



MICRO-credentials
Identifying,
DEveloping, testing and
ASsessing innovative approaches



Project number: 101132889 - MICROIDEA - ERASMUS-EDU-2023-PI-FORWARD

D8. The Certification Scheme

WP 3 | Activity 3.2

Developed by TÜV Austria Hellas | February, 2026



**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Table of Contents

A. Certification Regulation - MICROIDEA Certification Scheme EN	3
B. Certification Regulation - MICROIDEA Certification Scheme GR	38
C. Certification Regulation - MICROIDEA Certification Scheme ES	76



Ecological Thinking!

Think before printing if it is necessary. In case something needs to be printed, it is worth thinking about where to print it (e.g., local print shop, ecofriendly online print shop, etc.), on what kind of paper (e.g., recycled paper, grass paper, other alternatives to usual white paper) and with what kind of colors.

Let's protect our environment!

Certification Specific Regulation

“ MICROIDEA Certification Scheme

for Professional Waiters”

Revision No : 01 From : M. Christofi Date : 20.01.2025	Reviewed From : E. Markoviti Date : 20.01.2025	Released From : I. Kallias Date : 20.01.2025
--	--	--

QRc_PCD_049

1. Table of Contents

1. Table of Contents	2
2. Purpose and Scope	3
3. Professional Profile	3
3.1. Job description and key activities	3
3.2. Required knowledge, skills, abilities and relevant required microcredentials for the exercise of the profession's duties	6
4. Scheme's Technical Committee	13
5. Prerequisites for applicants	13
6. Examination Mechanism	14
6.1. General	14
6.2. Theoretical examination	16
6.3. Practical Examination	31
6.4. Interview	32
6.5. Final grading	32
7. Certification	33
7.1. Issue and award of Certificate	33
7.2. Certificate's surveillance and maintenance	33
7.3. Suspension and withdrawal of the Certificate	33
7.4. Recertification	34
8. Code of Conduct	34
9. Confidentiality	35
10. History	35

QRc_PCD_049

2. Purpose and Scope

This Specific Regulation defines TÜV AUSTRIA HELLAS's principles and requirements for the “MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters”.

The purpose of this Specific Regulation is to provide to candidates and certified professionals all necessary information about their qualifications' certification procedure and describe in detail the TÜV AUSTRIA HELLAS's examination mechanism for the Certification of the knowledge, the abilities and the skills of the professionals, and the relevant microcredentials, in the context of this specific Certification Scheme.

The “MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters” assesses the knowledge, skills, and competences of professional waiters in relation to the Specific Professional Functions (SPFs) of the Waiter's Occupational Profile, as well as optional additional knowledge, skills, and competences sought by the labor market which can be considered as Micro-credentials (MCs).

The «MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters» has been developed as a deliverable of the «MICRO-credentials: Identifying, DEveloping, testing and Assessing innovative approaches» Project, which is co-funded by the European Union, the Education and Culture Executive Agency (EACEA) and ERASMUS+ program, aiming to serve as a basis for the development of more Specialties Microcredentials Certification Schemes, according to ISO/IEC 17024 requirements.

3. Professional Profile

3.1. Job description and key activities

The «MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters» is based on the Occupational Profile developed as a deliverable of the «MICRO-credentials: Identifying, DEveloping, testing and Assessing innovative approaches», according to which the main key duties and responsibilities of the waiter/waitress include:

Customer Service:

The waiter/waitress is responsible for greeting customers in warm manners upon arrival to ensure the commencement of an outstanding experience for the customer, present menus, and offer recommendations on food and drink options. It is of utmost importance for a positive customer experience, that the waiter/waitress is taking accurate orders, answer questions about the menu, and address any special requests or dietary requirements. The service of food and beverages

QRc_PCD_049

promptly, ensuring correct orders are delivered to the right customers. Regular and subtle checks on guests are expected to ensure the customers are satisfied with their meals and service, responding to any issues or complaints effectively. It is vital for the checks to remain discreet to avoid interrupting the guest's experience.

Order Management:

The waiter/waitress is expected to input orders into the establishment's ordering system accurately and promptly, coordinate with kitchen and bar staff to ensure timely preparation and delivery of orders and process payments, handle cash transactions, and issue receipts.

Maintaining Hygiene and Cleanliness:

The waiter/waitress is required to set up and prepare tables for new customers, including arranging cutlery, napkins, and tableware. Upon the departure of the customer, the waiter is required to clear tables, clean dining areas, and maintain a tidy and sanitary environment. Food safety and hygiene protocols must be thoroughly followed to ensure a safe dining experience for customers.

Adherence to Standards:

Compliance with quality and safety standards is required at all stages to ensure food safety and service consistency. Adherence to occupational safety standards, including handling heavy trays safely and preventing workplace hazards is also expected.

The waiter is expected to demonstrate adequacy in fulfilling all the primary responsibilities:

- **Customer Interaction and Service:** Welcome guests, take accurate food and drink orders, and serve meals in a courteous and efficient manner.
- **Order Management:** Relay orders promptly to the kitchen and bar, ensuring special requests or dietary restrictions are noted and followed.
- **Payment Processing:** Handle billing, including cash, card, and other transactions, accurately and efficiently.
- **Dining Area Maintenance:** Set and clear tables, maintain cleanliness, and follow hygiene protocols.
- **Compliance with Safety Standards:** Adhere to food safety and occupational health guidelines.
- **Team Collaboration:** Work closely with kitchen staff, bartenders, and fellow waitstaff to deliver a seamless dining experience.

QRc_PCD_049

- **Promotion and Upselling:** Recommend menu items and specials to guests, aiming to enhance the dining experience and boost sales.
- **Professional Conduct:** Maintain a positive, professional demeanour and address customer concerns tactfully.

Demonstration of the ability to perform the below daily duties is required for the waiting staff:

- **Greeting and Seating Guests:** Meet guests at the entrance, guide them to their tables, and provide menus.
- **Taking and Serving Orders:** Engage with customers to take detailed orders, deliver food and beverages promptly, and ensure everything is as requested.
- **Table Preparation:** Set up tables before service begins, ensuring all items (cutlery, napkins, glasses) are in place.
- **Maintaining Cleanliness:** Continuously check and clean the dining area, including clearing dishes, wiping tables, and organizing chairs.
- **Customer Payment and Checkouts:** Present bills, handle payment processing, and provide change or receipts as needed.
- **Food Safety Practices:** Follow proper procedures for handling, storing, and serving food to ensure compliance with hygiene standards.

Waiting staff are expected to take upon ad hoc responsibilities depending on the needs of the establishment and carry them out successfully.

- **Inventory and Stock Management:** Monitor supplies (such as condiments, napkins, and beverages) and inform management of restocking needs.
- **Event and Special Occasion Service:** Assist in the preparation and execution of events or special dinners, which may include setting up additional seating, coordinating with event planners, and adapting to specific themes.
- **Customer Feedback:** Collect and report customer feedback to management, helping to identify areas for improvement in service and menu offerings.

QRc_PCD_049

- **Training Support:** Occasionally assist in the onboarding and training of new staff members, helping them understand service protocols, menu details, and workplace safety.
- **Menu Updates and Special Promotions:** Learn about new menu items or seasonal specials and prepare to introduce these to customers, using upselling techniques to promote new dishes and beverages effectively.
- **Maintaining Sustainable Dining Practices:** Participate in sustainability initiatives, such as waste reduction programs, by helping implement recycling procedures, minimizing food waste, and using eco-friendly materials during service.
- **Customer Service Improvement Projects:** Engage in projects that focus on enhancing the overall customer experience, such as developing new greeting protocols, handling feedback surveys, or introducing new ways to improve the speed and efficiency of service during peak hours.

These tasks and responsibilities highlight the versatile nature of the role of the waiting staff, which requires adaptability, strong communication skills, and a commitment to delivering high-quality service.

3.2. Required knowledge, skills, abilities and relevant required microcredentials for the exercise of the profession's duties

The tables below show the Main Professional Functions (MPFs)¹ and the respective Specific Professional Functions (SPFs)¹, as well as the skills expected to be demonstrated under the Tasks¹ of each specific function and the specialized units of skills that can serve as Microcredentials (MCs)².

Within the context of the MICROIDEA Project, the Microcredentials are categorized as:

- Derived from Specific Professional Function, that are linked to a Specific Professional Function,
- Standalone, that are not linked to a Specific Professional Function and
- Country-specific, that apply only to specific countries

Further on, the Microcredentials are characterized as green, digital, soft or technical skills.

Certification Specific Regulation “MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters”



Persons' Certification Division

QRc_PCD_049

¹ Users of the MICROIDEA Training Platform shall consider that the terms Main Professional Function, Specific Professional Function and Task apply to the Training Platform terms Grade, Class and Course respectively.

² The following coding is being used, in accordance with other MICROIDEA Project's deliverables:

	Green Skills	Digital Skills	Soft Skills	Technical Skills
General Microcredentials	10.x	20.x	30.x	40.x
Standalone Microcredentials	100.x	200.x	300.x	400.x

	GR	CY	SP
Country Specific Microcredentials	1000.x	2000.x	3000.x

Certification Specific Regulation
“MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters”



Persons' Certification Division

QRc_PCD_049

MAIN PROFESSIONAL FUNCTIONS (MPF)	SPECIFIC PROFESSIONAL FUNCTIONS (SPF)	TASKS
MPF1: Prepare the dining and recreation area for service	SPF1.1: Check the dining room cleanliness	<i>T1.1.1: Maintain personal hygiene Standards</i> <i>T1.1.2: Comply with food safety and hygiene</i> <i>T1.1.3: Clean surfaces</i>
	SPF1.2: Furnishing and equipment of a dining and recreation hall	<i>T1.2.1: Restaurant equipment</i> <i>T1.2.2: Cleaning utensils and equipment</i>
	SPF1.3: Prepare the restaurant for service	<i>T1.3.1: Restaurant preparation and tables set up</i> <i>T1.3.2: Decoration of the dining and recreation area</i>
MPF2: Welcoming - assisting and serving guests in the dining and recreation area	SPF2.1: Welcoming guests in the dining and recreation area and creating a pleasant atmosphere	<i>T2.1.1: Reception, welcoming, and greeting of customers</i> <i>T2.1.2: Apply English language in hospitality</i>
	SPF2.2: Process reservations in dining areas	<i>T2.2.1: Managing table reservations in the dining area</i>
	SPF2.3: Assist customers	<i>T2.3.1: Work in hospitality team</i> <i>T2.3.2: Identify customer's needs</i> <i>T2.3.3: Maintain customer service</i> <i>T2.3.4: Assist clients with disabilities</i> <i>T2.3.5: Assist VIP Guests</i>

Certification Specific Regulation
“MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters”



Persons' Certification Division

QRc_PCD_049

MAIN PROFESSIONAL FUNCTIONS (MPF)	SPECIFIC PROFESSIONAL FUNCTIONS (SPF)	TASKS
MPF2: Welcoming - assisting and serving guests in the dining and recreation area	SPF2.4: Informing customers about the products - services and taking orders	<i>T2.4.1: Menu of dishes T2.4.2: Present Menus and taking orders T2.4.3: Dietary regimes T2.4.4: Drinks & wine list – Presentation & taking orders</i>
	SPF2.5: Preparation and serving of alcoholic drinks, beverages, and wines	<i>T2.5.1: Alcoholic beverages T2.5.2: Hot drinks and non-alcoholic beverages T2.5.3: Serve wines</i>
	SPF2.6: Food serving techniques and food quality control	<i>T2.6.1: Attend to detail regarding food and beverages & quality control of food and drinks T2.6.2: Basic principles and serving techniques T2.6.3: Food service</i>
MPF3: Processing payments and closing procedures for the dining and recreation area	SPF3.1: Process Payments	<i>T3.1.1: Issuing customer bills and processing payments</i>
	SPF3.2: Evaluating customer satisfaction & maintaining customer contact	<i>T3.2.1: Evaluating customer satisfaction in the dining area T3.2.2: Establishing a valuable and quality relationship with customers</i>
	SPF3.3: Clearing dishes from the tables and closing the dining area tasks	<i>T3.3.1: Clearing dishes from the tables and closing the dining area tasks T3.3.2: Maintain incident reporting records</i>

Certification Specific Regulation
“MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters”



Persons' Certification Division

QRc_PCD_049

MICROCREDENTIAL (MC)	TYPE OF SKILL	CATEGORY OF MC	LINKED TO
MC10.1.1: Green cleaning: with the right products and good practices.	Green Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF1.1: Check the dining room cleanliness
MC10.1.2: Environmental Protection and Recycling in Catering and Leisure Areas.	Green Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF1.2: Furnishing and equipment of a dining and recreation hall
MC40.1.1: Apply English Terminology in the Hospitality Industry	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.1: Welcoming guests in the dining and recreation area and creating a pleasant atmosphere
MC20.1.1: Online reservation system for restaurants	Digital Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.2: Process reservations in dining areas
MC30.1.1: Types of Restaurant Customers and How to Treat them	Soft Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.3: Assist customers
MC30.1.2: Quality Customer Service in Catering and Leisure Areas	Soft Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.3: Assist customers
MC2000.1.1: Coordination of various events in catering and entertainment venues	Technical Skill	Country-specific - CYPRUS	SPF2.3: Assist customers
MC3000.1.1: Digital marketing for restaurants and entertainment (SP)	Digital Skill	Country-specific - SPAIN	SPF2.3: Assist customers
MC1000.1.1: Understanding the gastronomic culture of different cultures (GR-CY)	Soft Skill	Country-specific – GREECE & CYPRUS	SPF2.3: Assist customers
MC40.1.2: Advise guests on menus for special events	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.4: Informing customers about the products - services and taking orders

Certification Specific Regulation
“MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters”



Persons' Certification Division

QRc_PCD_049

MICROCREDENTIAL (MC)	TYPE OF SKILL	CATEGORY OF MC	LINKED TO
MC20.1.2: Complete Wireless Ordering System	Digital Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.4: Informing customers about the products - services and taking orders
MC1000.1.2: Detailed and Accurate Order Taking in Dining Establishments	Technical Skill	Country-specific – GREECE & CYPRUS	SPF2.4: Informing customers about the products - services and taking orders
MC40.1.3: Good practices on the Supply of Alcohol	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.5: Preparation and serving of alcoholic drinks, beverages, and wines
MC40.1.4: Basic Knowledge of Coffee Varieties	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.5: Preparation and serving of alcoholic drinks, beverages, and wines
MC40.1.5: Basic Knowledge of Tea Varieties	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.5: Preparation and serving of alcoholic drinks, beverages, and wines
MC40.1.6: Pairing Food and Wine and advising on wine selection	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.5: Preparation and serving of alcoholic drinks, beverages, and wines
MC40.1.7: Decanting Wines	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.5: Preparation and serving of alcoholic drinks, beverages, and wines
MC40.1.8: Sparkling Wines	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.5: Preparation and serving of alcoholic drinks, beverages, and wines
MC40.1.9: Carving (Decoupage) in front of the customer and proper use of food carving tools	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.6: Food serving techniques and food quality control
MC40.1.10: Preparation of dishes using the flambé technique	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.6: Food serving techniques and food quality control

Certification Specific Regulation
“MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters”



Persons' Certification Division

QRc_PCD_049

MICROCREDENTIAL (MC)	TYPE OF SKILL	CATEGORY OF MC	LINKED TO
MC40.1.11: Room Service	Technical Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF2.6: Food serving techniques and food quality control
MC20.1.3: Electronic Issuance of Documents in Dining and Entertainment Areas	Digital Skill	Derived from Specific Professional Function	SPF3.1: Process Payments
MC3000.1.2: Local and Regional Tourism Infrastructure for Spain and Catalonia	Technical Skill	Country-specific - SPAIN	SPF3.2: Evaluating customer satisfaction & maintaining customer contact
MC2000.1.2: Local and Regional Tourism Infrastructure for Cyprus	Technical Skill	Country-specific - CYPRUS	SPF3.2: Evaluating customer satisfaction & maintaining customer contact
MC300.1.1: Detecting Drug Abuse	Soft Skill	Standalone	-

QRc_PCD_049

4. Scheme's Technical Committee

The Technical Committee is responsible for the validation of the scheme's examination mechanism and its members are experienced in this field associates of TÜV AUSTRIA HELLAS.

The Technical Committee members have experience, knowledge, skills and capabilities of a higher level than those of the professionals assessed by the “MICROIDEA Certification Scheme for Professional Waiters”.

The Technical Committee meets at least once a year, in the beginning of each year, in order to reevaluate and update, if required, the examination mechanism, so it remains valid, objective and reliable.

5. Prerequisites for applicants

All applicants wishing to participate in the scheme's examination mechanism shall be at least 18 years old.

For the participation in the examination for any of the Specific Professional Functions, there is no prerequisite.

For the participation in the examination for a Standalone Microcredential, there is no prerequisite.

For the participation in the examination for all other Microcredentials (Derived from Specific Professional Function and Country Specific), candidates shall either:

- hold a recognized certification for the occupation of waiter, according to the country of their origin¹ or
- hold an ISO/IEC 17024 Certificate for the profession of the Waiter or
- have successfully participated in the examination for the Specific Professional Function to which the Microcredential is linked to²

¹ According to the “Study of the existing National qualification systems and the national certification schemes for the occupation in the 3 countries Greece, Spain and Cyprus” developed as activity No. 3.1 of WP3 of MICROIDEA Project:

Greece: Certification by the National Organization for the Certification of Qualifications and Vocational Guidance (EOPPEP)

Cyprus: Certification by the Human Resource Development Authority (HRDA)

Spain: Certificates of Professionalism (Certificados de Profesionalidad), issued by the State Public Employment Service (SEPE) or Competence Accreditation under Royal Decree 1224/2009)

² For example, to participate in the examination for “MC10.1.1: Green cleaning: with the right products and good practices.”, the candidates shall have successfully participated in the examination for “SPF1.1: Check the dining room cleanliness”

QRc_PCD_049

Candidates shall be aware that the examination mechanism for Country Specific Microcredentials is designed only for the country specified in their coding title, according to the following table:

	GR	CY	SP
Country Specific Microcredentials	1000.x	2000.x	3000.x

The Persons' Certification Division receives and reviews all applications and relevant evidence. The approved candidates are then informed in detail for the next stages of the certification process, such as the time and place of the examination.

6. Examination Mechanism

6.1. General

The examination mechanism consists of a combination of theoretical, practical and/or interview examination, for each SPF or MC accordingly. The theoretical examination is conducted via TÜV AUSTRIA HELLAS's examination platform. During the examination the participants are supervised by an invigilator. The practical examination and the interview is conducted in examination centers.

The examiners of the practical examination or the interview are members of the Examination Committee. The Examination Committee members are associates of TÜV AUSTRIA HELLAS who have experience, knowledge, skills and capabilities of a higher level than those of the professionals assessed by the “MICROIDEA Certification Scheme”. The examiners are responsible for the implementation of the examination, according to the practical examination or interview scenarios, ensuring the availability and usage of the required equipment, materials and examination room setup and following the instructions given.

The invigilators participating in the theoretical examination of candidates are either Persons' Certification Division's personnel or employees of the collaborating examination centers. All invigilators are registered in the Scheme's Approved Invigilators List. There are no qualifications' requirements for the invigilators. During the examination, the invigilators check the identity of the candidates, according to corresponding legal documents, oversee candidates, deal with and solve any problems that may arise, prevent any fraudulent behavior and acts of the candidates, fill out the required documents of the scheme and collect each candidate's examination evidence. After the end of the examination, the invigilators shall confirm that all candidates have successfully submitted their answers in the electronic platform. During the implementation of the candidates' practical examination or interview, there are no invigilators required.

