



Σύστημα  
Επαγγελματικών  
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ  
**Τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών  
πληροφορίας και επικοινωνίας**

Επίπεδο CyQF/EQF 5

## **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)**

### **Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:**

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ)

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1.</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>4</b>
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος .....	4
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF) .....	4
1.3	Κωδικός ISCO .....	4
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος .....	4
<b>2.</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>4</b>
2.1	Αντικείμενο .....	4
2.2	Εργασιακό περιβάλλον .....	4
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης.....	4
2.4	Εξοπλισμός .....	5
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων .....	5
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι .....	5
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ.....	5
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης .....	6
<b>3.</b>	<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)</b> .....	<b>7</b>
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας .....	8
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά.....	9
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών .....	10
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.....	12
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας..	14
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών .....	16
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	17
ΤΥΤ5.1	Παροχή τεχνικών συμβουλών και καθοδήγηση πελατών.....	18
ΤΥΤ5.2	Εποπτεία και έλεγχος υποστήριξης λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.....	19
ΤΥΤ5.3	Διαχείριση τεχνικών προβλημάτων .....	20
ΤΥΤ5.4	Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων.....	22
3.3	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	24
<b>4.</b>	<b>ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ</b> .....	<b>26</b>

## 1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

### 1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας

### 1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο

Προσόντων (CyQF/ EQF):

5

### 1.3 Κωδικός ISCO:

3512

### 1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

TYT5

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

### 2.1 Αντικείμενο:

Ο τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας – επίπεδο 5 παρέχει τεχνική υποστήριξη σε πελάτες εκ του σύνεγγυς ή εξ αποστάσεως. Διερευνά προβλήματα σε λειτουργικά και λογισμικά συστήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά συστήματα και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, τα αξιολογεί, τα αναλύει και τα επιλύει. Επίσης, ασχολείται με την ασφάλεια στα πληροφοριακά συστήματα. Διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό, οργανώνει και εποπτεύει τις εργασίες του τμήματος του και ελέγχει την τήρηση προδιαγραφών, κανόνων ασφάλειας και υγείας και τις περιβαλλοντικές πρακτικές.

### 2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας – επίπεδο 5 εργάζεται σε γραφειακό περιβάλλον. Στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών συχνά εργάζεται και σε άλλους χώρους για διάγνωση των προβλημάτων. Στο πλαίσιο εκτέλεσης της εργασίας του χειρίζεται εξειδικευμένο εξοπλισμό και ως εκ τούτου αναμένεται να εφαρμόζει πιστά τους κανόνες ασφάλειας και υγείας. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που μεταβάλλεται αναλόγως των προθεσμιών της υλοποίησης των εργασιών.

### 2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας έχει τη δυνατότητα να εργαστεί σε ιδιωτικές επιχειρήσεις αλλά και στο δημόσιο και ημιδημόσιο τομέα που έχουν τμήματα πληροφορικής εξυπηρετώντας χρήστες τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας. Πρόσθετα, ο τεχνικός μπορεί να εργαστεί σε εταιρείες προμήθειας εξοπλισμού και λογισμικών συστημάτων πληροφορικής και ως αυτοεργοδοτούμενος στη δική του μικρή επιχείρηση.

## **2.4 Εξοπλισμός:**

Υπολογιστές γραφείου, φορητοί υπολογιστές, υπολογιστές χειρός και τα μέρη τους (π.χ. σκληροί δίσκοι, κάρτες γραφικών, επεξεργαστές, μνήμες (RAM), μητρικές κάρτες, κουτιά υπολογιστή, ψύκτρες επεξεργαστή, τροφοδοτικά, controllers, κάρτες ήχου, κάρτες τηλεόρασης και video), UPS, οθόνη υπολογιστή, πληκτρολόγιο, ποντίκι, ηχεία, ψηφιακή φωτογραφική κάμερα, διαδικτυακή κάμερα, εξωτερικές συσκευές αποθήκευσης, κάρτες δικτύου, εφαρμογές γραφείου (π.χ. Microsoft Office), λειτουργικά συστήματα (π.χ. Windows), Antivirus & Security, εκτυπωτής, σαρωτής, τηλεφωνικά κέντρα, διαδίκτυο, διαδικτυακές συνδέσεις, συσκευές τηλεπικοινωνιών (π.χ. Δια-αποδιαμορφωτές (modems), δρομολογητές, γέφυρες, διανομείς, επαναλήπτες, συσκευές για ασύρματη πρόσβαση στο δίκτυο, συσκευές ασύρματης δικτύωσης σε μικρή απόσταση (π.χ. Bluetooth), μέσα ατομικής προστασίας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

## **2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:**

1. ΤΥΤ4 Τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
2. ΤΗΥ4 Τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών
3. ΤΗΥ5 Τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών
4. ΤΕΤ4 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
5. ΤΕΤ5 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
6. ΤΕΔ4 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού δικτύων

## **2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:**

Δεν εφαρμόζεται.

