	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 1 από 23


ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΤΗΣ


Global Cert

Συντάχθηκε από: Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας	Εγκρίθηκε από: Διευθύνοντα Σύμβουλο της Global Cert
--	---

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 2 από 23


ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.

1. Εισαγωγή.....	4
2. Παρουσίαση της Global Cert.	4
3. Πληροφορίες Επικοινωνίας.....	5
4. Γνωστικό Αντικείμενο και Επίπεδο Δυσκολίας των Πιστοποιητικών.....	5
4.1. Ειδικές Απαιτήσεις Πιστοποίησης.....	5
4.2. Εκδιδόμενα Πιστοποιητικά και Γνωστικό Αντικείμενο Αυτών.	6
5. Αμεροληψία, Ανεξαρτησία, Ακεραιότητα.	12
6. Αίτηση.....	13
6.1. Υποβολή Αίτησης Έκδοσης Κάρτας Υποψηφίου.	13
6.2. Έλεγχος Αίτησης Έκδοσης Κάρτας Υποψηφίου.....	14
6.3. Έκδοση Κάρτας Υποψηφίου.....	14
7. Εξετάσεις.....	15
7.1. Εξεταστικό Σύστημα.	15
7.2. Προγραμματισμός Εξετάσεων.....	15
7.3. Συμμετοχή σε Εξετάσεις.....	16
8. Χορήγηση Πιστοποιητικού.....	16
8.1. Διόρθωση Απαντήσεων.....	16
8.2. Έκδοση Αποτελεσμάτων.....	17
8.3. Χορήγηση Πιστοποιητικού.....	17
9. Ισχύς και Επέκταση Πεδίου Εφαρμογής Πιστοποιητικών.....	18
10. Έλεγχος Ισχύος Πιστοποιητικών Δεξιοτήτων.	19
11. Χρήση Πιστοποιητικού Δεξιοτήτων.....	19
12. Υποχρεώσεις Κατόχων Πιστοποιητικών Δεξιοτήτων.....	19
13. Υποχρέωση Ελέγχου του Πιστοποιητικού από τα Βασιζόμενα σε Αυτό Μέρη.....	20
14. Παρεχόμενες Εγγυήσεις - Υποχρεώσεις από την Global Cert.....	20
15. Αντικανονική Χρήση Πιστοποιητικών – Ανάκληση.....	21
16. Παράπονα – Αμφισβητήσεις – Ενστάσεις.....	21
16.1. Υποβολή Αίτησης Ανάλυσης Αποτελέσματος, Παραπόνου, Αμφισβήτησης, Ένστασης.....	21
16.2. Εξέταση Αίτησης Ανάλυσης Αποτελέσματος, Παραπόνου, Αμφισβήτησης, Ένστασης.....	22
17. Οικονομικοί Όροι.....	22
18. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.....	23
19. Αναθεωρήσεις Παρόντος Κανονισμού.....	23

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 3 από 23

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ

- 1. Παράρτημα I:** Τιμοκατάλογος υπηρεσιών πιστοποίησης της Global Cert.
- 2. Παράρτημα II:** Syllabus Intermediate.
- 3. Παράρτημα III:** Υποδείγματα Πιστοποιητικών της Global Cert.
- 4. Παράρτημα IV:** Syllabus Professional Experts.
 - 4.1. Κεφάλαιο 1: Γνωστικό Αντικείμενο Του Εμπνευχωτή Τουρισμού.
 - 4.2. Κεφάλαιο 2: Γνωστικό Αντικείμενο Του Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείου.
 - 4.3. Κεφάλαιο 3: Γνωστικό Αντικείμενο Του Οροφοκόμου.
 - 4.4. Κεφάλαιο 4: Γνωστικό Αντικείμενο Του Λινοθηκάριου.
 - 4.5. Κεφάλαιο 5: Γνωστικό Αντικείμενο Του Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων.
 - 4.6. Κεφάλαιο 6: Γνωστικό Αντικείμενο Του Στελέχους Υποστήριξης Marketing (Με Πρόσθετη Εξειδίκευση Στον Τομέα Τουρισμού).
 - 4.7. Κεφάλαιο 7: Γνωστικό Αντικείμενο Του Υπαλλήλου Σε Call Center (Με Πρόσθετη Εξειδίκευση Στον Τομέα Τουρισμού).
 - 4.8. Κεφάλαιο 8: Γνωστικό Αντικείμενο Του Αρτοποιού - Αρτοτεχνίτη.
 - 4.9. Κεφάλαιο 9: Γνωστικό Αντικείμενο Του Μάγειρα.
 - 4.10.Κεφάλαιο 10: Γνωστικό Αντικείμενο Του Κρεοπώλη.
 - 4.11.Κεφάλαιο 11: Γνωστικό Αντικείμενο Του Σερβιτόρου.
 - 4.12.Κεφάλαιο 12: Γνωστικό Αντικείμενο Του Μπάρμαν.
 - 4.13.Κεφάλαιο 13: Γνωστικό Αντικείμενο Του Μπουφετζή.
 - 4.14.Κεφάλαιο 14: Γνωστικό Αντικείμενο Του Χειριστή Τροφίμων και Ποτών (Υγιεινή και Ασφάλεια Τροφίμων).
 - 4.15.Κεφάλαιο 15: Γνωστικό Αντικείμενο Του Εμποροϋπαλλήλου.
 - 4.16.Κεφάλαιο 16: Γνωστικό Αντικείμενο Του Πωλητή Λιανικής.
 - 4.17.Κεφάλαιο 17: Γνωστικό Αντικείμενο Του Εξωτερικού Πωλητή.
 - 4.18.Κεφάλαιο 18: Γνωστικό Αντικείμενο Του Προωθητή Πωλήσεων Λιανικού Εμπορίου- (Merchandiser).
 - 4.19.Κεφάλαιο 19: Γνωστικό Αντικείμενο Του Υπαλλήλου Αγορών και Προμηθειών Λιανικού και Χονδρικού Εμπορίου.
 - 4.20.Κεφάλαιο 20: Γνωστικό Αντικείμενο Του Στελέχους Εξαγωγικού – Διεθνούς Εμπορίου.
 - 4.21.Κεφάλαιο 21: Γνωστικό Αντικείμενο Του Στελέχους Διαχείρισης Αποθήκης.
 - 4.22.Κεφάλαιο 22: Γνωστικό Αντικείμενο Του Στελέχους Υποστήριξης Εφοδιαστικής Αλυσίδας.
 - 4.23.Κεφάλαιο 23: Γνωστικό Αντικείμενο Του Στελέχους Εταιρείας Διαμεταφοράς / Διαλογέας.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 4 από 23

1. Εισαγωγή.

Ο παρών Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης αφορά την αξιολόγηση και πιστοποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων. Παρουσιάζει τη διαδικασία και τις συνθήκες χορήγησης του Πιστοποιητικού Γνώσεων ή/ και Δεξιοτήτων, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της Global Cert και των κατόχων πιστοποιητικών καθώς και τους ισχύοντες οικονομικούς όρους.