QRc_PCD_049

The assessment is conducted per Specific Professional Function and per Microcredential. For each Specific Professional Function and each Microcredential the examination might be:

- only theoretical
- a combination of theoretical and practical examination or
- an interview

according to the following table:

SPECIFIC PROFESSIONAL FUNCTIONS (SPF) or MICROCREDENTIAL (MC)	TYPE OF EXAMINATION
SPF1.1: Check the dining room cleanliness	THEORETICAL & PRACTICAL
SPF1.2: Furnishing and equipment of a dining and recreation hall	THEORETICAL & PRACTICAL
SPF1.3: Prepare the restaurant for service	THEORETICAL & PRACTICAL
SPF2.1: Welcoming guests in the dining and recreation area and creating a pleasant atmosphere	THEORETICAL
SPF2.2: Process reservations in dining areas	THEORETICAL
SPF2.3: Assist customers	THEORETICAL
SPF2.4: Informing customers about the products - services and taking orders	THEORETICAL
SPF2.5: Preparation and serving of alcoholic drinks, beverages, and wines	THEORETICAL & PRACTICAL
SPF2.6: Food serving techniques and food quality control	THEORETICAL & PRACTICAL
SPF3.1: Process Payments	THEORETICAL
SPF3.2: Evaluating customer satisfaction & maintaining customer contact	THEORETICAL
SPF3.3: Clearing dishes from the tables and closing the dining area tasks	THEORETICAL & PRACTICAL
MC10.1.1: Green cleaning: with the right products and good practices.	THEORETICAL
MC10.1.2: Environmental Protection and Recycling in Catering and Leisure Areas.	THEORETICAL
MC40.1.1: Apply English Terminology in the Hospitality Industry	THEORETICAL
MC20.1.1: Online reservation system for restaurants	THEORETICAL
MC30.1.1: Types of Restaurant Customers and How to Treat them	THEORETICAL
MC30.1.2: Quality Customer Service in Catering and Leisure Areas	THEORETICAL
MC2000.1.1: Coordination of various events in catering and entertainment venues	THEORETICAL

QRc_PCD_049

MC3000.1.1: Digital marketing for restaurants and entertainment (SP)	THEORETICAL
MC1000.1.1: Understanding the gastronomic culture of different cultures (GR-CY)	THEORETICAL
MC40.1.2: Advise guests on menus for special events	THEORETICAL
MC20.1.2: Complete Wireless Ordering System	THEORETICAL
MC1000.1.2: Detailed and Accurate Order Taking in Dining Establishments	THEORETICAL & PRACTICAL
MC40.1.3: Good practices on the Supply of Alcohol	THEORETICAL
MC40.1.4: Basic Knowledge of Coffee Varieties	THEORETICAL
MC40.1.5: Basic Knowledge of Tea Varieties	THEORETICAL
MC40.1.6: Pairing Food and Wine and advising on wine selection	THEORETICAL
MC40.1.7: Decanting Wines	INTERVIEW
MC40.1.8: Sparkling Wines	THEORETICAL
MC40.1.9: Carving (Decoupage) in front of the customer and proper use of food carving tools	THEORETICAL & PRACTICAL
MC40.1.10: Preparation of dishes using the flambé technique	INTERVIEW
MC40.1.11: Room Service	THEORETICAL & PRACTICAL
MC20.1.3: Electronic Issuance of Documents in Dining and Entertainment Areas	THEORETICAL
MC3000.1.2: Local and Regional Tourism Infrastructure for Spain and Catalonia (SP)	THEORETICAL
MC2000.1.2: Local and Regional Tourism Infrastructure for Cyprus (CY)	THEORETICAL
MC300.1.1: Detecting Drug Abuse	THEORETICAL

6.2. Theoretical examination

The theoretical examination for each Specific Professional Function and each Microcredential consists of 30 multiple choice questions, of graded difficulty, randomly selected from the Examination Question Bank (there is a different Question Bank for each Specific Professional Function and each Microcredential), and has a duration of 45 minutes. The questions' selection ratio with regards to difficulty is 8 lower difficulty questions, 14 medium difficulty questions and 8 high difficulty questions. The result of the examination is considered successful if the candidate answers correctly 21 out of the 30 questions (success rate 70%).

The way the questions are selected throughout the knowledge subunits for each Specific Professional Function and each Microcredential is depicted in the following tables:

QRc_PCD_049

SPF1.1: Check the Dining Room Cleanliness

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Maintain personal hygiene standards	3	5	3
B. Comply with food safety and hygiene	3	5	3
C. Clean surfaces	2	4	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF1.2: Furnishing and equipment of a dining and recreation hall

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Restaurant Equipment	4	7	4
B. Cleaning Utensils and Equipment	4	7	4
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF1.3: Prepare the restaurant for service

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Restaurant preparation and tables set up	4	7	4
B. Decoration of the Dining and Recreation Area	4	7	4
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

QRc_PCD_049

SPF2.1: Welcoming of guests in the dining and recreation area and creating a pleasant atmosphere

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Reception, welcoming, and greeting of customers	4	7	4
B. Apply English language in hospitality	4	7	4
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF2.2: Process reservations in dining areas

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Managing table reservations in the dining area	8	14	8
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF2.3: Assist customers

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Work in hospitality team	1	3	1
B. Identify customer's needs	2	3	2
C. Maintain customer service	2	2	2
D. Assist clients with disabilities	2	3	2
E. Assist VIP Guests	1	3	1
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF2.4: Informing customers about the products - services and taking orders

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Menu of dishes	1	2	1
B. Present Menus and taking orders	3	5	3
C. Dietary regimes	2	3	2
D. Drinks & wine list – Presentation & taking orders	2	4	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF2.5: Preparation and serving of alcoholic drinks, beverages, and wines

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Alcoholic beverages	3	4	3
B. Hot drinks and non-alcoholic beverages	3	5	2
C. Serve wines	2	5	3
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF2.6: Food serving techniques and food quality control

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Attend to detail regarding food and beverages & quality control of food and drinks	3	4	3
B. Basic principles and serving techniques	3	5	2
C. Food service	2	5	3
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF3.1: Process Payments

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Issuing customer bills and processing payments	8	14	8
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF3.2: Evaluating customer satisfaction & maintaining customer contact

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Evaluating customer satisfaction in the dining area	4	7	4
B. Establishing a valuable and quality relationship with customers	4	7	4
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF3.3: Clearing dishes from the tables and closing the dining area tasks

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Clearing dishes from the tables and closing the dining area tasks	4	7	4
B. Maintain incident reporting records	4	7	4
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC10.1.1: Green cleaning: with the right products and good practices.

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Basic principles of green cleaning	0	1	1
B. Identifying & selecting cleaning products	1	2	0
C. Green cleaning procedures	1	2	1
D. Occupational health, safety & protection	1	2	1
E. Promoting a culture of sustainability	1	1	1
F. Waste reduction & recycling	1	2	1
G. Energy & water efficiency	1	2	1
H. Monitoring, evaluation & improvement	1	1	1
I. Best practices	1	1	1
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC10.1.2: Environmental Protection and Recycling in Catering and Leisure Areas.

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Sustainability basics	1	2	1
B. Waste management	2	3	2
C. Energy & water use	2	3	2
D. Food & resources	2	3	2
E. Workplace practices	1	3	1
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

QRc_PCD_049

MC40.1.1: Apply English Terminology in the Hospitality Industry

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. English Grammar & Vocabulary used in the Hospitality Industry	8	14	8
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC20.1.1: Online reservation system for restaurants

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Basic principles	1	3	1
B. Benefits & Challenges	2	2	2
C. Marketing applications	2	3	2
D. Reports	2	3	2
E. Future Trends	1	3	1
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC30.1.1: Types of Restaurant Customers and How to Treat them

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Basic terminology	0	1	1
B. Different types of restaurants	1	1	1
C. Informed customers	1	2	1
D. Indifferent customers	1	2	1
E. Rude customers	1	2	1
F. Indecisive customers	1	2	1
G. Busy customers	1	1	1
H. Tech-savy customers	1	1	1
I. Identification of customer needs	1	2	0
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC30.1.2: Quality Customer Service in Catering and Leisure Areas

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Basic terms	1	1	1
B. Quality customer service	1	1	1
C. Communication skills in hospitality	1	2	1
D. Ethical service practices	1	2	1
E. Handling difficult situations	2	4	2
F. Psychology behind customer service	2	4	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

QRc_PCD_049

MC2000.1.1: Coordination of various events in catering and entertainment venues

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Event planning fundamentals	1	2	2
B. Budgeting & timelines	2	2	1
C. Venue selection & layout	1	3	1
D. Equipment & supplies	1	2	1
E. On-site management & implementation	2	2	1
F. Evaluation & best practices	1	2	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC3000.1.1: Digital marketing for restaurants and entertainment (SP)

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Digital marketing basics	1	1	1
B. Content creation & strategy	2	3	1
C. Customer engagement & interaction	2	4	2
D. Feedback, Reviews & Complaints	1	3	2
E. Online Visibility & Platform Management	2	3	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC1000.1.1: Understanding the gastronomic culture of different cultures (GR-CY)

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. History & traditions	1	3	2
B. World cuisines & culinary styles	2	3	2
C. Ingredients & flavors	2	2	2
D. Food & beverage pairing	2	3	1
E. Modern gastronomy & trends	1	3	1
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC40.1.2: Advise guests on menus for special events

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. First impressions & guest communication	1	2	2
B. Menu design, description & allergen info	1	3	1
C. Event types, service styles & roles	2	2	1
D. Guest needs, culture & demographics	2	3	1
E. Logistics, coordination & HR in events	1	2	1
F. Balanced menus, themes & décor	1	2	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC20.1.2: Complete Wireless Ordering System

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Fundamentals of wireless ordering systems	2	4	3
B. System setup & operations	3	4	2
C. Transactions & management	2	4	2
D. Support & optimization	1	2	1
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC1000.1.2: Detailed and Accurate Order Taking in Dining Establishments

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Communication & guest interaction	2	3	1
B. Order taking procedures	2	3	2
C. Menu knowledge	2	2	1
D. Accuracy & efficiency	1	3	2
E. Special requests & problem handling	1	3	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC40.1.3: Good practices on the Supply of Alcohol

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Alcohol fundamentals	2	3	2
B. Preparing for responsible service	2	4	2
C. Service & customer interaction	2	3	2
D. Safety & emergencies procedures	2	4	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC40.1.4: Basic Knowledge of Coffee Varieties

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Origins & history	1	3	1
B. Coffee varieties & flavour factors	1	2	2
C. Roasting & grinding	2	2	1
D. Espresso & extraction	2	2	1
E. Brewing methods	1	2	2
F. Special coffees & milk	1	3	1
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC40.1.5: Basic Knowledge of Tea Varieties

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. History & origins	2	3	2
B. Types & varieties	2	3	2
C. Preparation & brewing	2	4	2
D. Service & guidance	2	4	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC40.1.6: Pairing Food and Wine and advising on wine selection

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Principles of food and wine pairing	2	3	1
B. Classic food and wine pairings	1	3	2
C. Regional food and wine pairings	2	2	2
D. Special diets & situations	2	3	1
E. Guest service & guidance	1	3	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC40.1.8: Sparkling Wines

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Sparkling wines in Europe	6	10	6
B. Sparkling wines' serving	1	2	1
C. Sparkling wines' fermentation	1	2	1
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

QRc_PCD_049

MC40.1.9: Carving (Decoupage) in front of the customer and proper use of food carving tools

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Tools & materials	1	3	2
B. Techniques & methods	2	3	1
C. Presentation & aesthetics	2	2	2
D. Special applications	2	3	1
E. Safety & hygiene	1	3	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC40.1.11: Room Service

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Room service basics	1	3	2
B. Orders' delivery	2	3	1
C. Interaction with customers	2	2	2
D. Special requests	2	3	1
E. Safety and hygiene	1	3	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC20.1.3: Electronic Issuance of Documents in Dining and Entertainment Areas

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Fundamentals of electronic issuance of documents	2	3	2
B. Practical Implementation	2	4	2
C. Compliance & Information Security	2	4	2
D. Professionalism & Guest Experience	2	3	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC3000.1.2: Local and Regional Tourism Infrastructure for Spain and Catalonia

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Spain and Catalonia tourism infrastructure basics	4	8	4
B. Food & drink tourism	2	4	2
C. Wine tourism & infrastructure	1	1	1
D. Trends & Strategies	1	1	1
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC2000.1.2: Local and Regional Tourism Infrastructure for Cyprus

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Tourism infrastructure basics	2	4	2
B. Regional specialties & landmarks	2	4	2
C. Transport & accessibility	2	3	2
D. Sustainability & local development	2	3	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

MC300.1.1: Detecting Drug Abuse

KNOWLEDGE SUB-UNIT	No. of Questions		
	Low Difficulty	Medium Difficulty	High Difficulty
A. Basic knowledge about drugs	2	4	2
B. Health Effects	2	4	2
C. Workplace Impact	2	3	2
D. Prevention & Response	2	3	2
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

The completion of the theoretical examination with a positive result is a prerequisite for the candidate's participation in the practical examination, if there is any.

6.3. Practical Examination

The practical examination (if required) is designed in such a way as to confirm the technical proficiency of the candidate and has a duration of max. 30 minutes. The result of the practical examination is based on the Examiner's decision.

Before the examination, the Examiner selects a practical examination scenario which includes:

- the equipment required for the implementation of the examination scenario
- the required layout of the examination area for the implementation of the examination scenario
- the examination time
- the description of the examination scenario
- the grading instructions, and
- the examiner's checklist.

The Examiner informs the candidates about the examination requirements based on the description of the examination scenario, asks clarifying questions if necessary, and evaluates their individual actions and responses based on the grading instructions.

The candidates implement the required actions, while simultaneously describing them orally, and are graded for their technical accuracy and understanding of the execution of the actions required by the scenario, their correct implementation, the clarity of the description, the application of hygiene measures, and the handling of materials.

QRc_PCD_049

The result of the practical examination is considered successful if the candidate receives a grade equal or greater than 70%.

6.4. Interview

For some Microcredentials, the theoretical and practical examination is combined into an Interview. During the interview the candidate shall verbally answer in theoretical questions or describe specific procedures, techniques, methods, etc and also perform specific practical activities under the instructions of the examiner.

Each interview scenario includes:

- the equipment required for the implementation of the interview
- the required layout of the examination area for the implementation of the interview
- the examination time
- the description of the examination, which includes theoretical questions as well as practical actions
- the grading instructions, and
- the examiner's checklist.

The Examiner informs the candidate about the examination requirements based on the description of the examination scenario, selects and poses the theoretical questions to the candidate, and evaluates their individual actions and responses based on the grading instructions.

In the practical part of the interview, the candidate carries out the required actions, while simultaneously describing them orally, and is graded on the technical accuracy and understanding of the execution of the actions required by the scenario, their correct implementation, the clarity of the description, the application of hygiene measures, and the handling of materials."

The result of the interview examination is considered successful if the candidate receives a grade equal or greater than 70%.

6.5. Final grading

The overall examination is considered successful when the candidate has successfully completed both the theoretical and practical examination (if any).

The final grade in the case of a combined theoretical and practical examination is calculated as the average of the two grades.

TÜV AUSTRIA shall announce the final results within fifteen (15) calendar days from the day of the examination, for both the successful and unsuccessful participations.

QRc_PCD_049

If the participant disagrees with the results, he has the right to submit an objection, within five (5) working days starting from the day of the results' announcement, following the procedures of the Organization.

There is no limitation for the participation in the examinations after a negative result. Those interested may participate as many times as they wish, until they succeed and get certified.

7. Certification

7.1. Issue and award of Certificate

After examination's completion and participants grading, the data of each participant are reviewed by the Persons' Certification Division. The decision for the award of the Certificate is taken by the Management of Persons' Certification Division, based on the final result of the examination.

All participants who have successfully completed the examination receive, within 30 calendar days from the day of the examination, a Certificate of qualifications' conformity valid for five (5) years, for each SPF and/or MC they have been examined for (separate Certificates are issued for each SPF and MC).

During the validity of the Certificate, the certified professional commits to the terms signed during the application process, and also to the Code of Ethics of the Scheme.

7.2. Certificate's surveillance and maintenance

During the five (5) years of validity of the Certificate, the certified professionals shall comply with their commitments and with the Code of Ethics of the Scheme.

If there is an important change of the Scheme, during the validity of the Certificate, which imposes specific actions by the already certified professionals, then the Persons' Certification Division informs them in written for the additional requirements for maintaining of the Certification.

7.3. Suspension and withdrawal of the Certificate

The suspension of the Certificate is temporary and has six months duration. The Persons' Certification Division has the right to suspend the Certificate of a professional, in case there is an objective proof that he does not comply with his commitments and with the Code of Ethics of the Scheme. The certified professional is informed in written for the identified problems. In case the

QRc_PCD_049

problems are not solved within a short time, then the Certificate is suspended for six months. If after the six months period, the problems have still not been solved, then the Organization withdraws the Certificate. In case of a withdrawal, the professional has no longer the right to participate to another examination of this Scheme.

Moreover, the Persons' Certification Division has the right to suspend temporarily the Certificate of a professional, in case it receives a complaint about his professional competence by a consumer or an employer or another interested party. In this case, when the investigation of the complaint is over, the Persons' Certification Division acts in accordance with the results. Specifically, if there is proof that the professional has violated his commitments or the Code of Ethics of the Scheme, the Certificate is withdrawn. Otherwise, the suspension is lifted and the Certificate becomes valid again.

7.4. Recertification

If the professional wishes to continue his Certification after the five (5) years of the Certificate's validity, then three months before the expiry of the Certificate, he is obliged to send a new application to TÜV AUSTRIA HELLAS, with the updated data and documentation.

The Persons' Certification Division reviews the application for recertification and checks if the applicant still complies with the prerequisites of the Scheme. If the professional provides evidence (any legal documents), that he has working experience within the scope of the certification for at least one year during the last five years, then the professional is recertified for a new 5-year cycle, without any examination. Otherwise, the professional shall participate once more in the examination, according to the valid mechanism of the scheme.

In both the above cases, the certificate is reissued with the same registration number, the date of the initial certification, the date of the recertification and the new 5-year validity duration.

8. Code of Conduct

The Certified professional shall comply with the following during the execution of his duties:

- ✓ Act fairly, professionally and ethically.
- ✓ Undertake professional obligations for which he is certified.
- ✓ Not use his certification for a specialty other than the one specified by the Certification Scheme for which he is certified.
- ✓ Not undertake professional obligations that he has not the ability or technical competence or authorization to implement.

QRc_PCD_049

- ✓ With his professional judgment, he shall not jeopardize the human life or its safety, not damage any property and not cause unreasonable environmental pollution.
- ✓ Not undermine in any way, directly or indirectly, the reputation or the reliability of another certified professional.
- ✓ Update constantly his professional knowledge, skills and abilities.
- ✓ Inform all interested parties for any change that might affect his ability to comply with his obligations and the requirements of the Scheme
- ✓ Cooperate fully in the investigation of any complaint that relates to possible violation of his commitments and of the Code of Conduct.

9. Confidentiality

The personal data of applicants and certified professionals remain confidential throughout the whole Certification process (from receiving the application until the issue of the certificate and its maintenance).

According to the requirements of ISO/IEC 17024 Standard and paragraph (§) 7.2, the Certification Body shall, upon request, provide information about the validity and the scope of the Certificates issued. In case TÜV AUSTRIA HELLAS is legally forced to reveal any confidential information, then the interested party will be informed.

10. History

A brief synopsis of the modifications to this document is presented in the following table.