## **2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ:**

### **Διαδρομή 1**

Προσόν: Πιστοποιητικό προγράμματος εκπαίδευσης/κατάρτισης, το περιεχόμενο του οποίου συνάδει με σχετικό Επαγγελματικό Προσόν Επιπέδου 5

Πείρα: Δεν απαιτείται

### **Διαδρομή 2**

Προσόν: Τουλάχιστον Επιπέδου 5 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον Επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

### **Διαδρομή 3**

Προσόν: Τουλάχιστον Επιπέδου 4 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

### **Διαδρομή 4**

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

## **2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης**

- Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστού / λάθους και περιγραφικού τύπου.
- Παρακολούθηση της εκτέλεσης της εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή σε συνθήκες προσομοίωσης.
- Προφορική εξέταση.
- Ειδική εργασία.
- Μελέτη περίπτωσης.

### **3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)**

### 3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών



## **ΚΤ.1 Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της παρακολούθησης των τάσεων και των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Κατονομάζει πηγές παρακολούθησης για τις εξελίξεις στην αγορά του κλάδου.
3. Αναφέρει τα σημαντικά στοιχεία παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του κλάδου.
4. Περιγράφει τη διαδικασία και τρόπους παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου.
5. Περιγράφει τρόπους αξιολόγησης των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί από την παρακολούθηση των τάσεων και των εξελίξεων στον κλάδο.
6. Αναφέρει το περιεχόμενο και τη δομή μιας έκθεσης για τις εξελίξεις στην αγορά.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τις πηγές και τα στοιχεία παρακολούθησης των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Παρακολουθεί τις εξελίξεις της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου σύμφωνα με τη διαδικασία.
3. Αξιολογεί τις εξελίξεις και τις τάσεις στην αγορά στη βάση των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους αξιολόγησης.
4. Ετοιμάζει εκθέσεις για τις εξελίξεις στην αγορά προς τη διεύθυνση, με σκοπό τη βελτίωση της θέσης του οργανισμού στην αγορά.

## **ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τη σημασία του προγραμματισμού εργασιών.
2. Αναφέρει τη δομή και το περιεχόμενο του προγράμματος εργασιών.
3. Απαριθμεί τις εργασίες που χρήζουν προγραμματισμού.
4. Αναφέρει τους αναγκαίους πόρους για τις εργασίες.
5. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εκτίμησης των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την υλοποίηση του προγράμματος εργασιών.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία προγραμματισμού του ανθρώπινου δυναμικού και άλλων πόρων.
8. Αναφέρει τις βασικές αρχές και τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη στην κατανομή και ανάθεση εργασιών στους εργαζόμενους.
9. Περιγράφει τη μέθοδο ελέγχου της υλοποίησης του προγράμματος εργασιών.
10. Αναφέρει τους λόγους που οδηγούν σε αναθεώρηση του προγράμματος εργασιών.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία αναθεώρησης του προγράμματος εργασιών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει τις αναγκαίες πληροφορίες για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών, ακολουθώντας τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Προσδιορίζει τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων για την ικανοποίηση των αναγκών των εργασιών.
4. Ετοιμάζει το πρόγραμμα εργασιών σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού και των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
5. Επιλέγει το αναγκαίο ανθρώπινο δυναμικό για την υλοποίηση των εργασιών σύμφωνα με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του, και τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.

6. Προγραμματίζει τους άλλους πόρους, ώστε να είναι διαθέσιμοι σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.
7. Ελέγχει την εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του προγράμματος εργασιών.
8. Αναθεωρεί το πρόγραμμα εργασιών σε περιπτώσεις παρεκκλίσεων, ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις στην υλοποίηση εργασιών.