Σκοπός του Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης είναι η πληροφόρηση του κάθε ενδιαφερόμενου, έτσι ώστε να είναι σε θέση να εκτιμήσει την καταλληλότητά τους σχετικά με το σκοπό ή την εφαρμογή που προτίθεται να τα χρησιμοποιήσει και παράλληλα να εκτιμήσει το βαθμό ολοκλήρωσης και αξιοπιστίας που προσφέρει το κάθε είδος πιστοποιητικού που εκδίδεται από την Global Cert. Ο παρών Κανονισμός της Global Cert αποτελεί κείμενο με το οποίο πρέπει να συμμορφώνεται κάθε ενδιαφερόμενος προς τον οποίο χορηγείται πιστοποιητικό γνώσεων ή / και δεξιοτήτων.

2. Παρουσίαση της Global Cert.

Η Global Cert ιδρύθηκε το 2013 και λειτουργεί με τη νομική μορφή ανωνύμου εταιρείας.

Τομείς δραστηριοποίησης της Global Cert αποτελούν τα παρακάτω:

- Δημιουργία και λειτουργία προτύπων εξεταστικών συστημάτων για την πιστοποίηση επαγγελματικών δεξιοτήτων.
- Διενέργεια εξέτασης, αξιολόγησης και πιστοποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, σε διάφορα επίπεδα δυσκολίας, και στα πλαίσια της ισχύουσας νομοθεσίας. Οι παραπάνω διαδικασίες οδηγούν στη χορήγηση πιστοποιητικού που αφορά πρακτικές και θεωρητικές γνώσεις στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στην πληροφορική γενικότερα.
- Πιστοποίηση ανθρώπινου δυναμικού διαφόρων ειδικοτήτων και επιπέδων επαγγελματικών κλάδων μέσα από αυστηρά καθορισμένες διαδικασίες βαθμολόγησης και αξιολόγησης.
- Διενέργεια και/ή επιτήρηση εξετάσεων για την πιστοποίηση γνώσεων.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 5 από 23

- Συμμετοχή σε προγράμματα έρευνας και ανάπτυξης σχετικά με το σκοπό της εταιρείας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Η Global Cert παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης γνώσεων ή / και δεξιοτήτων σε κάθε ενδιαφερόμενο, ανεξαρτήτου φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, ιθαγένειας, θρησκείας, κινητικής ή άλλης ανικανότητας (ΑΜΕΑ) και επιπέδου γνώσης και δεξιοτήτων. Οι υπηρεσίες πιστοποίησης που προσφέρει καταγράφονται στο Παράρτημα Ι του παρόντος κανονισμού «Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Πιστοποίησης της Global Cert».

Σημείωση: Ο φορέας έχει την αποκλειστική ευθύνη της απόφασης που αφορά την πιστοποίηση ενός προσώπου και την χορήγηση/ανανέωση/ανάκληση/απόσυρση του πιστοποιητικού του.

3. Πληροφορίες Επικοινωνίας.

Κάθε επικοινωνία με την Global Cert μπορεί να γίνεται εγγράφως, βάσει των ακόλουθων στοιχείων επικοινωνίας:

α) Ταχυδρομική διεύθυνση: Global Cert.

Σόλωνος 108, Τ.Κ. 106 81, Αθήνα

β) Τηλεομοιοτυπία (fax): –

γ) Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail): info@globalcert.gr


δ) Τηλέφωνο: 210-3300010

Πρόσθετες πληροφορίες και τεκμηρίωση για τις υπηρεσίες πιστοποίησης της Global Cert παρατίθενται στο στη διαδικτυακή διεύθυνση www.globalcert.gr, καθώς και στα πιστοποιημένα εξεταστικά κέντρα.

4. Γνωστικό Αντικείμενο και Επίπεδο Δυσκολίας των Πιστοποιητικών.

4.1. Ειδικές Απαιτήσεις Πιστοποίησης.

Οι ειδικές απαιτήσεις για την πιστοποίηση των γνώσεων ή/και δεξιοτήτων που ακολουθεί η Global Cert στηρίζονται:

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 6 από 23

- Στα παραρτήματα του παρόντος που περιγράφουν το αντίστοιχο Syllabus του γνωστικού αντικείμενου προς πιστοποίηση.
- Στην Εθνική, Ευρωπαϊκή Διεθνή Νομοθεσία, εφόσον υπάρχει και αφορά το προς πιστοποίηση γνωστικό αντικείμενο (π.χ. αναφορικά με την πιστοποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων στη χρήση Η/Υ, ακολουθείται η Ελληνική Νομοθεσία και ειδικά στην η υπ' αρ. 121929/Η/31-07-2014 Κοινή Υπουργική Απόφαση (Φ.Ε.Κ. 2123/Β/2014) «Διαδικασία πιστοποίησης και εποπτείας Φορέων χορήγησης Πιστοποιητικών γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της ημεδαπής – Αναγνώριση φορέων και αντιστοίχιση τίτλων γνώσης πληροφορικής ή χειρισμού Η/Υ της αλλοδαπής» και τις τροποποιήσεις αυτής.
- Στις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008 εξειδικευμένο για υπηρεσίες πιστοποίησης προσώπων.
- Στις απαιτήσεις του προτύπου ISO/IEC 17024:2012 για φορείς πιστοποίησης προσώπων.


4.2. Εκδιδόμενα Πιστοποιητικά και Γνωστικό Αντικείμενο Αυτών.

Με τον όρο 'γνωστικό αντικείμενο' νοείται το θεματικό πεδίο γνώσεων και δεξιοτήτων που πιστοποιείται.

Τα πιστοποιητικά που η Global Cert εκδίδει, αφορούν:

1. Τομέας Πληροφορικής.

- 1.1. Τύπος πιστοποιητικού INTERMEDIATE A. Τα γνωστικά αντικείμενα που καλύπτονται αθροιστικά, είναι:
 - Επεξεργασία Κειμένου.
 - Υπολογιστικά Φύλλα.
 - Υπηρεσίες Διαδικτύου.
- 1.2. Τύπος πιστοποιητικού INTERMEDIATE B. Τα γνωστικά αντικείμενα που καλύπτονται αθροιστικά, είναι:
 - Επεξεργασία Κειμένου.
 - Υπολογιστικά Φύλλα.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 7 από 23

- Βάσεις Δεδομένων.
- Παρουσιάσεις.
- Υπηρεσίες Διαδικτύου.

1.3. Τύπος πιστοποιητικού INTERMEDIATE C. Τα γνωστικά αντικείμενα που καλύπτονται αθροιστικά, είναι:

- Χρήση Η/Υ και Διαχείριση Αρχείων.
- Επεξεργασία Κειμένου.
- Υπολογιστικά Φύλλα.
- Βάσεις Δεδομένων.
- Παρουσιάσεις.
- Υπηρεσίες Διαδικτύου.


1.4. INTERMEDIATE. Καλύπτει τουλάχιστον ένα γνωστικό αντικείμενο εκ των:

- Χρήση Η/Υ και Διαχείριση Αρχείων.
- Επεξεργασία Κειμένου.
- Υπολογιστικά Φύλλα.
- Βάσεις Δεδομένων.
- Παρουσιάσεις.
- Υπηρεσίες Διαδικτύου.


2. Τομέας Εστίασης -Τουρισμού: τύπος πιστοποιητικού PROFESSIONAL EXPERTS.