Revision	Date	Modification	Author
00	02.09.2025	First Application	E. Markoviti
01	20.01.2026	Addition to par. 2 regarding the scope of the Certification, clarification in par. 6.1 regarding the use of invigilators, addition of the description for the practical examination and the interview in paragraphs 6.3 & 6.4 respectively, clarification on grading in paragraph 6.5 correction in paragraph 8.	E. Markoviti

Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης “Σχήμα Πιστοποίησης MICROIDEA για Επαγγελματίες Σερβιτόρους”

Δημιουργήθηκε σε αναθεώρηση Νο : 01 Από : Μ. Χριστοφή ημερ : 20.01.2025	Ανασκοπήθηκε Από : Ε. Μαρκοβίτη ημερ : 20.01.2025	απελευθερώθηκε Από : Ι. Καλλιός ημερ : 20.01.2025
---	---	---

1. Πίνακας Περιεχομένων

1.	Πίνακας Περιεχομένων	2
2.	Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής	3
3.	Επαγγελματικό περίγραμμα	3
3.1.	Περιγραφή επαγγέλματος και κύριες δραστηριότητες	3
3.2.	Απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες ικανότητες και σχετικά απαιτούμενα μικροδιαπιστευτήρια για την υλοποίηση των καθηκόντων του επαγγελματία	7
4.	Τεχνική Επιτροπή	13
5.	Προυποθέσεις για τους υποψηφίους	13
6.	Εξεταστικός Μηχανισμός	14
6.1.	Γενικά	14
6.2.	Θεωρητική εξέταση	17
6.3.	Πρακτική εξέταση	33
6.4.	Συνέντευξη	34
6.5.	Τελική βαθμολογία	34
7.	Πιστοποίηση	35
7.1.	Έκδοση και απονομή του Πιστοποιητικού	35
7.2.	Επιτήρηση και διατήρηση του Πιστοποιητικού	35
7.3.	Παύση και ανάκληση του Πιστοποιητικού	36
7.4.	Επαναπιστοποίηση	36
8.	Κώδικας Δεοντολογίας	37
9.	Εμπιστευτικότητα	37
10.	Ιστορικό	38

2. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Ο παρών Ειδικός Κανονισμός καθορίζει τις αρχές και τις απαιτήσεις της TÜV AUSTRIA HELLAS για την υλοποίηση του “Σχήματος Πιστοποίησης MICROIDEA για Επαγγελματίες Σερβιτόρους”.

Σκοπός αυτού του Ειδικού Κανονισμού είναι να παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες σε υποψηφίους και πιστοποιημένους επαγγελματίες σχετικά με την όλη διαδικασία της πιστοποίησης των προσόντων τους και να περιγράψει πλήρως τον εξεταστικό μηχανισμό που ακολουθείται από την TÜV AUSTRIA HELLAS, για την Πιστοποίηση των γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων και των σχετικών Μικρο-διαπιστευτηρίων (Microcredentials). των συγκεκριμένων επαγγελματιών.

Το “Σχήμα Πιστοποίησης MICROIDEA για Επαγγελματίες Σερβιτόρους” αξιολογεί τις γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες των επαγγελματιών σερβιτόρων, σε σχέση με τις Ειδικές Επαγγελματικές Λειτουργίες (Specific Professional Functions - SPFs) του Επαγγελματικού Περιγράμματος του/της Σερβιτόρου/ας, αλλά και προαιρετικές επιπλέον γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που αναζητά η αγορά εργασίας από τους συγκεκριμένους επαγγελματίες και μπορούν να θεωρηθούν Μικρο-διαπιστευτήρια (Microcredentials - MCs).

Το “Σχήμα Πιστοποίησης MICROIDEA για Επαγγελματίες Σερβιτόρους” έχει αναπτυχθεί ως παραδοτέο του έργου «MICRO-credentials: Identifying, DEveloping, testing and Assessing innovative approaches», το οποίο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, τον Ευρωπαϊκός Εκτελεστικός Οργανισμός Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA) και το πρόγραμμα Erasmus+, με σκοπό να αποτελέσει πρότυπο αναφοράς για την ανάπτυξη νέων Σχημάτων Πιστοποίησης Μικρο-διαπιστευτηρίων για διάφορες Ειδικότητες, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO/IEC 17024.

3. Επαγγελματικό περίγραμμα

3.1. Περιγραφή επαγγέλματος και κύριες δραστηριότητες

Το “Σχήμα Πιστοποίησης MICROIDEA για Επαγγελματίες Σερβιτόρους” βασίζεται στο Επαγγελματικό Περίγραμμα που αναπτύχθηκε ως παραδοτέο του έργου «MICRO-credentials: Identifying, Developing, Testing and Assessing Innovative Approaches», σύμφωνα με το οποίο οι κύριες αρμοδιότητες και υπευθυνότητες του/της σερβιτόρου/σερβιτόρας περιλαμβάνουν:

Εξυπηρέτηση Πελατών:

Ο/Η σερβιτόρος/σερβιτόρα είναι υπεύθυνος/η για την υποδοχή των πελατών με ευγενικό και φιλόξενο τρόπο κατά την άφιξή τους, διασφαλίζοντας την ομαλή έναρξη μιας εξαιρετικής εμπειρίας εξυπηρέτησης. Παρουσιάζει το μενού και παρέχει κατάλληλες προτάσεις για επιλογές φαγητού και

ποτών, ανάλογα με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών. Για τη διασφάλιση θετικής εμπειρίας πελάτη, είναι ουσιώδους σημασίας ο/η σερβιτόρος/σερβιτόρα να λαμβάνει με ακρίβεια τις παραγγελίες, να απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με το μενού, και να ανταποκρίνεται σε ειδικά αιτήματα ή διατροφικές απαιτήσεις. Επιπλέον, είναι υπεύθυνος/η για την έγκαιρη και ορθή παράδοση των φαγητών και ποτών, διασφαλίζοντας ότι κάθε παραγγελία σερβίρεται στον σωστό πελάτη, ενώ εκτελεί τακτικούς και διακριτικούς ελέγχους κατά τη διάρκεια του γεύματος, ώστε να επιβεβαιώνεται η ικανοποίησή τους από το φαγητό και την εξυπηρέτηση, καθώς και η άμεση και αποτελεσματική ανταπόκριση σε τυχόν προβλήματα ή παράπονα. Είναι καθοριστικής σημασίας, οι έλεγχοι αυτοί να πραγματοποιούνται με διακριτικότητα, ώστε να μην διακόπτεται ή διαταράσσεται η εμπειρία του πελάτη.

Διαχείριση Παραγγελιών:

Ο/Η σερβιτόρος/σερβιτόρα καταχωρεί τις παραγγελίες στο σύστημα παραγγελιοληψίας του καταστήματος με ακρίβεια και ταχύτητα, συντονίζεται με το προσωπικό κουζίνας και μπαρ για την έγκαιρη προετοιμασία και παράδοση των παραγγελιών και διεκπεραιώνει τις πληρωμές, διαχειρίζεται συναλλαγές με μετρητά και εκδίδει αποδείξεις.

Διασφάλιση Υγιεινής και Καθαριότητας:

Ο/Η σερβιτόρος/σερβιτόρα είναι υπεύθυνος/η για την προετοιμασία και στρώσιμο των τραπεζιών για τους νέους πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της τοποθέτησης μαχαιροπίρουνων, πετσετών και σκευών τραπεζιού. Μετά την αναχώρηση των πελατών, ο/η σερβιτόρος/σερβιτόρα απομακρύνει τα αντικείμενα από τα τραπέζια, καθαρίζει τους χώρους εστίασης και διατηρεί ένα τακτικό και υγιεινό περιβάλλον. Όλες οι απαιτήσεις ασφάλειας τροφίμων και υγιεινής πρέπει να τηρούνται αυστηρά, ώστε να προσφέρεται μια ασφαλής εμπειρία γεύματος για τους πελάτες.

Τήρηση Προτύπων:

Απαιτείται η συμμόρφωση με πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας σε όλα τα στάδια της εργασίας, προκειμένου να διασφαλίζεται η ασφάλεια των τροφίμων και η συνέπεια στην παροχή υπηρεσιών. Επιπλέον, αναμένεται η τήρηση των κανόνων υγείας και ασφάλειας την εργασία, συμπεριλαμβανομένης της ασφαλούς διαχείρισης βαρέων δίσκων και της πρόληψης κινδύνων στον χώρο εργασίας.

Ο/Η σερβιτόρος/σερβιτόρα διαθέτει τεχνική επάρκεια για την εκτέλεση όλων των κύριων καθηκόντων του/της:

QRc_PCD_049

- **Εξυπηρέτηση και Επικοινωνία με Πελάτες:** Υποδέχεται τους πελάτες, λαμβάνει με ακρίβεια τις παραγγελίες φαγητού και ποτών και σερβίρει τα γεύματα με ευγένεια και αποτελεσματικότητα.
- **Διαχείριση Παραγγελιών:** Διαβιβάζει τις παραγγελίες άμεσα στην κουζίνα και στο μπαρ, διασφαλίζοντας ότι, τυχόν ειδικά αιτήματα ή διατροφικοί περιορισμοί λαμβάνονται υπόψη και τηρούνται.
- **Διεκπεραίωση Πληρωμών:** Διαχειρίζεται τις πληρωμές, συμπεριλαμβανομένων των συναλλαγών με μετρητά, κάρτα ή άλλες μεθόδους, με ακρίβεια και αποτελεσματικότητα.
- **Συντήρηση Χώρου Εστίασης:** Στρώνει και καθαρίζει τραπέζια, διατηρεί την καθαριότητα και συμμορφώνεται με τα πρότυπα και τις ορθές πρακτικές υγιεινής.
- **Τήρηση Προτύπων Ασφαλείας:** Συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις ασφάλειας τροφίμων και υγείας και ασφάλειας στην εργασία.
- **Συνεργασία με την Ομάδα:** Συνεργάζεται στενά με το προσωπικό κουζίνας, τους bartenders και τους συναδέλφους σερβιτόρους για την παροχή μιας ομαλής εμπειρίας γεύματος.
- **Πρώθηση και Upselling:** Προτείνει στους πελάτες πιάτα από το μενού και ειδικές προσφορές, με στόχο τη βελτίωση της εμπειρίας τους και την αύξηση των πωλήσεων.
- **Επαγγελματική Συμπεριφορά:** Διατηρεί θετική και επαγγελματική στάση και διαχειρίζεται τα ζητήματα ή τις ανησυχίες των πελατών με διακριτικότητα και ευγένεια.

Ο/Η σερβιτόρος/σερβιτόρα διαθέτει ικανότητα εκτέλεσης των παρακάτω καθημερινών καθηκόντων:

- **Υποδοχή και Τοποθέτηση Πελατών στα Τραπέζια:** Υποδέχεται τους πελάτες στην είσοδο, τους καθοδηγεί στα τραπέζια τους και παρέχει τα μενού.
- **Λήψη και Σερβίρισμα Παραγγελιών:** Αλληλεπιδρά με τους πελάτες για τη λήψη λεπτομερών παραγγελιών, παραδίδει φαγητά και ποτά άμεσα και διασφαλίζει ότι, όλα είναι σύμφωνα με τις επιθυμίες τους.
- **Προετοιμασία Τραπεζιών:** Στρώνει τα τραπέζια πριν από την έναρξη της υπηρεσίας, διασφαλίζοντας ότι όλα τα απαραίτητα αντικείμενα (μαχαιροπίρουνα, πετσέτες, ποτήρια) βρίσκονται στη θέση τους.

QRc_PCD_049

- **Διατήρηση Καθαριότητας:** Ελέγχει και καθαρίζει συνεχώς τον χώρο εστίασης, συμπεριλαμβανομένου του καθαρισμού των πιάτων και των τραπέζιων και της οργάνωσης των καθισμάτων.
- **Πληρωμές και Checkout Πελατών:** Παρουσιάζει τους λογαριασμούς, διεκπεραιώνει τις πληρωμές και παρέχει ρέστα ή αποδείξεις, όπου απαιτείται.
- **Ορθές Πρακτικές Ασφάλειας Τροφίμων (Food Safety Practices):** Ακολουθεί σωστές διαδικασίες χειρισμού, αποθήκευσης και σερβιρίσματος τροφίμων για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τα πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων.

Ο/Η σερβιτόρος/σερβιτόρα αναλαμβάνει καθήκοντα ad hoc, ανάλογα με τις ανάγκες του καταστήματος, και τα εκτελεί επιτυχώς:

- **Διαχείριση Αποθεμάτων:** Παρακολουθεί τα αποθέματα (όπως καρυκεύματα, πετσέτες, ποτά. κ.α.) και ενημερώνει τη διοίκηση για τις ανάγκες προμηθειών.
- **Υπηρεσία Εκδηλώσεων:** Συνδράμει στην προετοιμασία και εκτέλεση εκδηλώσεων ή ειδικών δείπνων, π.χ. με την προετοιμασία επιπλέον καθισμάτων, τον συντονισμό με τους διοργανωτές εκδηλώσεων και την προσαρμογή σε συγκεκριμένα θέματα.
- **Ανατροφοδότηση Πελατών:** Συλλέγει και αναφέρει σχόλια των πελατών στη διοίκηση, βοηθώντας στον εντοπισμό περιοχών για βελτίωση των υπηρεσιών και των προσφερόμενων μενού.
- **Υποστήριξη Εκπαίδευσης:** Ενίοτε συνδράμει στην εισαγωγική εκπαίδευση νέων μελών προσωπικού, βοηθώντας τους να κατανοήσουν τα πρωτόκολλα εξυπηρέτησης, τις λεπτομέρειες του μενού και την ασφάλεια στον χώρο εργασίας.
- **Επικαιροποίηση Μενού και Προωθητικές Ενέργειες:** Μαθαίνει για νέα πιάτα ή εποχιακές προσφορές και προετοιμάζεται να τα παρουσιάσει στους πελάτες, χρησιμοποιώντας τεχνικές upselling για την αποτελεσματική προώθηση νέων πιάτων και ποτών.
- **Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Εστίασης:** Συμμετέχει σε πρωτοβουλίες βιωσιμότητας, όπως σε προγράμματα μείωσης αποβλήτων, στην εφαρμογή διαδικασιών ανακύκλωσης, στη μείωση σπατάλης τροφίμων και στη χρήση φιλικών προς το περιβάλλον υλικών κατά την εξυπηρέτηση.

QRc_PCD_049

- **Βελτίωση Εξυπηρέτησης Πελατών:** Συμμετέχει σε ενέργειες που στοχεύουν στη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των πελατών, όπως η ανάπτυξη νέων πρωτοκόλλων υποδοχής, η διαχείριση ερευνών ικανοποίησης ή η εισαγωγή νέων τρόπων για την αύξηση της ταχύτητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών κατά τις ώρες αιχμής.

Αυτά τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες αναδεικνύουν τον πολυδιάστατο χαρακτήρα του ρόλου του συγκεκριμένου επαγγέλματος, ο οποίος απαιτεί ευελιξία, ισχυρές επικοινωνιακές δεξιότητες και δέσμευση για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

3.2. Απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες ικανότητες και σχετικά απαιτούμενα μικροδιαπιστευτήρια για την υλοποίηση των καθηκόντων του επαγγελματία

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται οι Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες (Main Professional Functions - MPFs)¹ και οι αντίστοιχες Ειδικές Επαγγελματικές Λειτουργίες (Specific Professional Functions - SPFs)¹, καθώς και οι δεξιότητες που αναμένεται να διαθέτει ο/η επαγγελματίας αυτής της κατηγορίας για την εκτέλεση των επιμέρους εργασιών (Tasks)¹ και των ειδικών θεματικών ενοτήτων που μπορούν να θεωρηθούν Μικρο-διαπιστευτήρια (Microcredentials - MCs)².

Στα πλαίσια του έργου MICROIDEA, τα Μικρο-διαπιστευτήρια κατηγοριοποιούνται ως:

- Γενικά (General Microcredentials), τα οποία προέρχονται από μια Ειδική Επαγγελματική Λειτουργία και συνδέονται με αυτήν
- Ανεξάρτητα (Standalone Microcredentials), τα οποία δεν συνδέονται με κάποια Ειδική Επαγγελματική Λειτουργία και
- Ειδικά ανά χώρα (Country-specific Microcredentials), τα οποία εφαρμόζονται μόνο σε συγκεκριμένες χώρες

Επιπλέον, τα Μικρο-διαπιστευτήρια χαρακτηρίζονται ως πράσινες δεξιότητες (green skills), ψηφιακές δεξιότητες (digital skills), ήπιες δεξιότητες (soft skills) και τεχνικές δεξιότητες (technical skills).

¹ Οι χρήστες της Εκπαιδευτικής Πλατφόρμας MICROIDEA θα πρέπει να θεωρήσουν ότι οι όροι Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία, Ειδική Επαγγελματική Λειτουργία και Εργασία αντιστοιχούν στους όρους Τάξη, Τμήμα και Μάθημα της Εκπαιδευτικής Πλατφόρμας.

² Χρησιμοποιείται η ακόλουθη κωδικοποίηση, σε συμφωνία με τα υπόλοιπα παραδοτέα του έργου MICROIDEA:

	Green Skills	Digital Skills	Soft Skills	Technical Skills
General Microcredentials	10.x	20.x	30.x	40.x
Standalone Microcredentials	100.x	200.x	300.x	400.x

	GR	CY	SP
Country Specific Microcredentials	1000.x	2000.x	3000.x

Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης
 “Σχήμα Πιστοποίησης MICROIDEA
 για Επαγγελματίες Σερβιτόρους”



Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων

QRc_PCD_049

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ - MAIN PROFESSIONAL FUNCTIONS (MPF)	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ - SPECIFIC PROFESSIONAL FUNCTIONS (SPF)	ΕΡΓΑΣΙΕΣ – TASKS (T)
MPF1: Προετοιμασία του χώρου εστίασης και αναψυχής για την εξυπηρέτηση	SPF1.1: Έλεγχος καθαριότητας αίθουσας εστίασης	T1.1.1: Τήρηση κανονισμών ατομικής υγιεινής T1.1.2: Συμμόρφωση με τη νομοθεσία υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων T1.1.3: Καθαρισμός επιφανειών
	SPF1.2: Επίπλωση και εξοπλισμός αίθουσας εστίασης	T1.2.1: Εξοπλισμός εστιατορίου T1.2.2: Καθαρισμός σκευών και εξοπλισμού
	SPF1.3: Εργασίες προετοιμασίας εστιατορίου	T1.3.1: Προετοιμασία εστιατορίου και στρώσιμο τραπεζιών T1.3.2: Διακόσμηση χώρου εστίασης
MPF2: Υποδοχή, εξυπηρέτηση και σερβίρισμα των πελατών στους χώρους εστίασης	SPF2.1: Υποδοχή πελατών στους χώρους εστίασης και δημιουργία ευχάριστης ατμόσφαιρας	T2.1.1: Υποδοχή, καλωσόρισμα, χαιρετισμός πελατών T2.1.2: Χρήση Αγγλικής γλώσσας στον κλάδο της φιλοξενίας
	SPF2.2: Διαχείριση κρατήσεων πελατών στους χώρους εστίασης	T2.2.1: Διαχείριση κρατήσεων πελατών στους χώρους εστίασης
	SPF2.3: Υποστήριξη πελατών στους χώρους εστίασης	T2.3.1: Εργασία στο πλαίσιο ομάδας φιλοξενίας T2.3.2: Εντοπισμός αναγκών πελάτη T2.3.3: Διασφάλιση εξυπηρέτησης πελατών T2.3.4: Εξυπηρέτηση πελατών με αναπηρία T2.3.5: Εξυπηρέτηση επίσημων προσώπων

Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης
 “Σχήμα Πιστοποίησης MICROIDEA
 για Επαγγελματίες Σερβιτόρους”



Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων

QRc_PCD_049

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ - MAIN PROFESSIONAL FUNCTIONS (MPF)	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ - SPECIFIC PROFESSIONAL FUNCTIONS (SPF)	ΕΡΓΑΣΙΕΣ – TASKS (T)
<p>MPF2: Υποδοχή, εξυπηρέτηση και σερβίρισμα των πελατών στους χώρους εστίασης</p>	<p>SPF2.4: Ενημέρωση πελατών για προϊόντα – υπηρεσίες και λήψη παραγγελίας</p>	<p>T2.4.1: Εδεσματολόγιο T2.4.2: Παρουσίαση μενού και λήψη παραγγελιών T2.4.3: Διαιτολόγια για ειδικές ομάδες πελατών T2.4.4: Κατάλογος ποτών και οίνων και λήψη παραγγελίας</p>
	<p>SPF2.5: Προετοιμασία και σερβίρισμα οινοπνευματωδών ποτών, αφεψημάτων και οίνων</p>	<p>T2.5.1: Οινοπνευματώδη ποτά T2.5.2: Αφεψημάτα και μη οινοπνευματώδη ποτά T2.5.3: Σερβίρισμα οίνου</p>
	<p>SPF2.6: Τεχνικές σερβιρίσματος εδεσμάτων και έλεγχος ποιότητας τροφίμων</p>	<p>T2.6.1: Επίδειξη σχολαστικότητας και έλεγχος ποιότητας τροφίμων και ποτών T2.6.2: Βασικές αρχές και τεχνικές σερβιρίσματος T2.6.3: Σερβίρισμα εδεσμάτων</p>
<p>MPF3: Διεκπεραίωση πληρωμών και ολοκλήρωση διαδικασιών κλεισίματος στους χώρους εστίασης</p>	<p>SPF3.1: Διεκπεραίωση πληρωμών</p>	<p>T3.1.1: Έκδοση λογαριασμών πληρωμών και διεκπεραίωση πληρωμών</p>
	<p>SPF3.2: Αξιολόγηση ικανοποίησης πελατών και διατήρηση επαφής με πελάτες</p>	<p>T3.2.1: Αξιολόγηση ικανοποίησης πελατών στην εστίαση T3.2.2: Δημιουργία ουσιαστικής και ποιοτικής σχέσης με τους πελάτες</p>
	<p>SPF3.3: Καθαρισμός τραπέζιων και διαδικασίες κλεισίματος χώρων εστίασης</p>	<p>T3.3.1: Εργασίες αποκομιδής χρησιμοποιημένων σκευών και κλεισίματος T3.3.2: Τήρηση αρχείων αναφοράς συμβάντων</p>

Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης
 “Σχήμα Πιστοποίησης MICROIDEA
 για Επαγγελματίες Σερβιτόρους”



Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων

QRc_PCD_049

ΜΙΚΡΟΔΙΑΠΙΣΤΕΥΤΗΡΙΟ - MICROCREDENTIAL (MC)	ΕΙΔΟΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΟΥ MC	ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟ ΜΕ
MC10.1.1: Πράσινος καθαρισμός: με τα σωστά προϊόντα και τις σωστές πρακτικές	Πράσινη δεξιότητα	Γενικό	SPF1.1: Έλεγχος καθαριότητας αίθουσας εστίασης
MC10.1.2: Περιβαλλοντική προστασία και ανακύκλωση στους χώρους εστίασης	Πράσινη δεξιότητα	Γενικό	SPF1.2: Επίπλωση και εξοπλισμός αίθουσας εστίασης
MC40.1.1: Χρήση Αγγλικής ορολογίας στον κλάδο της φιλοξενίας	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.1: Υποδοχή πελατών στους χώρους εστίασης και δημιουργία ευχάριστης ατμόσφαιρας
MC20.1.1: Σύστημα online κρατήσεων για εστιατόρια	Ψηφιακή δεξιότητα	Γενικό	SPF2.2: Διαχείριση κρατήσεων πελατών στους χώρους εστίασης
MC30.1.1: Τύποι πελατών εστιατορίων και τρόποι διαχείρισής τους	Ήπια δεξιότητα	Γενικό	SPF2.3: Υποστήριξη πελατών στους χώρους εστίασης
MC30.1.2: Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών στους χώρους εστίασης	Ήπια δεξιότητα	Γενικό	SPF2.3: Υποστήριξη πελατών στους χώρους εστίασης
MC2000.1.1: Συντονισμός διαφόρων εκδηλώσεων στους χώρους εστίασης και ψυχαγωγίας (CY)	Τεχνική δεξιότητα	Ειδικό ανά χώρα - ΚΥΠΡΟΣ	SPF2.3: Υποστήριξη πελατών στους χώρους εστίασης
MC3000.1.1: Digital marketing για τους χώρους εστίασης (SP)	Ψηφιακή δεξιότητα	Ειδικό ανά χώρα - ΙΣΠΑΝΙΑ	SPF2.3: Υποστήριξη πελατών στους χώρους εστίασης
MC1000.1.1: Κατανόηση της γαστρονομικής κουλτούρας των διαφορετικών πολιτισμών (GR-CY)	Ήπια δεξιότητα	Ειδικό ανά χώρα – ΕΛΛΑΔΑ & ΚΥΠΡΟΣ	SPF2.3: Υποστήριξη πελατών στους χώρους εστίασης
MC40.1.2: Παροχή συμβουλών για σύνθεση δεσματολογίου ειδικών εκδηλώσεων	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.4: Ενημέρωση πελατών για προϊόντα – υπηρεσίες και λήψη παραγγελίας

**Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης
“Σχήμα Πιστοποίησης MICROIDEA
για Επαγγελματίες Σερβιτόρους”**



Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων

QRc_PCD_049

ΜΙΚΡΟΔΙΑΠΙΣΤΕΥΤΗΡΙΟ - MICROCREDENTIAL (MC)	ΕΙΔΟΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΟΥ MC	ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟ ΜΕ
MC20.1.2: Πλήρες σύστημα ασύρματης παραγγελιοληψίας	Ψηφιακή δεξιότητα	Γενικό	SPF2.4: Ενημέρωση πελατών για προϊόντα – υπηρεσίες και λήψη παραγγελίας
MC1000.1.2: Λεπτομερής και ακριβής λήψη παραγγελίας στους χώρους εστίασης (GR-CY)	Τεχνική δεξιότητα	Ειδικό ανά χώρα – ΕΛΛΑΔΑ & ΚΥΠΡΟΣ	SPF2.4: Ενημέρωση πελατών για προϊόντα – υπηρεσίες και λήψη παραγγελίας
MC40.1.3: Καλές πρακτικές σερβιρίσματος οινοπνευματωδών ποτών	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.5: Προετοιμασία και σερβίρισμα οινοπνευματωδών ποτών, αφεψημάτων και οίνων
MC40.1.4: Βασικές γνώσεις για τις ποικιλίες του καφέ	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.5: Προετοιμασία και σερβίρισμα οινοπνευματωδών ποτών, αφεψημάτων και οίνων
MC40.1.5: Βασικές γνώσεις για τις ποικιλίες του τσαγιού	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.5: Προετοιμασία και σερβίρισμα οινοπνευματωδών ποτών, αφεψημάτων και οίνων
MC40.1.6: Παροχή συμβουλών για τον συνδυασμό τροφίμων και ποτών και την επιλογή κρασιού	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.5: Προετοιμασία και σερβίρισμα οινοπνευματωδών ποτών, αφεψημάτων και οίνων
MC40.1.7: Μετάγγιση οίνων	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.5: Προετοιμασία και σερβίρισμα οινοπνευματωδών ποτών, αφεψημάτων και οίνων
MC40.1.8: Αφρώδεις οίνοι	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.5: Προετοιμασία και σερβίρισμα οινοπνευματωδών ποτών, αφεψημάτων και οίνων
MC40.1.9: Τεμαχισμός παρασκευών μπροστά στον πελάτη και ορθή χρήση εργαλείων κοπής τροφίμων	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.6: Τεχνικές σερβιρίσματος εδεσμάτων και έλεγχος ποιότητας τροφίμων

Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης
 “Σχήμα Πιστοποίησης MICROIDEA
 για Επαγγελματίες Σερβιτόρους”



Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων

QRc_PCD_049

ΜΙΚΡΟΔΙΑΠΙΣΤΕΥΤΗΡΙΟ - MICROCREDENTIAL (MC)	ΕΙΔΟΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑΣ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΟΥ MC	ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟ ΜΕ
MC40.1.10: Παρασκευή εδεσμάτων με την τεχνική φλαμπέ	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.6: Τεχνικές σερβιρίσματος εδεσμάτων και έλεγχος ποιότητας τροφίμων
MC40.1.11: Room Service	Τεχνική δεξιότητα	Γενικό	SPF2.6: Τεχνικές σερβιρίσματος εδεσμάτων και έλεγχος ποιότητας τροφίμων
MC20.1.3: Ηλεκτρονική έκδοση παραστατικών στους χώρους εστίασης και ψυχαγωγίας	Ψηφιακή δεξιότητα	Γενικό	SPF3.1: Διεκπεραίωση πληρωμών
MC3000.1.2: Τοπικές και περιφερειακές τουριστικές υποδομές (SP)	Τεχνική δεξιότητα	Ειδικό ανά χώρα - ΙΣΠΑΝΙΑ	SPF3.2: Αξιολόγηση ικανοποίησης πελατών και διατήρηση επαφής με πελάτες
MC2000.1.2: Τοπικές και περιφερειακές τουριστικές υποδομές (CY)	Τεχνική δεξιότητα	Ειδικό ανά χώρα - ΚΥΠΡΟΣ	SPF3.2: Αξιολόγηση ικανοποίησης πελατών και διατήρηση επαφής με πελάτες
MC300.1.1: Ανίχνευση χρήσης ναρκωτικών	Ήπια δεξιότητα	Ανεξάρτητο	-

4. Τεχνική Επιτροπή

Η Τεχνική Επιτροπή είναι υπεύθυνη για την επικύρωση του εξεταστικού μηχανισμού του Σχήματος και στελεχώνεται από έμπειρους στο αντικείμενο εξωτερικούς και εσωτερικούς συνεργάτες της TÜV AUSTRIA HELLAS.

Στην Τεχνική Επιτροπή μετέχουν προσωπικό και συνεργάτες του Οργανισμού που διαθέτουν εμπειρία, γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ανώτερου επιπέδου από αυτές των επαγγελματιών που ασχολούνται με το αντικείμενο του Σχήματος Πιστοποίησης.

Τα μέλη της Επιτροπής συγκαλούνται τουλάχιστον μια φορά στις αρχές κάθε έτους, από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, προκειμένου να επανεξετάσουν και να επικαιροποιήσουν, αν απαιτείται, τον εξεταστικό μηχανισμό του Σχήματος, ώστε αυτός να διατηρείται έγκυρος, αντικειμενικός και αξιόπιστος.

5. Προυποθέσεις για τους υποψηφίους

Οι αιτούντες που επιθυμούν να συμμετάσχουν στον εξεταστικό μηχανισμό του Σχήματος Πιστοποίησης θα πρέπει να έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον το 18^ο έτος της ηλικίας τους.

Για τη συμμετοχή στις εξετάσεις για τις Ειδικές Επαγγελματικές Λειτουργίες (SPF) δεν υπάρχει κάποια επιπλέον προϋπόθεση.

Όλα τα Μικρο-διαπιστευτήρια, εκτός από αυτά που ανήκουν στην κατηγορία «Ανεξάρτητα», συνδέονται με κάποια Ειδική Επαγγελματική Λειτουργία (SPF). Για τη συμμετοχή στην εξέταση για ένα Ανεξάρτητο Μικρο-διαπιστευτήριο δεν υπάρχει κάποια επιπλέον προϋπόθεση. Για τη συμμετοχή στην εξέταση για όλα τα υπόλοιπα Μικρο-διαπιστευτήρια οι υποψήφιοι θα πρέπει να:

- διαθέτουν αναγνωρισμένη Πιστοποίηση για το επάγγελμα του/της σερβιτόρου/σερβιτόρας, ανάλογα με την χώρα προέλευσής τους¹ ή

¹ Σύμφωνα με την «Μελέτη των υφιστάμενων Εθνικών Συστημάτων Αναγνώρισης Προσόντων και των Εθνικών Σχημάτων Πιστοποίησης για το επάγγελμα του σερβιτόρου στις 3 χώρες, Ελλάδα, Ισπανία και Κύπρο» που αναπτύχθηκε ως δραστηριότητα 3.1 του πακέτου εργασίας 3 του έργου MICROIDEA:

Ελλάδα: Πιστοποίηση από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ).

Κύπρος: Πιστοποίηση από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου (ΑναΔ).

Ισπανία: Πιστοποίηση (Certificados de Profesionalidad) από το Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) ή Πιστοποίηση Επάρκειας βάσει της Royal Decree 1224/2009.

QRc_PCD_049

- διαθέτουν Πιστοποιητικό για το επάγγελμα του/της σερβιτόρου/σερβιτόρας βάσει των απαιτήσεων του Προτύπου ISO/IEC 17024 ή
- έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς την εξέταση για την Ειδική Επαγγελματική Λειτουργία (SPF) με την οποία συνδέεται το Μικρο-διαπιστευτήριο¹

Οι υποψήφιοι θα πρέπει επίσης να γνωρίζουν ότι ο εξεταστικός μηχανισμός για τα Μικρο-διαπιστευτήρια της κατηγορίας «Ειδικά ανά χώρα» (Country Specific Microcredentials), αφορά αποκλειστικά την χώρα που υποδεικνύεται από την κωδικοποίησή τους, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

	GR	CY	SP
Country Specific Microcredentials	1000.x	2000.x	3000.x

Οι αιτήσεις με τα σχετικά τεκμήρια παραλαμβάνονται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων και ανασκοπούνται. Οι υποψήφιοι που τελικά θα επιλεγούν για να μετέχουν στον εξεταστικό μηχανισμό του σχήματος ενημερώνονται αναλυτικά για τα επόμενα στάδια της διεργασίας πιστοποίησης, όπως οι χώροι της θεωρητικής εξέτασης, οι ημερομηνίες και οι ώρες εξέτασης.

6. Εξεταστικός Μηχανισμός

6.1. Γενικά

Ο εξεταστικός μηχανισμός του Σχήματος αποτελείται από έναν συνδυασμό θεωρητικής εξέτασης, πρακτικής εξέταση ή/και συνέντευξης, για κάθε SPF ή MC αντίστοιχα. Η θεωρητική εξέταση πραγματοποιείται μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξέτασης της TÜV AUSTRIA HELLAS. Κατά τη διάρκεια της θεωρητικής εξέτασης, οι συμμετέχοντες επιτηρούνται από επιτηρητή. Η πρακτική εξέταση και η συνέντευξη πραγματοποιούνται σε εξεταστικά κέντρα.

¹ Για παράδειγμα, για τη συμμετοχή στην εξέταση για το “MC10.1.1: Πράσινος καθαρισμός: με τα σωστά προϊόντα και τις σωστές πρακτικές», οι υποψήφιοι θα πρέπει να έχουν ολοκληρώσει με επιτυχία την εξέταση για το “SPF1.1: Έλεγχος καθαριότητας αίθουσας εστίασης”

QRc_PCD_049

Οι εξεταστές της πρακτικής εξέτασης ή της συνέντευξης είναι μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής. Τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής είναι συνεργάτες της TÜV AUSTRIA HELLAS, οι οποίοι έχουν εμπειρία, γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες ανώτερου επιπέδου από αυτές των επαγγελματιών που αξιολογούνται από το “Σχήμα Πιστοποίησης MICROIDEA για Επαγγελματίες Σερβιτόρους”. Οι εξεταστές είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση της εξέτασης, σύμφωνα με τα σενάρια πρακτικής εξέτασης ή συνέντευξης, διασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα και χρήση του απαιτούμενου εξοπλισμού και υλικών και τη σωστή διαρρύθμιση του χώρου εξέτασης, ακολουθώντας τα οδηγίες που τους έχουν δοθεί.

Οι επιτηρητές που μετέχουν στην θεωρητική εξέταση των υποψηφίων είναι, είτε προσωπικό του Οργανισμού είτε εκπρόσωποι από τα συνεργαζόμενα εξεταστικά κέντρα, χωρίς να απαιτείται να διαθέτουν ιδιαίτερα τυπικά προσόντα. Όλοι οι επιτηρητές καταχωρούνται στον Κατάλογο Εγκεκριμένων Επιτηρητών. Οι επιτηρητές, καθόλη τη διάρκεια της εξέτασης, φροντίζουν να ελέγχουν την ταυτοπροσωπία των υποψηφίων με βάση τα σχετικά νομιμοποιητικά έγγραφα, να επιβλέπουν τους υποψηφίους, να επιλύουν, οποιαδήποτε προβλήματα προκύπτουν, να αποτρέπουν πιθανές δόλιες συμπεριφορές και πράξεις των υποψηφίων, να συμπληρώνουν τα απαραίτητα έντυπα του σχήματος και να συγκεντρώνουν τα απαιτούμενα τεκμήρια της εξέτασης. Κατά την υλοποίηση της πρακτικής εξέτασης ή συνέντευξης των υποψηφίων δεν απαιτείται η παρουσία επιτηρητή.

Η αξιολόγηση πραγματοποιείται ανά Ειδική Επαγγελματική Λειτουργία (SPF) και ανά Μικροδιαπιστευτήριο (MC) Για κάθε SPF και κάθε MC η εξέταση μπορεί να είναι:

- ο μόνο θεωρητική
- ο συνδυασμός θεωρητικής και πρακτικής εξέτασης ή
- ο μια συνέντευξη

σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

ΕΙΔΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ (SPF) Ή ΜΙΚΡΟΔΙΑΠΙΣΤΕΥΤΗΡΙΟ (MC)	ΕΙΔΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ
SPF1.1: Έλεγχος καθαριότητας αίθουσας εστίασης	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ & ΠΡΑΚΤΙΚΗ
SPF1.2: Επίπλωση και εξοπλισμός αίθουσας εστίασης	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ & ΠΡΑΚΤΙΚΗ
SPF1.3: Εργασίες προετοιμασίας εστιατορίου	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ & ΠΡΑΚΤΙΚΗ
SPF2.1: Υποδοχή πελατών στους χώρους εστίασης και δημιουργία ευχάριστης ατμόσφαιρας	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
SPF2.2: Διαχείριση κρατήσεων πελατών στους χώρους εστίασης	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ

QRc_PCD_049

SPF2.3: Υποστήριξη πελατών στους χώρους εστίασης	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
SPF2.4: Ενημέρωση πελατών για προϊόντα – υπηρεσίες και λήψη παραγγελίας	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
SPF2.5: Προετοιμασία και σερβίρισμα οينوπνευματωδών ποτών, αφεψημάτων και οίνων	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ & ΠΡΑΚΤΙΚΗ
SPF2.6: Τεχνικές σερβιρίσματος εδεσμάτων και έλεγχος ποιότητας τροφίμων	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ & ΠΡΑΚΤΙΚΗ
SPF3.1: Διεκπεραίωση πληρωμών	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
SPF3.2: Αξιολόγηση ικανοποίησης πελατών και διατήρηση επαφής με πελάτες	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
SPF3.3: Καθαρισμός τραπεζιών και διαδικασίες κλεισίματος χώρων εστίασης	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ & ΠΡΑΚΤΙΚΗ
MC10.1.1: Πράσινος καθαρισμός: με τα σωστά προϊόντα και τις σωστές πρακτικές	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC10.1.2: Περιβαλλοντική προστασία και ανακύκλωση στους χώρους εστίασης.	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC40.1.1: Χρήση Αγγλικής ορολογίας στον κλάδο της φιλοξενίας	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC20.1.1: Σύστημα online κρατήσεων για εστιατόρια	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC30.1.1: Τύποι πελατών εστιατορίων και τρόποι διαχείρισής τους	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC30.1.2: Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών στους χώρους εστίασης	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC2000.1.1: Συντονισμός διαφόρων εκδηλώσεων στους χώρους εστίασης και ψυχαγωγίας (CY)	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC3000.1.1: Digital marketing για τους χώρους εστίασης (SP)	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC1000.1.1: Κατανόηση της γαστρονομικής κουλτούρας των διαφορετικών πολιτισμών (GR-CY)	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC40.1.2: Παροχή συμβουλών για σύνθεση εδεσματολογίου ειδικών εκδηλώσεων	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC20.1.2: Πλήρες σύστημα ασύρματης παραγγελιοληψίας	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC1000.1.2: Λεπτομερής και ακριβής λήψη παραγγελίας στους χώρους εστίασης (GR-CY)	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ & ΠΡΑΚΤΙΚΗ
MC40.1.3: Καλές πρακτικές σερβιρίσματος οينوπνευματωδών ποτών	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC40.1.4: Βασικές γνώσεις για τις ποικιλίες του καφέ	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC40.1.5: Βασικές γνώσεις για τις ποικιλίες του τσαγιού	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC40.1.6: Παροχή συμβουλών για τον συνδυασμό τροφίμων και ποτών και την επιλογή κρασιού	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC40.1.7: Μετάγγιση οίνων	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ
MC40.1.8: Αφρώδεις οίνοι	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ

QRc_PCD_049

MC40.1.9: Τεμαχισμός παρασκευών μπροστά στον πελάτη και ορθή χρήση εργαλείων κοπής τροφίμων	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ & ΠΡΑΚΤΙΚΗ
MC40.1.10: Παρασκευή εδεσμάτων με την τεχνική φλαμπέ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ
MC40.1.11: Room Service	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ & ΠΡΑΚΤΙΚΗ
MC20.1.3: Ηλεκτρονική έκδοση παραστατικών στους χώρους εστίασης και ψυχαγωγίας	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC3000.1.2: Τοπικές και περιφερειακές τουριστικές υποδομές (SP)	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC2000.1.2: Τοπικές και περιφερειακές τουριστικές υποδομές (CY)	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ
MC300.1.1: Ανίχνευση χρήσης ναρκωτικών	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ

6.2. Θεωρητική εξέταση

Η θεωρητική εξέταση για κάθε SPF και κάθε MC περιλαμβάνει 30 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, διαβαθμισμένης δυσκολίας, τυχαία επιλεγμένες από την Τράπεζα Θεμάτων Εξέτασης (υπάρχει ξεχωριστή Τράπεζα Θεμάτων Εξέτασης για κάθε SPF και κάθε MC) και έχει διάρκεια 45 λεπτά. Όσον αφορά στην επιλογή των θεμάτων βάσει του βαθμού δυσκολίας τους, κάθε εξέταση περιλαμβάνει 8 ερωτήσεις χαμηλής δυσκολίας, 14 ερωτήσεις μέσης δυσκολίας και 8 ερωτήσεις υψηλής δυσκολίας. Το αποτέλεσμα της εξέτασης θεωρείται επιτυχές αν ο υποψήφιος έχει απαντήσει σωστά σε 21 από τις 30 ερωτήσεις (βάση επιτυχίας 70%).

