τις προφυλάξεις που πρέπει να πάρει σε θέματα ασφάλειας, όπως φύλαξη αποσκευών, τιμαλφών κ.λπ., τόσο εντός του ξενοδοχείου όσο και εκτός στις μετακινήσεις του στην πόλη (πάρκινγκ αυτοκινήτου, φύλαξη πορτοφολιών κ.λπ.), προκειμένου να δοθεί αίσθημα ασφάλειας.
- 2.2.3: Συνεργάζεται με θυρωρούς, γκρουμ, υπηρεσία δωματίων κ.λπ., ώστε τα μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων, αλλά και των περιουσιακών στοιχείων του ξενοδοχείου, να τηρούνται από όλα τα τμήματα και τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.
- 2.2.4: Χειρίζεται τις θυρίδες ασφάλειας και χρηματοκιβωτίου για την ασφάλεια τιμαλφών των πελατών.
- 2.3: Αντιμετωπίζει τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σχετικά με τη λειτουργία των υπηρεσιών του ξενοδοχείου και καταβάλλει προσπάθειες επίλυσης των προβλημάτων:
- 2.3.1: Επικοινωνεί αποτελεσματικά και γρήγορα τόσο με όλα τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου (όροφοι, συντήρηση, τηλεφωνικό κέντρο, ταμείο, θυρωρός, γκρουμ, επισιτισμός) όσο και με τις εξωτερικές υπηρεσίες (ταξί, τουριστικά γραφεία, αστυνομία, ιατρεία κ.λπ.), έτσι ώστε να διασφαλίζεται η δρομολόγηση όλων των διαδικασιών για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.
- 2.3.2: Δέχεται ενημέρωση για εργασίες ευταξίας και καθαριότητας και ενεργεί με σκοπό τη διασφάλιση του βέλτιστου επιπέδου τους εγκαίρως.
- 2.3.3: Παρέχει συμβουλές και πληροφορίες στον πελάτη σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου.
- 2.3.4: Διευκολύνει την πρόσβαση του πελάτη στη διοίκηση, όταν και εάν ζητηθεί.
- 2.4: Παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες προς ενίσχυση της εμπιστοσύνης και προτίμησής τους στο ξενοδοχείο και συμμετέχει σε συγκεντρώσεις και συμβούλια σχετικά με τη βελτίωση των υπηρεσιών υποδοχής:



