

ΦΟΡΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ
«ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)»**

**ΑΝΑΔΟΧΟΣ: ΣΥΜΠΡΑΞΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ
ΦΟΡΕΩΝ ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΓΣΕΕ, ΣΕΒ,
ΙΟΒΕ, ΓΣΕΒΕΕ, ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ,
ΚΑΕΛΕ.**

**ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΦΟΡΕΑΣ: ΚΕΚ-
ΙΝΕ/ΓΣΕΕ**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	12
<p>Η εξέλιξη αυτή οδηγεί στη ανάγκη ύπαρξης και περιγραφής ενός επαγγέλματος του οποίου ο πιο δόκιμος και αποδεκτός τίτλος στην αγορά εργασίας είναι Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (software). 15</p>	
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ» .16	
A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των	16
<p>Η εξέλιξη αυτή οδηγεί στη ανάγκη ύπαρξης και περιγραφής ενός επαγγέλματος του οποίου ο πιο δόκιμος και αποδεκτός τίτλος στην αγορά εργασίας είναι Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (software). 16</p>	
A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	16
<p><i>A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....</i> 16</p>	
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση	17
<p><i>A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92.....</i> 17</p> <p><i>A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ.....</i> 17</p>	
A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας	17
<p><i>A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.....</i> 17</p> <p><i>A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.....</i> 18</p>	
A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας18	
<p><i>A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα</i> 18</p> <p><i>A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.</i> 20</p>	
A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές	20
<p><i>A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης.....</i> 20</p> <p><i>A.6.2 Τάσεις.....</i> 21</p> <p><i>A.6.3 Προοπτικές.....</i> 21</p>	
A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης21	
<p><i>A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας21</i></p>	



<i>A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικοτήσεων.....</i>	<i>21</i>
A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.....	22
A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές	22
<i>A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα.....</i>	<i>22</i>
<i>A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης</i>	<i>22</i>
<i>A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης</i>	<i>23</i>
A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας.....	23
<i>A.10.1 Άδειες εργασίας.....</i>	<i>23</i>
A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία	23
<i>A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας</i>	<i>23</i>
A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας).....	24
A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες.....	24
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»	26
B.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	26
B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	33
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ».....	41
Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ	41
Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	70
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»	88
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ».....	89
E.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	89
E.2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	93
E.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	94
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	96
INTERNET	96

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του Επαγγελματικού Περιγράμματος «Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Software)». Ως Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Software) ορίζεται ο εργαζόμενος στον Ιδιωτικό ή Δημόσιο τομέα, ο οποίος εργάζεται σε Εφαρμογές και Λειτουργικά Συστήματα για τη λειτουργία των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Τα τελευταία χρόνια ο κλάδος της πληροφορικής αναπτύχθηκε με ταχύτατους ρυθμούς και οι εφαρμογές πληροφορικής χρησιμοποιούνται σε όλες τους κλάδους των καθημερινών δραστηριοτήτων της κοινωνίας. Έτσι, δημιουργήθηκε πληθώρα εφαρμογών πληροφορικής που εφαρμόζονται σε όλους τους τομείς. Η εξέλιξη αυτή οδηγεί στη ανάγκη ύπαρξης και περιγραφής ενός επαγγέλματος του οποίου ο πιο δόκιμος και αποδεκτός τίτλος στην αγορά εργασίας είναι Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (software). Το μέλλον του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών προδιαγράφεται σημαντικό, λόγω της ανάπτυξης νέων λειτουργικών συστημάτων, νέων τεχνολογιών, νέων εφαρμογών.

Για την ανάπτυξη του Επαγγελματικού Περιγράμματος του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (Software) συστάθηκε ομάδα εργασίας στην οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των εργαζομένων και των εργοδοτών στο συγκεκριμένο επάγγελμα αναλαμβάνοντας το ρόλο των εμπειρογνομόνων καθώς επίσης και επιστημονικά στελέχη των φορέων της ένωσης.

Πιο συγκεκριμένα, συντονιστής και επιμελητής της μελέτης ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος του «Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (Software)» ήταν ο Νάσης Παναγιώτης. Συντάκτες και συγγραφείς του περιγράμματος ήταν ο κ. Αρβανίτης Νικόλαος και ο Νάσης Παναγιώτης. Την προσέγγιση των εργαζομένων για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο, τη διατύπωση γνωμοδοτώντας ο κ. Καραντιλιόν Νικόλαος. Την προσέγγιση των εργοδοτών για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο, τη διατύπωση γνωμοδοτώντας ο κ. Κατσικαριδής Αριστείδης.



The present study concerns the development of the occupational profile of "Computer Software Technician". The specific occupational profile refers to the employer of the public or private sector who is occupied in Applications and in Operating Systems for the function of a computer.

The specific occupational profile development was undertaken by the following organizations: GSEE, GSEVEE, KEK-INE/GSEE, ESEE, IOBE, KAELE, KEK GSEBEE., SEV. Coordinator and editor of the study of the development of the occupational profile of "Computer Software Technician". was Mr. Panagiotis Natsis. The authors of the occupational profile of "Computer Software Technician". were Mr. Arvanitis Nikolaos and Mr. Panagiotis Natsis. The employees' approach and opinion for the occupational profile and its content was expressed by Mr. Karantilion Nikolaos. The employers' approach and opinion for the occupational profile and its content was expressed by Mr. Katsikaridis Aristides.

The present study was developed in the framework structured by the European and international bibliography regarding occupational profile development and security services' international occupational descriptions, based on certain rules defined in the Common Ministry Decision [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566B')] regarding occupational profiles' accreditation.

For the occupational profile development we used a variation of Delphi method based on the occupational description questionnaire developed by the scientific experts, Iakovos Karatrasoglou, Eirini Varvitsioti and Christina Spilioti.

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Ως Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Software) ορίζεται ο εργαζόμενος στον Ιδιωτικό ή Δημόσιο τομέα, ο οποίος εργάζεται σε Εφαρμογές και Λειτουργικά Συστήματα για τη λειτουργία των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Συνοπτικά, οι εφαρμογές πληροφορικής για τη λειτουργία των οποίων φροντίζει ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών είναι οι εξής: Λειτουργικά συστήματα Η/Υ. Εφαρμογές πληροφορικής για τη λειτουργία δικτύων, για την παροχή υπηρεσιών διαδικτύου, και γενικά όλων των εφαρμογών της πληροφορικής.

Ειδικότερα και ταυτόχρονα ενδεικτικά, ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Software) αναλαμβάνει την εγκατάσταση, τη λειτουργία, τη συντήρηση και την άρση βλαβών στις Εφαρμογές Πληροφορικής που υποστηρίζει, ασκώντας τα παρακάτω καθήκοντα:

- Εγκαθιστά το Λειτουργικό Σύστημα στους Η/Υ
- Ρυθμίζει και ελέγχει το Λειτουργικό Σύστημα που εγκατέστησε για την καλή λειτουργία του Η/Υ
- Αναβαθμίζει το Λειτουργικό Σύστημα Η/Υ
- Εγκαθιστά τις εφαρμογές
- Ρυθμίζει και ελέγχει τις εφαρμογές που εγκατέστησε για την καλή ποιότητα και λειτουργία τους.
- Αναβαθμίζει και επικαιροποιεί τις εφαρμογές πληροφορικής
- Διαχειρίζεται και υποστηρίζει τη λειτουργία των εφαρμογών
- Συντηρεί τα υπολογιστικά συστήματα στα οποία τρέχουν οι εφαρμογές.
- Επεμβαίνει άμεσα για την αποκατάσταση των βλαβών που εκδηλώνονται.
- Εκτελεί τακτικούς ελέγχους μέσω software για τη καλή λειτουργία του λογισμικού.
- Εξατομικεύει και εγκαθιστά τις εφαρμογές πληροφορικής στα συστήματα του πελάτη.

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ**ΚΕΛ 1: Εγκαθιστά λογισμικό και περιφερειακά Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας.****ΕΕΛ 1.1:** *Εγκαθιστά και αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα ενός νέου Η/Υ.*

ΕΕ 1.1.1: Τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕ 1.1.2: Αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.

ΕΕ 1.1.3: Παραμετροποιεί, εξατομικεύει και ρυθμίζει το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.

ΕΕ 1.1.4: Δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία του λειτουργικού συστήματος του Η/Υ.

ΕΕ 1.1.5: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕΛ 1.2: *Εγκαθιστά περιφερειακά Η/Υ και προγράμματα οδήγησής τους.*

ΕΕ 1.2.1: Παραλαμβάνει και αποσυσκευάζει τα περιφερειακά του Η/Υ που πρόκειται να εγκατασταθούν, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕ 1.2.2: Συνδέει τα περιφερειακά με τον Η/Υ αλλά και άλλες απαραίτητες πηγές σύνδεσης (π.χ. τηλεφωνική γραμμή για FAX), σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.

ΕΕ 1.2.3: Εγκαθιστά τα προγράμματα οδήγησης των περιφερειακών στον Η/Υ που πρόκειται να συνδεθούν, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.

ΕΕ 1.2.4: Σε περίπτωση που κάποιο συγκεκριμένο περιφερειακό χρησιμοποιεί αναλώσιμα, φροντίζει για την τοποθέτηση αυτών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.

ΕΕ 1.2.5: Ελέγχει τη σωστή λειτουργία των περιφερειακών, εντοπίζοντας πιθανές δυσλειτουργίες τους.

ΕΕ 1.2.6: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕΛ 1.3: *Εγκαθιστά εφαρμογές οργάνωσης γραφείου ή πιο συγκεκριμένου εύρους χρήσης.*

ΕΕ 1.3.1: Τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕ 1.3.2: Εγκαθιστά τις αναγκαίες εφαρμογές οργάνωσης γραφείου αλλά και εφαρμογές συγκεκριμένης χρήσης, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕ 1.3.3: Παραμετροποιεί και ρυθμίζει τις εφαρμογές ανά χρήστη, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.

ΕΕ 1.3.4: Δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία των εφαρμογών.