Ο τρόπος επιλογής των ερωτήσεων βάσει των θεματικών ενοτήτων γνώσης για κάθε SPF και κάθε MC αποτυπώνεται στους παρακάτω πίνακες:

SPF1.1: Έλεγχος καθαριότητας αίθουσας εστίασης

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Μέση Δυσκολία	Υψηλή Δυσκολία
A. Τήρηση προτύπων ατομικής υγιεινής	3	5	3
B. Συμμόρφωση με τη νομοθεσία υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων	3	5	3
Γ. Καθαρισμός επιφανειών	2	4	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

SPF1.2: Επίπλωση και εξοπλισμός αίθουσας εστίασης

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Εξοπλισμός Εστιατορίων	4	7	4
B. Καθαρισμός σκευών και εξοπλισμού	4	7	4
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF1.3: Εργασίες προετοιμασίας εστιατορίου

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Προετοιμασία εστιατορίου και στρώσιμο τραπεζιών	4	7	4
B. Διακόσμηση χώρου εστίασης	4	7	4
Total No. of Questions per difficulty level	8	14	8
Total No. of Questions in exam	30		

SPF2.1: Υποδοχή πελατών στους χώρους εστίασης και δημιουργία ευχάριστης ατμόσφαιρας

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Υποδοχή, καλωσόρισμα και χαιρετισμός πελατών	4	7	4
B. Χρήση αγγλικής γλώσσας στον κλάδο της φιλοξενίας	4	7	4
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

SPF2.2: Διαχείριση κρατήσεων πελατών στους χώρους εστίασης

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Διαχείριση κρατήσεων στην εστίαση	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

SPF2.3: Υποστήριξη πελατών στους χώρους εστίασης

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Εργασία στο πλαίσιο ομάδας φιλοξενίας	1	3	1
B. Εντοπισμός αναγκών πελάτη	2	3	2
Γ. Διασφάλιση εξυπηρέτησης των πελατών	2	2	2
Δ. Εξυπηρέτηση πελατών με αναπηρία	2	3	2
Ε. Εξυπηρέτηση επίσημων προσώπων	1	3	1
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

SPF2.4: Ενημέρωση πελατών για προϊόντα – υπηρεσίες και λήψη παραγγελίας

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Εδεσματολόγιο	1	2	1
B. Παρουσίαση κάρτας εδεσμάτων και λήψη παραγγελίας	3	5	3
Γ. Ειδικά διαιτολόγια	2	3	2
Δ. Κατάλογος ποτών και οίνων και λήψη παραγγελίας	2	4	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

SPF2.5: Προετοιμασία και σερβίρισμα οιοπνευματώδων ποτών, αφεψημάτων και οίνου

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Οιοπνευματώδη ποτά	3	4	3
B. Αφεψήματα και μη οιοπνευματώδη ποτά	3	5	2
Γ. Σερβίρισμα οίνου	2	5	3
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

SPF2.6: Τεχνικές σερβιρίσματος εδεσμάτων και έλεγχος ποιότητας τροφίμων

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Σχολαστικός χειρισμός τροφίμων και ποτών και έλεγχος ποιότητας	3	4	3
B. Βασικές αρχές και τεχνικές σερβιρίσματος	3	5	2
Γ. Σερβίρισμα εδεσμάτων	2	5	3
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

SPF3.1: Διεκπεραίωση πληρωμών

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Έκδοση λογαριασμών πελατών και διεκπεραίωση πληρωμών	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

SPF3.2: Αξιολόγηση ικανοποίησης πελατών και διατήρηση επαφής με πελάτες

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Αξιολόγηση ικανοποίησης πελατών στην εστίαση	4	7	4
B. Δημιουργία ουσιαστικής και ποιοτικής σχέσης με τους πελάτες	4	7	4
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

SPF3.3: Καθαρισμός τραπεζιών και διαδικασίες κλεισίματος χώρων εστίασης

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Εργασίες αποκομιδής χρησιμοποιημένων σκευών και κλεισίματος χώρων εστίασης	4	7	4
B. Τήρηση αρχείων αναφοράς συμβάντων	4	7	4
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC10.1.1: Πράσινος καθαρισμός: με τα σωστά προϊόντα και τις σωστές πρακτικές

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικές αρχές πράσινου καθαρισμού	0	1	1
B. Αναγνώριση & επιλογή καθαριστικών προϊόντων	1	2	0
Γ. Διαδικασίες πράσινου καθαρισμού	1	2	1
Δ. Υγεία, Ασφάλεια & Προστασία Εργαζομένων	1	2	1
Ε. Προώθηση Κουλτούρας Βιωσιμότητας	1	1	1
ΣΤ. Μείωση Αποβλήτων/ Απορριμάτων & Ανακύκλωση	1	2	1
Ζ. Εξοικονόμηση ενέργειας και νερού	1	2	1
Η. Παρακολούθηση, Αξιολόγηση & Βελτίωση	1	1	1
Θ. Βέλτιστες πρακτικές	1	1	1
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC10.1.2: Περιβαλλοντική προστασία και ανακύκλωση στους χώρους εστίασης

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικές έννοιες βιωσιμότητας	1	2	1
B. Διαχείριση αποβλήτων	2	3	2
Γ. Κατανάλωση ενέργειας και νερού	2	3	2
Δ. Τρόφιμα και πόροι	2	3	2
Ε. Πρακτικές χώρων εργασίας	1	3	1
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC40.1.1: Χρήση Αγγλικής ορολογίας στον κλάδο της φιλοξενίας

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Αγγλική γραμματική και λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται στη φιλοξενία	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC20.1.1: Σύστημα online κρατήσεων για εστιατόρια

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικές αρχές	1	3	1
B. Οφέλη και Προκλήσεις	2	2	2
C. Εφαρμογές στο Μάρκετινγκ	2	3	2
D. Αναφορές	2	3	2
E. Μελλοντικές Τάσεις	1	3	1
A. Βασικές αρχές	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC30.1.1: Τύποι πελατών εστιατορίων και τρόποι διαχείρισής τους

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασική ορολογία	0	1	1
A. Διαφορετικοί τύποι εστιατορίων	1	1	1
Γ. Ενημερωμένοι πελάτες	1	2	1
Δ. Αφηρημένοι πελάτες	1	2	1
Ε. Αγενείς πελάτες	1	2	1
ΣΤ. Αναποφάσιστοι πελάτες	1	2	1
Ζ. Βιαστικοί πελάτες	1	1	1
Η. Τεχνολογικά καταρτισμένοι πελάτες	1	1	1
Θ. Αναγνώριση των αναγκών των πελατών	1	2	0
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC30.1.2: Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών στους χώρους εστίασης

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασική ορολογία	1	1	1
B. Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών	1	1	1
Γ. Δεξιότητες επικοινωνίας στη φιλοξενία	1	2	1
Δ. Ηθικές πρακτικές εξυπηρέτησης	1	2	1
Ε. Διαχείριση δύσκολων καταστάσεων	2	4	2
ΣΤ. Η ψυχολογία πίσω από την εξυπηρέτηση πελατών	2	4	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

QRc_PCD_049

MC2000.1.1: Συντονισμός διαφόρων εκδηλώσεων στους χώρους εστίασης και ψυχαγωγίας (CY)

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικές αρχές σχεδιασμού εκδηλώσεων	1	2	2
B. Προϋπολογισμός & χρονοδιαγράμματα	2	2	1
Γ. Επιλογή και διάταξη χώρου	1	3	1
Δ. Εξοπλισμός και προμήθειες	1	2	1
Ε. Διαχείριση και υλοποίηση στον χώρο της εκδήλωσης	2	2	1
ΣΤ. Αξιολόγηση και βέλτιστες πρακτικές	1	2	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC3000.1.1: Digital marketing για τους χώρους εστίασης (SP)

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικές αρχές ψηφιακού μάρκετινγκ	1	1	1
B. Δημιουργία περιεχομένου & στρατηγική	2	3	1
Γ. Αλληλεπίδραση & διάδραση πελατών	2	4	2
Δ. Ανατροφοδότηση, αξιολογήσεις & παράπονα	1	3	2
Ε. Διαδικτυακή ορατότητα & διαχείριση πλατφορμών	2	3	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

**MC1000.1.1: Κατανόηση της γαστρονομικής κουλτούρας των διαφορετικών πολιτισμών
 (GR-CY)**

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Ιστορία & Παραδόσεις	1	3	2
B. Διεθνείς κουζίνες & γαστρονομικά στυλ	2	3	2
Γ. Συστατικά και γεύσεις	2	2	2
Δ. Συνδυασμός φαγητού & ποτού	2	3	1
Ε. Σύγχρονη γαστρονομία & τάσεις	1	3	1
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC40.1.2: Παροχή συμβουλών για σύνθεση εδεσματολογίου ειδικών εκδηλώσεων

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Πρώτη εντύπωση & επικοινωνία με επισκέπτες	1	2	2
B. Σχεδιασμός μενού, περιγραφή & πληροφορίες αλλεργιογόνων	1	3	1
Γ. Τύποι εκδηλώσεων, στυλ εξυπηρέτησης & ρόλοι	2	2	1
Δ. Ανάγκες επισκεπτών, κουλτούρα & δημογραφικά στοιχεία	2	3	1
Ε. Οργάνωση, συντονισμός & ανθρώπινοι πόροι στις εκδηλώσεις	1	2	1
ΣΤ. Ισορροπημένα μενού, ειδικά θέματα & διακόσμηση	1	2	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC20.1.2: Πλήρες σύστημα ασύρματης παραγγελιοληψίας

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικές αρχές ασύρματου συστήματος παραγγελιών	2	4	3
B. Ρύθμιση συστήματος & λειτουργίες	3	4	2
Γ. Συναλλαγές & διαχείριση	2	4	2
Δ. Υποστήριξη & βελτιστοποίηση	1	2	1
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC1000.1.2: Λεπτομερής και ακριβής λήψη παραγγελίας στους χώρους εστίασης (GR-CY)

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Επικοινωνία & αλληλεπίδραση με πελάτες	2	3	1
B. Διαδικασίες λήψης παραγγελιών	2	3	2
Γ. Γνώση μενού	2	2	1
Δ. Ακρίβεια & αποδοτικότητα	1	3	2
Ε. Ειδικά αιτήματα & διαχείριση προβλημάτων	1	3	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC40.1.3: Καλές πρακτικές σερβιρίσματος οινοπνευματωδών ποτών

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Θεμελιώδεις έννοιες για το αλκοόλ	2	3	2
B. Προετοιμασία για υπεύθυνη εξυπηρέτηση	2	4	2
Γ. Εξυπηρέτηση και αλληλεπίδραση με τον πελάτη	2	3	2
Δ. Διαδικασίες ασφάλειας και έκτακτης ανάγκης	2	4	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC40.1.4: Βασικές γνώσεις για τις ποικιλίες του καφέ

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Προέλευση & ιστορία	1	3	1
B. Ποικιλίες καφέ & παράγοντες γεύσης	1	2	2
Γ. Καβούρδισμα & άλεσμα	2	2	1
Δ. Εσπρέσο & εκχύλιση	2	2	1
Ε. Μέθοδοι παρασκευής	1	2	2
ΣΤ. Ειδικοί καφέδες & γάλα	1	3	1
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC40.1.5: Βασικές γνώσεις για τις ποικιλίες του τσαγιού

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Ιστορία και προέλευση	2	3	2
B. Τύποι και ποικιλίες	2	3	2
Γ. Προετοιμασία και Παρασκευή	2	4	2
Δ. Σερβίρισμα και καθοδήγηση	2	4	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC40.1.6: Παροχή συμβουλών για τον συνδυασμό τροφίμων και ποτών και την επιλογή κρασιού

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικές αρχές συνδυασμού φαγητού και κρασιού	2	3	1
B. Κλασικοί συνδυασμοί φαγητού και κρασιού	1	3	2
Γ. Τοπικοί συνδυασμοί φαγητού και κρασιού	2	2	2
Δ. Ειδικές δίαιτες και καταστάσεις	2	3	1
Ε. Εξυπηρέτηση και καθοδήγηση πελατών	1	3	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC40.1.8: Αφρώδεις οίνοι

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Αφρώδεις οίνοι στην Ευρώπη	6	10	6
B. Σερβίρισμα αφρωδών οίνων	1	2	1
Γ. Ζύμωση αφρωδών οίνων	1	2	1
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC40.1.9: Τεμαχισμός παρασκευών μπροστά στον πελάτη και ορθή χρήση εργαλείων κοπής τροφίμων

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Εργαλεία & υλικά	1	3	2
B. Τεχνικές & μέθοδοι	2	3	1
Γ. Παρουσίαση & αισθητική	2	2	2
Δ. Ειδικές εφαρμογές	2	3	1
Ε. Υγεία και ασφάλεια	1	3	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC40.1.11: Room Service

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικές αρχές υπηρεσίας δωματίου	1	3	2
B. Παράδοση παραγγελιών	2	3	1
Γ. Αλληλεπίδραση με τους πελάτες	2	2	2
Δ. Ειδικά αιτήματα	2	3	1
Ε. Ασφάλεια και υγιεινή	1	3	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC20.1.3: Ηλεκτρονική έκδοση παραστατικών στους χώρους εστίασης και ψυχαγωγίας

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Θεμελιώδεις αρχές ηλεκτρονικής έκδοσης εγγράφων	2	3	2
B. Πρακτική εφαρμογή	2	4	2
Γ. Συμμόρφωση και ασφάλεια πληροφοριών	2	4	2
Δ. Επαγγελματισμός και εμπειρία επισκεπτών	2	3	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC3000.1.2: Τοπικές και περιφερειακές τουριστικές υποδομές (SP)

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικά στοιχεία υποδομών τουρισμού στην Ισπανία και την Καταλονία	4	8	4
B. Γαστρονομικός τουρισμός	2	4	2
Γ. Οινοτουρισμός και υποδομές	1	1	1
Δ. Τάσεις και στρατηγικές	1	1	1
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC2000.1.2: Τοπικές και περιφερειακές τουριστικές υποδομές (CY)

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικά στοιχεία τουριστικών υποδομών	2	4	2
B. Τοπικά προϊόντα και αξιοθέατα	2	4	2
Γ. Μεταφορές και προσβασιμότητα	2	3	2
Δ. Βιωσιμότητα και τοπική ανάπτυξη	2	3	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

MC300.1.1: Ανίχνευση χρήσης ναρκωτικών

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΓΝΩΣΗΣ	Αρ. Ερωτήσεων		
	Χαμηλή Δυσκολία	Medium Difficulty	Χαμηλή Δυσκολία
A. Βασικές γνώσεις για τα ναρκωτικά	2	4	2
B. Επιπτώσεις στην υγεία	2	4	2
C. Επιπτώσεις στον χώρο εργασίας	2	3	2
D. Πρόληψη και αντίδραση	2	3	2
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων ανά βαθμό δυσκολίας	8	14	8
Συνολικός Αρ. Ερωτήσεων Εξέτασης	30		

Η επιτυχής ολοκλήρωση της θεωρητικής εξέτασης με επιτυχές αποτέλεσμα είναι προϋπόθεση για τη συμμετοχή στην πρακτική εξέταση (αν υπάρχει).

6.3. Πρακτική εξέταση

Η πρακτική εξέταση (αν απαιτείται) σχεδιάζεται με τρόπο ώστε να επιβεβαιώνεται η τεχνική επάρκεια του υποψηφίου και έχει μέγιστη διάρκεια 30 λεπτών.

Ο Εξεταστής πριν την εξέταση επιλέγει ένα σενάριο πρακτικής εξέτασης το οποίο περιλαμβάνει:

- τον απαιτούμενο εξοπλισμό για την υλοποίηση του σεναρίου εξέτασης
- την απαιτούμενη διαρρύθμιση του χώρου εξέτασης για την υλοποίηση του σεναρίου εξέτασης
- τον χρόνο εξέτασης
- την περιγραφή του σεναρίου της εξέτασης
- τις οδηγίες βαθμολόγησης και
- τη λίστα ελέγχου του εξεταστή

Ο Εξεταστής ενημερώνει τον υποψήφιο για τα ζητούμενα της εξέτασης, βάσει της περιγραφής του σεναρίου εξέτασης, υποβάλλει, αν απαιτείται, διευκρινιστικές ερωτήσεις στον υποψήφιο και αξιολογεί τις επιμέρους ενέργειες και απαντήσεις του, βάσει των οδηγιών βαθμολόγησης.

Ο υποψήφιος υλοποιεί τις απαιτούμενες ενέργειες, περιγράφοντάς τις παράλληλα και προφορικά και βαθμολογείται για την τεχνική ακρίβεια και την κατανόηση του τρόπου εκτέλεσης των, απαιτούμενων από το σενάριο, ενεργειών και την ορθή εκτέλεσή τους, την σαφήνεια της περιγραφής του, τη λήψη μέτρων υγιεινής και τον χειρισμό των υλικών.

Το αποτέλεσμα της πρακτικής εξέτασης βασίζεται στην απόφαση του Εξεταστή και χαρακτηρίζεται ως επιτυχές, εφόσον ο βαθμός είναι ίσος ή μεγαλύτερος από 70%.

6.4. Συνέντευξη

Για ορισμένα Μικροδιαπιστευτήρια, η θεωρητική και πρακτική εξέταση συνδυάζονται και προκύπτει μια συνέντευξη. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, ο υποψήφιος θα πρέπει να απαντήσει προφορικά σε θεωρητικές ερωτήσεις ή να περιγράψει συγκεκριμένες διαδικασίες, τεχνικές μεθόδους, κ.α. και επιπλέον να πραγματοποιήσει συγκεκριμένες πρακτικές ενέργειες, υπό τις οδηγίες του εξεταστή.

Κάθε σενάριο συνέντευξης περιλαμβάνει:

- τον απαιτούμενο εξοπλισμό για την υλοποίηση της συνέντευξης
- την απαιτούμενη διαρρύθμιση του χώρου εξέτασης για την υλοποίηση της συνέντευξης
- τον χρόνο εξέτασης
- την περιγραφή της εξέτασης, στην οποία περιλαμβάνονται θεωρητικές ερωτήσεις, αλλά και πρακτικές ενέργειες
- τις οδηγίες βαθμολόγησης και
- τη λίστα ελέγχου του εξεταστή

Ο Εξεταστής ενημερώνει τον υποψήφιο για τα ζητούμενα της εξέτασης, βάσει της περιγραφής του σεναρίου εξέτασης, επιλέγει και υποβάλλει τις θεωρητικές ερωτήσεις στον υποψήφιο και αξιολογεί τις επιμέρους ενέργειες και απαντήσεις του, βάσει των οδηγιών βαθμολόγησης.