- 2.4.1: Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία (παραλαβή εισερχομένων, θυρίδες αλληλογραφίας, ενημέρωση πελάτη, παραλαβή πακέτων και συστημένης αλληλογραφίας, γραμματόσημα εξερχόμενης αλληλογραφίας κ.λπ.).
- 2.4.2: Παρέχει τηλεφωνική εξυπηρέτηση (τηλεφωνικές κλήσεις, παραλαβή-διαβίβαση μηνυμάτων, θυρίδα μηνυμάτων, voice mail).
- 2.4.3: Παρέχει στους πελάτες διάφορες πληροφορίες (εστιατόρια-ταβέρνες, τράπεζες, θέατρα, προξενεία, τουριστικά αξιοθέατα, αίθουσες τέχνης / μουσεία κ.λπ.).
- 2.4.4: Μεριμνά για τη χορήγηση επιπλέον εξοπλισμού και εφοδίων κατά την κράτηση, στην άφιξη ή κατά τη διαμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο (λινά, μαξιλάρια, κουβέρτες, κρεμάστρες, θερμαντικά σώματα, εξοπλισμό για ΑΜΕΑ κ.λπ.).
- 2.4.5: Ενημερώνει τους Προϊσταμένους του για όλα τα σημαντικά γεγονότα σχετικά με τη λειτουργία της υποδοχής.
- 2.4.6: Επικοινωνεί μέσω των εσωτερικών δικτύων (intranets) προς ανταλλαγή πληροφοριών με τις υπόλοιπες υπηρεσίες για την πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών αλλά και των λειτουργικών αναγκών του ξενοδοχείου.
- 2.4.7: Ενημερώνει τους πελάτες για τις συναλλαγές τους σε συνάλλαγμα.
- 3:** Εφαρμόζει σωστά και έγκαιρα τις διάφορες εργασίες αναχώρησης του πελάτη, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού, με στόχο την αποκόμιση εκ μέρους του των καλύτερων εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει διαμονή του, στα πλαίσια της πολιτικής μελλοντικής προσέλευσής του.
- 3.1:** Εφαρμόζει τις διαδικασίες αναχώρησης:
- 3.1.1: Εκδίδει την κατάσταση αναχωρήσεων και προβαίνει στις αναγκαίες ενέργειες προετοιμασίας αυτών.
- 3.1.2: Παραλαμβάνει τα κλειδιά του δωματίου.
- 3.1.3: Φροντίζει να αφαιρεθεί ο πελάτης από τις λίστες παραμονής πελατών του ξενοδοχείου.
- 3.2:** Μεριμνά για την έκδοση του λογαριασμού, σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες διαμονής:
- 3.2.1: Παρουσιάζει τον λογαριασμό στον πελάτη και πραγματοποιεί την εξόφλησή του με την έκδοση των απαραίτητων παραστατικών.
- 3.2.2: Μεταφέρει λογαριασμούς προς πληρωμή από τρίτους χρεώστες.
- 3.2.3: Προβαίνει στην ενημέρωση των σχετικών λογιστικών/διοικητικών εγγράφων με τα στοιχεία του λογαριασμού.
- 3.2.4: Δημιουργεί το ιστορικό αρχείο πελάτη για τη στρατηγική marketing.
- 3.3:** Διαχειρίζεται τον φάκελο του πελάτη με τη συνεργασία του για τη βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών:
- 3.3.1: Ζητάει από τον πελάτη να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο ικανοποίησής του εκφράζοντας σ' αυτό τις αντιδράσεις, τις παρατηρήσεις του, καθώς τον τρόπο αντιμετώπισης των αιτημάτων και παράπονων του.
- 3.3.2: Αποχαιρετά τον πελάτη με ευχές προτίμησης του ξενοδοχείου, ενόψει μιας μελλοντικής διαμονής του.
- 3.3.3: Φροντίζει για την τακτοποίηση των αντικειμένων που πιθανόν έχει ξεχάσει ο πελάτης.



3.3.4: Μερικώς για την τακτοποίηση της αλληλογραφίας, των μηνυμάτων, των δεμάτων που αποστέλλονται ή παραλαμβάνονται για λογαριασμό του πελάτη κατόπιν της αναχώρησής του.

### **3β) Απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες:**

#### **ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

- ✓ Ελληνική γλώσσα (γραπτή και προφορική επικοινωνία)
- ✓ Αριθμητική
- ✓ Ξένα γλώσσα (Αγγλικά – τουλάχιστον καλή γνώση / επίπεδο B2)

#### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

- ✓ Βασικές αρχές οικονομίας και διοίκησης επιχειρήσεων
- ✓ Γνώση της οργανωτικής δομής και των λειτουργιών του ξενοδοχείου
- ✓ Γνώσεις χειρισμού του εξοπλισμού υποδοχής
- ✓ Εφαρμογές υπηρεσίας υποδοχής πελατών
- ✓ Βασικές αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών
- ✓ Γνώσεις ορολογίας τμημάτων υποδοχής
- ✓ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών
- ✓ Βασικές αρχές ξενοδοχειακού marketing
- ✓ Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων
- ✓ Γνώσεις επικοινωνιακής τακτικής, χειρισμός εναλλακτικών λύσεων

#### **ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

- ✓ Χρήση εξειδικευμένου λογισμικού για τη διαχείριση ξενοδοχείου
- ✓ Γνώση διαδικασιών πωλήσεων
- ✓ Γνώσεις των νομικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων πελατών και ξενοδοχείου
- ✓ Γνώσεις επικοινωνιακής τακτικής, χειρισμός εναλλακτικών λύσεων
- ✓ Ορολογία τουριστικών υπηρεσιών