ΕΕ 1.3.5: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΚΕΛ 2: Διαχειρίζεται και υποστηρίζει το λογισμικό και τα περιφερειακά Η/Υ.**ΕΕΛ 2.1:** *Διαχειρίζεται το λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ.*

ΕΕ 2.1.1: Καταγράφει τα στοιχεία του λογισμικού του νέου Η/Υ στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης ώστε να έχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας.

ΕΕ 2.1.2: Εγκαθιστά πιθανές ενημερώσεις στο λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕ 2.1.3: Εκτελεί σε τακτά χρονικά διαστήματα εργασίες συντήρησης και βελτιστοποίησης τους λειτουργικού συστήματος, καθώς και των εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου

ανάπτυξης.

ΕΕ 2.1.4: Καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες διαχείρισης που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕΛ 2.2: Αντικαθιστά αναλώσιμα των περιφερειακών του Η/Υ, όπου αυτά υφίστανται.

ΕΕ 2.2.1: Παρακολουθεί την κατάσταση των περιφερειακών και ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τους χρήστες όσον αφορά πιθανή υστέρηση αναλώσιμων.

ΕΕ 2.2.2: Φροντίζει ώστε να υπάρχει απόθεμα ανταλλακτικών αναλώσιμων για πιθανές μελλοντικές αντικαταστάσεις.

ΕΕ 2.2.3: Προβαίνει σε παραγγελία των απαραίτητων αναλώσιμων, στην περίπτωση που δεν υπάρχει απόθεμα.

ΕΕ 2.2.4: Κατόπιν αίτησης από τον χρήστη, αντικαθιστά τα αναλώσιμα του περιφερειακού, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕ 2.2.5: Καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες συντήρησης που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕΛ 2.3: Συμβουλεύει τους χρήστες όσον αφορά την καλύτερη εκμετάλλευση των εφαρμογών και των περιφερειακών που χρησιμοποιούν.

ΕΕ 2.3.1: Επικοινωνεί με τους χρήστες και ενημερώνεται για τον τρόπο που χρησιμοποιούν τις εφαρμογές και τα περιφερειακά τους.

ΕΕ 2.3.2: Ενημερώνεται από τα ήδη υπάρχοντα ή ανανεωμένα εγχειρίδια χρήσης και το διαδίκτυο όσον αφορά τη λειτουργία των εφαρμογών και των περιφερειακών.

ΕΕ 2.3.3: Αναζητά τρόπους για τη βελτιστοποίηση των εργασιών των χρηστών.

ΕΕ 2.3.4: Ενημερώνει και βοηθά τους χρήστες των Η/Υ για την ορθή λειτουργία και χρήση των εφαρμογών.

ΚΕΛ 3: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ.

ΕΕΛ 3.1: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες του λειτουργικού συστήματος, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη.

ΕΕ 3.1.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας του λειτουργικού συστήματος.

ΕΕ 3.1.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.

ΕΕ 3.1.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής.

ΕΕ 3.1.4: Προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας.

ΕΕ 3.1.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕΛ 3.2: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη.

ΕΕ 3.2.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους.

ΕΕ 3.2.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.

ΕΕ 3.2.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής.

ΕΕ 3.2.4: Προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας.

ΕΕ 3.2.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕΛ 3.3: Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες ειδικών λογισμικών πακέτων.

ΕΕ 3.3.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους.

ΕΕ 3.3.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.

ΕΕ 3.3.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας.

ΕΕ 3.3.4: Επικοινωνεί με το τμήμα υποστήριξης της εταιρείας που εκδίδει το λογισμικό και συνεργάζεται μαζί τους για την επίλυση του προβλήματος.

ΕΕ 3.3.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕΛ 3.4: Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει δυσλειτουργίες των περιφερειακών και είτε τις διορθώνει, είτε αναλαμβάνει την αντικατάστασή τους.

ΕΕ 3.4.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των περιφερειακών τους.

ΕΕ 3.4.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.

ΕΕ 3.4.3: Εξετάζει αν πρόκειται για μηχανική βλάβη που δεν επιδέχεται διόρθωση ή αν πρόκειται για δυσλειτουργία του προγράμματος οδήγησης.

ΕΕ 3.4.4: Προβαίνει στην άρση του προβλήματος, είτε με έλεγχο και αρχικοποίηση του προγράμματος οδήγησης του περιφερειακού και της σύνδεσής του με τον Η/Υ, είτε με αντικατάσταση του με νέα συσκευή και αποστολή της παλιάς στην εταιρεία για επισκευή, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΕΕ 3.4.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)

Προφορική και γραπτή επικοινωνία.

Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής.

Καλή Γνώση της Αγγλικής Γλώσσας.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Αρχές ηλεκτρολογίας.

Αρχές ηλεκτρονικής.

Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής.

Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Διαδίκτυο και Internet Protocol.

Υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας.

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Μέθοδοι εγκατάστασης και σύνδεσης καλωδίων.

Λειτουργία και δομή ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Στοιχεία προγραμματισμού και χρονοεκτέλεσης των προγραμμάτων συντήρησης.

Στοιχεία Internet.

Μέθοδοι συντήρησης των περιφερειακών.

Δομή του υλικού περιφερειακών.

Στοιχειώδης γνώσης αποθήκης.

Βασικές αρχές σύνταξης πρωτοκόλλων παράδοσης και παραλαβής υλικών.

Γνώση λειτουργίας και παραμετροποίησης περιφερειακών.

Γνώση λειτουργίας εφαρμογών.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εξοπλισμού.

Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας.

Επικοινωνία (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται καθαρά χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο)

Πρωτοβουλία (κατανόηση και αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη στόχων)

Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.

Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στο λειτουργικό σύστημα των Η/Υ και στις εφαρμογές γραφείου και εφαρμογές συγκεκριμένου εύρους χρήσης καθώς και στα περιφερειακά.

Επικοινωνία.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Προσανατολισμός στο χώρο: Η ικανότητα να γνωρίζεις την θέση σου σε σχέση με το περιβάλλον ή να ξέρεις ποια είναι η τοποθέτηση των άλλων αντικειμένων σε σχέση με εσένα.

Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης: Η ικανότητα να ανταποκρίνεσαι γρήγορα και με ακρίβεια στην εργασία και στα ενδεχόμενα σήματα που οφείλονται σε εξωτερικούς παράγοντες.

Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα.

Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη στόχων.

Καλή μνήμη

Επιλεκτική προσοχή: Η ικανότητα να συγκεντρώνεσαι σε ένα καθήκον για ένα μεγάλο διάστημα χωρίς να αποσπάσαι.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

ΔΙΑΔΡΟΜΗ 1^Η Εκπαίδευση Γενικού Λυκείου – Αρχική επαγγελματική κατάρτιση (ΙΕΚ) 2 έτη για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3) συμπεριλαμβανομένης της 6μηνης πρακτικής άσκησης.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ 2^Η Εκπαίδευση Επαγγελματικού Λυκείου στις συναφείς ειδικότητες (Πληροφορικής και Δικτύων Η/Υ, Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Συστημάτων και Δικτύων Η/Υ, Υποστήριξης Συστημάτων και Εφαρμογών και Δικτύων Η/Υ) – Αρχική επαγγελματική κατάρτιση (ΙΕΚ) 1 έτος για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3) συμπεριλαμβανομένης της 6μηνης πρακτικής άσκησης.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ 3^Η Επαγγελματική Εκπαίδευση (ΕΠΑ.Λ) στις συναφείς ειδικότητες (Πληροφορικής και Δικτύων Η/Υ, Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Συστημάτων και Δικτύων Η/Υ, Υποστήριξης Συστημάτων και Εφαρμογών και Δικτύων Η/Υ) και 2 έτη επαγγελματική εμπειρία.

ΔΙΑΔΡΟΜΗ 4^Η Εκπαίδευση Γενικού Λυκείου – 3 έτη επαγγελματική εμπειρία – Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση στη θεωρία των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΔΟΚΙΜΑΣΙΑ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών που υπογράφουν την ΕΓΣΣΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΓΣΕΕ, ΕΣΕΕ και ΣΕΒ, σε σύμπραξη με τα ερευνητικά ή εκπαιδευτικά κέντρα ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ και ΙΟΒΕ, ανέλαβαν από το Υπουργείο Απασχόλησης – ΕΚΕΠΙΣ, στο πλαίσιο συγχρηματοδοτούμενης από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο δράσης, να αναπτύξουν 145 επαγγελματικά περιγράμματα μεταξύ των οποίων και το επαγγελματικό περίγραμμα του «Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (Software)» στο οποίο αναφέρεται η παρούσα μελέτη αυτή.

Η συνεργασία των αναδόχων φορέων αποβλέπει στην ανάπτυξη και πιστοποίηση «Επαγγελματικών Περιγραμμάτων», στο πλαίσιο της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης και αποτελεί απαραίτητο βήμα για τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (ΕΣΣΕΕΚΑ).

Με αυτή τη συνεργασία των Κοινωνικών Φορέων επιδιώκεται η ουσιαστική σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων και γενικότερα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (Software)» έγινε υπό το συντονισμό του ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. Υπεύθυνος έργου από την πλευρά του ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ ήταν ο Δημουλάς Κων/νος.