Καλύπτει τουλάχιστον ένα γνωστικό αντικείμενο εκ των:

- Εμψυχωτή Τουρισμού: Ο Εμψυχωτής Τουρισμού ασχολείται με την προετοιμασία, τη διοργάνωση, εμψύχωση και υλοποίηση, κάτω από ορθολογική και οικονομική-διαχείριση, δραστηριοτήτων ψυχαγωγικών, καλλιτεχνικών, παιδαγωγικών και αθλητικών, που απευθύνονται σε τουρίστες κάθε προέλευσης και κάθε ηλικιακής κατηγορίας και πραγματοποιούνται σε ξενοδοχεία, σε άλλου τύπου καταλύματα και σε τόπους ποικίλου τουριστικού ενδιαφέροντος.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 8 από 23


- Υπάλληλου Υποδοχής Ξενοδοχείου: Ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου στοχεύει στη διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας των υπηρεσιών υποδοχής και φιλοξενίας σύμφωνα πάντα με τους κανονισμούς, την πολιτική και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στις εγκαταστάσεις διαμονής και φιλοξενίας, καθώς και το σύστημα ποιότητας που αποσκοπεί στην ικανοποίηση των προσδοκιών του πελάτη.
- Οροφοκόμους: Ο Οροφοκόμους είναι υπάλληλος του τμήματος «οροφοκομίας» της ξενοδοχειακής επιχείρησης, ο οποίος φροντίζει για την καθαριότητα και τακτοποίηση των δωματίων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης καθώς και για τον εξοπλισμό τους με όλα τα απαραίτητα υλικά, προσφέροντας στους πελάτες μία άνετη διαμονή σε ένα καθαρό, υγιεινό, άνετο και ήσυχο περιβάλλον.
- Λινοθηκάριος: Ο Λινοθηκάριος είναι υπάλληλος του τμήματος «οροφοκομίας», ο οποίος φροντίζει για την σωστή διαχείριση του υαλισμού μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης καθώς και για τον εξοπλισμό του τμήματος πλυντηρίου – λινοθήκης με όλα τα απαραίτητα υλικά, συμβάλλοντας με τις υπηρεσίες του/της στην άνετη διαμονή των πελατών σε ένα καθαρό, υγιεινό περιβάλλον.
- Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων: Ως Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ορίζεται ο εργαζόμενος που κατέχει τις απαραίτητες οριζόντιες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ώστε να παρέχει υποστηρικτική διοικητική εργασία στο διοικητικό τομέα του συνόλου της τουριστικής επιχείρησης/φορέα/οργανισμού.
- Στελέχους Υποστήριξης Marketing (με πρόσθετη εξειδίκευση στον τουρισμό): Το Στέλεχος Υποστήριξης marketing, απασχολείται υποστηρίζει πρακτικά και εκτελεί προγράμματα και αποφάσεις που εφαρμόζουν τα Τμήματα και οι Διευθύνσεις της Εμπορικής Λειτουργίας των Επιχειρήσεων του Ιδιωτικού ή Δημόσιου Τομέα, καθώς και οι τουριστικές επιχειρήσεις.
- Υπάλληλου σε Call Center (με πρόσθετη εξειδίκευση στον τουρισμό): Ο Υπάλληλος σε Call Center είναι ο εργαζόμενος που μέσω προκαθορισμένων διαδικασιών και οδηγιών, αναλαμβάνει να εξυπηρετήσει πελάτες ή ενδιαφερόμενους στο πλαίσιο προϊόντων-υπηρεσιών που προσφέρει η Εταιρία ή ο Οργανισμός ή η τουριστική επιχείρηση.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 9 από 23

- Μάγειρα: ως Μάγειρας ορίζεται ο επαγγελματίας, ο οποίος γνωρίζοντας την μαγειρική, στοιχεία ζαχαροπλαστικής καθώς και την εστιατορική τέχνη, εργάζεται στην κουζίνα της επισιτιστικής μονάδας, επιμελείται και οργανώνει τη λειτουργία της κουζίνας, προετοιμάζει, παρασκευάζει και παραθέτει τα εδέσματα για μικρές και μεγάλες ομάδες ατόμων σύμφωνα με τις καθορισμένες προδιαγραφές ποιότητας της επισιτιστικής μονάδας και τα προβλεπόμενα επίπεδα υγιεινής.
- Σερβιτόρου: Ο Σερβιτόρος είναι ο επαγγελματίας, ο οποίος γνωρίζοντας την εστιατορική τέχνη και τους κανόνες γαστρονομίας-οινολογίας, σερβίρει φαγητά και ποτά στους πελάτες που συχνάζουν σε χώρους εστίασης- αναψυχής (ξενοδοχεία, εστιατόρια, επιχειρήσεις κέτερινγκ, αναψυκτήρια, λέσχες, οργανισμούς, καφετέριες κ.λπ.).
- Μπάρμαν: Ως Μπάρμαν ορίζεται ο επαγγελματίας κλάδου επισιτισμού που διεθνώς αποκαλείται ως μπαρτέντερ (bartender) και είναι υπεύθυνος για τις εργασίες που πραγματοποιούνται πίσω από τον πάγκο σερβιρίσματος (μπάρα) ενός μπαρ επισιτιστικής ή και ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Μπουφετζή: Ως Μπουφετζής ονομάζεται ο επαγγελματίας ο οποίος εργάζεται στο τμήμα του μπουφέ σε χώρους εστίασης και αναψυχής (καφετέριες, αναψυκτήρια, ξενοδοχεία, λέσχες, οργανισμούς κ.λπ.).
- Χειριστή Τροφίμων και Ποτών (Υγιεινή και Ασφάλεια Τροφίμων): Ως Χειριστής Τροφίμων και Ποτών (Υγιεινή και Ασφάλεια Τροφίμων) ορίζεται ο κάθε εργαζόμενος που εμπλέκεται στο χειρισμό τροφίμων και ποτών, σε επιχειρήσεις που ασκούν μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες δραστηριότητες: παρασκευή, μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση και προσφορά προς πώληση ή διάθεση τροφίμων και ποτών.

3. Τομέας Τροφίμων: τύπος πιστοποιητικού PROFESSIONAL EXPERTS. Καλύπτει τουλάχιστον ένα γνωστικό αντικείμενο εκ των:

- Αρτοποιού – Αρτοτεχνίτη: Ο Αρτοποιός - Αρτοτεχνίτης ορίζεται κατεξοχήν ως η δραστηριότητα παραγωγής προϊόντων αρτοποιίας κάθε είδους.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 10 από 23


- Κρεοπώλη: Ο Κρεοπώλης είναι ο εργαζόμενος – τεχνίτης κρέατος ο οποίος ασχολείται με την κοπή του σφαγίου σε τεμάχια για χονδρική ή λιανική πώληση, την αποστέωση, την περιποίηση και παρουσίαση προς εμπορία – πώληση.
- Χειριστή Τροφίμων και Ποτών (Υγιεινή και Ασφάλεια Τροφίμων): Ως Χειριστής Τροφίμων και Ποτών (Υγιεινή και Ασφάλεια Τροφίμων) ορίζεται ο κάθε εργαζόμενος που εμπλέκεται στο χειρισμό τροφίμων και ποτών, σε επιχειρήσεις που ασκούν μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες δραστηριότητες: παρασκευή, μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση και προσφορά προς πώληση ή διάθεση τροφίμων και ποτών.

Σημείωση: το γνωστικό αντικείμενο του Χειριστή Τροφίμων και Ποτών (Υγιεινή και Ασφάλεια Τροφίμων) είναι κοινό για τους τομείς Εστίασης – Τουρισμού και Τροφίμων.