#### **ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

- ✓ Επικοινωνία
- ✓ Ενεργός ακρόαση
- ✓ Νοοτροπία εξυπηρέτησης
- ✓ Ευελιξία και προσαρμοστικότητα
- ✓ Διαχείριση χρόνου
- ✓ Κριτική σκέψη
- ✓ Υπευθυνότητα
- ✓ Οργανωτικότητα
- ✓ Ομαδική εργασία



- ✓ Υπολογιστική δεξιότητα
- ✓ Ευχέρεια χρήσης Η/Υ, χρήσης εργαλείων μηχανοργάνωσης, οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων, χρήσης τεχνικού εξοπλισμού
- ✓ Ακρίβεια και ταχύτητα

#### ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- ✓ Επαγωγική σκέψη
- ✓ Αντίληψη προβλήματος
- ✓ Χρόνος αντίδρασης
- ✓ Γραπτή και προφορική έκφραση

#### 4. ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ & ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ – ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Οι ημερομηνίες εξετάσεων ανακοινώνονται από τα εξεταστικά κέντρα και το ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ και δημοσιεύονται στις αντίστοιχες ιστοσελίδες του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ και των ενδιαφερομένων φορέων τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημέρες πριν την ημερομηνία διεξαγωγής της εξέτασης. Ο Διευθυντής Πιστοποίησης ενημερώνει τους εξεταστές για το πρόγραμμα εξετάσεων άμεσα με την ανακοίνωση των ημερομηνιών.

Τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα μπορούν να συλλέξουν και να ανασκοπήσουν τις παρακάτω πληροφορίες στην ιστοσελίδα του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ:

- τον πλήρη κατάλογο των αναγνωρισμένων για το σχήμα εξεταστικών κέντρων,
- τον παρόντα Κανονισμό Πιστοποίησης,
- τα έγγραφα αιτήσεων για συμμετοχή στο σχήμα.

Ο υποψήφιος συμπληρώνει το έντυπο της αίτησης (**E8-1** διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ) και το υποβάλλει μέχρι πέντε (5) ημέρες πριν από την εξέταση είτε ηλεκτρονικά είτε ιδιοχείρως σε εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ. Σε περίπτωση έγκρισης της αίτησης υποβάλλει αντίγραφο του καταθετηρίου καταβολής των εξετάσεων.

Ο υποψήφιος υποχρεούται να συμπληρώσει και υπογράψει αίτηση, όπου και δεσμεύεται για την ορθότητα των στοιχείων που αναγράφονται.

**Εξεταστέα ύλη – Κριτήρια συμμετοχής:** Το περιεχόμενο της εξεταστέας ύλης αφορά τις γνώσεις και δεξιότητες που αναλύονται στην παρ.3 του παρόντος.

Τα κριτήρια συμμετοχής απαιτούν οι ενδιαφερόμενοι:

A) να είναι απόφοιτοι τουλάχιστον πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης **και**

- να έχουν ολοκληρώσει εκπαίδευση (τυπική εκπαίδευση) στον κλάδο φιλοξενίας ή/και κατάρτιση τουλάχιστον 80 ωρών (μη τυπική εκπαίδευση) στον κλάδο φιλοξενίας,
- **ή εναλλακτικά** να διαθέτουν αποδεδειγμένη εργασιακή εμπειρία στον κλάδο φιλοξενίας (συμπεριλαμβανομένης τυχόν πρακτικής άσκησης ή μαθητείας) διάρκειας τουλάχιστον τριών τουριστικών περιόδων (σεζόν).

B) την αποδεδειγμένη γνώση αγγλικών, όπως πιστοποιείται με τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά (τουλάχιστον καλή γνώση αγγλικών – επίπεδο B2).

Γ) τη γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: α) επεξεργασίας κειμένων, β) υπολογιστικών φύλλων και γ) υπηρεσιών διαδικτύου.