Συντονιστής και επιμελητής της μελέτης ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος του «Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ (Software)» ήταν ο Νάτσης Παναγιώτης. Συντάκτες και συγγραφείς του περιγράμματος ήταν ο κ. Αρβανίτης Νικόλαος και ο Νάτσης Παναγιώτης. Την προσέγγιση των εργαζομένων για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο, τη διατύπωσε γνωμοδοτώντας ο κ. Καραντιλιόν Νικόλαος. Την προσέγγιση των εργοδοτών για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο, τη διατύπωσε γνωμοδοτώντας ο κ. Κατσικαρίδης Αριστείδης.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε η παρούσα μελέτη έχει αναπτυχθεί στον σχετικό «ΟΔΗΓΟ»¹ που εξέδωσαν το 2007 οι συνδικαλιστικές οργανώσεις εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών που υπογράφουν την ΕΓΣΣΕ. Η ανάπτυξη των περιγραμμάτων γίνεται βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, όπως αυτές προσδιορίζονται στην ΚΥΑ [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] και το Αναλυτικό Τεύχος της Προκήρυξης για τη διεξαγωγή Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού Αριθ.32/2009 με τίτλο «Ανάπτυξη 145 Επαγγελματικών Περιγραμμάτων»,

¹ Ο Οδηγός για την ανάπτυξη και τις προδιαγραφές των επαγγελματικών περιγραμμάτων συντάχθηκε το 2007 από την παρακάτω ομάδα εργασίας των ΓΣΕΕ-ΣΕΒ-ΓΣΕΒΕΕ-ΕΣΕΕ: Δημουλάς Κώστας (Επιμέλεια), Βαρβιτσιώτη Ρένα, Σπηλιώτη Χριστίνα (Συγγραφείς), Τολιδής Γιάννης (Ανάπτυξη και Συγγραφή Ερωτηματολογίου Περιγραφής Επαγγέλματος), Άσπρος Δημήτρης (Παράδειγμα Επαγγελματικού Περιγράμματος).

Βάσει των ανωτέρω, η περιγραφή των επαγγελματικών περιγραμμάτων ακολουθεί τους εξής πέντε άξονες:

Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.

Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας - «προδιαγραφές».

Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος/ ειδικότητα.

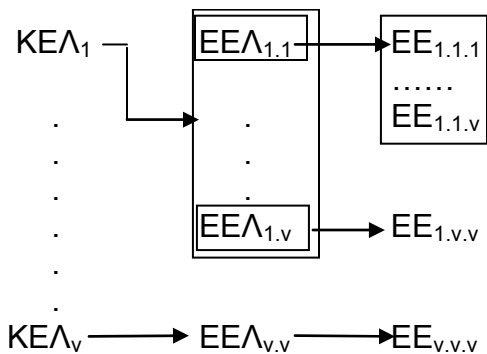
Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων.

Στην ενότητα Α αναλύονται οι γενικότερες συνθήκες του επαγγέλματος, οι τεχνολογικές αλλαγές που το επηρεάζουν, οι γενικότερες αλλαγές που παρατηρούνται, οι προοπτικές του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και των κλάδων δραστηριότητας στους οποίους ασκείται, καθώς και οι ρυθμίσεις που ισχύουν σχετικά με την άσκηση του επαγγέλματος

Στην ενότητα Β το επάγγελμα αναλύεται σε κύριες επαγγελματικές λειτουργίες (ΚΕΛ₁ έως ΚΕΛ_v), κάθε ΚΕΛ αναλύεται σε επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες (ΕΕΛ) και κάθε ΕΕΛ σε επαγγελματικές εργασίες (ΕΕ) (επόμενο διάγραμμα).

Διάγραμμα: Ανάλυση επαγγέλματος σε ΚΕΛ-ΕΕΛ-ΕΕ



Για κάθε δε ΕΕ προσδιορίζονται τα κριτήρια επαγγελματικής ανταπόκρισης και το εύρος εφαρμογής της.

Με βάση αυτή την ανάλυση, στην ενότητα Γ αναλύονται οι απαιτούμενες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που είναι απαραίτητες για αποτελεσματική εκτέλεση κάθε επαγγελματικής εργασίας.

Στις ενότητες Δ και Ε προτείνονται διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων και ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Αξιοποιήθηκαν οι ακόλουθες μέθοδοι συλλογής πληροφοριών για το επάγγελμα:

- **Η βιβλιογραφική έρευνα γραφείου**, για την επισκόπηση της σχετικής με το επάγγελμα βιβλιογραφίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (κλαδικές μελέτες και επαγγελματικές μονογραφίες), τη συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών δεδομένων της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και των στοιχείων που διαθέτουν οι επαγγελματικές και επιστημονικές ενώσεις του επαγγέλματος.
- Μια παραλλαγή της **μεθόδου Delphi** με βάση ερωτηματολόγιο που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- **Οι συνεντεύξεις με κατόχους θέσεων εργασίας** στο επάγγελμα βάσει οδηγού συνέντευξης με προεπιλεγμένους άξονες που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- Εναλλακτικά της μεθόδου της συνέντευξης χρησιμοποιήθηκε και μέθοδος συμπλήρωσης **εξειδικευμένου ερωτηματολογίου με κατόχους θέσεων εργασίας** στο επάγγελμα.
- **Διαδικασίες ανασκόπησης και ανάδρασης** με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών κατά τη διάρκεια εκπόνησης της μελέτης.

Η τελική σύνθεση του Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από το συντονιστή της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος κ. Νάτση Παναγιώτη, υπό την εποπτεία των στελεχών του ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ (Καρατράσογλου Ιάκωβος, Σπηλιώτη Χριστίνα, Βαρβιτσιώτη Ρένα).

Τη συνολική ευθύνη του έργου των 145 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η **Ομάδα Πλοήγησης** που συγκροτήθηκε από τους Αναδόχους φορείς και αποτελείται από τους εξής:

Φορέας	Ονοματεπώνυμο
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη Ρένα
ΓΣΕΕ	Καρατράσογλου Ιάκωβος
ΙΟΒΕ	Τορτοπίδης Αντώνης
ΓΣΕΒΕΕ	Λιντζέρης Παρασκευάς
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Αυλωνίτου Αναστασία
ΣΕΒ	Τορτοπίδης Αντώνης
ΕΣΣΕ, ΚΑΕΛΕ	Κόνσολας Αντώνης

Τον έλεγχο ανταπόκρισης του περιγράμματος στις προδιαγραφές του έργου της ανάπτυξης των 145 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η **Επιτροπή Ποιότητας** στην οποία συμμετείχαν οι εξής:

Φορέας	Όνοματεπώνυμο
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Σπηλιώτη Χριστίνα
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη Ειρήνη
ΕΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ	Αρανίτου Βάλλια
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Βαρδαρός Σταμάτης
ΣΕΒ, ΙΟΒΕ	Τσακανίκας Άγγελος

Τα τελευταία χρόνια ο κλάδος της πληροφορικής αναπτύχθηκε με ταχύτατους ρυθμούς και οι εφαρμογές πληροφορικής χρησιμοποιούνται σε όλες τους κλάδους των καθημερινών δραστηριοτήτων της κοινωνίας.

Έτσι δημιουργήθηκε πληθώρα εφαρμογών πληροφορικής που εφαρμόζονται σε όλους τους τομείς.

Η εξέλιξη αυτή οδηγεί στη ανάγκη ύπαρξης και περιγραφής ενός επαγγέλματος του οποίου ο πιο δόκιμος και αποδεκτός τίτλος στην αγορά εργασίας είναι Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (software).

Το μέλλον του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών προδιαγράφεται σημαντικό, λόγω της ανάπτυξης νέων λειτουργικών συστημάτων, νέων τεχνολογιών, νέων εφαρμογών.

Ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Software) καλείται να υποστηρίξει πολυπλοκότερα λειτουργικά συστήματα και εφαρμογές που απαιτούν υψηλή κατάρτιση και συνεχή ενημέρωση στις νέες τεχνολογίες για αντεπεξέλθει με επιτυχία στο έργο του.

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»

Α.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας/των

Ο τομέας της πληροφορικής είναι τις τελευταίες δεκαετίες ο πλέον αναπτυσσόμενος τομέας και οι εφαρμογές του αγγίζουν κυριολεκτικά όλες τις πτυχές της καθημερινής μας ζωής.

Η αλματώδης αυτή ανάπτυξη ανέδειξε την ανάγκη ύπαρξης ξεχωριστού επαγγέλματος γι' αυτόν που ασχολείται με την εγκατάσταση, συντήρηση και βελτιστοποίηση των λειτουργικών συστημάτων των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Πρόκειται για το επάγγελμα του *Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (software)*.

Ο κλάδος της πληροφορικής αναπτύχθηκε με ταχύτατους ρυθμούς τα τελευταία χρόνια και οι εφαρμογές πληροφορικής χρησιμοποιούνται σε όλες τους κλάδους των καθημερινών δραστηριοτήτων της κοινωνίας.

Έτσι δημιουργήθηκε πληθώρα εφαρμογών πληροφορικής που εφαρμόζονται σε όλους τους τομείς.

Η εξέλιξη αυτή οδηγεί στη ανάγκη ύπαρξης και περιγραφής ενός επαγγέλματος του οποίου ο πιο δόκιμος και αποδεκτός τίτλος στην αγορά εργασίας είναι Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (software).

Α.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας

Α.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας

Ως Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (software) ορίζεται ο εργαζόμενος στον Ιδιωτικό ή Δημόσιο τομέα, ο οποίος εργάζεται σε Εφαρμογές και Λειτουργικά Συστήματα για την λειτουργία των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Συνοπτικά, οι εφαρμογές πληροφορικής για την λειτουργία των οποίων φροντίζει ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών είναι οι εξής: Λειτουργικά συστήματα Η/Υ. Εφαρμογές πληροφορικής για τη λειτουργία δικτύων, για την παροχή υπηρεσιών διαδικτύου, και γενικά όλων των εφαρμογών της πληροφορικής.

Ειδικότερα και ταυτόχρονα ενδεικτικά, ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Software) αναλαμβάνει την εγκατάσταση, τη λειτουργία, τη συντήρηση και την άρση βλαβών

στις Εφαρμογές Πληροφορικής που υποστηρίζει, ασκώντας τα παρακάτω καθήκοντα:

- Εγκαθιστά το Λειτουργικό Σύστημα στους Η/Υ
- Ρυθμίζει και ελέγχει το Λειτουργικό Σύστημα που εγκατέστησε για την καλή λειτουργία του Η/Υ
- Αναβαθμίζει το Λειτουργικό Σύστημα Η/Υ
- Εγκαθιστά τις εφαρμογές
- Ρυθμίζει και ελέγχει τις εφαρμογές που εγκατέστησε για την καλή ποιότητα και λειτουργία τους.
- Αναβαθμίζει και επικαιροποιεί τις εφαρμογές πληροφορικής
- Διαχειρίζεται και υποστηρίζει τη λειτουργία των εφαρμογών
- Συντηρεί τα υπολογιστικά συστήματα στα οποία τρέχουν οι εφαρμογές.
- Επεμβαίνει άμεσα για την αποκατάσταση των βλαβών που εκδηλώνονται.
- Εκτελεί τακτικούς ελέγχους μέσω software για τη καλή λειτουργία του λογισμικού.
- Εξατομικεύει και εγκαθιστά τις εφαρμογές πληροφορικής στα συστήματα του πελάτη.