Στο πρακτικό μέρος της συνέντευξης, ο υποψήφιος υλοποιεί τις απαιτούμενες ενέργειες, περιγράφοντάς τις παράλληλα και προφορικά και βαθμολογείται για την τεχνική ακρίβεια και την κατανόηση του τρόπου εκτέλεσης των, απαιτούμενων από το σενάριο, ενεργειών και την ορθή εκτέλεσή τους, την σαφήνεια της περιγραφής του, τη λήψη μέτρων υγιεινής και τον χειρισμό των υλικών.

Το αποτέλεσμα της συνέντευξης χαρακτηρίζεται ως επιτυχές, εφόσον ο βαθμός είναι ίσος ή μεγαλύτερος από 70%.

6.5. Τελική βαθμολογία

Η συνολική εξέταση θεωρείται επιτυχής όταν ο υποψήφιος έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τη θεωρητική και πρακτική εξέταση (αν υπάρχει).

Η συνολική βαθμολογία στην περίπτωση του συνδυασμού θεωρητικής και πρακτικής εξέτασης προκύπτει από τον μέσο όρο των δύο βαθμολογιών.

QRc_PCD_049

Η TÜV AUSTRIA HELLAS οφείλει εντός 15 ημερολογιακών ημερών, από την ημερομηνία εξέτασης, να έχει ανακοινώσει τα οριστικά αποτελέσματα των εξεταζομένων, είτε ως επιτυχή είτε ως ανεπιτυχή.

Εάν ο εξεταζόμενος διαφωνεί με το αποτέλεσμα της εξέτασής του, τότε έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει ένσταση, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης του αποτελέσματος του, ακολουθώντας τις διαδικασίες του Οργανισμού..

Δεν υπάρχει κανένας περιορισμός των υποψηφίων σχετικά με τη συμμετοχή τους στις εξετάσεις. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να μετέχουν σε εξετάσεις, όσες φορές επιθυμούν, έως ότου επιτύχουν να πιστοποιηθούν.

7. Πιστοποίηση

7.1. Έκδοση και απονομή του Πιστοποιητικού

Μετά την ολοκλήρωση του εξεταστικού μηχανισμού και τη βαθμολόγηση των εξεταζόμενων, ο φάκελος και τα δεδομένα του καθενός παραδίδονται στη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων όπου ελέγχονται για την πληρότητα τους και το ορθό αποτέλεσμά τους. Η απόφαση για την απονομή του πιστοποιητικού του επαγγελματία λαμβάνεται από τη Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων, βασιζόμενη στο οριστικό αποτέλεσμα της εξέτασης.

Σε όσους εξεταζόμενους έχουν επιτύχει θετικά αποτελέσματα στην εξέταση, εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία των εξετάσεων, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων εκδίδει πιστοποιητικό συμμόρφωσης προσόντων διάρκειας πέντε (5) ετών, για κάθε SPF ή/και MC για τα οποία εξετάστηκαν οι υποψήφιοι (εκδίδονται ξεχωριστά Πιστοποιητικά για κάθε SPF και κάθε MC).

Κατά τη διάρκεια ισχύος του πιστοποιητικού, ο πιστοποιημένος επαγγελματίας δεσμεύεται να τηρεί τους όρους που έχει υπογράψει στην αίτησή του καθώς και τον Κώδικα Δεοντολογίας του σχήματος.

7.2. Επιτήρηση και διατήρηση του Πιστοποιητικού

Κατά τη διάρκεια της πενταετίας οι πιστοποιημένοι επαγγελματίες οφείλουν να τηρούν τις δεσμεύσεις τους και τον κώδικα δεοντολογίας του σχήματος.

Αν κατά τη διάρκεια ισχύος του πιστοποιητικού προκύψει σημαντική τροποποίηση του σχήματος που επιβάλλει συγκεκριμένες ενέργειες από τους ήδη πιστοποιημένους επαγγελματίες τότε η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων τους ενημερώνει εγγράφως για τις πρόσθετες απαιτήσεις διατήρησης της πιστοποίησης.

7.3. Παύση και ανάκληση του Πιστοποιητικού

Η αναστολή του πιστοποιητικού είναι προσωρινή και έχει διάρκεια ενός εξαμήνου. Η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων έχει τη δυνατότητα να αναστείλει το πιστοποιητικό ενός επαγγελματία εάν διαπιστώσει τεκμηριωμένα ότι αυτός δεν έχει τηρήσει τις δεσμεύσεις του και τον κώδικα δεοντολογίας του σχήματος.

Ο πιστοποιημένος επαγγελματίας ενημερώνεται εγγράφως για τα εντοπισμένα προβλήματα και ελλείψεις. Αν τα τελευταία δεν διευθετηθούν άμεσα και έγκαιρα τότε η ισχύς του πιστοποιητικού αναστέλλεται για ένα εξάμηνο. Αν και μετά την εκπνοή του εξαμήνου, τα προβλήματα δεν έχουν επιλυθεί τότε το πιστοποιητικό ανακαλείται οριστικά. Στην περίπτωση της οριστικής ανάκλησης ο επαγγελματίας δεν έχει πλέον δικαίωμα να συμμετέχει εκ νέου σε εξετάσεις του ίδιου σχήματος. Επιπλέον, η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων έχει τη δυνατότητα να αναστείλει προσωρινά το πιστοποιητικό ενός επαγγελματία εάν λάβει παράπονο ή καταγγελία, σχετικά με την επαγγελματική επάρκεια του, από καταναλωτή ή εργοδότη ή άλλο ενδιαφερόμενο μέρος. Σε αυτήν την περίπτωση, όταν ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου από τον Οργανισμό τότε οριστικοποιούνται οι ενέργειες που θα δρομολογηθούν, ανάλογα με το αποτέλεσμα. Συγκεκριμένα, αν διαπιστωθεί τεκμηριωμένα ότι ο επαγγελματίας έχει παραβιάσει τις δεσμεύσεις του ή τον Κώδικα Δεοντολογίας τότε το πιστοποιητικό του ανακαλείται οριστικά ενώ στην αντίθετη περίπτωση η αναστολή αίρεται και επανέρχεται η ισχύς του πιστοποιητικού.

7.4. Επαναπιστοποίηση

Εάν ο επαγγελματίας επιθυμεί να συνεχίσει την πιστοποίησή του για νέα πενταετία, τότε τρεις μήνες πριν τη λήξη του πιστοποιητικού του υποχρεούται να συμπληρώσει και αποστέλλει εκ νέου αίτηση στην TÜV AUSTRIA HELLAS, έχοντας επικαιροποιήσει τα δεδομένα και τα τεκμήρια που τον αφορούν.

Η Διεύθυνση Πιστοποίησης Προσώπων εξετάζει την αίτηση του για να διαπιστώσει εάν ο πιστοποιημένος επαγγελματίας έχει προσκομίσει τεκμήρια, οποιαδήποτε νόμιμα έγγραφα, που να αποδεικνύουν ότι κατά τη διάρκεια ισχύος της πιστοποίησής του έχει επαγγελματική εμπειρία στο αντικείμενο της Πιστοποίησης για τουλάχιστον ένα (1) έτος. Στην περίπτωση αυτή, η επαναπιστοποίηση αποδίδεται άμεσα στον επαγγελματία, χωρίς την ανάγκη διενέργειας περαιτέρω εξετάσεων. Διαφορετικά, η επαναπιστοποίηση αποδίδεται στον επαγγελματία μετά την επιτυχή ολοκλήρωση νέων εξετάσεων, σύμφωνα με τον εξεταστικό μηχανισμό, της δεδομένης χρονικής περιόδου.

Σε κάθε περίπτωση (είτε με την προσκόμιση τεκμηρίων επαγγελματικής εμπειρίας είτε μετά από επιτυχή αποτελέσματα εξέτασης), το πιστοποιητικό επανεκδίδεται με τον ίδιο μοναδιαίο κωδικό αριθμό, την ημερομηνία της αρχικής έκδοσης του, την ημερομηνία επανέκδοσης του, καθώς και το νέο τετραετές διάστημα ισχύος του.

8. Κώδικας Δεοντολογίας

Ο πιστοποιημένος επαγγελματίας, κατά την εκτέλεση των επαγγελματικών του καθηκόντων, οφείλει να τηρεί τα ακόλουθα:

- ✓ Να ενεργεί δίκαια, επαγγελματικά και ηθικά.
- ✓ Να αναλαμβάνει επαγγελματικές υποχρεώσεις για τις οποίες είναι πιστοποιημένος.
- ✓ Να μην χρησιμοποιεί την πιστοποίηση του σε διαφορετική ειδικότητα απ' αυτήν που ορίζει το σχήμα πιστοποίησης που είναι πιστοποιημένος.
- ✓ Να μην αναλαμβάνει επαγγελματικές υποχρεώσεις που θεωρεί ότι δεν έχει την ικανότητα ή την τεχνική επάρκεια ή την εξουσιοδότηση για να τις υλοποιήσει.
- ✓ Με την επαγγελματική του κρίση, να μην θέτει σε πιθανό κίνδυνο την ανθρώπινη ζωή ή την ασφάλεια της, να μην εκθέτει περιουσία σε κίνδυνο καταστροφής ή σοβαρής ζημιάς και να μην προκαλεί άσκοπη ρύπανση στο περιβάλλον.
- ✓ Να μην θίγει με οποιοδήποτε τρόπο, είτε έμμεσα είτε άμεσα, τη φήμη και την αξιοπιστία άλλου πιστοποιημένου επαγγελματία
- ✓ Να επικαιροποιεί τις γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητές του στην τεχνολογία του επαγγέλματος του
- ✓ Να ενημερώνει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για οποιαδήποτε αλλαγή ενδέχεται να επηρεάσει την ικανότητα συμμόρφωσης του με τις υποχρεώσεις και τις απαιτήσεις του σχήματος.
- ✓ Να συνεργάζεται πλήρως στη διερεύνηση οποιουδήποτε παραπόνου ή καταγγελίας σχετίζεται με την πιθανή παραβίαση των δεσμεύσεων του καθώς και του Κώδικα Δεοντολογίας.

9. Εμπιστευτικότητα

Τα προσωπικά στοιχεία και δεδομένα των αιτούντων, υποψηφίων και πιστοποιημένων επαγγελματιών παραμένουν εμπιστευτικά σε όλη τη διεργασία της πιστοποίησης, (από την παραλαβή της αίτησης μέχρι και την απονομή και διατήρηση του πιστοποιητικού).

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO/IEC 17024 και την παράγραφο (§) 7.2, ο Φορέας Πιστοποίησης, υποχρεούται, κατόπιν σχετικού αιτήματος, να παρέχει πληροφορίες σχετικά με την ισχύ και το πεδίο εφαρμογής των Πιστοποιητικών που έχει εκδώσει. Στην περίπτωση που η TÜV

QRc_PCD_049

AUSTRIA HELLAS υποχρεωθεί νομικά να εμφανίσει εμπιστευτική πληροφορία για κάποιον υποψήφιο τότε ο άμεσα ενδιαφερόμενος θα ενημερωθεί.

10. Ιστορικό

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια συνοπτική επισκόπηση των αλλαγών που έγιναν με την πάροδο του χρόνου στο παρόν έγγραφο.

Αναθεώρηση	Ημερομηνία	Αλλαγή	Συντάκτης
00	02.09.2025	Πρώτη εφαρμογή	Ε. Μαρκοβίτη
01	20.01.2026	Προσθήκη στην παρ. 2 σχετικά με το αντικείμενο της Πιστοποίησης, διευκρίνιση στην παρ. 6.1 σχετικά με τη χρήση επιτηρητών, προσθήκη περιγραφής πρακτικής εξέτασης και συνέντευξης στις παρ. 6.3 & 6.4 αντίστοιχα, διευκρίνιση για βαθμολόγηση στην παρ. 6.5, διόρθωση στην παρ. 8	Ε. Μαρκοβίτη

Regulación específica de certificación “MICROIDEA esquema de certificación para camareros profesionales”

Revision No : 01 From : M. Christofi Date : 20.01.2025	Reviewed From : E. Markoviti Date : 20.01.2025	Released From : I. Kallias Date : 20.01.2025
--	--	--

QRc_PCD_049

1. Índice

1. Índice	2
2. Propósito y Alcance	3
3. Perfil Profesional	3
3.1. Descripción del puesto y actividades clave	3
3.2. Conocimientos, habilidades, capacidades y microcredenciales relevantes requeridas para el desempeño de las funciones profesionales	7
4. Comité Técnico del Esquema	13
5. Requisitos previos para los solicitantes	13
6. Mecanismo de Examen	14
6.1. General	14
6.2. Examen teórico	17
6.3. Examen práctico	33
6.4. Entrevista	34
6.5. Calificación final	34
7. Certificación	35
7.1. Emisión y entrega del certificado	35
7.2. Vigilancia y mantenimiento del certificado	35
7.3. Suspensión y retirada del certificado	36
7.4. Recertificación	36
8. Código de Conducta	37
9. Confidencialidad	37
10. Historial	38

2. Propósito y Alcance

Este Regulación Específica define los principios y requisitos de TÜV AUSTRIA HELLAS para el “MICROIDEA Esquema de Certificación para Camareros Profesionales”.

El propósito de este Reglamento Específico es proporcionar a los candidatos y profesionales certificados toda la información necesaria sobre el procedimiento de certificación de sus cualificaciones y describir en detalle el mecanismo de examen de TÜV AUSTRIA HELLAS para la certificación de los conocimientos, habilidades y competencias de los profesionales, así como los microcredenciales correspondientes, en el contexto de este Esquema de Certificación específico.

El “MICROIDEA Esquema de Certificación para Camareros Profesionales” evalúa los conocimientos, habilidades y competencias de los camareros profesionales en relación con las Funciones Profesionales Específicas (Specific Professional Functions - SPFs) del Perfil Ocupacional del Camarero, así como los conocimientos, habilidades y competencias adicionales opcionales demandados por el mercado laboral, que pueden considerarse como Microcredenciales (Micro-credentials - MCs).

El «MICROIDEA Esquema de Certificación para Camareros Profesionales» se ha desarrollado como un resultado del proyecto «MICRO-credentials: Identifying, Developing, Testing and Assessing Innovative Approaches», cofinanciado por la Unión Europea, la Agencia Ejecutiva de Educación y Cultura (EACEA) y el programa ERASMUS+, con el objetivo de servir como base para el desarrollo de más Esquemas de Certificación de Microcredenciales Especializadas, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17024.

3. Perfil Profesional

3.1. Descripción del puesto y actividades clave

El «MICROIDEA Esquema de Certificación para Camareros Profesionales» se basa en el Perfil Ocupacional desarrollado como resultado del proyecto «MICRO-credentials: Identifying, Developing, Testing and Assessing Innovative Approaches», según el cual las principales funciones y responsabilidades del camarero/a incluyen:

Atención al Cliente:

El camarero/a es responsable de saludar a los clientes de manera cordial al llegar, para asegurar el inicio de una experiencia sobresaliente para el cliente, presentar los menús y ofrecer

QRc_PCD_049

recomendaciones sobre opciones de comida y bebida. Es de suma importancia para una experiencia positiva del cliente que el camarero/a tome los pedidos con precisión, responda preguntas sobre el menú y atienda cualquier solicitud especial o requerimiento dietético. Debe servir los alimentos y bebidas de manera rápida, asegurando que los pedidos correctos se entreguen a los clientes adecuados. Se esperan controles regulares y sutiles sobre los clientes para garantizar su satisfacción con las comidas y el servicio, respondiendo eficazmente a cualquier problema o queja. Es vital que estos controles sean discretos para no interrumpir la experiencia del cliente.

Gestión de Pedidos:

Se espera que el camarero/a ingrese los pedidos en el sistema de pedidos del establecimiento de manera precisa y rápida, coordine con el personal de cocina y barra para asegurar la preparación y entrega oportuna de los pedidos, y procese los pagos, manejando transacciones en efectivo y emitiendo recibos.

Mantenimiento de la Higiene y la Limpieza:

Se requiere que el camarero/a prepare y disponga las mesas para nuevos clientes, incluyendo la colocación de cubiertos, servilletas y vajilla. Al momento de la salida del cliente, el camarero/a debe retirar los utensilios de la mesa, limpiar las áreas del comedor y mantener un ambiente ordenado y sanitario. Los protocolos de seguridad alimentaria e higiene deben cumplirse rigurosamente para garantizar una experiencia gastronómica segura para los clientes.

Cumplimiento de Normas:

Se requiere el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad en todas las etapas para garantizar la seguridad alimentaria y la consistencia del servicio. También se espera la adhesión a las normas de seguridad laboral, incluyendo la manipulación segura de bandejas pesadas y la prevención de riesgos en el lugar de trabajo.

Se espera que el camarero/a demuestre competencia en el cumplimiento de todas las responsabilidades principales:

- **Interacción y Servicio al Cliente:** Dar la bienvenida a los huéspedes, tomar pedidos de comida y bebida con precisión, y servir las comidas de manera cortés y eficiente.
- **Gestión de Pedidos:** Transmitir los pedidos de manera rápida a cocina y barra, asegurando que se tengan en cuenta las solicitudes especiales o restricciones dietéticas.

QRc_PCD_049

- **Procesamiento de Pagos:** Manejar la facturación, incluyendo efectivo, tarjeta y otras transacciones, de manera precisa y eficiente.
- **Mantenimiento del Área de Comedor:** Preparar y retirar mesas, mantener la limpieza y seguir los protocolos de higiene.
- **Cumplimiento de Normas de Seguridad:** Cumplir con las directrices de seguridad alimentaria y salud ocupacional.
- **Colaboración en Equipo:** Trabajar estrechamente con el personal de cocina, bartenders y compañeros de servicio para ofrecer una experiencia gastronómica fluida.
- **Promoción y Venta Adicional:** Recomendar platos y especiales del menú a los clientes, con el objetivo de mejorar la experiencia gastronómica y aumentar las ventas.
- **Conducta Profesional:** Mantener una actitud positiva y profesional, y atender las preocupaciones de los clientes con tacto.

Se requiere que el personal de servicio demuestre la capacidad de realizar las siguientes tareas diarias:

- **Recibir y Acomodar a los Clientes:** Recibir a los clientes en la entrada, guiarlos a sus mesas y proporcionar los menús.
- **Tomar y Servir Pedidos:** Interactuar con los clientes para tomar pedidos detallados, entregar comida y bebidas puntualmente, y asegurar que todo esté según lo solicitado.
- **Preparación de Mesas:** Preparar las mesas antes del inicio del servicio, asegurando que todos los elementos (cubiertos, servilletas, vasos) estén en su lugar.
- **Mantenimiento de la Limpieza:** Revisar y limpiar continuamente el área del comedor, incluyendo retirar platos, limpiar mesas y organizar las sillas.
- **Pago y Facturación de los Clientes:** Presentar las cuentas, procesar los pagos y proporcionar cambio o recibos según sea necesario.
- **Prácticas de Seguridad Alimentaria:** Seguir los procedimientos adecuados para manipular, almacenar y servir los alimentos, asegurando el cumplimiento de las normas de higiene.

QRc_PCD_049

Se espera que el personal de servicio asuma responsabilidades ocasionales según las necesidades del establecimiento y las lleve a cabo con éxito.

- **Gestión de Inventario y Stock:** Supervisar los suministros (como condimentos, servilletas y bebidas) e informar a la gerencia sobre las necesidades de reposición.
- **Servicio en Eventos y Ocasiones Especiales:** Asistir en la preparación y ejecución de eventos o cenas especiales, lo que puede incluir la disposición de asientos adicionales, la coordinación con los organizadores del evento y la adaptación a temas específicos.
- **Retroalimentación de Clientes:** Recoger y reportar la opinión de los clientes a la gerencia, ayudando a identificar áreas de mejora en el servicio y en la oferta del menú.
- **Apoyo en Capacitación:** Ocasionalmente, asistir en la incorporación y formación de nuevos miembros del personal, ayudándoles a comprender los protocolos de servicio, los detalles del menú y la seguridad en el lugar de trabajo.
- **Actualización de Menú y Promociones Especiales:** Conocer los nuevos platos del menú o especiales de temporada y prepararse para presentarlos a los clientes, utilizando técnicas de venta adicional para promocionar eficazmente los nuevos platos y bebidas.
- **Mantenimiento de Prácticas de Comedor Sostenibles:** Participar en iniciativas de sostenibilidad, como programas de reducción de residuos, ayudando a implementar procedimientos de reciclaje, minimizar el desperdicio de alimentos y usar materiales ecológicos durante el servicio.
- **Proyectos de Mejora del Servicio al Cliente:** Participar en proyectos orientados a mejorar la experiencia general del cliente, como desarrollar nuevos protocolos de bienvenida, gestionar encuestas de retroalimentación o introducir nuevas formas de mejorar la rapidez y eficiencia del servicio durante las horas punta.