Η αίτηση εξετάζεται για την επάρκειά της από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και γίνεται καταχώρηση των στοιχείων του υποψηφίου στο πληροφοριακό σύστημα εξετάσεων του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ. Το έγγραφο της αίτησης με τη συνοδευτική τεκμηρίωση που έχει υποβληθεί στο ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ μετατρέπεται σε ηλεκτρονικό έγγραφο. Όπου απαιτείται ζητούνται διευκρινιστικά στοιχεία από το υποψήφιο πρόσωπο. Σε περίπτωση που δεν καλύπτονται οι απαιτήσεις επιλεξιμότητας, το ενδιαφερόμενο πρόσωπο και με τον τρόπο που έχει επιλέξει στην αίτησή του (εγγράφως, με fax ή με email) ενημερώνεται σχετικά. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος είναι επιλέξιμος για την εξέταση, ενημερώνεται για τη διαδικασία καταβολής των εξετάστρων, του αποδίδεται κωδικός πρόσβασης για τη συμμετοχή του στην εξέταση και του αποστέλλονται οι απαραίτητες οδηγίες για την προσέλευσή του με το Έντυπο **E8-2**.

Ο κωδικός συμμετοχής στην εξέταση αντιστοιχεί σε μοναδικό υποψήφιο (στοιχεία ταυτοποίησης: όνομα, επώνυμο, αριθμός ταυτότητας ή διαβατηρίου, πατρώνυμο και ΑΦΜ), για τη συγκεκριμένη εξέταση/σχήμα. Ο κωδικός αποδίδεται βάσει των στοιχείων της αίτησης από το πληροφοριακό σύστημα εξετάσεων του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ και σχετίζεται με την ταυτοποίηση του υποψηφίου στο ηλεκτρονικό μητρώο.

Το ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ δεσμεύεται ότι: α) Συλλέγει, επεξεργάζεται και αρχειοθετεί τα προσωπικά δεδομένα των υποψηφίων τα οποία είναι απαραίτητα για την παροχή των υπηρεσιών πιστοποίησης και μόνο. β) Τα προσωπικά αυτά δεδομένα συγκεντρώνονται αποκλειστικά κατά τη διαδικασία υποβολής αίτησης συμμετοχής στις εξετάσεις και δεν κοινοποιούνται ή προωθούνται σε τρίτους. γ) Διασφαλίζει ότι τα προσωπικά δεδομένα που τηρεί στα αρχεία του και αυτά που τηρούνται στα πιστοποιημένα εξεταστικά κέντρα διέπονται από απόλυτη εμπιστευτικότητα. δ) Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων γίνεται σύμφωνα με τους όρους του Ν.2472/1997 και του Ν.2774/1999 για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

## 5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

Η συγκεκριμένη ενότητα αναφέρεται στη διαδικασία εξέτασης των υποψηφίων σχετικά με την επαγγελματική επάρκεια, τις ικανότητες και γνώσεις τους για την εκτέλεση καθηκόντων ως Υπάλληλοι Υποδοχής Ξενοδοχείου.

Εξεταστές / εξεταστικά κέντρα:

- Οι εξετάσεις θα διενεργούνται σε εγκαταστάσεις όπου θα είναι διαθέσιμοι όλοι οι απαιτούμενοι πόροι με ευθύνη του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ [σταθεροί υπολογιστές και pointing devices (mouses) ή tablets, συνδεδεμένα ήδη στο διαδίκτυο].
- Οι εξετάσεις θα διενεργούνται με την υποστήριξη πληροφοριακού συστήματος (ηλεκτρονικής πλατφόρμας). Η πρόσβαση στο διαδίκτυο θα είναι περιορισμένη μόνο στην εν λόγω πλατφόρμα αξιολόγησης.
- Για τις ανάγκες της εξέτασης χρησιμοποιείται αποκλειστικά η συγκεκριμένη πλατφόρμα, ενώ δεν θα συμπληρώνεται κάποιο έντυπο, ούτε συμπληρωματικά ούτε ως εναλλακτικός τρόπος εξέτασης.
- Η πλατφόρμα αυτή θα φιλοξενεί τράπεζα θεμάτων. Τα θέματα θα παρουσιάζονται αυτόματα σε κάθε υποψήφιο. Η σειρά παρουσίασης των θεμάτων θα είναι διαφορετική για κάθε υποψήφιο.
- Οι επιτηρητές θα έχουν καθήκον τη διασφάλιση της ομαλής πρόσβασης των υποψηφίων στην πλατφόρμα για την έναρξη των εξετάσεων καθώς και των σωστών συνθηκών κατά τη διάρκεια της εξέτασης (ησυχία, αποτροπή αντιγραφής, κ.ο.κ.).
- Οι θέσεις των υποψηφίων θα είναι τέτοιες ώστε να μην είναι δυνατόν να έχουν οπτική πρόσβαση στις οθόνες άλλων υποψηφίων.



#### Διενέργεια εξετάσεων:

- Οι υποψήφιοι θα πρέπει την ημέρα της εξέτασης να προσκομίσουν ισχύον αποδεικτικό στοιχείο της ταυτότητάς τους (αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο, ταυτοπροσωπία, άδεια οδήγησης) το οποίο και θα πρέπει να επιδείξουν όταν τους ζητηθεί.
- Οι υποψήφιοι αφού προμηθευτούν και διαβάσουν τον σχετικό κανονισμό, καλούνται να υπογράψουν δήλωση αποφυγής δόλιων πρακτικών, διαρροής θεμάτων και πως έλαβαν γνώση των κανόνων χρήσης του πιστοποιητικού το οποίο διεκδικούν με τη συμμετοχή τους στην εξέταση, συμπληρώνοντας το Έντυπο **E2-1**.
- Στη συνέχεια την ημέρα της εξέτασης θα λαμβάνουν μοναδικά στοιχεία πρόσβασης (username και password) στην πλατφόρμα από τους εξεταστές ή/και επιτηρητές.
- Οι υποψήφιοι θα κληθούν να απαντήσουν σε προκαθορισμένο αριθμό ερωτήσεων κλειστού τύπου (multiple choice) σε συγκεκριμένο χρόνο. Ο χρόνος της εξέτασης θα είναι προκαθορισμένος, ανάλογα με την εξέταση, και θα είναι παράμετρος που θα ορίζεται στην πλατφόρμα.
- Πριν την έναρξη της πραγματικής εξέτασης, ο υποψήφιος θα έχει στη διάθεσή του εύλογο χρόνο ώστε να επεξεργαστεί οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να απαντήσει στις ερωτήσεις, καθώς και ερωτήσεις-παραδείγματα. Οι ερωτήσεις-παραδείγματα σκοπό θα έχουν να βοηθήσουν τον εξεταζόμενο να εξοικειωθεί με τον τρόπο εξέτασης ώστε να είναι πλήρως συγκεντρωμένος στο αντικείμενο που κάθε ερώτηση της πραγματικής εξέτασης θα αξιολογεί, χωρίς να σπαταλά χρόνο στο να αντιληφθεί πώς θα πρέπει να μετακινηθεί στις διάφορες οθόνες.
- Από τη στιγμή που ο υποψήφιος ξεκινήσει την εξέταση, ένας χρονομετρητής θα εμφανιστεί στην οθόνη του, ώστε να του υπενθυμίζει τον χρόνο που απομένει ως την ολοκλήρωση της εξέτασης.
- Κατά τη διάρκεια της εξέτασης, ο υποψήφιος θα έχει τη δυνατότητα να πλοηγηθεί ανάμεσα στις ερωτήσεις και να τις απαντήσει με τη σειρά που ο ίδιος επιθυμεί.
- Πριν επιλέξει την οριστική υποβολή των απαντήσεών του, στον υποψήφιο θα εμφανίζεται υπενθύμιση για τυχόν ερωτήσεις που έχουν παραμείνει αναπάντητες, ώστε εφόσον υπάρχει διαθέσιμος χρόνος να επιστρέψει σε αυτές και να τις απαντήσει.
- Όταν ο διαθέσιμος χρόνος λήξει, η πρόσβαση στο περιεχόμενο της εξέτασης διακόπτεται και οι απαντήσεις που έχουν δοθεί ως εκείνη τη στιγμή αποθηκεύονται στην πλατφόρμα.
- Στην περίπτωση που εμφανιστεί τεχνικό πρόβλημα σχετικά με την πρόσβαση στο διαδίκτυο κατά τη διάρκεια της εξέτασης, η εξέταση δεν σταματά. Με την ολοκλήρωσή της, η μόνη διαδικασία που προστίθεται είναι η αποστολή στον διαχειριστή του συγκεκριμένου έργου ενός κωδικοποιημένου μηνύματος που η εφαρμογή εμφανίζει στον υποψήφιο, ώστε οι απαντήσεις του να εισαχθούν στη βάση δεδομένων.