A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση

A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92

Η εξάσκηση των καθηκόντων του συγκεκριμένου επαγγέλματος, όσον αφορά την ταξινόμηση του επαγγέλματος αυτού βάσει του ΣΤΕΠ 92, υπάγεται σε επίπεδο **τριψήφιας ανάλυσης** στον **κωδικό 313** δηλαδή στους «Τεχνολόγοι πληροφορικής εν γένει» και ως **τετραψήφια ανάλυση** στο **3131** όπου περιλαμβάνονται οι «Τεχνικοί βοηθοί αναλυτών και προγραμματιστών ηλεκτρονικών υπολογιστών».

A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ

Σχετικά με το ΣΤΑΚΟΔ 2008 το συγκεκριμένο επάγγελμα υπάγεται στις «Δραστηριότητες Προγραμματισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, Παροχής Συμβουλών και Συναφείς Δραστηριότητες» με κωδικό 62 της κατηγορίας Ι «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ».

A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας

Μετά τον Β΄ Παγκόσμιο πόλεμο, η θεωρητική ανάλυση για τους υπολογιστές αρχίζει να πηγαίνει στην κατασκευή. Οι κυβερνητικές επιχορηγήσεις είχαν φέρει τον υπολογιστή σε πρακτικό στάδιο. Οι

εμπορικές εταιρείες, από τις αρχές της δεκαετίας του 1950, αρχίζουν να εκμεταλλεύονται την νέα τεχνολογία και αρχίζουν να κατασκευάζουν υπολογιστές πρωταρχικά για επιχειρηματική χρήση.

Φτάνοντας στις αρχές της δεκαετίας του 1980 αρχίζουν να κατασκευάζονται οι προσωπικοί υπολογιστές.

Αρχίζουν πλέον να κατασκευάζονται και οι πρώτες μεγάλες εφαρμογές πληροφορικής για να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα διοίκησης και λειτουργίας επιχειρήσεων – οργανισμών. Έτσι πλέον σήμερα, έχει δημιουργηθεί μια μεγάλη γκάμα εφαρμογών πληροφορικής για οποιαδήποτε χρήση.

Οι εξελίξεις αυτές στην ανάπτυξη του Λογισμικού επιβάλλουν την απασχόληση Τεχνικών που διαθέτουν αυξημένες γνώσεις στα πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές. Δημιουργούνται έτσι, οι συνθήκες για την αυτοτελή ύπαρξη του επαγγέλματος του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Το νέο αυτό επάγγελμα τείνει πλέον να μη θεωρείται ειδικότητα του επαγγέλματος του Τεχνικού Πληροφορικής, αλλά αυτοτελές επάγγελμα που ασχολείται με όλες τις σύγχρονες εφαρμογές πληροφορικής.

A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Το επάγγελμα του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών περιγράφεται και οριοθετείται για πρώτη φορά με το παρόν περίγραμμα, κατά συνέπεια δεν υπάρχει ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο που το διέπει. Υπάρχουν όμως νομοθετήματα και εγκύκλιοι που αφορούν συναφή επαγγέλματα που έχουν περιγραφεί από παλιότερα.

Πρόσφατα αναφέρονται επαγγέλματα – ειδικότητες των ΙΕΚ, στις οποίες υπάρχει και ο όρος Τεχνικός Πληροφορικής. Αυτά είναι τα κάτωθι επαγγέλματα του Τομέα Πληροφορικής – Τηλεπικοινωνιών - Δικτύων: Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής, Δικτύων & Αυτοματισμού Γραφείων, Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής, Τεχνικός Τηλεπληροφορικής, Τεχνικός Διαχείρισης Συστημάτων & Παροχής Υπηρεσιών Intranet – Internet, κ.α.

Συναφείς είναι και οι ειδικότητες των Επαγγελματικών Λυκείων (ΕΠΑΛ) και Επαγγελματικών Σχολών (ΕΠΑΣ): Πληροφορικής και Δικτύων Η/Υ, Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Συστημάτων και Δικτύων Η/Υ, Υποστήριξης Συστημάτων και Εφαρμογών και Δικτύων Η/Υ.

Για τα επαγγέλματα αυτά, όπως αναφέρεται και στο σχετικό ιστότοπο του ΟΕΕΚ, οι σχετικές Νομοθετικές Ρυθμίσεις βρίσκονται «σε εξέλιξη».

Για την πιστοποίηση των επαγγελματιών ισχύει το Π.Δ. 231/29-07-1998 με το οποίο ενσωματώνεται στο Ελληνικό Δίκαιο η Οδηγία 92/51/ΕΟΚ.

A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας

A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους

Η Πληροφορική αποτελεί έναν από τους βασικούς αναπτυξιακούς κλάδους της οικονομίας.

Η ραγδαία τεχνολογική εξέλιξη, η εμφάνιση νέων τομέων και Υπηρεσιών και η μεγάλη αλλαγή που σημειώθηκε στη ζήτηση των υπηρεσιών πληροφορικής, ιδιαίτερα από τις επιχειρήσεις, δημιούργησαν νέες συνθήκες και δυνατότητες για τις οποίες έδειξε ιδιαίτερο ενδιαφέρον τόσο ο ιδιωτικός όσο και ο δημόσιος τομέας της οικονομίας, δεδομένου ότι άρχισε να γίνεται εμφανής η δυνατότητα αποκόμισης κερδών από τις επενδύσεις στον τομέα της πληροφορικής.

Στον τομέα της πληροφορικής αρχίζουν να εισέρχονται πάρα πολλές εταιρείες, που αξιοποιώντας τις υποδομές της πληροφορικής δημιουργώντας δικές τους εφαρμογές, δραστηριοποιούνται ανταγωνιστικά στον τομέα αυτό.

Με τις νέες αυτές συνθήκες ενισχύεται ο ρόλος των εταιρειών πληροφορικής στην αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας, ενώ συνολικά ο κλάδος των εταιρειών πληροφορικής συμμετέχει με μεγάλο ποσοστό στη διαμόρφωση του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος (ΑΕΠ) των ανεπτυγμένων χωρών.

Συμπληρωματικά με τα ανωτέρω, η πληροφορία ως κοινωνικό αγαθό και η πρόσβαση σε αυτήν, αποκτά όλο και μεγαλύτερη αξία και εμφανίζεται για πρώτη φορά ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» για να υποδηλώσει τις νέες συνθήκες μέσα από τις οποίες τα κράτη με την πολιτική και τις ρυθμίσεις τους τείνουν να εξασφαλίσουν τις απαραίτητες συνθήκες ισότιμης πρόσβασης όλων των πολιτών στις διαθέσιμες πηγές πληροφοριών.

Εξελίξεις εμφανίζονται και στην Ελληνική αγορά. Μια αγορά που σήμερα λειτουργεί μεγάλος αριθμός εταιρειών παραγωγής λογισμικού και παροχής υπηρεσιών πληροφορικής.

Με την εξάπλωση του διαδικτύου δημιουργήθηκαν συνθήκες που είναι απαραίτητη η χρήση υπηρεσιών πληροφορικής από τις περισσότερες επιχειρήσεις.

Δεκάδες επιχειρήσεις εγκαθιστούν εφαρμογές πληροφορικής για να εξυπηρετήσουν τη λειτουργία τους αλλά και τους πελάτες τους.

Δημόσιες επιχειρήσεις, τράπεζες, ΟΤΕ υλοποιούν και λειτουργούν εφαρμογές πληροφορικής για τις ανάγκες τους.

Διαμορφώνεται, λοιπόν, μια αγορά η οποία χρειάζεται ένα, αξιόπιστο καταρτισμένο και με βαθιά γνώση των εφαρμογών πληροφορικής, ανθρώπινο δυναμικό που θα είναι σε θέση να υποστηρίξει τη λειτουργία όλων των ανωτέρω επιχειρήσεων, αλλά και των δημόσιων φορέων, όσον αφορά την λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων και τις υπηρεσίες που παρέχουν ή χρησιμοποιούν.

Μέσα στο περιβάλλον αυτό διευρύνθηκε και ο ρόλος των επαγγελματιών που ασχολούνται με τις εφαρμογές πληροφορικής. Δημιουργείται, λοιπόν, η ανάγκη θέσπισης ξεχωριστού επαγγέλματος του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, επειδή οι εφαρμογές πληροφορικής αποτελούν το μεγαλύτερο κομμάτι του συνολικού κλάδου της πληροφορικής.

Το μέλλον του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών προδιαγράφεται σημαντικό, λόγω της ανάπτυξης νέων λειτουργικών συστημάτων, νέων τεχνολογιών, νέων εφαρμογών.

Ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Software) καλείται να υποστηρίξει πολυπλοκότερα λειτουργικά συστήματα και εφαρμογές που απαιτούν υψηλή κατάρτιση και συνεχή ενημέρωση στις νέες τεχνολογίες για αντεπεξέλθει με επιτυχία στο έργο του.

A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.

Ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών απασχολείται σε ένα μεγάλο φάσμα εταιρειών όλων των κλάδων και στο δημόσιο.

Ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών εργάζεται:

- Σε εταιρίες παροχής ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής
- Σε εταιρίες παροχής υπηρεσιών Internet
- Σε δημόσιες ή ιδιωτικές εταιρίες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών
- Σε εταιρίες παροχής υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας
- Σε τράπεζες
- Σε επιχειρήσεις κατασκευής, λειτουργίας και πώλησης προϊόντων πληροφορικής
- Σε εταιρίες που μελετούν, εγκαθιστούν δίκτυα υπολογιστών και αναλαμβάνουν τη λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων και τέλος,
- Ως ελεύθερος επαγγελματίας.

A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

Στην Ελλάδα, όπως προαναφέρθηκε, ο κλάδος της πληροφορικής γνωρίζει σταδιακά αλματώδη εξέλιξη. Από τις αρχές της δεκαετίας του '80, αρχίζουν να εμφανίζονται στον χώρο εταιρίες παροχής υπηρεσιών

πληροφορικής. Οι πρώτοι τομείς όπου άρχισαν να δραστηριοποιούνται οι εταιρίες αυτές ήταν στην εγκατάσταση λογισμικού και αργότερα στην ανάπτυξη εφαρμογών. Στη σημερινή ελληνική αγορά της πληροφορικής, όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, δραστηριοποιούνται αρκετές δεκάδες επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών πληροφορικής, παρέχοντας ένα μεγάλο φάσμα υπηρεσιών, από την εγκατάσταση προσωπικών υπολογιστών, υπηρεσιών διαδικτύου, εγκατάσταση επιχειρησιακών δικτύων υπολογιστών, λογισμικού πληροφορικής κ.α.

A.6.2 Τάσεις

Ο κλάδος της πληροφορικής, όπως ήδη αναλύθηκε, βρίσκεται σε ανοδική εξέλιξη. Βέβαια με την πρόσφατη κρίση συνέβησαν μεγάλες ανακατατάξεις. Η ραγδαία όμως εξέλιξη της τεχνολογίας έχει ως αποτέλεσμα τη μεγέθυνση του κλάδου και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, κυρίως στις εμπορικές και οικονομικές επιχειρήσεις καθώς και στο δημόσιο τομέα.

A.6.3 Προοπτικές

Οι προοπτικές για την εξέλιξη του τομέα της Πληροφορικής είναι θετικές. Κι αυτό γιατί παρατηρείται έντονη αύξηση της ζήτησης με παράλληλη αύξηση της προσφοράς. Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί το γεγονός ότι οι τηλεπικοινωνίες, τομέας ο οποίος εξελίσσεται όλο και περισσότερο και άκρως συνυφασμένος με αυτόν της Πληροφορικής, αποτελεί έναν από τους κυριότερους μοχλούς ανάπτυξης και εξέλιξης του κλάδου της Πληροφορικής. Τέλος, από το μέρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, παρατηρείται έντονη προσπάθεια έρευνας και καινοτομίας στο συγκεκριμένο κλάδο, γεγονός που συμβάλλει και θα συνεχίσει να συμβάλλει στην εξέλιξη του κλάδου.

A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης

A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Στη ελληνική αγορά πληροφορικής δεν υφίστανται στο εν λόγω επάγγελμα περαιτέρω ειδικεύσεις.

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων

Το επάγγελμα του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών εμφανίζεται στην αγορά τα τελευταία δέκα περίπου χρόνια. Ο αριθμός των εργαζομένων θα αυξάνει στα επόμενα χρόνια και οι γνώσεις που θα απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος θα διευρύνονται.

A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.

Ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών για να διεκπεραιώνει με επιτυχία το έργο της εγκατάστασης, διαχείρισης και υποστήριξης των εφαρμογών πληροφορικής, είναι απαραίτητο να κατέχει σε βάθος γνώσεις πληροφορικής. Είναι αναγκαίο να έχει ανάλογη θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση ώστε να είναι σε θέση να αξιοποιεί τις φυσικές και νοητικές του λειτουργίες, κατά την εφαρμογή της τεχνογνωσίας και των μεθόδων που έχει διδαχθεί.

Επιπλέον, για την εκτέλεση των καθηκόντων του ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών είναι αναγκαίο να κατέχει τη γνώση της λειτουργίας και της συντήρησης των τεχνικών μέσων που χρησιμοποιεί (ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά), τα οποία πρέπει να χειρίζεται σωστά, καθώς και να γνωρίζει τους τρόπους συντήρησής τους.

A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές

A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα

Οι κύριες συνδικαλιστικές οργανώσεις του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών είναι:

- Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδας
- Ένωση Πληροφορικών Ελλάδος
- Πανελλήνιος Σύλλογος Πληροφορικής Δημοσίου
- Σύλλογος Τεχνολόγων Μηχανικών Πληροφορικής
- Ένωση Μηχανικών Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδος
- Πανελλήνιος σύλλογος εργαζομένων πληροφορικής ΟΤΕ

A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

Τα έντυπα πληροφόρησης είναι κυρίως τα εξής:

- Συνδικαλιστικές εφημερίδες ή περιοδικά που εκδίδουν οι ανωτέρω συνδικαλιστικές οργανώσεις

(Ο Πληροφορικός, On-line, Η Φωνή του Τεχνικού κ.α.)

- Τεχνικά περιοδικά για την πληροφορική που κυκλοφορούν στα ελληνικά (RAM, HiTECH, CHIP, PCWorld, Communication Solutions κ.α.)
- Εκδόσεις βιβλίων με περιεχόμενο την πληροφορική και συναφείς τεχνολογίες (Συστήματα Κινητών Επικοινωνιών, Λειτουργικά Συστήματα, Στον Αιώνα της Πληροφορίας, Η Logo στην εκπαιδευτική διαδικασία κ.α.)
- Ξενόγλωσσα περιοδικά πληροφορικής (INTELLIGENT ENTERPRISE, ACM COMPUTING SURVEYS, ADVANCES IN COMPUTERS, NEW GENERATION COMPUTING κ.α.)
- Η έντυπη τεκμηρίωση των κατασκευαστικών οίκων υπολογιστών και εφαρμογών πληροφορικής.

A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης

Κύρια πηγή εναλλακτικής πληροφόρησης είναι οι ιστότοποι στο Internet. Στο Internet υπάρχει εκτεταμένη και σε βάθος πληροφόρηση για όλα τα θέματα της τεχνολογίας των υπολογιστών και της πληροφορικής, τόσο της υπάρχουσας σήμερα, όσο και των τάσεων εξέλιξής της. Τα περισσότερα από τα προαναφερθέντα έντυπα πληροφόρησης βρίσκονται και σε ηλεκτρονική μορφή.

A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας

A.10.1 Άδειες εργασίας

Άδεια ασκήσεως επαγγέλματος για το επάγγελμα του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών δεν έχει θεσπισθεί.

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας

Ο Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών είναι απόφοιτος της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (επίπεδο 3) ή της μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, μέχρι ΙΕΚ (επίπεδο 4 σύμφωνα με την κατάταξη κατά EQF). Ο απόφοιτος ΙΕΚ, αλλά και της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, με τις κατάλληλες εξετάσεις λαμβάνει Πιστοποίηση Επαγγελματικής Κατάρτισης σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Σε ανώτερη στάθμη στην επαγγελματική ιεραρχία βρίσκονται ο Μηχανικός Πληροφορικής, ο Τεχνολόγος Πληροφορικής που είναι πτυχιούχοι ή διπλωματούχοι των ιδρυμάτων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΤΕΙ και ΑΕΙ) που παρέχουν πτυχία ή διπλώματα των συγκεκριμένων κατευθύνσεων. Κατά περίπτωση και ανάλογα με το μέγεθος και την πολυπλοκότητα ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών εργάζεται υπό την καθοδήγηση του αντίστοιχου τεχνολόγου / μηχανικού.

Επιπλέον ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών είναι δυνατό να εργάζεται και υπό την εποπτεία ενός άλλου έμπειρου Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών που μπορεί να ορίζεται ως επικεφαλής συνεργείου για την υλοποίηση έργων πληροφορικής.

A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)

Οι συνθήκες εργασίας του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών είναι ίδιες σε όλες τις εταιρείες. Ο Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών συνήθως εργάζεται σε γραφείο. Οι συνθήκες εργασίας για τον Τεχνικό Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών είναι αρκετά καλές, αρκεί να τηρούνται οι όροι ασφαλείας και οι κανονισμοί που ισχύουν για εργαζόμενους σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές και οθόνες. Ιδιαίτερη σημασία έχει η τήρηση των ορίων έκθεσης σε σχετικές ακτινοβολίες. Σε αρκετές περιπτώσεις μέσα από κλαδικές συλλογικές συμβάσεις έχει αναγνωριστεί το επίδομα ανθυγιεινής εργασίας και ειδική άδεια για όσους εργάζονται σε οθόνες υπολογιστών.

Ο **N.1568/1985** (ΦΕΚ 177/18.10.85) περί υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων και στο άρθρο 32 παρ. Α & 1, καθιστά σαφή την υποχρέωση του εργοδότη *«Να λαμβάνει κάθε μέτρο που απαιτείται, ώστε να εξασφαλίζονται οι εργαζόμενοι και ο τρίτοι που παραβρίσκονται στους τόπους εργασίας από κάθε κίνδυνο που μπορεί να απειλήσει την υγεία ή τη σωματική τους ακεραιότητα»*. Ο συγκεκριμένος νόμος ρυθμίζει βεβαίως εκτενώς κι άλλα θέματα, όπως αυτά του ιατρού εργασίας και του τεχνικού ασφαλείας των επιχειρήσεων. Συχνά όμως παρατηρείται σε επιχειρήσεις του κλάδου είτε αυτοί οι θεσμοί να μην υπάρχουν εντός των επιχειρήσεων, είτε να λειτουργούν εντελώς τυπικά και εικονικά και όχι ουσιαστικά με ότι αυτό συνεπάγεται για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων. Συνήθως σε μεγάλες επιχειρήσεις και σε επιχειρήσεις που υπάρχουν σύλλογοι εργαζομένων, οι θεσμοί αυτοί λειτουργούν με σχετικά ικανοποιητικό τρόπο.