## **ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
2. Αναφέρει τις μεθόδους επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
3. Διατυπώνει τα στάδια για τον σχεδιασμό και την προετοιμασία συνέντευξης επιλογής.
4. Εξηγεί τις αρχές για αποτελεσματικές συνεντεύξεις προσλήψεων.
5. Περιγράφει τεχνικές αξιολόγησης και επιλογής του καταλληλότερου υποψήφιου για τη θέση εργασίας.
6. Εξηγεί τη σημασία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
7. Απαριθμεί τα βασικά στοιχεία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Περιγράφει τη διαδικασία αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
9. Διατυπώνει ατομικούς και ομαδικούς στόχους ανθρώπινου δυναμικού.
10. Αναφέρει τρόπους βελτίωσης της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού.
11. Περιγράφει τις μεθόδους και τις τεχνικές εντοπισμού αναγκών ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
12. Εξηγεί τη σημασία της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
13. Περιγράφει τις μεθόδους ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
14. Αναφέρει τρόπους αξιολόγησης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζεται για τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με τις πρακτικές του οργανισμού.
2. Εντοπίζει τους υποψήφιους που ικανοποιούν τα ελάχιστα κριτήρια της θέσης εργασίας για να κληθούν στη διαδικασία πρόσληψης.
3. Επιλέγει τη μέθοδο επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
4. Προετοιμάζεται για τις προσωπικές συνεντεύξεις υποψηφίων σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.

5. Διεξάγει συνεντεύξεις για την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, εφαρμόζοντας τις αρχές της αποτελεσματικής συνέντευξης.
6. Αξιολογεί και να επιλέγει τον καταλληλότερο υποψήφιο σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
7. Αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία προς επιμέτρηση των τομέων και των κριτηρίων αξιολόγησης του ανθρωπίνου δυναμικού.
8. Συγκρίνει τα αποτελέσματα της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου με τους αντίστοιχους ατομικούς και ομαδικούς στόχους.
9. Ανατροφοδοτεί τους εργαζομένους σχετικά με τον βαθμό υλοποίησης των στόχων και της απόδοσης τους.
10. Λαμβάνει ενέργειες για τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, ώστε να επιτευχθούν οι ατομικοί και ομαδικοί τους στόχοι.
11. Εντοπίζει και να καταγράφει τις ανάγκες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
12. Σχεδιάζει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στη βάση των αναγκών που εντοπίστηκαν, αξιοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
13. Προγραμματίζει και να οργανώνει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη τους διαθέσιμους πόρους.
14. Αξιολογεί την υλοποίηση των δραστηριοτήτων ανάπτυξης ανθρωπίνου δυναμικού για σκοπούς βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων και βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων.

## **ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις βασικές αρχές της επικοινωνίας.
2. Περιγράφει τους τρόπους επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες.
3. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
4. Περιγράφει τα εμπόδια που παρατηρούνται στην επικοινωνία.
5. Απαριθμεί τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας.
6. Διατυπώνει τις διαφορές μεταξύ επίσημης και ανεπίσημης επικοινωνίας.
7. Αναφέρει τεχνικές και εργαλεία προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.
8. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της ομαδικής εργασίας.
9. Περιγράφει εμπόδια που παρουσιάζονται στην ομαδική εργασία και τρόπους αντιμετώπισης τους.
10. Περιγράφει τον τρόπο που λειτουργεί μια ομάδα στον χώρο εργασίας.
11. Περιγράφει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα των αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
12. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων.
13. Αναφέρει τα εμπόδια στην επίτευξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας και τους τρόπους αντιμετώπισης τους.
14. Περιγράφει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει και να εφαρμόζει διάφορες τεχνικές και εργαλεία επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες, ακολουθώντας την πολιτική και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Εντοπίζει και να αξιολογεί εμπόδια που παρουσιάζονται για σκοπούς βελτίωσης του βαθμού επικοινωνίας.
3. Εφαρμόζει τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας, ακολουθώντας καλές πρακτικές.
4. Επιβλέπει τις εργασίες της ομάδας και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της ομαδικής εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οργανισμού.

5. Αντιμετωπίζει εμπόδια που παρουσιάζονται και επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της ομάδας, εφαρμόζοντας αποτελεσματικές τακτικές.
6. Επιλέγει και να εφαρμόζει τεχνικές για βελτίωση και διατήρηση της ομαδικής εργασίας.
7. Παρακολουθεί και να λαμβάνει ενέργειες για τη διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος σύμφωνα με την κουλτούρα και τις πρακτικές του οργανισμού.
8. Εφαρμόζει ενέργειες και να λαμβάνει πρωτοβουλίες για ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
9. Διαχειρίζεται συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων για εξάλειψη οποιωνδήποτε εμποδίων παρουσιάζονται.