## 6. ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ / ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

### Βαθμολόγηση και ανακοίνωση αποτελεσμάτων

Μετά την ολοκλήρωση της εξεταστικής διαδικασίας και σε προκαθορισμένο εύλογο χρονικό διάστημα κοινοποιούνται τα αποτελέσματα της εξεταστικής διαδικασίας, για τα οποία ο υποψήφιος μπορεί να ενημερωθεί είτε από το ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ, είτε μέσα από ειδική εφαρμογή στο site του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ.

Η εξέταση είναι επιτυχής όταν επιτευχθεί τουλάχιστον το 65% της βαθμολογίας.





Σε περίπτωση που ο εξεταζόμενος διαφωνεί με τα αποτελέσματα της εξέτασης μπορεί να υποβάλει ένσταση σύμφωνα με τη Διαδικασία «Παραπόνων και προσφυγών» **Δ7**.

### **Έκδοση και χορήγηση πιστοποιητικού**

Για τους συμμετέχοντες που επιτυγχάνουν στις εξετάσεις εκδίδεται πιστοποιητικό εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών και τα στοιχεία τους καταχωρούνται στο Μητρώο Πιστοποιημένων Προσώπων που είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ. Ο πιστοποιημένος παραλαμβάνει το πιστοποιητικό από το ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ ή του αποστέλλεται με συστημένη αλληλογραφία.

## **7. ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ**

- 7.1 Εφόσον υπάρχει απόφαση απόρριψης υποψήφιου Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείου λόγω αποτυχίας κατά την αξιολόγηση, ο υποψήφιος ενημερώνεται εγγράφως μαζί με την τεκμηρίωση για το λόγο της αποτυχίας του. Ο υποψήφιος έχει δικαίωμα ένστασης εντός του χρονοδιαγράμματος που προδιαγράφεται στο έντυπο έγκρισης συμμετοχής στον συγκεκριμένο κύκλο του σχήματος.
- 7.2 Όταν υπάρξει ένσταση, ο Δ/ντής Πιστοποίησης αναθέτει στον ΥΔΠ τη γραπτή ενημέρωση του υποψηφίου με την αναλυτική βαθμολογία του κατά την εξέταση. Σε περίπτωση που υπάρχει αμφισβήτηση της καταλληλότητας ή της αξιοπιστίας ή της ορθότητας της εξέτασης, αυτή αντιμετωπίζεται σύμφωνα με τη σχετική Διαδικασία **Δ7**.
- 7.3 Οι προσφυγές ή/και τα παράπονα που αφορούν οποιοδήποτε άλλο θέμα, αντιμετωπίζονται επίσης με βάση τη σχετική Διαδικασία **Δ7**.