A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες

Στις εργασίες του Τεχνικού Λειτουργικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών υπάρχει δυνατότητα

απασχόλησης και για άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς και με κάποια μορφή αναπηρίας, σε θέσεις κεντρικών γραφείων διαχείρισης και υποστήριξης της λειτουργίας των εφαρμογών πληροφορικής. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να βρίσκεται το προσωπικό αυτό σε ασφαλές περιβάλλον, με παρουσία άλλων συναδέλφων, που θα αναλαμβάνουν τις εργασίες που απαιτούν σωματική ακεραιότητα και αρτιμέλεια. Η απασχόληση ατόμων με αναπηρίες είναι συνήθως ευκολότερη σε μεγάλες επιχειρήσεις όπου σε κάθε υπηρεσία και κάθε βάρδια υπάρχουν συνήθως περισσότεροι από ένα εργαζόμενοι. Σε μικρές επιχειρήσεις όπου σε κάθε βάρδια υπάρχει ένας εργαζόμενος για «όλες τις δουλειές» τότε είναι σχεδόν αδύνατη η απασχόληση ατόμων με αναπηρίες.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»

Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	
ΤΙΤΛΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)	
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1: Εγκαθιστά λογισμικό και περιφερειακά Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας.
	ΚΕΛ 2: Διαχειρίζεται και υποστηρίζει το λογισμικό και τα περιφερειακά Η/Υ.
	ΚΕΛ 3: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ.

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:

**ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ
(SOFTWARE)**

**ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
[ΒΑΣΙΚΕΣ & ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ]**

ΚΕΛ 1: Εγκαθιστά λογισμικό και περιφερειακά Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας.

ΚΕΛ 2: Διαχειρίζεται και υποστηρίζει το λογισμικό και τα περιφερειακά Η/Υ.

ΚΕΛ 3: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ.

<p style="text-align: center;">ΚΕΛ 1</p> <p>ΚΕΛ 1: Εγκαθιστά λογισμικό και περιφερειακά Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας.</p>	<p>ΕΕΛ 1.1: <i>Εγκαθιστά και αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα ενός νέου Η/Υ.</i></p>	<p>ΕΕ 1.1.1: Τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p> <p>ΕΕ 1.1.2: Αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.</p> <p>ΕΕ 1.1.3: Παραμετροποιεί, εξατομικεύει και ρυθμίζει το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.</p> <p>ΕΕ 1.1.4: Δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία του λειτουργικού συστήματος του Η/Υ.</p> <p>ΕΕ 1.1.5: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
	<p>ΕΕΛ 1.2: <i>Εγκαθιστά περιφερειακά Η/Υ και προγράμματα οδήγησής τους.</i></p>	<p>ΕΕ 1.2.1: Παραλαμβάνει και αποσυσκευάζει τα περιφερειακά του Η/Υ που πρόκειται να εγκατασταθούν, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p> <p>ΕΕ 1.2.2: Συνδέει τα περιφερειακά με τον Η/Υ αλλά και άλλες απαραίτητες πηγές σύνδεσης (π.χ. τηλεφωνική γραμμή για FAX), σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.</p> <p>ΕΕ 1.2.3: Εγκαθιστά τα προγράμματα οδήγησης των περιφερειακών στον Η/Υ που πρόκειται να συνδεθούν, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.</p> <p>ΕΕ 1.2.4: Σε περίπτωση που κάποιο συγκεκριμένο περιφερειακό χρησιμοποιεί αναλώσιμα, φροντίζει για την τοποθέτηση αυτών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.</p> <p>ΕΕ 1.2.5: Ελέγχει τη σωστή λειτουργία των περιφερειακών, εντοπίζοντας πιθανές δυσλειτουργίες τους.</p>

	<p>ΕΕ 1.2.6: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
<p>ΕΕΛ 1.3: Εγκαθιστά εφαρμογές οργάνωσης γραφείου ή πιο συγκεκριμένους εύρους χρήσης.</p>	<p>ΕΕ 1.3.1: Τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
	<p>ΕΕ 1.3.2: Εγκαθιστά τις αναγκαίες εφαρμογές οργάνωσης γραφείου αλλά και εφαρμογές συγκεκριμένης χρήσης, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
	<p>ΕΕ 1.3.3: Παραμετροποιεί και ρυθμίζει τις εφαρμογές ανά χρήστη, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.</p>
	<p>ΕΕ 1.3.4: Δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία των εφαρμογών.</p>
	<p>ΕΕ 1.3.5: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
<p>ΕΕΛ 2.1: Διαχειρίζεται το λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ.</p>	<p>ΕΕ 2.1.1: Καταγράφει τα στοιχεία του λογισμικού του νέου Η/Υ στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης ώστε να έχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας.</p>
	<p>ΕΕ 2.1.2: Εγκαθιστά πιθανές ενημερώσεις στο λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
	<p>ΕΕ 2.1.3: Εκτελεί σε τακτά χρονικά διαστήματα εργασίες συντήρησης και βελτιστοποίησης τους λειτουργικού συστήματος, καθώς και των εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
	<p>ΕΕ 2.1.4: Καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες διαχείρισης που εκτελεί, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>

ΚΕΛ 2	<p>ΕΕΛ 2.2: Αντικαθιστά αναλώσιμα των περιφερειακών του Η/Υ, όπου αυτά υφίστανται.</p>	<p>ΕΕ 2.2.1: Παρακολουθεί την κατάσταση των περιφερειακών και ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τους χρήστες όσον αφορά πιθανή υστέρηση αναλώσιμων.</p> <p>ΕΕ 2.2.2: Φροντίζει ώστε να υπάρχει απόθεμα ανταλλακτικών αναλώσιμων για πιθανές μελλοντικές αντικαταστάσεις.</p> <p>ΕΕ 2.2.3: Προβαίνει σε παραγγελία των απαραίτητων αναλώσιμων, στην περίπτωση που δεν υπάρχει απόθεμα.</p> <p>ΕΕ 2.2.4: Κατόπιν αίτησης από τον χρήστη, αντικαθιστά τα αναλώσιμα του περιφερειακού, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p> <p>ΕΕ 2.2.5: Καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες συντήρησης που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
<p>ΚΕΛ 2: Διαχειρίζεται και υποστηρίζει το λογισμικό και τα περιφερειακά Η/Υ.</p>	<p>ΕΕΛ 2.3: Συμβουλεύει τους χρήστες όσον αφορά την καλύτερη εκμετάλλευση των εφαρμογών και των περιφερειακών που χρησιμοποιούν.</p>	<p>ΕΕ 2.3.1: Επικοινωνεί με τους χρήστες και ενημερώνεται για τον τρόπο που χρησιμοποιούν τις εφαρμογές και τα περιφερειακά τους.</p> <p>ΕΕ 2.3.2: Ενημερώνεται από τα ήδη υπάρχοντα ή ανανεωμένα εγχειρίδια χρήσης και το διαδικτυο όσον αφορά τη λειτουργία των εφαρμογών και των περιφερειακών.</p> <p>ΕΕ 2.3.3: Αναζητά τρόπους για τη βελτιστοποίηση των εργασιών των χρηστών.</p> <p>ΕΕ 2.3.4: Ενημερώνει και βοηθά τους χρήστες των Η/Υ για την ορθή λειτουργία και χρήση των εφαρμογών.</p>

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
<p>ΕΕΛ 3.1: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες του λειτουργικού συστήματος, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη</p>	<p>ΕΕ 3.1.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας του λειτουργικού συστήματος.</p> <p>ΕΕ 3.1.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</p> <p>ΕΕ 3.1.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής.</p>

		<p>ΕΕ 3.1.4: Προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας.</p> <p>ΕΕ 3.1.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
<p>ΚΕΛ 3</p>	<p>ΕΕΛ 3.2: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη.</p>	<p>ΕΕ 3.2.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους.</p> <p>ΕΕ 3.2.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</p> <p>ΕΕ 3.2.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής.</p> <p>ΕΕ 3.2.4: Προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας.</p> <p>ΕΕ 3.2.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
<p>ΚΕΛ 3: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ.</p>	<p>ΕΕΛ 3.3: Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες ειδικών λογισμικών πακέτων.</p>	<p>ΕΕ 3.3.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους.</p> <p>ΕΕ 3.3.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</p> <p>ΕΕ 3.3.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας.</p> <p>ΕΕ 3.3.4: Επικοινωνεί με το τμήμα υποστήριξης της εταιρείας που εκδίδει το λογισμικό και συνεργάζεται μαζί τους για την επίλυση του προβλήματος.</p> <p>ΕΕ 3.3.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
	<p>ΕΕΛ 3.4: Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει δυσλειτουργίες των περιφερειακών και είτε τις διορθώνει, είτε αναλαμβάνει την αντικατάστασή τους.</p>	<p>ΕΕ 3.4.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των περιφερειακών τους.</p> <p>ΕΕ 3.4.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</p>

		<p>ΕΕ 3.4.3: Εξετάζει αν πρόκειται για μηχανική βλάβη που δεν επιδέχεται διόρθωση ή αν πρόκειται για δυσλειτουργία του προγράμματος οδήγησης.</p> <p>ΕΕ 3.4.4: Προβαίνει στην άρση του προβλήματος, είτε με έλεγχο και αρχικοποίηση του προγράμματος οδήγησης του περιφερειακού και της σύνδεσής του με τον Η/Υ, είτε με αντικατάσταση του με νέα συσκευή και αποστολή της παλιάς στην εταιρεία για επισκευή, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p> <p>ΕΕ 3.4.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>
--	--	--