## **ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της διατήρησης ενός υψηλού επιπέδου ικανοποίησης των πελατών.
2. Εξηγεί τη σημασία του αποτελεσματικού και έγκαιρου χειρισμού των παραπόνων των πελατών.
3. Αναφέρει τους λόγους και αιτίες των παραπόνων των πελατών.
4. Αναφέρει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του οργανισμού και των πελατών, όπως καθορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία και στην πολιτική του οργανισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων των πελατών.
6. Περιγράφει τη μεθοδολογία καταγραφής των παραπόνων την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
7. Δηλώνει τις πιθανές διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση των διαφόρων τύπων παραπόνων των πελατών.
8. Αναφέρει τη διαδικασία επιβεβαίωσης της ικανοποίησης των πελατών μετά τη λήψη των διορθωτικών ενεργειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Λαμβάνει και να καταγράφει τα παράπονα των πελατών εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων του οργανισμού.
2. Διερευνά τα παράπονα και να προσδιορίζει τα αίτια τους, εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων του οργανισμού.
3. Εφαρμόζει διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση των παραπόνων, λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις των πελατών, την ισχύουσα νομοθεσία και την πολιτική του οργανισμού.
4. Αξιολογεί τις διορθωτικές ενέργειες με βάση τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών.



### 3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
<b>ΤΥΤ5.1</b>	<b>Παροχή τεχνικών συμβουλών και καθοδήγηση πελατών</b>
<b>ΤΥΤ5.2</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος υποστήριξης λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού</b>
<b>ΤΥΤ5.3</b>	<b>Διαχείριση τεχνικών προβλημάτων</b>
<b>ΤΥΤ5.4</b>	<b>Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων</b>

## **ΤΥΤ5.1 Παροχή τεχνικών συμβουλών και καθοδήγηση πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τη διαδικασία εντοπισμού επιχειρησιακών αναγκών των πελατών.
2. Αναγνωρίζει τις σύνθετες επιχειρησιακές ανάγκες των πελατών.
3. Περιγράφει λύσεις για ικανοποίηση των επιχειρησιακών αναγκών των πελατών.
4. Αναφέρει και να εξηγεί τις επιλογές που υπάρχουν για προσαρμογή συστημάτων για ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.
5. Περιγράφει και να εξηγεί σε συναδέλφους τις επιλογές και τις αρμόζουσες λύσεις για ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει και να καταγράφει τις σύνθετες επιχειρησιακές ανάγκες των πελάτων.
2. Επινοεί την καταλληλότερη λύση για κάθε ανάγκη σύμφωνα με τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις απαιτήσεις των πελατών.
3. Παρουσιάζει και να αιτιολογεί τις επιλογές και τις προτεινόμενες λύσεις στους πελάτες βάσει των αναγκών τους.
4. Καθοδηγεί και να συμβουλεύει τους πελάτες για προσαρμογή των συστημάτων τους βάσει των αναγκών τους.
5. Παρέχει συμβουλές σε συναδέλφους βάσει των εξειδικευμένων γνώσεων του.

## **ΤΥΤ5.2 Εποπτεία και έλεγχος υποστήριξης λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί και να περιγράφει τους βασικούς κανόνες, μεθόδους και αρχές υποστήριξης λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
2. Εξηγεί και να περιγράφει την εφαρμογή βασικών αρχών υποστήριξης λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
3. Αναφέρει τη διαδικασία εποπτείας υποστήριξης λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
4. Εξηγεί τη διαδικασία ελέγχου της ορθής λειτουργίας λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
5. Αναφέρει τη σημασία και τον σκοπό ελέγχου τεκμηρίωσης των εργασιών της υποστήριξης λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Σχεδιάζει και να υλοποιεί τη διαδικασία υποστήριξης λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού βάσει των αναγκών του πελάτη.
2. Εποπτεύει την υποστήριξη λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού βάσει εσωτερικών διαδικασιών.
3. Ελέγχει την ορθή λειτουργία εξοπλισμού και συστημάτων μετά από αναβαθμίσεις, ακολουθώντας οδηγίες και καθορισμένες διαδικασίες.
4. Ελέγχει την τεκμηρίωση εργασιών στο πλαίσιο της υποστήριξης λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού βάσει εσωτερικών διαδικασιών για μελλοντική αναφορά.