4. Τομέας Εμπορίου - Εξαγωγών: τύπος πιστοποιητικού PROFESSIONAL EXPERTS.

Καλύπτει τουλάχιστον ένα γνωστικό αντικείμενο εκ των:

- Εμποροϋπάλληλος: Ο Εμποροϋπάλληλος είναι ο εργαζόμενος ενός εμπορικού καταστήματος που διεκπεραιώνει τις πωλήσεις, τις διοικητικές και οικονομικές δραστηριότητες του καταστήματος και τέλος φροντίζει για τη λειτουργία του χώρου εργασίας και της αποθήκης.
- Πωλητή Λιανική: ο Πωλητής Λιανικής είναι ο υπάλληλος εμπορικού καταστήματος λιανικού εμπορίου, ο οποίος ασχολείται με την πώληση των προϊόντων και την εξυπηρέτηση των πελατών με σκοπό τη διατήρηση των υφισταμένων πελατών και τη δημιουργία νέων.
- Εξωτερικού Πωλητή: ο Εξωτερικός Πωλητής αποτελεί στέλεχος του τμήματος πωλήσεων, ο οποίος αναζητά τον υπονήφιο πελάτη, τον επισκέπτεται στο χώρο του και τον "διεκδικεί" παρουσιάζοντας την ελκυστική του προσφορά ώστε να προωθήσει τις πωλήσεις προϊόντων ή υπηρεσιών στην αγορά, για λογαριασμό επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα.
- Προωθητή Πωλήσεων Λιανικού Εμπορίου (merchandiser): ο Προωθητής Πωλήσεων Λιανικού Εμπορίου (merchandiser) είναι ο υπάλληλος εμπορικού καταστήματος που φροντίζει για την προώθηση, καλή τοποθέτηση του προϊόντος στο ράφι, την εμφάνιση

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 11 από 23


της βιτρίνας, την εμφάνιση του καταστήματος, την προώθηση και προβολή των προϊόντων στο κατάστημα.

- Υπάλληλου Αγορών και Προμηθειών Λιανικού και Χονδρικού Εμπορίου: ο Υπάλληλος Αγορών και Προμηθειών Λιανικού και Χονδρικού Εμπορίου είναι ο υπάλληλος εκείνος, που αναζητά σε όλο το φάσμα της παγκόσμιας παραγωγής, τα προϊόντα εκείνα που θα ανταποκριθούν καλύτερα στις απαιτήσεις των καταναλωτών – πελατών της επιχείρησης στην οποία εργάζεται, στις καλύτερες τιμές.
- Στελέχους Εξαγωγικού – Διεθνούς Εμπορίου: το Στέλεχος Εξαγωγικού – Διεθνούς Εμπορίου, εργάζεται στο τμήμα πωλήσεων και αποτελεί τον εξειδικευμένο εκείνο πωλητή, ο οποίος είναι επιφορτισμένος για την προσέγγιση, πώληση και εξυπηρέτηση πελατών σε χώρες του εξωτερικού, αυξάνοντας τις εξαγωγικές δραστηριότητες.

5. Τομέας Εφοδιαστικής Αλυσίδας: τύπος πιστοποιητικού PROFESSIONAL EXPERTS.

Καλύπτει τουλάχιστον ένα γνωστικό αντικείμενο εκ των:

- Στελέχους Διαχείρισης Αποθήκης: το Στέλεχος Διαχείρισης Αποθήκης ονομάζεται ο εργαζόμενος του οποίου η άσκηση των εργασιακών του καθηκόντων πραγματοποιείται στους χώρους της αποθήκης. Το περιεχόμενο της εργασίας του αφορά όλο το εύρος των λειτουργιών της επιχείρησης που αφορούν σε εισροές, εκροές, καθώς και την βέλτιστη διεύθυνση των υλικών/προϊόντων της αποθήκης.
- Στελέχους Υποστήριξης Εφοδιαστικής Αλυσίδας: το Στέλεχος Υποστήριξης Εφοδιαστικής Αλυσίδας, ονομάζεται ο υπάλληλος γραφείου (διοίκησης), ο οποίος διεκπεραιώνει εργασίες, σε όλο το εύρος των λειτουργιών της επιχείρησης που άπτονται της εφοδιαστικής αλυσίδας, στις οποίες περιλαμβάνονται η παρακολούθηση των εισροών αγαθών – υπηρεσιών, η παρακολούθηση των εκροών αγαθών – υπηρεσιών ώστε να επιτυγχάνεται ο έλεγχος των αποθεμάτων, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των παραγγελιών των πελατών αλλά και προμηθευτών, καθώς επίσης και η παρακολούθηση των τάσεων της αγοράς.
- Στελέχους Εταιρείας Διαμεταφορών / Διαλογέας: Στέλεχος Εταιρείας Διαμεταφορών – Διαλογέας, ορίζεται ο υπάλληλος εκείνος που εργάζεται σε εταιρεία παροχής υπηρεσιών Διαμεταφοράς, και ο οποίος είναι αρμόδιος για την προετοιμασία,

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 12 από 23

οργάνωση, ταξινόμηση, διαλογή και διευθέτηση των εισερχόμενων και εξερχόμενων αγαθών, δεμάτων και φακέλων προς αποστολή.


Το κάθε γνωστικό αντικείμενο που το κάθε πιστοποιητικό αντιπροσωπεύει, παρουσιάζονται αναλυτικά στα Παραρτήματα II και IV του παρόντος ειδικού κανονισμού.

5. Αμεροληψία, Ανεξαρτησία, Ακεραιότητα.

Η Global Cert λειτουργεί ως ανεξάρτητος φορέας πιστοποίησης γνώσεων ή / και δεξιοτήτων. Η ανεξαρτησία και αμεροληψία της Global Cert διασφαλίζεται από την οργανωτική της διάρθρωση, τη λειτουργία του ανεξάρτητου Συμβουλίου Πιστοποίησης και το νομικό πλαίσιο της ίδρυσης της Global Cert.

Για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, αντικειμενικότητας και αμεροληψίας, η Global Cert έχει επιπλέον υιοθετήσει τις ακόλουθες ρυθμίσεις:

- Η Global Cert καθώς και οποιοδήποτε άλλο μέρος με τους οποίους τηρεί ιδιοκτησιακή εξάρτηση δεν εκπαιδεύει, επιμορφώνει ή καταρτίζει πρόσωπα την ικανότητα των οποίων θα κληθεί ακολούθως να πιστοποιήσει.
- Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες της Global Cert δεν εμπλέκονται στη παροχή εκπαίδευσης, κατάρτισης ή επιμόρφωσης σε γνωστικά αντικείμενα που σχετίζονται με τα χορηγούμενα από αυτήν πιστοποιητικά.
- Η Global Cert δεν πιστοποιεί άτομα τα οποία απασχολεί, ή έχουν οποιοδήποτε σχέση με άτομα που σχετίζονται με την Global Cert.
- Το προσωπικό και οι εξωτερικοί συνεργάτες της Global Cert που συμμετέχουν στις διαδικασίες εξέτασης, αξιολόγησης και πιστοποίησης, δεν έχουν καμία οικονομική, εμπορική ή άλλου είδους σχέση με υποψηφίους που αξιολογούνται από την Global Cert ή εμπορικούς ανταγωνιστές αυτής.
- Κάθε ενδιαφερόμενο για πιστοποίηση πρόσωπο έχει άμεση και ελεύθερη πρόσβαση στις υπηρεσίες πιστοποίησης της Global Cert.
- Οι οικονομικοί όροι της Global Cert για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης είναι κοινοί για τους πελάτες της.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 13 από 23

- Για όλους τους ισχύοντες κανονισμούς, τιμοκατάλογους και λοιπά ενημερωτικά έγγραφα υπάρχει ελεύθερη πρόσβαση για κάθε ενδιαφερόμενο.