B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΚΕΛ 1: Εγκαθιστά λογισμικό και περιφερειακά Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας.	ΕΕΛ 1.1: <i>Εγκαθιστά και αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα ενός νέου Η/Υ.</i>	ΕΕ 1.1.1: Τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Τηρεί τις οδηγίες προετοιμασίας εγκατάστασης του κατασκευαστή του λειτουργικού συστήματος, ακολουθώντας πιστά τους κανόνες που ορίζει ο υπεύθυνος.	Η/Υ προς εγκατάσταση του λειτουργικού συστήματος (pc, laptop, server) και απαραίτητο/τα ηλεκτρονικό/κα μέσο/α αποθήκευσης του λειτουργικού συστήματος προς εγκατάσταση (CD's/DVD's). Οδηγίες εγκατάστασης του κατασκευαστή του λειτουργικού συστήματος (εγχειρίδια, ανανεωμένες ενημερώσεις μέσω το διαδικτυακού τόπου του κατασκευαστή, κ.α)
		ΕΕ 1.1.2: Αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.	Τηρεί τις οδηγίες προετοιμασίας εγκατάστασης του κατασκευαστή του λειτουργικού συστήματος, ακολουθώντας πιστά τους κανόνες που ορίζει ο υπεύθυνος.	Οδηγίες εγκατάστασης λειτουργικού συστήματος από τον κατασκευαστή και οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης (εγχειρίδια, ανανεωμένες ενημερώσεις μέσω το διαδικτυακού τόπου του κατασκευαστή, κ.α)
		ΕΕ 1.1.3: Παραμετροποιεί, εξατομικεύει και ρυθμίζει το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.	Διασφαλίζει την ορθή εκτέλεση των διαδικασιών που προβλέπονται από το πλάνο εργασίας όσον αφορά νέους Η/Υ και χρήστες.	Οδηγίες εγκατάστασης λειτουργικού συστήματος από τον κατασκευαστή και οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης (εγχειρίδια, ανανεωμένες ενημερώσεις μέσω το διαδικτυακού τόπου του κατασκευαστή, κ.α). Πλάνο εργασίας επιχείρησης.
		ΕΕ 1.1.4: Δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία του λειτουργικού συστήματος του Η/Υ.	Ακολουθεί πιστά τις οδηγίες του κατασκευαστή του λειτουργικού συστήματος. Τηρεί τις διαδικασίες του πλάνου εργασίας ώστε να βεβαιωθεί ότι το λειτουργικό σύστημα του νέου Η/Υ είναι εναρμονισμένο με το πλάνο εργασίας, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου.	Οδηγίες εγκατάστασης λειτουργικού συστήματος (εγχειρίδια, ανανεωμένες ενημερώσεις μέσω το διαδικτυακού τόπου του κατασκευαστή, κ.α) Έντυπα καταγραφής δοκιμών. Πλάνο εργασίας επιχείρησης.

		ΕΕ 1.1.5: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Εφαρμόζει το ισχύον σύστημα και τις προβλεπόμενες από το πλάνο εργασίας διαδικασίες.	Έντυπα καταγραφής εγκατάστασης. Τυποποιημένα πρωτόκολλα παράδοσης παραλαβής εγκατάστασης.
ΕΕΛ 1.2: <i>Εγκαθιστά περιφερειακά Η/Υ και προγράμματα οδήγησής τους.</i>	ΕΕ 1.2.1: Παραλαμβάνει και αποσυσκευάζει τα περιφερειακά του Η/Υ που πρόκειται να εγκατασταθούν, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Τηρεί πιστά τους κανόνες περιβαλλοντικής προστασίας, συγκεντρώνοντας και αποσυσκευάζοντας τα συσκευασμένα περιφερειακά στον κατάλληλο χώρο.	Τηρεί πιστά τους κανόνες περιβαλλοντικής προστασίας, συγκεντρώνοντας και αποσυσκευάζοντας τα συσκευασμένα περιφερειακά στον κατάλληλο χώρο.	Τεχνικές ανακύκλωσης (διαχωρισμός πλαστικού, χαρτιού, κλπ) Συσκευασμένος εξοπλισμός.
	ΕΕ 1.2.2: Συνδέει τα περιφερειακά με τον Η/Υ αλλά και άλλες απαραίτητες πηγές σύνδεσης (π.χ. τηλεφωνική γραμμή για FAX), σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.	Διασφαλίζει την ασφαλή στερέωση των καλωδιώσεων των περιφερειακών με τον Η/Υ, ακολουθώντας τις οδηγίες του υπεύθυνου και τους κανόνες εγκατάστασης που ορίζονται από τον κατασκευαστή.	Οδηγίες εγκατάστασης περιφερειακού. Πηγές σύνδεσης (τηλεφωνική γραμμή για FAX, κλπ) Περιφερειακά Η/Υ (πληκτρολόγιο, οθόνη, ηχείο, fax, εκτυπωτής, κ.α.)	
	ΕΕ 1.2.3: Εγκαθιστά τα προγράμματα οδήγησης των περιφερειακών στον Η/Υ που πρόκειται να συνδεθούν, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.	Ακολουθεί τις οδηγίες του κατασκευαστή του περιφερειακού, τηρώντας τους κανόνες εγκατάστασης προγραμμάτων οδήγησης.	Οδηγίες εγκατάστασης περιφερειακού. Ηλεκτρονικά μέσα αποθήκευσης (CD's ή DVD's) του λογισμικού εγκατάστασης του περιφερειακού.	
	ΕΕ 1.2.4: Σε περίπτωση που κάποιο συγκεκριμένο περιφερειακό χρησιμοποιεί αναλώσιμα, φροντίζει για την τοποθέτηση αυτών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.	Ακολουθεί τις οδηγίες του κατασκευαστή του περιφερειακού, συνθέτοντας τα επιμέρους στοιχεία που θα επιτρέψουν την ορθή τους λειτουργία.	Οδηγίες εγκατάστασης περιφερειακού. Αναλώσιμα, συμβατά με το εγκατεστημένο περιφερειακό (μελάνι, χαρτί, κ.α).	
	ΕΕ 1.2.5: Ελέγχει τη σωστή λειτουργία των περιφερειακών, εντοπίζοντας πιθανές δυσλειτουργίες τους.	Διασφαλίζει την ορθή λειτουργία των περιφερειακών, τηρώντας τις οδηγίες του κατασκευαστή και του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Οδηγίες εγκατάστασης περιφερειακού. Έντυπα καταγραφής δοκιμών.	
	ΕΕ 1.2.6: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Εφαρμόζει το ισχύον σύστημα και τις προβλεπόμενες από το πλάνο εργασίας διαδικασίες.	Έντυπα καταγραφής εγκατάστασης. Τυποποιημένα πρωτόκολλα παράδοσης περιφερειακού.	

	ΕΕΛ 1.3: <i>Εγκαθιστά εφαρμογές γραφείου ή πιο συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</i>	ΕΕ 1.3.1: Τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Τηρεί τις οδηγίες προετοιμασίας εγκατάστασης του κατασκευαστή της εφαρμογής, ακολουθώντας πιστά τους κανόνες που ορίζει ο υπεύθυνος.	Οδηγίες εγκατάστασης εφαρμογής. Ηλεκτρονικά μέσα αποθήκευσης (CD's ή DVD's) του λογισμικού εγκατάστασης της εφαρμογής ή άντληση του/των απαραίτητου/των αρχείων εγκατάστασης από προκαθορισμένο σημείο αποθήκευσης τέτοιων αρχείων μέσα στο δίκτυο της επιχείρησης.
		ΕΕ 1.3.2: Εγκαθιστά τις αναγκαίες εφαρμογές οργάνωσης γραφείου αλλά και εφαρμογές συγκεκριμένης χρήσης, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Τηρεί τις οδηγίες προετοιμασίας εγκατάστασης του κατασκευαστή της εφαρμογής, ακολουθώντας πιστά τους κανόνες που ορίζει ο υπεύθυνος.	Οδηγίες εγκατάστασης εφαρμογής. Εφαρμογές Οργάνωσης Γραφείου (Office – Word, Excel, Internet, Powerpoint, κλπ)
		ΕΕ 1.3.3: Παραμετροποιεί και ρυθμίζει τις εφαρμογές ανά χρήστη, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.	Διασφαλίζει την ορθή εκτέλεση των διαδικασιών που προβλέπονται από το πλάνο εργασίας όσον αφορά νέους Η/Υ και χρήστες.	Οδηγίες εγκατάστασης εφαρμογής. Πλάνο εργασίας επιχείρησης.
		ΕΕ 1.3.4: Δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία των εφαρμογών.	Ακολουθεί τις οδηγίες του κατασκευαστή του λειτουργικού συστήματος Τηρεί τις διαδικασίες του πλάνου εργασίας ώστε να βεβαιωθεί ότι το λειτουργικό σύστημα του νέου Η/Υ είναι εναρμονισμένο με το πλάνο εργασίας, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου.	Εφαρμογές Οργάνωσης Γραφείου (Office – Word, Excel, Internet, Powerpoint, κλπ) Οδηγίες εγκατάστασης εφαρμογής. Έντυπα καταγραφής δοκιμών. Πλάνο εργασίας επιχείρησης.
		ΕΕ 1.3.5: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Εφαρμόζει το ισχύον σύστημα και τις προβλεπόμενες από το πλάνο εργασίας διαδικασίες.	Έντυπα καταγραφής εγκατάστασης. Τυποποιημένα πρωτόκολλα παράδοσης εγκατεστημένης εφαρμογής.
ΚΕΛ 2: Διαχειρίζεται και υποστηρίζει το λογισμικό και τα περιφερειακά Η/Υ.	ΕΕΛ 2.1: <i>Διαχειρίζεται το λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ.</i>	ΕΕ 2.1.1: Καταγράφει τα στοιχεία του λογισμικού του νέου Η/Υ στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης ώστε να έχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας.	Ακολουθεί τις προβλεπόμενες από το πλάνο εργασίας διαδικασίες.	Πλάνο εργασίας επιχείρησης.