### **ΤΥΤ5.3 Διαχείριση τεχνικών προβλημάτων**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τρόπους διαχείρισης των δύσκολων προβλημάτων που παραπέμπονται από κατώτερα κλιμάκια.
2. Παραθέτει τις μεθόδους διάγνωσης δύσκολων προβλημάτων σε λογισμικά, λειτουργικά, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά και τηλεπικοινωνιακά συστήματα.
3. Αναγνωρίζει τα είδη και την ορθή χρήση των διαγνωστικών εργαλείων για τη διάγνωση δύσκολων τεχνικών προβλημάτων.
4. Αναφέρει δύσκολα προβλήματα που παρουσιάζονται σε λογισμικά και λειτουργικά συστήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά και τηλεπικοινωνιακά συστήματα και να παραθέτει τρόπους αντιμετώπισης τους.
5. Αναφέρει τη σημασία και τον σκοπό τεκμηρίωσης των εργασιών στο πλαίσιο της διαχείρισης τεχνικών προβλημάτων.
6. Εξηγεί τη σημασία και τον σκοπό παροχής συμβουλών και καθοδήγησης συναδέλφων για τη διαδικασία διαχείρισης τεχνικών προβλημάτων.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλύει τα δύσκολα προβλήματα που παραπέμπονται από κατώτερα κλιμάκια βάσει διαδικασιών.
2. Εντοπίζει τα δύσκολα τεχνικά προβλήματα στα λειτουργικά και λογισμικά συστήματα, χρησιμοποιώντας διαγνωστικά εργαλεία.
3. Επιλύει τα δύσκολα τεχνικά προβλήματα στα λειτουργικά και λογισμικά συστήματα βάσει προβλεπόμενων ενεργειών και οδηγιών του κατασκευαστή.
4. Εντοπίζει τα δύσκολα τεχνικά προβλήματα στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά και τηλεπικοινωνιακά συστήματα για την υποστήριξη των πελατών, χρησιμοποιώντας διαγνωστικά εργαλεία.
5. Επιλύει τα δύσκολα τεχνικά προβλήματα στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, στα περιφερειακά και τηλεπικοινωνιακά συστήματα για την υποστήριξη των πελατών, βάσει οδηγιών του κατασκευαστή.
6. Πειραματίζεται, να ανακαλύπτει και να τεκμηριώνει λύσεις σε πιθανά προβλήματα για τα οποία δεν υπάρχει καταγεγραμμένη λύση βάσει καθιερωμένων πρακτικών και διαδικασιών.

7. Τεκμηριώνει τις εργασίες του στο πλαίσιο της διαχείρισης τεχνικών προβλημάτων βάσει εσωτερικών διαδικασιών για μελλοντική αναφορά.
8. Συμβουλεύει και να καθοδηγεί συναδέλφους για τη διαχείριση των τεχνικών προβλημάτων βάσει των εξειδικευμένων γνώσεων του και των καλών πρακτικών του οργανισμού.

## **ΤΥΤ5.4 Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τα αυξανόμενα ζητήματα ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων.
2. Προσδιορίζει τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν πληροφοριακά συστήματα.
3. Περιγράφει τα απαραίτητα εργαλεία για εντοπισμό παραβιάσεων ασφαλείας.
4. Αναφέρει τα χαρακτηριστικά και τη χρησιμότητα του προγράμματος SIEM.
5. Αναφέρει την αναγκαιότητα για παρακολούθηση και ανάλυση σε πραγματικό χρόνο όλων των δεδομένων στο δίκτυο με σκοπό την ανίχνευση κινδύνων.
6. Αναγνωρίζει τα διάφορα εργαλεία διεύθυνσης για την αξιολόγηση της ασφάλειας ενός δικτύου.
7. Αναφέρει νέες τεχνολογίες και πληροφορίες σχετικές με την ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων, τις οποίες μπορεί να εφαρμόσει στο δίκτυο.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προβλέπει, να εκτιμά και να ταξινομεί τους πιθανούς κινδύνους, χρησιμοποιώντας εξειδικευμένο εξοπλισμό.
2. Εντοπίζει παραβιάσεις ασφαλείας, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία.
3. Διερευνά συμβάντα παραβίασης ασφαλείας, προσδιορίζοντας τις αιτίες, τις τεχνικές και οργανωτικές αδυναμίες.
4. Εισηγείται διορθωτικές ενέργειες για την αποφυγή επανάληψης παραβιάσεων ασφαλείας στη βάση διερεύνησης συμβάντων παραβίασης ασφαλείας.
5. Επιλέγει, να εγκαθιστά και να παραμετροποιεί πρόγραμμα SIEM, με σκοπό την ανάλυση και τον συσχετισμό γεγονότων ασφαλείας.
6. Εκπονεί μελέτες εκτίμησης του κινδύνου όσον αφορά τα πληροφοριακά συστήματα του οργανισμού και να τα κατηγοριοποιεί σύμφωνα με την κρισιμότητα τους.
7. Πραγματοποιεί δοκιμές και έλεγχο διεύθυνσης στα συστήματα πληροφορικής του οργανισμού, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία.
8. Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των εργαλείων που προστατεύουν τη δικτυακή υποδομή του οργανισμού βάσει της απόδοσης τους και των εξελίξεων στη τεχνολογία.

9. Προσδιορίζει τις αλλαγές και βελτιώσεις που πρέπει να γίνουν στο δίκτυο βάσει των καταγεγραμμένων παραβιάσεων αλλά και των ελέγχων διείσδυσης.