6. Αίτηση.

6.1. Υποβολή Αίτησης Έκδοσης Κάρτας Υποψηφίου.


Η Global Cert διαχειρίζεται Αιτήσεις Έκδοσης Κάρτας Υποψηφίου, κάθε υποψηφίου ανεξαρτήτου φύλου, ηλικίας, εθνικότητας, ιθαγένειας, θρησκείας, κινητικής ή άλλης ανικανότητας (ΑΜΕΑ) και επιπέδου γνώσης.

Η Αίτηση Έκδοσης Κάρτας Υποψηφίου βρίσκεται στην τελευταία της μορφή και σε μόνιμη βάση αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Global Cert, ώστε να επιτυγχάνεται η ενημέρωση των υποψηφίων εξεταζόμενων και του ευρύτερου κοινού.

Η υποβολή της αίτησης πραγματοποιείται σε οποιοδήποτε πιστοποιημένο εξεταστικό κέντρο (σχετική λίστα διατίθεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας). Η αίτηση συνοδεύεται απαραίτητα από:

- ακριβές αντίγραφο δικαιολογητικού που πιστοποιεί τα προσωπικά στοιχεία του υποψηφίου (φωτοτυπία των δύο όψεων του δελτίου ταυτότητας ή της σχετικής προσωρινής βεβαίωσης της αρμόδιας αρχής ή του διαβατηρίου ή την άδειας οδήγησης ή του ατομικού βιβλιάρου υγείας του ασφαλιστικού φορέα ή αδείας παραμονής κ.λπ.),
- για άτομα με ειδικές ανάγκες (δυσκολίες όρασης, δυσκολίες ακοής, νοητική βραδύτητα, δυσκολίες κίνησης των άκρων) απαιτείται και σχετική ιατρική γνωμάτευση.
- Τυχόν πρόσθετα δικαιολογητικά που τυχόν ζητούνται, ως προαπαιτούμενα για τη συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης, εξειδικεύονται στα αντίστοιχα παραρτήματα II και IV.

Σημειώνεται ότι η αίτηση αποτελεί και Υπεύθυνη Δήλωση, στην οποία ο υποψήφιος δηλώνει ότι δεν θα χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό με τρόπο ώστε να δημιουργήσει παραπλάνηση και λανθασμένα συμπεράσματα στους τρίτους και ότι σε περίπτωση ανάκλησης του Πιστοποιητικού θα το επιστρέψει άμεσα στη Global Cert. Παράλληλα, μέσω της αίτησης, ο υποψήφιος ενημερώνεται για την τήρηση αρχείου πιστοποιημένων προσώπων από τη Global Cert, καθώς και όπου απαιτείται από τη νομοθεσία, της χορήγησης των στοιχείων στον αντίστοιχο Εθνικό

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 14 από 23

Φορέα επίβλεψης, τα οποία πρέπει να αποδεχτεί ανεπιφύλακτα και να παράσχει τη σχετική άδεια, διαφορετικά η αίτησή δεν γίνεται αποδεκτή.


6.2. Έλεγχος Αίτησης Έκδοσης Κάρτας Υποψηφίου.

Ο έλεγχος της Αίτησης Έκδοσης Κάρτας Υποψηφίου αποτελεί αποκλειστική ευθύνη των εξεταστικών κέντρων της Global Cert. Ο έλεγχος της αίτησης συνίσταται από:

- Έλεγχο πεδίων υποχρεωτικής συμπλήρωσης.
- Ταυτοποίηση στοιχείων αίτησης και προσκομισθέντων εγγράφων.
- Ύπαρξη ιδιόχειρης υπογραφής.
- Ύπαρξη Λοιπών τεκμηρίων (Υπεύθυνη δήλωση γονέων/κηδεμόνων ανηλίκων, ιατρική γνωμάτευση για ΑΜΕΑ κ.λπ.).
- Ύπαρξη εργασιακής ή άλλης σχέσης με την Global Cert ή την ύπαρξη βαθμού συγγένειας έως τρίτου βαθμού με άτομα που σχετίζονται με την Global Cert.
- Έλεγχο για προγενέστερες συμμετοχές σε διενεργούμενες εξετάσεις της Global Cert.
- Έλεγχο για προγενέστερη κακή χρήση πιστοποιητικού από τον αιτούντα· σε αυτήν την περίπτωση η αίτηση θεωρείται ως απορριπτέα.
- Αποδοχή των όρων διαχείρισης προσωπικών δεδομένων.
- Συμφωνία του αιτούντα ως προς τους όρους Πιστοποίησης της Global Cert.

6.3. Έκδοση Κάρτας Υποψηφίου.

Μετά τον έλεγχο των στοιχείων, εκδίδεται η κάρτα υποψηφίου στην οποία αναγράφονται τα στοιχεία του υποψηφίου, τα γνωστικά αντικείμενα για τα οποία δήλωσε συμμετοχή, καθώς και οδηγίες χρήσης. Η κάρτα έχει ένα μοναδικό αριθμό για τον κάθε υποψήφιο και παραδίδεται σε αυτόν από το εξεταστικό κέντρο στο οποίο υπέβαλε την αίτηση συμμετοχής. Η κάρτα παρέχει τη δυνατότητα στον υποψήφιο να συμμετέχει στις διενεργούμενες από την Global Cert εξετάσεις, με την προϋπόθεση να συμπληρώσει εγκαίρως την απαιτούμενη Αίτηση Συμμετοχής σε εξετάσεις, στο εξεταστικό κέντρο της αρεσκείας του (παράγραφος 7.3).

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 15 από 23

7. Εξετάσεις.

7.1. Εξεταστικό Σύστημα.

Το εξεταστικό σύστημα της Global Cert βασίζεται στην εξέταση του υποψηφίου μέσω μιας περιπτωσιακής μελέτης (case study) ή/και ερωτήσεις κλειστού τύπου (ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών ή/και επιλογής ΣΩΣΤΟΥ / ΛΑΘΟΥΣ) κατά την οποία ο εξεταζόμενος καλείται να υλοποιήσει σε πραγματικό περιβάλλον, τις απαιτήσεις που του παρατίθενται. Ο εξεταζόμενος μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο θα πρέπει να υλοποιήσει τις απαιτήσεις του θέματος έχοντας την ευχέρεια να δει πως υλοποιούνται οι απαντήσεις του. Η βάση των θεμάτων είναι στα ελληνικά και προσαρμοσμένη στην συγκεκριμένη πλατφόρμα και έκδοση λογισμικού, στην οποία πραγματοποιείται η εξέταση.

Στα παράρτημα II και IV, παρατίθενται ο αριθμός των ερωτήσεων ανά γνωστικό αντικείμενο εξέτασης, ο διαθέσιμος χρόνος απαντήσεων και η βάση επιτυχίας.