Estas tareas y responsabilidades destacan la naturaleza versátil del puesto del personal de servicio, que requiere adaptabilidad, sólidas habilidades de comunicación y un compromiso con la prestación de un servicio de alta calidad.

QRc_PCD_049

3.2. Conocimientos, habilidades, capacidades y microcredenciales relevantes requeridas para el desempeño de las funciones profesionales

Las tablas siguientes muestran las Funciones Profesionales Principales (Main Professional Functions - MPFs)¹ y las respectivas Funciones Profesionales Específicas (Specific Professional Functions - SPFs)¹, así como las habilidades que se espera demostrar en las Tareas (Tasks)¹ de cada función específica y las unidades especializadas de habilidades que pueden servir como Microcredenciales (MCs)².

Dentro del contexto del Proyecto MICROIDEA, las Microcredenciales se clasifican de la siguiente manera:

- Derivadas de una Función Profesional Específica (SPF): vinculadas a una Función Profesional Específica (SPF).
- Independientes: que no están vinculadas a una Función Profesional Específica (SPF) .
- Específicas por País: que se aplican únicamente a determinados países.

Además, las Microcredenciales se caracterizan como competencias verdes, digitales, blandas o técnicas.

¹ Los usuarios de la Plataforma de Formación MICROIDEA deberán tener en cuenta que los términos Función Profesional Principal, Función Profesional Específica y Tarea se aplican en la Plataforma de Formación como Grado, Clase y Curso, respectivamente.

² Se utiliza la siguiente codificación, de acuerdo con otros resultados del Proyecto MICROIDEA.:

	Competencias Verdes	Competencias Digitales	Habilidades Interpersonales (Soft Skills)	Competencias Técnicas
Microcredenciales Generales	10.x	20.x	30.x	40.x
Microcredenciales Independientes	100.x	200.x	300.x	400.x

	GR	CY	SP
Microcredenciales Específicas por País	1000.x	2000.x	3000.x

Regulación específica de certificación
“MICROIDEA esquema de certificación para camareros
profesionales”



División de Certificación de Personas

QRc_PCD_049

MPF	SPF	TAREAS (TASKS)
MPF1: Preparar el área de comedor y recreo para el servicio	SPF1.1: Control de limpieza de la sala de comidas	<i>T1.1.1: Cumplimiento de las normas de higiene personal</i> <i>T1.1.2: Cumplimiento de la legislación sobre higiene y seguridad alimentaria</i> <i>T1.1.3: Limpieza de superficies</i>
	SPF1.2: Mobiliario y equipamiento de la sala de restaurante	<i>T1.2.1: Equipamiento para restaurantes</i> <i>T1.2.2: Limpieza de utensilios y equipos</i>
	SPF1.3: Trabajos de preparación de restaurantes	<i>T1.3.1: Preparación del restaurante y puesta de la mesa</i> <i>T1.3.2: Decoración de la zona de restauración</i>
MPF2: Dar la bienvenida, asistir y atender a los clientes en el área de comedor y recreo	SPF2.1: Recepción de clientes	<i>T2.1.1: Recepción, bienvenida, saludo a los clientes</i> <i>T2.1.2: Aplicar el idioma inglés en hostelería</i>
	SPF2.2: Gestión de reservas de clientes en los espacios de restauración	<i>T2.2.1: Gestión de reservas en restauración</i>
	SPF2.3: Atención al cliente en el área de restauración	<i>T2.3.1: Trabajo en el marco de un grupo de acogida</i> <i>T2.3.2: Identificación de las necesidades del cliente</i> <i>T2.3.3: Garantía de servicio al cliente</i> <i>T2.3.4: Atención al cliente con discapacidad</i> <i>T2.3.5: Atención a personas oficiales</i>

**Regulación específica de certificación
“MICROIDEA esquema de certificación para camareros
profesionales”**



División de Certificación de Personas

QRc_PCD_049

MPF	SPF	TAREAS (TASKS)
MPF2: Dar la bienvenida, asistir y atender a los clientes en el área de comedor y recreo	SPF2.4: Información a los clientes sobre productos, servicios y recepción de pedidos	<i>T2.4.1: Edematología T2.4.2: Presentación de la tarjeta de platos y toma de pedidos T2.4.3: Dietología para grupos especiales de ciudadanos T2.4.4: Carta de bebidas y vinos y toma de pedidos</i>
	SPF2.5: Preparación y servicio de bebidas alcohólicas, refrescos y vinos	<i>T2.5.1: Bebidas alcohólicas T2.5.2: Bebidas alcohólicas y no alcohólicas T2.5.3: Servicio del vino</i>
	SPF2.6: Técnicas de servicio de platos y control de calidad de los alimentos	<i>T2.6.1: Demostración de minuciosidad y control de calidad T2.6.2: Principios básicos y técnicas de servicio T2.6.3: Servicio de platos</i>
MPF3: Procesar pagos y realizar los procedimientos de cierre del área de comedor y recreo	SPF3.1: Procesamiento de pagos	<i>T3.1.1: Emisión de facturas a clientes y procesamiento de pagos</i>
	SPF3.2: Evaluación de la satisfacción de los clientes y mantenimiento del contacto con los clientes	<i>T3.2.1: Evaluación de la satisfacción de los clientes en el restaurante T3.2.2: Crear relaciones significativas y de calidad con los clientes</i>
	SPF3.3: Liquidación de pagos y procedimientos de cierre del espacio de restauración y ocio	<i>T3.3.1: Retirar los platos de las mesas y realizar las tareas de cierre del área de comedor T3.3.2: Mantener registros de informes de incidentes</i>

Regulación específica de certificación
“MICROIDEA esquema de certificación para camareros profesionales”



División de Certificación de Personas

QRc_PCD_049

MC	TIPO DE HABILIDAD	CATEGORÍA DE MC	VINCULADO A
MC10.1.1: Limpieza ecológica con los productos adecuados y buenas prácticas.	Competencias Verdes	Derivado de una SPF	SPF1.1: Control de limpieza de la sala de comidas
MC10.1.2: Protección del medio ambiente y reciclaje en áreas de restauración y ocio	Competencias Verdes	Derivado de una SPF	SPF1.2: Mobiliario y equipamiento de la sala de restaurante
MC40.1.1: Aplicación de la terminología en inglés en el sector hotelero	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.1: Recepción de clientes
MC20.1.1: Sistema de reservas online para restaurantes	Competencias Digitales	Derivado de una SPF	SPF2.2: Gestión de reservas de clientes en los espacios de restauración
MC30.1.1: Tipos de clientes y restaurantes y cómo tratarlos	Habilidad Interpersonales (Soft Skill)	Derivado de una SPF	SPF2.3: Atención al cliente en el área de restauración
MC30.1.2: Calidad del servicio al cliente en catering	Habilidad Interpersonales (Soft Skill)	Derivado de una SPF	SPF2.3: Atención al cliente en el área de restauración
MC2000.1.1: Coordination of various events in dining and entertainment venues	Competencias Técnicas	Microcredenciales Específicas por País - CHIPRE	SPF2.3: Atención al cliente en el área de restauración
MC3000.1.1: Marketing digital para restaurantes y cafetería (SP)	Competencias Digitales	Microcredenciales Específicas por País - ESPAÑA	SPF2.3: Atención al cliente en el área de restauración
MC1000.1.1: Comprensión de la cultura gastronómica de diferentes culturas (GR-CY)	Habilidad Interpersonales (Soft Skill)	Microcredenciales Específicas por País – GRECIA & CHIPRE	SPF2.3: Atención al cliente en el área de restauración
MC40.1.2: Asesorar a los clientes sobre los menús para eventos especiales	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.4: Información a los clientes sobre productos, servicios y recepción de pedidos

Regulación específica de certificación
“MICROIDEA esquema de certificación para camareros profesionales”



División de Certificación de Personas

QRc_PCD_049

MC	TIPO DE HABILIDAD	CATEGORÍA DE MC	VINCULADO A
MC20.1.2: Sistema integral de pedidos sin cable	Competencias Digitales	Derivado de una SPF	SPF2.4: Información a los clientes sobre productos, servicios y recepción de pedidos
MC1000.1.2: Toma de pedidos detallada y precisa en establecimientos de restauración	Competencias Técnicas	Microcredenciales Específicas por País – GRECIA & CHIPRE	SPF2.4: Información a los clientes sobre productos, servicios y recepción de pedidos
MC40.1.3: Buenas prácticas en el suministro de alcohol	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.5: Preparación y servicio de bebidas alcohólicas, refrescos y vinos
MC40.1.4: Conocimientos básicos sobre las variedades de café	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.5: Preparación y servicio de bebidas alcohólicas, refrescos y vinos
MC40.1.5: Conocimientos básicos sobre las variedades de té	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.5: Preparación y servicio de bebidas alcohólicas, refrescos y vinos
MC40.1.6: Maridaje de comida y vino y asesoramiento sobre la selección de vinos	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.5: Preparación y servicio de bebidas alcohólicas, refrescos y vinos
MC40.1.7: Decantación del vino	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.5: Preparación y servicio de bebidas alcohólicas, refrescos y vinos
MC40.1.8: Vinos espumosos	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.5: Preparación y servicio de bebidas alcohólicas, refrescos y vinos
MC40.1.9: Corte (decoupage) delante del cliente y uso adecuado de los utensilios para tallar alimentos	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.6: Técnicas de servicio de platos y control de calidad de los alimentos
MC40.1.10: Preparation of dishes using the flambé technique	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.6: Técnicas de servicio de platos y control de calidad de los alimentos

**Regulación específica de certificación
“MICROIDEA esquema de certificación para camareros
profesionales”**



División de Certificación de Personas

QRc_PCD_049

MC	TIPO DE HABILIDAD	CATEGORÍA DE MC	VINCULADO A
MC40.1.11: Servicio de habitaciones	Competencias Técnicas	Derivado de una SPF	SPF2.6: Técnicas de servicio de platos y control de calidad de los alimentos
MC20.1.3: Emisión digital de documentos en zonas de comedor y ocio	Competencias Digitales	Derivado de una SPF	SPF3.1: Procesamiento de pagos
MC3000.1.2: Infraestructura turística local y regional - España	Competencias Técnicas	Microcredenciales Específicas por País - ESPAÑA	SPF3.2: Evaluación de la satisfacción de los clientes y mantenimiento del contacto con los clientes
MC2000.1.2: Infraestructura turística local y regional - Chipre	Competencias Técnicas	Microcredenciales Específicas por País - CHIPRE	SPF3.2: Evaluación de la satisfacción de los clientes y mantenimiento del contacto con los clientes
MC300.1.1: Detectar el abuso de drogas	Habilidad Interpersonales (Soft Skill)	Independiente	-

4. Comité Técnico del Esquema

El Comité Técnico es responsable de la validación del mecanismo de examen del esquema y sus miembros son profesionales experimentados en este campo, asociados de TÜV AUSTRIA HELLAS.

Los miembros del Comité Técnico poseen experiencia, conocimientos, habilidades y capacidades de un nivel superior al de los profesionales evaluados por el « MICROIDEA esquema de Certificación para Camareros Profesionales».

El Comité Técnico se reúne al menos una vez al año, al comienzo de cada año, con el fin de reevaluar y actualizar, si es necesario, el mecanismo de examen, para que siga siendo válido, objetivo y fiable..

5. Requisitos previos para los solicitantes

Todos los solicitantes que deseen participar en el mecanismo de examen del esquema deberán tener al menos 18 años.

Para la participación en el examen de cualquiera de las Funciones Profesionales Específicas (SPF), no se requiere ningún requisito previo.

Para la participación en el examen de una Microcredencial Independiente, no se requiere ningún requisito previo.

Para la participación en el examen de todas las demás Microcredenciales (Derivadas de una Función Profesional Específica (SPF) y Específicas por País), los candidatos deberán cumplir con uno de los siguientes requisitos:

- poseer una certificación reconocida para la ocupación de camarero, de acuerdo con el país de origen¹ o
- poseer un certificado ISO/IEC 17024 para la profesión de camarero o
- haber participado con éxito en el examen de la Función Profesional Específica (SPF) a la que está vinculada la Microcredencial²

¹ De acuerdo con el “Estudio de los sistemas nacionales de cualificaciones existentes y los esquemas nacionales de certificación para la ocupación en los 3 países Grecia, España y Chipre” desarrollado como actividad n.º 3.1 del WP3 del Proyecto MICROIDEA:
Grecia: Certificación por la Organización Nacional para la Certificación de Cualificaciones y Orientación Profesional (EOPPEP)
Chipre: Certificación por la Autoridad de Desarrollo de Recursos Humanos (HRDA)
España: Certificados de Profesionalidad, emitidos por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o Acreditación de Competencias según el Real Decreto 1224/2009

² Por ejemplo, para participar en el examen de “MC10.1.1: Limpieza verde: con los productos adecuados y buenas prácticas”, los candidatos deberán haber participado con éxito en el examen de “FPE1.1: Comprobar la limpieza del comedor”

QRc_PCD_049

Los candidatos deberán tener en cuenta que el mecanismo de examen para las Microcredenciales Específicas por País está diseñado únicamente para el país especificado en su título de codificación, de acuerdo con la siguiente tabla

	GR	CY	SP
Microcredenciales Específicas por País	1000.x	2000.x	3000.x

La División de Certificación de Personas recibe y revisa todas las solicitudes y la evidencia correspondiente. A los candidatos aprobados se les informa posteriormente en detalle sobre las siguientes etapas del proceso de certificación, como la fecha y el lugar del examen.

6. Mecanismo de Examen

6.1. General

El mecanismo de examen consiste en una combinación de exámenes teóricos, prácticos y/o entrevistas, según corresponda para cada SPF o MC. El examen teórico se realiza a través de la plataforma de exámenes de TÜV AUSTRIA HELLAS. Durante el examen, los participantes son supervisados por un vigilante. El examen práctico y la entrevista se llevan a cabo en los centros de examen.

Los examinadores del examen práctico o de la entrevista son miembros del Comité de Examen. Los miembros del Comité de Examen son asociados de TÜV AUSTRIA HELLAS que poseen experiencia, conocimientos, habilidades y capacidades de un nivel superior al de los profesionales evaluados por el «MICROIDEA Esquema de Certificación». Los examinadores son responsables de la implementación del examen, de acuerdo con los escenarios del examen práctico o de la entrevista, asegurando la disponibilidad y el uso del equipo, materiales y disposición de la sala de examen requeridos, y siguiendo las instrucciones proporcionadas.

Los vigilantes que participan en el examen teórico de los candidatos son personal de la División de Certificación de Personas o empleados de los centros de examen colaboradores. Todos los vigilantes están registrados en la Lista de Vigilantes Aprobados del Esquema. No se requieren calificaciones específicas para los vigilantes. Durante el examen, los vigilantes verifican la identidad de los candidatos según los documentos legales correspondientes, supervisan a los candidatos, gestionan y resuelven cualquier problema que pueda surgir, previenen cualquier comportamiento

Regulación específica de certificación “MICROIDEA esquema de certificación para camareros profesionales”



División de Certificación de Personas

QRc_PCD_049

fraudulento o irregularidades por parte de los candidatos, completan los documentos requeridos del esquema y recogen la evidencia del examen de cada candidato. Al finalizar el examen, los vigilantes deben confirmar que todos los candidatos han enviado correctamente sus respuestas en la plataforma electrónica. Durante la realización del examen práctico o la entrevista de los candidatos, no se requieren vigilantes.

La evaluación se realiza por cada Función Profesional Específica y por cada Microcredencial. Para cada Función Profesional Específica y cada Microcredencial, el examen puede ser:

- Solo teórico
- Una combinación de examen teórico y práctico, o
- Una entrevista

de acuerdo con la siguiente tabla:

SPF o MC	TIPO DE EXAMEN
SPF1.1: Control de limpieza de la sala de comidas	TEÓRICO Y PRÁCTICO
SPF1.2: Mobiliario y equipamiento de la sala de restaurante	TEÓRICO Y PRÁCTICO
SPF1.3: Trabajos de preparación de restaurantes	TEÓRICO Y PRÁCTICO
SPF2.1: Recepción de clientes	TEÓRICO
SPF2.2: Gestión de reservas de clientes en los espacios de restauración	TEÓRICO
SPF2.3: Atención al cliente en el área de restauración	TEÓRICO
SPF2.4: Información a los clientes sobre productos, servicios y recepción de pedidos	TEÓRICO
SPF2.5: Preparación y servicio de bebidas alcohólicas, refrescos y vinos	TEÓRICO Y PRÁCTICO
SPF2.6: Técnicas de servicio de platos y control de calidad de los alimentos	TEÓRICO Y PRÁCTICO
SPF3.1: Procesamiento de pagos	TEÓRICO
SPF3.2: Evaluación de la satisfacción de los clientes y mantenimiento del contacto con los clientes	TEÓRICO
SPF3.3: Liquidación de pagos y procedimientos de cierre del espacio de restauración y ocio	TEÓRICO Y PRÁCTICO
MC10.1.1: Limpieza ecológica con los productos adecuados y buenas prácticas.	TEÓRICO

Regulación específica de certificación
“MICROIDEA esquema de certificación para camareros
profesionales”



División de Certificación de Personas

QRc_PCD_049

MC10.1.2: Protección del medio ambiente y reciclaje en áreas de restauración y ocio.	TEÓRICO
MC40.1.1: Aplicación de la terminología en inglés en el sector hotelero	TEÓRICO
MC20.1.1: Sistema de reservas online para restaurantes	TEÓRICO
MC30.1.1: Tipos de clientes y restaurantes y cómo tratarlos	TEÓRICO
MC30.1.2: Calidad del servicio al cliente en catering	TEÓRICO
MC2000.1.1: Coordination of various events in dining and entertainment venues	TEÓRICO
MC3000.1.1: Marketing digital para restaurantes y cafetería (SP)	TEÓRICO
MC1000.1.1: Comprensión de la cultura gastronómica de diferentes culturas (GR-CY)	TEÓRICO
MC40.1.2: Asesorar a los clientes sobre los menús para eventos especiales	TEÓRICO
MC20.1.2: Sistema integral de pedidos sin cable	TEÓRICO
MC1000.1.2: Toma de pedidos detallada y precisa en establecimientos de restauración	TEÓRICO Y PRÁCTICO
MC40.1.3: Buenas prácticas en el suministro de alcohol	TEÓRICO
MC40.1.4: Conocimientos básicos sobre las variedades de café	TEÓRICO
MC40.1.5: Conocimientos básicos sobre las variedades de té	TEÓRICO
MC40.1.6: Maridaje de comida y vino y asesoramiento sobre la selección de vinos	TEÓRICO
MC40.1.7: Decantación del vino	ENTREVISTA
MC40.1.8: Vinos espumosos	TEÓRICO
MC40.1.9: Corte (decoupage) delante del cliente y uso adecuado de los utensilios para tallar alimentos	TEÓRICO Y PRÁCTICO
MC40.1.10: Preparation of dishes using the flambé technique	ENTREVISTA
MC40.1.11: Servicio de habitaciones	TEÓRICO Y PRÁCTICO
MC20.1.3: Emisión digital de documentos en zonas de comedor y ocio	TEÓRICO
MC3000.1.2: Infraestructura turística local y regional - España	TEÓRICO
MC2000.1.2: Infraestructura turística local y regional - Chipre	TEÓRICO
MC300.1.1: Detectar el abuso de drogas	TEÓRICO

QRc_PCD_049

6.2. Examen teórico

El examen teórico para cada Función Profesional Específica y cada Microcredencial consta de 30 preguntas de opción múltiple, de dificultad graduada, seleccionadas al azar del Banco de Preguntas del Examen (existe un Banco de Preguntas diferente para cada Función Profesional Específica y cada Microcredencial), y tiene una duración de 45 minutos. La proporción de selección de preguntas según la dificultad es de 8 preguntas de baja dificultad, 14 de dificultad media y 8 de alta dificultad. El resultado del examen se considera aprobado si el candidato responde correctamente 21 de las 30 preguntas (tasa de éxito del 70%).