### 3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διαχειρίζεται και να επιβλέπει δραστηριότητες στο πλαίσιο συγκεκριμένων εργασιών, όπου μπορεί να παρουσιαστούν απρόβλεπτες καταστάσεις και να προσαρμόζει τις εργασίες στις επικρατούσες συνθήκες.
2. Χειρίζεται και να επιλύει προβλήματα που προκύπτουν κατά την εκτέλεση εργασιών.
3. Αναπτύσσει πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική εφαρμογή των εργασιών που εκτελεί ο ίδιος και υφιστάμενοι του.
4. Συνεργάζεται εποικοδομητικά σε ομάδες εργασίας σε όλα τα επίπεδα, με συναδέλφους και εξωτερικούς φορείς.
5. Υιοθετεί την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασιών και παροτρύνει τους υφιστάμενους του για την εφαρμογή τους.
6. Καθοδηγεί και να υποκινεί τους υφισταμένους του για την επίτευξη των στόχων και την αποτελεσματική διεκπεραίωση των εργασιών.
7. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους υφισταμένους του για την εφαρμογή των προληπτικών μέτρων ασφάλειας και υγείας.
8. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους εργαζόμενους για την εφαρμογή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.
9. Ενθαρρύνει και να παροτρύνει τους υφιστάμενους του για τον ορθό και ασφαλή χειρισμό του εξοπλισμού και τη διατήρηση του σε άρτια λειτουργική κατάσταση.
10. Συνεργάζεται με συνάδελφους, προμηθευτές και συνεργάτες για την εξασφάλιση των απαραίτητων υλικών και υπηρεσιών για την απρόσκοπτη εκτέλεση των εργασιών.
11. Υιοθετεί και να εφαρμόζει διαδικασίες και ορθές πρακτικές για έλεγχο και παρακολούθηση της εξέλιξης των εργασιών στο πλαίσιο των χρονοδιαγραμμάτων.
12. Επιλέγει τα κατάλληλα άτομα για κατανομή και εκτέλεση των εργασιών αξιολογώντας τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους.
13. Υιοθετεί θετική στάση και να αντιμετωπίζει αποτυχίες, προβλήματα και μη συμμορφώσεις ως ευκαιρίες μάθησης και βελτίωσης.
14. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στη βελτίωση των πρακτικών, των διαδικασιών και των μεθόδων εργασίας.
15. Αναπτύσσει και να εξελίξει τόσο την προσωπική του απόδοση, όσο και την απόδοση των υφισταμένων του με την συμμετοχή σε εξειδικευμένες μεθόδους μάθησης.



16. Επιδεικνύει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην αναζήτηση πληροφοριών για την επίλυση προβλημάτων.
17. Επιδεικνύει ιδιαίτερο ενδιαφέρον σχετικά με τις εξελίξεις της τεχνολογίας.
18. Αξιολογεί και να αναπτύσσει την προσωπική του απόδοση, καθώς και την απόδοση των υφισταμένων του με τη συμμετοχή σε εξειδικευμένες δραστηριότητες μάθησης.
19. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.

#### 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

Οι ακόλουθοι ορισμοί δίδονται για επεξήγηση λέξεων και εννοιών που χρησιμοποιούνται στο πρότυπο:

<b>Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η ανάπτυξη του προσωπικού ενός οργανισμού αφορά τον εμπλουτισμό γνώσεων, αναβάθμιση δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αφορούν την επαγγελματική του ανέλιξη και βελτίωση του μισθολογικού του επιπέδου. Η διαδικασία αυτή προσδίδει στον οργανισμό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και στο προσωπικό ενδιαφέρον και ικανοποίηση στην εργασία.
<b>Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η διαδικασία διαπίστωσης και καταγραφής της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας αλλά και του οργανισμού όπου απασχολείται. Η διαδικασία αυτή γίνεται συνήθως ετήσια στη βάση καθορισμένων λεπτομερειών ενός συστήματος αξιολόγησης. Η αξιολόγηση του προσωπικού προκύπτει μέσα από ελέγχους, παρατηρήσεις και τη συμπλήρωση ή τήρηση ειδικών εντύπων. Το σύστημα αξιολόγησης έχει σχέση με την κουλτούρα του οργανισμού και μπορεί να συνδέεται με το σύστημα αμοιβής, τη βελτίωση της απόδοσης, τον εντοπισμό των αναπτυξιακών αναγκών του προσωπικού, την υποκίνηση κ.λ.π..
<b>Βασικές αρχές ασφάλειας</b>	Πρόληψη, ανίχνευση και αντίδραση.
<b>Βασικές έννοιες ασφάλειας</b>	Διαθεσιμότητα, εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα.
<b>Γέφυρα δικτύου</b>	Ηλεκτρονική συσκευή που υλοποιεί τη διασύνδεση ή επικοινωνία μεταξύ τοπικών δικτύων υπολογιστών. Χρησιμοποιεί τις διευθύνσεις υλικού (MAC address) των υπολογιστών του τοπικού δικτύου, για να μεταδώσει τα πλαίσια δεδομένων μεταξύ των δικτύων που συνδέουν.
<b>Γνώσεις</b>	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
<b>Δεξιότητες</b>	Η εφαρμογή γνώσεων και η αξιοποίηση τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση

προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).