Το εξεταστικό σύστημα που η Global Cert ακολουθεί εξασφαλίζει: α) τη λήψη θεμάτων διαδικτυακά χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, β) ότι ο εξεταζόμενος, σε περίπτωση αποτυχίας, δεν θα εξετασθεί μελλοντικά στο ίδιο θέμα εξέτασης και γ) τη συνεχή αναβάθμιση των θεμάτων εξετάσεως και τον εμπλουτισμό τους με νέα.

7.2. Προγραμματισμός Εξετάσεων.

Η Global Cert προβαίνει σε ενημέρωση του κοινού για την ημερομηνία των διενεργούμενων από αυτή εξετάσεων τουλάχιστον 20 ημέρες πριν την διενέργειά τους.

Η ενημέρωση πραγματοποιείται από την επίσημη διαδικτυακή ιστοσελίδα του Οργανισμού, με αναφορά σε:

- εξεταστικό κέντρο (διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας, υπεύθυνος επικοινωνίας),
- ημερομηνία και ακριβή ώρα εξέτασης,
- πληροφορίες σχετικά με ΑΜΕΑ,
- οτιδήποτε άλλο κρίνεται απαραίτητο.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 16 από 23

7.3. Συμμετοχή σε Εξετάσεις.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να δηλώσει συμμετοχή στο εξεταστικό κέντρο της αρεσκείας του, τουλάχιστον 48 ώρες πριν τη διενέργεια των εξετάσεων, δηλώνοντας τα γνωστικά αντικείμενα στα οποία επιθυμεί να εξετασθεί, με την εκδήλωση του αιτήματος στο εξεταστικό κέντρο και εν συνεχεία μεταβίβασης του αιτήματος στον Οργανισμό. Ο πλήρης κατάλογος των πιστοποιημένων εξεταστικών κέντρων βρίσκονται στην επίσημη διαδικτυακή ιστοσελίδα της Global Cert.

Κατά τη διενέργεια των εξετάσεων, ο υποψήφιος θα πρέπει να έχει απαραίτητως μαζί του την κάρτα υποψηφίου και έγκυρο αποδεικτικό ταυτότητας (δελτίο ταυτότητας ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή του διαβατηρίου ή την άδειας οδήγησης ή του ατομικού βιβλιρίου υγείας του ασφαλιστικού φορέα ή άδεια παραμονής κ.λπ.).

Κατά τη διάρκεια των εξετάσεων οι υποψήφιοι έχουν υποχρέωση κόσμιας συμπεριφοράς, πειθαρχίας και πιστής τήρησης των υποδείξεων και των συστάσεων των επιτηρητών. Υποψήφιοι που αντιγράφουν ή εμποδίζουν με οποιονδήποτε τρόπο την ομαλή διεξαγωγή των εξετάσεων αποκλείονται από την περαιτέρω εξέταση.


8. Χορήγηση Πιστοποιητικού.

8.1. Διόρθωση Απαντήσεων.

Η βαθμολόγηση των απαντήσεων των εξεταζόμενων γίνεται από την Global Cert και μόνο. Η λήψη των αρχείων των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται διαδικτυακά, με το πέρας του χρόνου εξέτασης.

Η Global Cert έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφάλειας έτσι ώστε να εξασφαλίζεται το αδιάβλητο των διορθώσεων και συγκεκριμένα:

- Η βαθμολόγηση των απαντήσεων πραγματοποιείται αυτόματα μέσω κατάλληλου λογισμικού.
- Ο server των εξετάσεων προστατεύεται από πόρτα ασφαλείας, με δικαίωμα εισόδου μόνο από τους Υπεύθυνο Μηχανογράφησης και Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρείας.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 17 από 23

8.2. Έκδοση Αποτελεσμάτων.

Ως βάση επιτυχίας είναι η επίτευξη βαθμολογίας σε κάθε γνωστικό αντικείμενο ίσης ή μεγαλύτερη από αυτή που απαιτείται για την πιστοποίηση των αντίστοιχων γνώσεων ή/και δεξιοτήτων, όπως περιγράφονται αναλυτικά στα παραρτήματα II και IV του παρόντος.

Η έκδοση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται αυτόματα από τον server του Οργανισμού και άμεσα, με κοινοποίηση των αποτελεσμάτων στο εκάστοτε εξεταστικό κέντρο που πραγματοποιήθηκαν οι εξετάσεις.

Σε περιπτώσεις που χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης, όπως περιπτώσεις ενστάσεων, αναφορών του επιτηρητή, τότε η Global Cert προβαίνει εις βάθος διερεύνηση πριν τη λήψη της όποιας απόφασης.

8.3. Χορήγηση Πιστοποιητικού.

Το Πιστοποιητικό που χορηγεί η Global Cert, πιστοποιεί ότι ο εξεταζόμενος διαθέτει την απαιτούμενη επάρκεια γνώσεων ή / και δεξιοτήτων σε συγκεκριμένα γνωστικά αντικείμενα.


Το Πιστοποιητικό αφορά αποκλειστικά τον εξεταζόμενο στον οποίο χορηγήθηκε και μόνο για τα γνωστικά αντικείμενα που αυτό καλύπτει.

Για τη χορήγηση του πιστοποιητικού απαιτείται η επιτυχής συμμετοχή σε εξετάσεις όλων των γνωστικών αντικείμενων που το πιστοποιητικό καλύπτει.

Για την έκδοση των πιστοποιητικών, τα αποτελέσματα των εξετάσεων καθώς και οι αναφορές από όλους τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία της πιστοποίησης, συλλέγονται και επεξεργάζονται από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας της Global Cert, ο οποίος και συνυπογράφει την εγκυρότητα του πιστοποιητικού με το Διευθύνοντα Σύμβουλο. Σε κάθε συνεδρίαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης της Global Cert παρουσιάζονται τα πρακτικά που αφορούν την έκδοση των πιστοποιητικών.

Όλα τα έγγραφα τα οποία χορηγούνται από την Global Cert και αποτελούν μέρος της διαδικασίας πιστοποίησης, αποτελούν ιδιοκτησία της Global Cert.

Υπόδειγμα των παρεχόμενων πιστοποιητικών δεξιοτήτων παρατίθενται στο Παράρτημα III.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 18 από 23

9. Ισχύς και Επέκταση Πεδίου Εφαρμογής Πιστοποιητικών.

Η ισχύς των πιστοποιητικών που εκδίδονται από την Global Cert, τα οποία είναι σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO/IEC 17024:2003 και φέρουν τη σχετική σήμανση του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης Ε.ΣΥ.Δ., καθορίζεται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, και είναι α) Πιστοποιητικά INTERMEDIATE (Γνώσεις Πληροφορικής ή Χειρισμού Η/Υ), επτά έτη (7) και β) Πιστοποιητικά Professional Experts (γνωστικά αντικείμενα στους τομείς Εστίασης-Τουρισμού, Τροφίμων, Εμπορίου και Εφοδιαστικής Αλυσίδας), δέκα έτη (10).


Σημείωση 1: για τα πιστοποιητικά που εκδίδονται σύμφωνα με το διαπιστευμένο πρότυπο ISO 17024, αναγράφεται υποχρεωτικά η ημερομηνία ισχύος του πιστοποιητικού καθώς επίσης φέρουν και το λογότυπο του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης Ε.ΣΥ.Δ.