## **8. ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ & ΕΠΑΝΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ**

- 8.1 Ο υποψήφιος διατηρεί το πιστοποιητικό του για τη διάρκεια ενός τριετούς κύκλου πιστοποίησης. Δεν απαιτείται ούτε εφαρμόζεται κάποια διαδικασία για τη διατήρηση του πιστοποιητικού ενδιάμεσα του κύκλου πιστοποίησης, δεδομένου ότι στο διάστημα τριετίας του κύκλου πιστοποίησης το επάγγελμα δεν έχει συνήθως εξελίξεις οι οποίες να απαιτούν αξιολόγηση.  
Κατ' εξαίρεση, μπορεί να κριθεί σκόπιμη η διατήρηση πιστοποιητικού μέσω ενδιάμεσης εξέτασης, όπως σε περιπτώσεις αλλαγής των νομοθετικών απαιτήσεων ή σημαντικών αλλαγών στο σχήμα πιστοποίησης. Στην περίπτωση αυτή το ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ αποστέλλει στα πιστοποιημένα πρόσωπα έγγραφη ενημέρωση με τους λόγους που καθιστούν αναγκαία την ενδιάμεση εξέταση για τη διατήρηση του πιστοποιητικού, τις απαιτήσεις και το προβλεπόμενο κόστος.
- 8.2 Ένα μήνα πριν τη λήξη του πιστοποιητικού, το ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ ενημερώνει με ηλεκτρονική αλληλογραφία τον πιστοποιημένο Υπάλληλο Υποδοχής Ξενοδοχείου για την επικείμενη λήξη του πιστοποιητικού του. Προκειμένου να λάβει μέρος σε εξετάσεις επαναπιστοποίησης, ο πιστοποιημένος υπάλληλος υποχρεούται να συμπληρώσει εκ νέου αίτηση συμμετοχής. Για την επαναπιστοποίησή του απαιτείται συμμετοχή σε εξέταση που έχει μικρότερη διάρκεια από αυτή της αρχικής πιστοποίησης, εκτός αν έχει γίνει αλλαγή στην εξεταστέα ύλη. Το πιστοποιητικό ισχύει για τρία επιπλέον έτη, ενώ αναγράφεται και η ημερομηνία της πρώτης έκδοσης.



## 9. ΔΙΑΚΟΠΗ & ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Η διακοπή πιστοποιητικού είναι διαδικασία με χρονική διάρκεια έως έξι (6) μηνών, ενώ σε περίπτωση που στο διάστημα αυτό δεν έχει υπάρξει συμμόρφωση του πιστοποιημένου προσώπου, το πιστοποιητικό ανακαλείται. Η ανάκληση είναι μόνιμη διαδικασία, αλλά το πιστοποιημένο πρόσωπο δεν χάνει το δικαίωμα να λάβει μέρος σε εξέταση για επαναπιστοποίηση, εκτός και αν έχει παραβιάσει τον κώδικα δεοντολογίας. Εξαίρεση αποτελεί επίσης η ανάκληση που οφείλεται σε λόγους ανωτέρας βίας που τεκμηριώνονται επαρκώς.

Περιπτώσεις μη συμμόρφωσης του πιστοποιημένου προσώπου που μπορεί να οδηγήσουν σε διακοπή ή ανάκληση πιστοποιητικού είναι:

- Μη ικανοποίηση απαιτήσεων που θέτει το σχήμα για να διατηρείται η πιστοποίηση μετά την απόκτηση του πιστοποιητικού: Γίνεται ανάκληση του πιστοποιητικού.
- Μη τήρηση των οικονομικών υποχρεώσεων πιστοποίησης πέραν του ενός μηνός: Γίνεται διακοπή του πιστοποιητικού μέχρι αποκατάστασης των υποχρεώσεων.
- Καταγγελία από πελάτη ή εργοδότη για πιστοποιημένο πρόσωπο: Γίνεται διακοπή του πιστοποιητικού μέχρι διερεύνησης και σε περίπτωση επαλήθευσης μετατρέπεται σε ανάκληση του πιστοποιητικού.
- Μη συμμετοχή στη διαδικασία επαναπιστοποίησης: Γίνεται ανάκληση του πιστοποιητικού.
- Παραβίαση κώδικα δεοντολογίας, υποβολή παραπλανητικών ή ψευδών στοιχείων στη διαδικασία των εξετάσεων: Γίνεται ανάκληση του πιστοποιητικού.