#### **Διαδίκτυο**

Παγκόσμιο σύστημα διασυνδεδεμένων δικτύων υπολογιστών, οι οποίοι χρησιμοποιούν καθιερωμένη ομάδα πρωτοκόλλων, η οποία συχνά αποκαλείται "TCP/IP" (αν και αυτή δεν χρησιμοποιείται από όλες τις υπηρεσίες του Διαδικτύου) για να εξυπηρετεί εκατομμύρια χρήστες καθημερινά σε ολόκληρο τον κόσμο.

#### **Διαδικτυακή κάμερα**

Εξειδικευμένη κάμερα βίντεο, που συνδέεται αποκλειστικά με υπολογιστή και συνήθως χρησιμοποιείται για χρήση σε βιντεοκλήσεις μεταξύ δύο χρηστών υπολογιστών.

#### **Διανομέας ή πλήμνη**

Συσκευή στην οποία συνδέονται δικτυακοί κόμβοι μέσω καλωδίων συνεστραμμένων ζευγών ή οπτικής ίνας ώστε να δρουν ως ενιαίο τμήμα. Κυρίως χρησιμοποιείται σε τοπικά δίκτυα Ethernet. Η συσκευή είναι μια μορφή αναμεταδότη πολλαπλών θυρών. Οι πλήμνες Ethernet είναι επίσης υπεύθυνες για την προώθηση ενός σήματος συμφόρησης σε όλες τις θύρες, εφόσον εντοπιστεί κάποια σύγκρουση.

#### **Διαποδιαμορφωτής**

Το μόντεμ (modem), είναι όρος που προέρχεται από τα αρχικά των αγγλικών λέξεων modulator (διαμορφωτής) και demodulator (αποδιαμορφωτής). Περιγράφει την περιφερειακή συσκευή η οποία μετατρέπει το ψηφιακό σήμα που προέρχεται από ένα ηλεκτρονικό υπολογιστικό σύστημα σε αναλογικό σήμα, το οποίο είναι κατάλληλο για την μεταφορά του μέσω κοινής τηλεφωνικής ή άλλου τύπου ενσύρματης γραμμής, ή ακόμα και μέσω ασύρματης ζεύξης. Επίσης διαθέτει και τμήμα αποδιαμόρφωσης για την αντίστροφη διαδικασία, δηλαδή τη μετατροπή του αναλογικού (διαμορφωμένου) σήματος σε ψηφιακό. Για τη σύνδεση δύο συστημάτων μέσω μόντεμ, χρησιμοποιούνται πάντοτε δύο τέτοιες συσκευές. Το αναλογικό σήμα που στέλνει το ένα σύστημα, μέσω του δικού του μόντεμ, αποδιαμορφώνεται από το δεύτερο μόντεμ, στην άλλη άκρη της γραμμής. Έτσι μετατρέπεται ξανά σε ψηφιακό σήμα, προκειμένου να διαβαστεί από το άλλο σύστημα

#### **Δρομολογητής**

Ηλεκτρονική συσκευή η οποία αναλαμβάνει την αποστολή και λήψη πακέτων δεδομένων μεταξύ ενός ή περισσότερων διακομιστών, άλλων δρομολογητών και πελατών, κατά μήκος πολλαπλών δικτύων (δρομολόγηση). Η δρομολόγηση, δηλαδή η

διαδικασία μεταφοράς δεδομένων από ένα σημείο σε ένα άλλο αποτελεί κεντρική λειτουργία του επιπέδου δικτύου, γίνεται με βάση διάφορα κριτήρια και τελικώς επιλέγεται μία ανάμεσα σε διάφορες πιθανές διαδρομές.

**Εκτυπωτής**

Συσκευή εξόδου ενός υπολογιστικού συστήματος, η οποία έχει ως σκοπό την μόνιμη αποτύπωση (εκτύπωση) των πληροφοριών που έχουν δημιουργηθεί από τη χρήση λογισμικού, σε ένα φυσικό μέσο (συνήθως, αλλά όχι μόνο, χαρτί).