Σημείωση 2: η ισχύς των πιστοποιητικών που αφορούν Γνώσεις Πληροφορικής ή Χειρισμού Η/Υ, καθορίζεται από τον αρμόδιο εθνικό οργανισμό (την παρούσα χρονική περίοδο είναι ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού – Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., του Υπουργείου Παιδείας Δια Βίου Μάθησης Και Θρησκευμάτων). Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, η ισχύς των πιστοποιητικών βασικών δεξιοτήτων σε χειρισμό Η/Υ είναι αόριστη (Κ.Υ.Α. υπ' αρ. 121929/Η/31-07-2014, Φ.Ε.Κ. 2123/Β/2014).

Σημείωση 3: για τα πιστοποιητικά που αφορούν Γνώσεις Πληροφορικής ή Χειρισμού Η/Υ, ο υποψήφιος έχει τη δυνατότητα λήψης δύο (2) πιστοποιητικών, α) με την ύπαρξη της σχετικής σήμανσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης Ε.ΣΥ.Δ. και επταετή (7) διάρκεια ισχύος και β) χωρίς την ύπαρξη της σχετικής σήμανσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης Ε.ΣΥ.Δ. και αόριστο χρόνο ισχύος. Η διαδικασία πιστοποίησης και στις δύο παραπάνω περιπτώσεις είναι η ίδια, με την μόνη αλλαγή να περιορίζεται στο χρόνο ισχύος του πιστοποιητικού.

Για τα Πιστοποιητικά Γνώσεων ή / και Δεξιοτήτων, τα οποία αποτελούνται από συνδυασμό γνωστικών αντικειμένων, για την επέκταση του πεδίου εφαρμογής απαιτείται η λήψη πιστοποιητικού σε επιπλέον γνωστικά αντικείμενα. Στην περίπτωση αυτή ο υποψήφιος θα πρέπει να ακολουθήσει τα βήματα που αναφέρονται στις παραγράφους 6 και 7.

Με το πέρας ισχύος του πιστοποιητικού, η επαναπιστοποίηση πραγματοποιείται όπως και στις περιπτώσεις της αρχικής πιστοποίησης.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 19 από 23

10. Έλεγχος Ισχύος Πιστοποιητικών Δεξιοτήτων.

Η ισχύς των πιστοποιητικών αναγράφονται σαφώς επί των πιστοποιητικών. Για τον έλεγχο της εγκυρότητας των πιστοποιητικών της, η Global Cert έχει δημιουργήσει ειδικό πεδίο στο διαδικτυακό της χώρο (www.globalcert.gr), όπου με την καταχώρηση του μοναδικού αριθμού πιστοποίησης που αναγράφεται στο πιστοποιητικό, ενημερώνεται ο κάθε ενδιαφερόμενος για την ισχύ / εγκυρότητα ή πλαστότητα του πιστοποιητικού.

11. Χρήση Πιστοποιητικού Δεξιοτήτων.


Τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από την Global Cert και τα αντίγραφα που προκύπτουν από αυτά, δύναται να χρησιμοποιηθούν μόνο για να αποδεικνύεται το επίπεδο των δεξιοτήτων του εξεταζόμενου, όπως αυτό τεκμηριώνεται στο πιστοποιητικό.

Τα πιστοποιητικά προορίζονται για κάθε νόμιμη χρήση κατά την οποία απαιτείται επίσημη απόδειξη πιστοποίησης σε συγκεκριμένο γνωστικό αντικείμενο.

12. Υποχρεώσεις Κατόχων Πιστοποιητικών Δεξιοτήτων.

Ο κάτοχος πιστοποιητικού δεξιοτήτων υποχρεούται να:

- δηλώνει ότι κατέχει και να προβάλλει το πιστοποιητικό δεξιοτήτων, μόνο για τα γνωστικά αντικείμενα και για τη βαθμίδα δυσκολίας για τα οποία έχει πιστοποιηθεί,
- μη χρησιμοποιεί το πιστοποιητικό και να μην κάνει οποιαδήποτε δήλωση που αφορά την πιστοποίηση με τρόπο που μπορεί να εκληφθεί ως παραπλανητικός,
- διακόψει εντός το πολύ μιας εβδομάδας κάθε χρήση και αναφορά στο πιστοποιητικό δεξιοτήτων, εάν αυτό ανασταλεί για οποιοδήποτε λόγο,
- επιστρέψει άμεσα στην Global Cert οποιαδήποτε έγγραφο πιστοποίησης, εάν το χορηγηθέν πιστοποιητικό ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο,
- να τηρεί τις απαιτήσεις του παρόντος Κανονισμού.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 20 από 23

13. Υποχρέωση Ελέγχου του Πιστοποιητικού από τα Βασιζόμενα σε Αυτό Μέρη.


Ο χρήστης ή αποδέκτης (βασιζόμενο μέρος) ενός πιστοποιητικού της Global Cert, για να βασισθεί εύλογα στα περιεχόμενα ενός πιστοποιητικού της Global Cert, θα πρέπει να προβεί στους εξής ελέγχους:

- Να ελέγξει για τυχόν λήξη της ισχύος του συγκεκριμένου πιστοποιητικού, εξετάζοντας το σχετικό πεδίο του πιστοποιητικού (ημερομηνία έκδοσης).
- Να ελέγξει την πιθανότητα οριστικής ανάκλησης της ισχύος του, ανατρέχοντας στην σχετική λίστα ανακληθέντων πιστοποιητικών που δημοσιεύει η Global Cert στην ηλεκτρονική διεύθυνσή της.
- Να ελέγξει το γνωστικό πεδίο για τα οποία το συγκεκριμένο πιστοποιητικό της Global Cert έχει εκδοθεί.
- Να ελέγξει για την εγκυρότητα του σειριακού αριθμού από το σχετικό χώρο στην ιστοσελίδα της Global Cert.
- Να ζητήσει το κάθε αντίγραφο του πιστοποιητικού να φέρει σφραγίδα ελέγχου της Global Cert.

14. Παρεχόμενες Εγγυήσεις - Υποχρεώσεις από την Global Cert.

Με την έκδοση ενός πιστοποιητικού, η Global Cert εγγυάται:

- την ακρίβεια, κατά τη στιγμή της έκδοσης, όλων των πληροφοριών που περιέχονται στο πιστοποιητικό, καθώς και την ύπαρξη όλων των στοιχείων που απαιτούνται για την έκδοσή του,
- ότι ο υπογράφων, η ταυτότητα του οποίου βεβαιώνεται στο πιστοποιητικό, κατά τη στιγμή της έκδοσης, κατείχε τις δεξιότητες, που αντιστοιχούσαν στα αναφερόμενα στο πιστοποιητικό,
- ότι θα καταβάλει κάθε λογική προσπάθεια ώστε να δημοσιεύονται οι ανακλήσεις (και οι αναστολές) των πιστοποιητικών της, σύμφωνα πάντα με τους όρους και τις αντίστοιχες εφαρμοζόμενες διαδικασίες της.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 21 από 23

15. Αντικανονική Χρήση Πιστοποιητικών – Ανάκληση.

Αντικανονική χρήση των πιστοποιητικών μπορεί να διαπιστωθεί είτε από την Global Cert, είτε από οποιοδήποτε ενδιαφερόμενο, υποβάλλοντας επώνυμα προς την Global Cert οποιοδήποτε διευκρινιστικό στοιχείο που θα βοηθήσει στο σχηματισμό ολοκληρωμένης άποψης για το θέμα.