La forma en que se seleccionan las preguntas a lo largo de las subunidades de conocimiento para cada Función Profesional Específica y cada Microcredencial se muestra en las siguientes tablas:

SPF1.1: Control de limpieza de la sala de comidas

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Dificultad media	Dificultad alta
A. Cumplimiento de las normas de higiene personal	3	5	3
B. Cumplimiento de la legislación sobre higiene y seguridad alimentaria	3	5	3
C. Limpieza de superficies	2	4	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

SPF1.2: Mobiliario y equipamiento de la sala de restaurante

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Equipamiento para restaurantes	4	7	4
B. Limpieza de utensilios y equipos	4	7	4
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

SPF1.3: Trabajos de preparación de restaurantes

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Preparación del restaurante y puesta de la mesa	4	7	4
B. Decoración de la zona de restauración	4	7	4
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

SPF2.1: Recepción de clientes

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Recepción, bienvenida, saludo a los clientes	4	7	4
B. Aplicar el idioma inglés en hostelería	4	7	4
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

SPF2.2: Gestión de reservas de clientes en los espacios de restauración

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Gestión de reservas en restauración	8	14	8
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

SPF2.3: Atención al cliente en el área de restauración

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Trabajo en el marco de un grupo de acogida	1	3	1
B. Identificación de las necesidades del cliente	2	3	2
C. Garantía de servicio al cliente	2	2	2
D. Atención al cliente con discapacidad	2	3	2
E. Atención a personas oficiales	1	3	1
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

SPF2.4: Información a los clientes sobre productos, servicios y recepción de pedidos

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Edematología	1	2	1
B. Presentación de la tarjeta de platos y toma de pedidos	3	5	3
C. Dietología para grupos especiales de ciudadanos	2	3	2
D. Carta de bebidas y vinos y toma de pedidos	2	4	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

SPF2.5: Preparación y servicio de bebidas alcohólicas, refrescos y vinos

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Bebidas alcohólicas	3	4	3
B. Bebidas alcohólicas y no alcohólicas	3	5	2
C. Servicio del vino	2	5	3
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

SPF2.6: Técnicas de servicio de platos y control de calidad de los alimentos

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Demostración de minuciosidad y control de calidad	3	4	3
B. Principios básicos y técnicas de servicio	3	5	2
C. Servicio de platos	2	5	3
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

SPF3.1: Procesamiento de pagos

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Emisión de facturas a clientes y procesamiento de pagos	8	14	8
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

SPF3.2: Evaluación de la satisfacción de los clientes y mantenimiento del contacto con los clientes

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Evaluación de la satisfacción de los clientes en el restaurante	4	7	4
B. Crear relaciones significativas y de calidad con los clientes	4	7	4
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

SPF3.3: Liquidación de pagos y procedimientos de cierre del espacio de restauración y ocio

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Retirar los platos de las mesas y realizar las tareas de cierre del área de comedor	4	7	4
B. Mantener registros de informes de incidentes	4	7	4
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

MC10.1.1: Limpieza ecológica con los productos adecuados y buenas prácticas.

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Principios básicos de limpieza verde	0	1	1
B. Identificación y selección de productos de limpieza ecológicos	1	2	0
C. Procedimientos de limpieza verde	1	2	1
D. Salud ocupacional, seguridad y protección	1	2	1
E. Fomentar una cultura de sostenibilidad	1	1	1
F. Reducción de residuos y reciclaje	1	2	1
G. Eficiencia energética y del agua	1	2	1
H. Monitoreo, evaluación y mejora	1	1	1
I. Mejores prácticas	1	1	1
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC10.1.2: Protección del medio ambiente y reciclaje en áreas de restauración y ocio.

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Conceptos básicos de sostenibilidad	1	2	1
B. Gestión de residuos	2	3	2
C. Uso de energía y agua	2	3	2
D. Alimentación y recursos	2	3	2
E. Prácticas en el lugar de trabajo	1	3	1
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

MC40.1.1: Aplicación de la terminología en inglés en el sector hotelero

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Gramática y vocabulario en inglés utilizados en la industria de la hostelería	8	14	8
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC20.1.1: Sistema de reservas online para restaurantes

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Principios básicos	1	3	1
B. Beneficios y desafíos	2	2	2
C. Aplicaciones de marketing	2	3	2
D. Informes	2	3	2
E. Tendencias futuras	1	3	1
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC30.1.1: Tipos de clientes y restaurantes y cómo tratarlos

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Terminología básica	0	1	1
B. Diferentes tipos de restaurantes	1	1	1
C. Clientes informados	1	2	1
D. Clientes indiferentes	1	2	1
E. Clientes groseros	1	2	1
F. Clientes indecisos	1	2	1
G. Clientes ocupados	1	1	1
H. Clientes expertos en tecnología	1	1	1
I. Identificación de las necesidades del cliente	1	2	0
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC30.1.2: Calidad del servicio al cliente en catering

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Términos básicos	1	1	1
B. Servicio al cliente de calidad	1	1	1
C. Habilidades de comunicación en hostelería	1	2	1
D. Prácticas éticas de servicio	1	2	1
E. Manejo de situaciones difíciles	2	4	2
F. Psicología del servicio al cliente	2	4	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

MC2000.1.1: Coordination of various events in dining and entertainment venues

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Fundamentos de planificación de eventos	1	2	2
B. Presupuestos y cronogramas	2	2	1
C. Selección y disposición del lugar	1	3	1
D. Equipamiento y suministros	1	2	1
E. Gestión e implementación en el sitio	2	2	1
F. Evaluación y mejores prácticas	1	2	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC3000.1.1: Marketing digital para restaurantes y cafetería (SP)

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Conceptos básicos de marketing digital	1	1	1
B. Creación de contenido y estrategia	2	3	1
C. Interacción y participación del cliente	2	4	2
D. Retroalimentación, reseñas y quejas	1	3	2
E. Visibilidad en línea y gestión de plataformas	2	3	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

MC1000.1.1: Comprensión de la cultura gastronómica de diferentes culturas (GR-CY)

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Historia y tradiciones	1	3	2
B. Cocinas del mundo y estilos culinarios	2	3	2
C. Ingredientes y sabores	2	2	2
D. Maridaje de alimentos y bebidas	2	3	1
E. Gastronomía moderna y tendencias	1	3	1
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC40.1.2: Asesorar a los clientes sobre los menús para eventos especiales

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Primeras impresiones y comunicación con los huéspedes	1	2	2
B. Diseño del menú, descripción e información sobre alérgenos	1	3	1
C. Tipos de eventos, estilos de servicio y roles	2	2	1
D. Necesidades de los huéspedes, cultura y demografía	2	3	1
E. Logística, coordinación y recursos humanos en eventos	1	2	1
F. Menús equilibrados, temas y decoración	1	2	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

MC20.1.2: Sistema integral de pedidos sin cable

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Fundamentos de los sistemas de pedidos inalámbricos	2	4	3
B. Configuración y funcionamiento del sistema	3	4	2
C. Transacciones y gestión	2	4	2
D. Soporte y optimización	1	2	1
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC1000.1.2: Toma de pedidos detallada y precisa en establecimientos de restauración

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Comunicación e interacción con los huéspedes	2	3	1
B. Procedimientos para tomar pedidos	2	3	2
C. Conocimiento del menú	2	2	1
D. Precisión y eficiencia	1	3	2
E. Solicitudes especiales y manejo de problemas	1	3	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

MC40.1.3: Buenas prácticas en el suministro de alcohol

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Fundamentos del alcohol	2	3	2
B. Preparación para un servicio responsable	2	4	2
C. Servicio e interacción con el cliente	2	3	2
D. Procedimientos de seguridad y emergencias	2	4	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC40.1.4: Conocimientos básicos sobre las variedades de café

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Orígenes e historia	1	3	1
B. Variedades de café y factores de sabor	1	2	2
C. Tostado y molienda	2	2	1
D. Espresso y extracción	2	2	1
E. Métodos de preparación	1	2	2
F. Cafés especiales y leche	1	3	1
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

MC40.1.5: Conocimientos básicos sobre las variedades de té

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Historia y orígenes	2	3	2
B. Tipos y variedades	2	3	2
C. Preparación y elaboración	2	4	2
D. Servicio y orientación	2	4	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC40.1.6: Maridaje de comida y vino y asesoramiento sobre la selección de vinos

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Principios del maridaje de alimentos y vinos	2	3	1
B. Maridajes clásicos de alimentos y vinos	1	3	2
C. Maridajes regionales de alimentos y vinos	2	2	2
D. Dietas especiales y situaciones	2	3	1
E. Servicio y orientación al huésped	1	3	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

MC40.1.8: Vinos espumosos

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Vinos espumosos en Europa	6	10	6
B. Servicio de vinos espumosos	1	2	1
C. Fermentación de vinos espumosos	1	2	1
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

**MC40.1.9: Corte (decoupage) delante del cliente y uso adecuado de los utensilios para tallar
alimentos**

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Herramientas y materiales	1	3	2
B. Técnicas y métodos	2	3	1
C. Presentación y estética	2	2	2
D. Aplicaciones especiales	2	3	1
E. Seguridad e higiene	1	3	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

MC40.1.11: Servicio de habitaciones

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Conceptos básicos de room service	1	3	2
B. Entrega de pedidos	2	3	1
C. Interacción con los clientes	2	2	2
D. Solicitudes especiales	2	3	1
E. Seguridad e higiene	1	3	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC20.1.3: Emisión digital de documentos en zonas de comedor y ocio

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Fundamentos de la emisión electrónica de documentos	2	3	2
B. Implementación práctica	2	4	2
C. Cumplimiento y seguridad de la información	2	4	2
D. Profesionalismo y experiencia del huésped	2	3	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

QRc_PCD_049

MC3000.1.2: Infraestructura turística local y regional - España

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Conceptos básicos de la infraestructura turística en España y Cataluña	4	8	4
B. Turismo gastronómico y de bebidas	2	4	2
C. Turismo del vino e infraestructura	1	1	1
D. Tendencias y estrategias	1	1	1
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC2000.1.2: : Infraestructura turística local y regional - Chipre

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Conceptos básicos de infraestructura turística	2	4	2
B. Especialidades regionales y lugares emblemáticos	2	4	2
C. Transporte y accesibilidad	2	3	2
D. Sostenibilidad y desarrollo local	2	3	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

MC300.1.1: Detectar el abuso de drogas

SUBUNIDAD DE CONOCIMIENTO	N.º de preguntas		
	Dificultad baja	Medium Difficulty	Dificultad baja
A. Conocimientos básicos sobre drogas	2	4	2
B. Efectos en la salud	2	4	2
C. Impacto en el lugar de trabajo	2	3	2
D. Prevención y respuesta	2	3	2
Número total de preguntas por nivel de dificultad	8	14	8
Número total de preguntas en el examen	30		

La superación del examen teórico con un resultado positivo es un requisito previo para la participación del candidato en el examen práctico, en caso de que exista..

6.3. Examen práctico

El examen práctico (si se requiere) está diseñado de manera que confirme la competencia técnica del candidato y tiene una duración máxima de 30 minutos. El resultado del examen práctico se basa en la decisión del examinador.

Before the examination, the Examiner selects a practical examination scenario which includes:

- the equipment required for the implementation of the examination scenario
- the required layout of the examination area for the implementation of the examination scenario
- the examination time
- the description of the examination scenario
- the grading instructions, and
- the examiner’s checklist.

El examinador informa a los candidatos sobre los requisitos del examen según la descripción del escenario de examen, formula preguntas aclaratorias si es necesario y evalúa sus acciones y respuestas individuales según las instrucciones de calificación.

Los candidatos realizan las acciones requeridas, describiéndolas simultáneamente de manera oral, y son evaluados por su precisión técnica y comprensión de la ejecución de las acciones requeridas por el escenario, la correcta implementación, la claridad de la descripción, la aplicación de medidas de higiene y el manejo de los materiales.

QRc_PCD_049

El resultado del examen práctico se considera aprobado si el candidato obtiene una calificación igual o superior al 70 %

6.4. Entrevista

Para algunas Microcredenciales, el examen teórico y práctico se combina en una entrevista. Durante la entrevista, el candidato deberá responder verbalmente a preguntas teóricas o describir procedimientos, técnicas, métodos, etc., y también realizar actividades prácticas específicas siguiendo las instrucciones del examinador.

Each interview scenario includes:

- the equipment required for the implementation of the interview
- the required layout of the examination area for the implementation of the interview
- the examination time
- the description of the examination, which includes theoretical questions as well as practical actions
- the grading instructions, and
- the examiner's checklist.

El examinador informa al candidato sobre los requisitos del examen según la descripción del escenario de examen, selecciona y plantea las preguntas teóricas al candidato, y evalúa sus acciones y respuestas individuales de acuerdo con las instrucciones de calificación.

En la parte práctica de la entrevista, el candidato realiza las acciones requeridas mientras las describe oralmente, y se evalúa su precisión técnica y comprensión de la ejecución de las acciones requeridas por el escenario, la correcta implementación, la claridad de la descripción, la aplicación de medidas de higiene y el manejo de materiales

El resultado de la entrevista se considera aprobado si el candidato obtiene una calificación igual o superior al 70%.

6.5. Calificación final

El examen general se considera aprobado cuando el candidato ha superado con éxito tanto el examen teórico como el práctico (si lo hubiera).

La calificación final en el caso de la combinación de examen teórico y práctico se obtiene a partir del promedio de ambas calificaciones.

TÜV AUSTRIA anunciará los resultados finales dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la fecha del examen, tanto para las participaciones aprobadas como para las no aprobadas.

QRc_PCD_049

Si el participante no está de acuerdo con los resultados, tiene derecho a presentar una objeción dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación de los resultados, siguiendo los procedimientos de la Organización.

No existe limitación para participar nuevamente en los exámenes tras un resultado negativo. Los interesados pueden participar tantas veces como deseen, hasta aprobar y obtener la certificación..

7. Certificación

7.1. Emisión y entrega del certificado

Tras la finalización del examen y la calificación de los participantes, la División de Certificación de Personas revisa los datos de cada participante. La decisión sobre la concesión del certificado la toma la Dirección de la División de Certificación de Personas, basándose en el resultado final del examen..

Todos los participantes que hayan superado con éxito el examen recibirán, dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha del examen, un certificado de conformidad de cualificaciones válido por cinco (5) años, para cada SPF y/o MC en el que hayan sido evaluados (se emiten certificados separados para cada SPF y MC).

Durante la vigencia del certificado, el profesional certificado se compromete a cumplir los términos firmados durante el proceso de solicitud, así como el Código de Ética del Esquema.

7.2. Vigilancia y mantenimiento del certificado

Durante los cinco (5) años de validez del certificado, los profesionales certificados deberán cumplir con sus compromisos y con el Código de Ética del Esquema.

Si durante la vigencia del certificado se produce un cambio importante en el Esquema que implique acciones específicas por parte de los profesionales ya certificados, la División de Certificación de Personas les informará por escrito sobre los requisitos adicionales para mantener la certificación.

7.3. Suspensión y retirada del certificado

La suspensión del certificado es temporal y tiene una duración de seis meses. La División de Certificación de Personas tiene el derecho de suspender el certificado de un profesional en caso de que exista una prueba objetiva de que no cumple con sus compromisos ni con el Código de Ética del Esquema. El profesional certificado es informado por escrito sobre los problemas identificados. Si los problemas no se resuelven en un tiempo breve, el certificado se suspende por seis meses. Si al finalizar el período de seis meses los problemas aún no se han solucionado, la Organización retira el certificado. En caso de retirada, el profesional ya no tiene derecho a participar en otro examen de este Esquema.

Además, la División de Certificación de Personas tiene el derecho de suspender temporalmente el certificado de un profesional en caso de recibir una queja sobre su competencia profesional por parte de un consumidor, un empleador u otra parte interesada. En este caso, una vez finalizada la investigación de la queja, la División de Certificación de Personas actúa de acuerdo con los resultados. Específicamente, si existe evidencia de que el profesional ha violado sus compromisos o el Código de Ética del Esquema, el certificado se retira. De lo contrario, se levanta la suspensión y el certificado vuelve a ser válido.

7.4. Recertificación

Si el profesional desea continuar con su certificación después de los cinco (5) años de validez del certificado, deberá enviar una nueva solicitud a TÜV AUSTRIA HELLAS tres meses antes de la fecha de vencimiento del certificado, incluyendo los datos y documentación actualizados.

La División de Certificación de Personas revisa la solicitud de recertificación y verifica si el solicitante sigue cumpliendo con los requisitos del Esquema. Si el profesional aporta evidencia (cualquier documento legal) de que ha tenido experiencia laboral dentro del ámbito de la certificación durante al menos un año en los últimos cinco años, se recertifica por un nuevo ciclo de cinco (5) años sin necesidad de examen. De lo contrario, el profesional deberá participar nuevamente en el examen, de acuerdo con el mecanismo vigente del Esquema.

En ambos casos mencionados, el certificado se vuelve a emitir con el mismo número de registro, la fecha de la certificación inicial, la fecha de recertificación y la nueva vigencia de cinco (5) años.

8. Código de Conducta

El profesional certificado deberá cumplir lo siguiente durante el desempeño de sus funciones:

- ✓ Actuar de manera justa, profesional y ética.
- ✓ Asumir las obligaciones profesionales para las cuales está certificado.
- ✓ No utilizar su certificación para una especialidad distinta a la especificada por el Esquema de Certificación para el cual está certificado.
- ✓ No asumir obligaciones profesionales para las cuales no posee la capacidad, competencia técnica o autorización para ejecutar.
- ✓ Con su juicio profesional, no poner en peligro la vida humana o su seguridad, no dañar ningún bien ni causar contaminación ambiental innecesaria.
- ✓ No menoscabar de ninguna manera, directa o indirectamente, la reputación o la fiabilidad de otro profesional certificado.
- ✓ Actualizar constantemente sus conocimientos, habilidades y capacidades profesionales.
- ✓ Informar a todas las partes interesadas sobre cualquier cambio que pueda afectar su capacidad para cumplir con sus obligaciones y los requisitos del Esquema.
- ✓ Colaborar plenamente en la investigación de cualquier queja relacionada con una posible violación de sus compromisos y del Código de Conducta.

9. Confidencialidad

Los datos personales de los solicitantes y profesionales certificados permanecen confidenciales durante todo el proceso de certificación (desde la recepción de la solicitud hasta la emisión del certificado y su mantenimiento).

De acuerdo con los requisitos de la norma ISO/IEC 17024 y el apartado (§) 7.2, el Organismo de Certificación deberá, a solicitud, proporcionar información sobre la validez y el alcance de los certificados emitidos. En caso de que TÜV AUSTRIA HELLAS se vea legalmente obligado a revelar alguna información confidencial, se informará a la parte interesada.

QRc_PCD_049

10. Historial

Se presenta un breve resumen de las modificaciones de este documento en la siguiente table.

Revisión	Fecha	Modificación	Autor
00	02.09.2025	Primera solicitud	E. Markoviti
01	20.01.2026	Adición al párrafo 2 sobre el alcance de la certificación, aclaración en el párrafo 6.1 respecto al uso de vigilantes, adición de la descripción del examen práctico y la entrevista en los párrafos 6.3 y 6.4 respectivamente, corrección en el párrafo 8.	E. Markoviti

MICRO IDEA

MICRO-credentials
Identifying,
DEveloping, testing and
ASsessing innovative approaches

Project Partners



German-Hellenic Chamber
of Industry and Commerce
Ελληνογερμανικό Εμπορικό
και Βιομηχανικό Επιμελητήριο



Scan for more



micro-idea.eu



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.