**Εξωτερικές συσκευές αποθήκευσης**

Τα μέσα αποθήκευσης δεδομένων είναι συσκευές χρήσιμες για την αποθήκευση δεδομένων και πληροφοριών. Στην επιστήμη υπολογιστών συνήθως θεωρούνται ως η δευτερεύουσα μνήμη ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή, κατ' αντιδιαστολή με την πρωτεύουσα κύρια μνήμη. Μερικά παραδείγματα είναι, μνήμες USB (flash disk), εξωτερικοί σκληροί δίσκοι κλπ.

**Επαγγελματικό προσόν**

Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.

**Επαναλήπτης**

Συσκευή που παίρνει το σήμα από μια ασύρματη συσκευή δικτύου (π.χ. wireless router or wireless access point) και το αναμεταδίδει δημιουργώντας ένα νέο ασύρματο δίκτυο σαν επέκταση του αρχικού δικτύου.

**Επεξεργαστής**

Το κεντρικό εξάρτημα που επεξεργάζεται δεδομένα σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή, ελέγχει τη λειτουργία του και εκτελεί βασικές λειτουργίες διασύνδεσης και μεταβίβασης εντολών. Οι επεξεργαστές δεν σχετίζονται αποκλειστικά με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές καθώς πλέον ενσωματώνονται και σε πολλές ηλεκτρονικές συσκευές.

**Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού**

Η επιλογή ικανού και κατάλληλου ατόμου για πλήρωση κενής θέσης σε ένα οργανισμό, με συγκεκριμένη διαδικασία και τρόπο αξιολόγησης. Η διαδικασία περιλαμβάνει την προσέλκυση υποψηφίων, την προφορική, γραπτή ή/και άλλο είδος εξέταση και προσωπική συνέντευξη.

**Ικανότητες**

Η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.

**Μαθησιακά αποτελέσματα**

Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.

**Μέθοδοι ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού**

Οι μέθοδοι ανάπτυξης που αξιοποιούνται για υλοποίηση των διαφόρων δραστηριοτήτων ανάπτυξης προσωπικού, περιλαμβάνουν την παραδοσιακή κατά πρόσωπο κατάρτιση και καθοδήγηση κοντά σε ένα έμπειρο στέλεχος, αλλά και μια ποικιλία από άλλες νέες και μοντέρνες μεθόδους, όπως είναι η εξ αποστάσεως κατάρτιση, η σύγχρονη ή ασύγχρονη ηλεκτρονική μάθηση ή τηλεκπαίδευση και η υβριδική / μικτή μάθηση.

**Μέθοδοι εντοπισμού αναγκών**

Οι μέθοδοι εντοπισμού αναγκών περιλαμβάνουν την αξιοποίηση πηγών πληροφοριών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο και επίπεδο τομέα οικονομικής δραστηριότητας (εθνικοί οργανισμοί και υπηρεσίες, επαγγελματικοί σύνδεσμοι, αναλύσεις και παρουσιάσεις ειδικών κ.λ.π) και αφορούν εξελίξεις, προβλέψεις αλλά και υφιστάμενα προβλήματα. Πρόσθετα, σε επίπεδο οργανισμού αφορούν την επισταμένη μελέτη των στόχων και επιδιώξεων του, των δραστηριοτήτων και προϊόντων, του τρόπου εργασίας, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει καθώς και άλλων χαρακτηριστικών. Τέλος, σε ατομικό επίπεδο, συλλέγονται και αναλύονται πληροφορίες που αφορούν το μορφωτικό επίπεδο, τις γνώσεις και εμπειρίες, την απόδοση και τις προοπτικές στον οργανισμό όπου εργάζεται το άτομο.

**Παράπονο πελάτη**

Η έκφραση της δυσαρέσκειας του πελάτη λόγω της μη ικανοποίησης των προσδοκιών του σχετικά με ένα προϊόν. Η δυσαρέσκεια μπορεί να οφείλεται στην ποιότητα ή την τιμή του προϊόντος, την εξυπηρέτηση του πελάτη και από την πολιτική και διαδικασία που εφαρμόζει ο οργανισμός σχετικά με τις υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρει.

**Περιβαλλοντική πλευρά**

Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.

**Τομέας εργασίας**

Περιγράφει εκείνο που το άτομο είναι σε θέση να κάνει προκειμένου να αποδείξει ότι μπορεί να εκτελεί αποτελεσματικά ένα μέρος της εργασίας του και απαρτίζεται από σύνολο επιμέρους εργασιών.

ISBN 978-9963-43-563-0

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | [anad@anad.org.cy](mailto:anad@anad.org.cy) | [www.anad.org.cy](http://www.anad.org.cy)

---