Ως αντικανονική χρήση δύναται να θεωρηθεί οποιαδήποτε περίπτωση αναφορικά με:

- Τη μη συμμόρφωση με όλες τις σχετικές ρυθμίσεις του συστήματος πιστοποίησης.
- Την αναφορά του πιστοποιητικού για απόδειξη δεξιοτήτων εκτός του πεδίου της χορηγηθείσας πιστοποίησης.
- Τη χρήση του πιστοποιητικού κατά τρόπο που να θίγεται η υπόληψη της Global Cert.
- Την υποβολή δήλωσης από τον εξεταζόμενο / πελάτη σχετικά με την πιστοποίηση, την οποία η Global Cert μπορεί να θεωρήσει είτε παραπλανητική είτε μη νόμιμη.
- Τη χρήση του πιστοποιητικού ή μέρος αυτού με τρόπο που να δημιουργεί λανθασμένα συμπεράσματα.


Στις περιπτώσεις αυτές η Global Cert δύναται να προβεί στην άρση/ανάκληση του πιστοποιητικού και παράλληλα στην άσκηση μέτρων νομικής φύσης.

Σε κάθε περίπτωση κακής χρήσης των πιστοποιητικών, πραγματοποιείται δημοσίευση κατ' ελάχιστο στην ιστοσελίδα της Global Cert και όπου απαιτείται πραγματοποιείται δημοσίευση και σε ΜΜΕ.

16. Παράπονα – Αμφισβητήσεις – Ενστάσεις.

16.1. Υποβολή Αίτησης Ανάλυσης Αποτελέσματος, Παραπόνου, Αμφισβήτησης, Ένστασης.

Αιτήσεις ανάλυσης αποτελεσμάτων, παράπονα, αμφισβητήσεις και ενστάσεις δύναται να προέρχονται από οποιοδήποτε τρίτο μέρος όπως αιτούντες, εξεταζόμενους, πιστοποιημένα άτομα και τους εργοδότες τους είτε άλλα μέρη. Δύναται δε να αφορούν τη διεργασία πιστοποίησης και να αναφέρονται στη διενέργεια των εξετάσεων, στα κριτήρια αξιολόγησης, στις πολιτικές και στις διαδικασίες για την έκδοση και απόδοση των πιστοποιητικών.

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 22 από 23

Οι αιτήσεις ανάλυσης αποτελεσμάτων πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επώνυμα και να είναι σαφή και τεκμηριωμένα. Το έντυπο αίτησης ανάλυσης αποτελεσμάτων είναι αναρτημένο στο διαδικτυακό τόπο της Global Cert.

Τα προς εξέταση παράπονα, προσφυγές, ή ενστάσεις πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς, επώνυμα και να είναι σαφή και τεκμηριωμένα. Επιπλέον, ο θιγόμενος δύναται και δικαιούται να εκθέσει και προφορικά τις απόψεις του, εάν το επιθυμεί.

16.2. Εξέταση Αίτησης Ανάλυσης Αποτελέσματος, Παραπόνου, Αμφισβήτησης, Ένστασης.

Η Global Cert προβαίνει σε εξέταση του αιτήματος και το πόρισμα διαβιβάζεται γραπτώς προς τον ενδιαφερόμενο από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.

Αρμόδιος για το χειρισμό των αιτήσεων ανάλυσης αποτελεσμάτων είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας, ο οποίος διενεργεί σχετικό έλεγχο σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Μηχανογράφησης.

Αρμόδιος για το χειρισμό των παραπόνων, των αμφισβητήσεων και των ενστάσεων είναι ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας. Όπου απαιτείται τα παραπάνω αποστέλλονται στην αρμόδια Τεχνική Επιτροπή του αντίστοιχου γνωστικού αντικειμένου.

Το πόρισμα από τη διενέργεια των ελέγχων διαβιβάζονται ενυπόγραφα προς τον αιτούντα από το Διευθύνοντα Σύμβουλο.


Εάν ο ενιστάμενος δεν αποδεχθεί την απόφαση, τότε αρμόδιο για τη λήψη τελεσίδικης απόφασης είναι το Συμβούλιο Πιστοποίησης.

17. Οικονομικοί Όροι.

Ο Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Πιστοποίησης της Global Cert παρατίθεται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι.

Η μη τήρηση των οικονομικών όρων μπορεί να αποτελεί αιτία:

- να μη χορηγηθούν οι κάρτες πιστοποίησης,
- ανάκλησης της πιστοποίησης εξεταστικών κέντρων,

	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		
	ΕΙΔΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ		
Κωδ. Αριθ.: ΕΚΠ	Έκδοση: 7	Ισχύει από: 24/04/2017	Σελίδα 23 από 23

- διαγραφή από το σύστημα πιστοποίησης της Global Cert.

18. Προστασία Προσωπικών Δεδομένων.

Η Global Cert συλλέγει, επεξεργάζεται και αρχειοθετεί προσωπικά δεδομένα των πελατών της τα οποία είναι απαραίτητα για την παροχή προς αυτούς των υπηρεσιών πιστοποίησης και για την εμπορική συναλλαγή τους με την Global Cert. Τα προσωπικά αυτά δεδομένα συγκεντρώνονται αποκλειστικά από τους ίδιους τους πελάτες κατά την διαδικασία υποβολής αίτησης συμμετοχής στις εξετάσεις και δεν χρησιμοποιούνται για άλλους σκοπούς - πέρα των σχετικών με την δημόσια γνωστοποίηση της πιστοποίησης τους - χωρίς την ρητή συγκατάθεση του υποκειμένου.

Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από την Global Cert 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, και τα δεδομένα αυτά μπορεί να γνωστοποιηθούν σε τρίτους που έχουν έννομο συμφέρον, και σχετίζεται με τη χρήση των πιστοποιητικών από το υποκείμενο τους.

Ο πελάτης, κατά την απόλυτη κρίση του που εκφράζεται με δήλωση του κατά την αίτηση εγγραφής (και η οποία μπορεί να τροποποιηθεί και αργότερα με νέα έγγραφη δήλωση του προς την Global Cert), μπορεί να επιτρέψει ή όχι την δημοσίευση 'αντιγράφου' του προσωπικού πιστοποιητικού του (και άρα των προσωπικών δεδομένων του που αναγράφονται σ' αυτό) σε κοινόχρηστο κατάλογο ενεργών πιστοποιητικών που δημοσιεύει η Global Cert, για λόγους ευκολότερης επιβεβαίωσης της ύπαρξης του πιστοποιητικού του από τρίτους.

Σε κάθε περίπτωση ο πελάτης έχει δικαίωμα να απευθυνθεί στην Global Cert για να κάνει χρήση των δικαιωμάτων 'Ενημέρωσης' και 'Πρόσβασης' των άρθρων 11 & 12 αντίστοιχα του ν. 2472/1997.

19. Αναθεωρήσεις Παρόντος Κανονισμού.

Ο παρών Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης της Global Cert μπορεί να υποστεί αλλαγές ή αναθεωρήσεις, μερικώς ή στο σύνολό του, κατόπιν έγκρισης του Συμβουλίου Πιστοποίησης.

Οι αλλαγές και οι αναθεωρήσεις του παρόντος ανακοινώνονται από την επίσημη ιστοσελίδα της Global Cert.