## 10. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ – ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

10.1 Ο πιστοποιημένος Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου μπορεί να χρησιμοποιεί το Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Επάρκειας «Υπάλληλου Υποδοχής Ξενοδοχείου» για επαγγελματικούς σκοπούς, ως τεκμηρίωση της ικανότητάς του, για το πεδίο εφαρμογής που αναγράφεται σε αυτό.

10.2 Το πιστοποιητικό επαγγελματικής επάρκειας δεν απαλλάσσει τον πιστοποιημένο υπάλληλο υποδοχής από τις ευθύνες του έναντι της εκάστοτε ισχύουσας Νομοθεσίας που διέπει τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε ξενοδοχεία.

10.3 Ο πιστοποιημένος υπάλληλος υποδοχής είναι υποχρεωμένος:

- A) να πληροφορεί άμεσα το ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ σε περιπτώσεις μεταβολών κύριων χαρακτηριστικών των δεξιοτήτων και ικανοτήτων του κ.λπ. που έχουν επίπτωση στην αξιόπιστη υλοποίηση των επαγγελματικών του καθηκόντων. Η πληροφόρηση αυτή θα πρέπει να υποβάλεται στο ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ γραπτώς, εντός είκοσι (20) ημερών από την εφαρμογή της μεταβολής.
- B) να παύει αμέσως τη χρήση του πιστοποιητικού ή άλλου εγγράφου (λ.χ. διαφημιστικού υλικού), σχετικού με την πιστοποίηση, αμέσως μετά τη λήξη ή ανάκληση του Πιστοποιητικού Επαγγελματικής Επάρκειας Υπάλληλου Υποδοχής Ξενοδοχείου.
- Γ) στο πλαίσιο της Διαπίστευσης του ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ κατά EN ISO/IEC 17024, να αποδέχεται (χωρίς έξοδα για τον πιστοποιημένο επαγγελματία) τη δυνατότητα διεξαγωγής, εφόσον χρειαστεί, της εξέτασης με την παρουσία εκπροσώπων /αξιολογητών του ΕΣΥΔ. Η υποχρέωση αυτή υπάρχει και για τον υπό πιστοποίηση Υπάλληλο Υποδοχής Ξενοδοχείου.
- Δ) Επιπλέον των ανωτέρω, να τηρεί τον ακόλουθο κώδικα δεοντολογίας.



#### 10.4 ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ:

Ο πιστοποιημένος Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου οφείλει:

1. Να ενεργεί κατά τρόπο επαγγελματικό και ηθικό, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην ενίσχυση του κύρους του επαγγέλματός του.
2. Να μην χρησιμοποιεί την πιστοποίησή του κατά τρόπο παραπλανητικό (λ.χ. σε αντικείμενο διαφορετικό από την Ειδικότητα που αναγράφεται στο Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Επάρκειας Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείου).
3. Να τηρεί αρχείο με όλα τα περιστατικά παραπόνων ή/και αντιδικιών με τους πελάτες του ξενοδοχείου, τους εργοδότες του ή/και τρίτους που αφορούν δική του παροχή υπηρεσιών ειδικότητας του Πιστοποιητικού Επαγγελματικής Επάρκειας Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείου, καθώς και τις σχετικές διορθωτικές ενέργειες που υλοποιήθηκαν από πλευράς του.
4. Να συνεργάζεται με το ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ, παρέχοντάς του όλες τις πληροφορίες που τυχόν του ζητηθούν, στο πλαίσιο διερεύνησης από πλευράς ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ, των παραπάνω περιστατικών παραπόνων.

#### 11. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΑΛΛΑΓΗΣ)
1	25/02/2016	Πρώτη έκδοση
2	18/04/2016	Δεύτερη έκδοση