		ΕΕ 2.1.2: Εγκαθιστά πιθανές ενημερώσεις στο λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Διασφαλίζει την τακτική ενημέρωση του λειτουργικού συστήματος και των πακέτων εφαρμογών του Η/Υ, ελέγχοντας τακτικά τους διαδικτυακούς τόπους των κατασκευαστών για πιθανές ενημερώσεις.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού. Πακέτα Εφαρμογών Η/Υ (Office – Word, Excel, Internet, Powerpoint, κλπ) Λειτουργικά Συστήματα (Windows, Unix κ.α)
		ΕΕ 2.1.3: Εκτελεί σε τακτά χρονικά διαστήματα εργασίες συντήρησης και βελτιστοποίησης τους λειτουργικού συστήματος, καθώς και των εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Τηρεί τις απαραίτητες διαδικασίες ενημέρωσης από το σύστημα κεντρικής διαχείρισης για την κατάσταση των υπολογιστών και την τελευταία ημερομηνία κατά την οποία συντηρήθηκαν / βελτιστοποιήθηκαν αυτοί και εκτελεί τα σχετικά προγράμματα συντήρησης και βελτιστοποίησης, σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή του λογισμικού ακολουθώντας το πλάνο εργασίας όσον αφορά την εκτέλεση εργασιών συντήρησης και βελτιστοποίησης του λογισμικού.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού. Πλάνο εργασίας επιχείρησης. Τεχνικές βελτιστοποίησης και συντήρησης (update, installation διορθώσεων κλπ) Προγράμματα βελτιστοποίησης και συντήρησης (update programs, antivirus, κλπ)
		ΕΕ 2.1.4: Καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες διαχείρισης που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Εφαρμόζει το ισχύον σύστημα και τις προβλεπόμενες από το πλάνο εργασίας διαδικασίες.	Έντυπα καταγραφής διαδικασιών. Τυποποιημένα πρωτόκολλα διαδικασιών συντήρησης.
	ΕΕΑ 2.2: Αντικαθιστά αναλώσιμα των περιφερειακών του Η/Υ, όπου αυτά υφίστανται.	ΕΕ 2.2.1: Παρακολουθεί την κατάσταση των περιφερειακών και ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τους χρήστες όσον αφορά πιθανή υστέρηση αναλώσιμων.	Ενημερώνεται από το σύστημα κεντρικής διαχείρισης για την τελευταία ημερομηνία αλλαγής αναλώσιμων. Έρχεται σε επαφή με τους χρήστες και ενημερώνεται για πιθανή υστέρηση αναλώσιμων.	Τηλεφωνική ή διαδικτυακή ενημέρωση μέσω e-mail από τους χρήστες. Ενημέρωση μέσω συστήματος εφαρμογής καταχώρησης και παρακολούθησης αιτημάτων χρηστών.
		ΕΕ 2.2.2: Φροντίζει ώστε να υπάρχει απόθεμα ανταλλακτικών αναλώσιμων για πιθανές μελλοντικές αντικαταστάσεις.	Ενημερώνεται από το σύστημα κεντρικής διαχείρισης ώστε να διασφαλίσει την ύπαρξη αποθέματος.	Πλάνο εργασίας επιχείρησης.
		ΕΕ 2.2.3: Προβαίνει σε παραγγελία των απαραίτητων αναλώσιμων, στην περίπτωση που δεν υπάρχει απόθεμα.	Σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου, τηρεί τις μεθόδους που ακολουθεί η επιχείρηση ώστε να έρθει σε επαφή και να παραγγείλει από τους προμηθευτές τα απαραίτητα αναλώσιμα.	Πλάνο εργασίας επιχείρησης. Παραγγελία σε προμηθευτές σύμφωνα με τις μεθόδους που ακολουθεί η επιχείρηση (τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία, αποθήκη επιχείρησης, κλπ)

		ΕΕ 2.2.4: Κατόπιν αίτησης από τον χρήστη, αντικαθιστά τα αναλώσιμα του περιφερειακού, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Τηρεί τους κανόνες περιβαλλοντικής προστασίας, αποσυσκευάζοντας τα αναλώσιμα σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή. Φροντίζει για την επιστροφή του άδειου αναλώσιμου στον κατασκευαστή, ώστε να αναγομωθεί. Ακολουθεί τις οδηγίες του υπεύθυνου του και του κατασκευαστή για την ορθή αντικατάσταση και εγκατάσταση του αναλώσιμου υλικού.	Πλάνο εργασίας επιχείρησης. Τεχνικές ανακύκλωσης (διαχωρισμός πλαστικού, χαρτιού, κλπ). Οδηγίες εγκατάστασης αναλώσιμου υλικού από τον κατασκευαστή (εγχειρίδια, ανανεωμένες ενημερώσεις μέσω το διαδικτυακού τόπου του κατασκευαστή, κ.α)
		ΕΕ 2.2.5: Καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες συντήρησης που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Εφαρμόζει το ισχύον σύστημα και τις προβλεπόμενες από το πλάνο εργασίας διαδικασίες.	Πλάνο εργασίας επιχείρησης. Τυποποιημένα πρωτόκολλα διαδικασιών συντήρησης.
	ΕΕΛ 2.3: Συμβουλεύει τους χρήστες όσον αφορά την καλύτερη εκμετάλλευση των εφαρμογών και των περιφερειακών που χρησιμοποιούν.	ΕΕ 2.3.1: Επικοινωνεί με τους χρήστες και ενημερώνεται για τον τρόπο που χρησιμοποιούν τις εφαρμογές και τα περιφερειακά τους.	Διασφαλίζει την ορθή χρήση των εφαρμογών και των περιφερειακών από τους χρήστες τους, επικοινωνώντας και συζητώντας μαζί τους καθώς επίσης δίνοντας συμβουλές για την καλύτερη εκμετάλλευσή τους.	Τηλεφωνική επικοινωνία ή προσωπική επαφή στα γραφεία των χρηστών.
		ΕΕ 2.3.2: Ενημερώνεται από τα ήδη υπάρχοντα ή ανανεωμένα εγχειρίδια χρήσης και το διαδίκτυο όσον αφορά τη λειτουργία των εφαρμογών και των περιφερειακών.	Διασφαλίζει την επικαιροποίηση των εγχειριδίων χρήσης καθώς και άλλων οδηγιών βελτιστοποίησης, ελέγχοντας ανά τακτά χρονικά διαστήματα τους διαδικτυακούς τόπους των κατασκευαστών για πιθανές ενημερώσεις.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού.
		ΕΕ 2.3.3: Αναζητά τρόπους για τη βελτιστοποίηση των εργασιών των χρηστών.	Δοκιμάζει τεχνικές βελτιστοποίησης της χρήσης του λογισμικού.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού.
		ΕΕ 2.3.4: Ενημερώνει και βοηθά τους χρήστες των Η/Υ για την ορθή λειτουργία και χρήση των εφαρμογών.	Διασφαλίζει την ενημέρωση των χρηστών όσον αφορά στις λειτουργίες του λογισμικού τόσο του λειτουργικού συστήματος και των εγκατεστημένων εφαρμογών όσο και των περιφερειακών που χρησιμοποιούν.	Επισκέπτεται τον χώρο εργασίας του χρήστη ή επικοινωνεί τηλεφωνικά μαζί του.

ΚΕΛ 3: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ.	ΕΕΛ 3.1: <i>Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες του λειτουργικού συστήματος, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη</i>	ΕΕ 3.1.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας του λειτουργικού συστήματος.	Τηρεί τις μεθόδους ενημέρωσης βλαβών της επιχείρησης ώστε να είναι ενημερωμένος για πιθανή δυσλειτουργία του λειτουργικού συστήματος.	Τηλεφωνική συσκευή. Κεντρικό διαδικτυακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.
		ΕΕ 3.1.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.	Τηρεί τις μεθόδους καταγραφής βλαβών της επιχείρησης και σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου και τους κανόνες ιεράρχησης βλαβών θα προβεί στην επίλυσή τους.	Ταξινομημένη και καταγεγραμμένη λίστα εργασιών σύμφωνα με την σπουδαιότητα των εργασιών. Συμπλήρωση προβλεπόμενων χρόνων επίλυσης κάθε προβλήματος. Κανόνες ιεράρχησης βλαβών (χρόνος επίλυσης, πιθανή επίδραση σε άλλες λειτουργικές διαδικασίες, κ.α.)
		ΕΕ 3.1.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής.	Τηρεί τις οδηγίες του κατασκευαστή για την επίλυση προβλημάτων συμβουλευόμενος τα εγχειρίδια χρήσης ή το διαδικτυακό τόπο του κατασκευαστή.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού. Η/Υ, Internet
		ΕΕ 3.1.4: Προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας.	Διασφαλίζει την ορθή και έγκαιρη επίλυση του προβλήματος, σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και την επίβλεψη του υπεύθυνού του.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού.
		ΕΕ 3.1.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Εφαρμόζει το ισχύον σύστημα και τις προβλεπόμενες από το πλάνο εργασίας διαδικασίες.	Πλάνο εργασίας επιχείρησης. Τυποποιημένα πρωτόκολλα διαδικασιών άρσης βλαβών.
	ΕΕΛ 3.2: <i>Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη.</i>	ΕΕ 3.2.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους.	Τηρεί τις μεθόδους ενημέρωσης βλαβών της επιχείρησης ώστε να είναι ενημερωμένος για πιθανή δυσλειτουργία του λειτουργικού συστήματος.	Τηλεφωνική συσκευή. Κεντρικό διαδικτυακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.
		ΕΕ 3.2.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.	Τηρεί τις μεθόδους καταγραφής βλαβών της επιχείρησης και σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου και τους κανόνες ιεράρχησης βλαβών θα προβεί στην επίλυσή τους.	Ταξινομημένη και καταγεγραμμένη λίστα εργασιών σύμφωνα με την σπουδαιότητα των εργασιών. Συμπλήρωση προβλεπόμενων χρόνων επίλυσης κάθε προβλήματος. Κανόνες ιεράρχησης βλαβών (χρόνος επίλυσης, πιθανή επίδραση σε άλλες λειτουργικές διαδικασίες, κ.α.)

		ΕΕ 3.2.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής.	Τηρεί τις οδηγίες του κατασκευαστή για την επίλυση προβλημάτων συμβουλευόμενος τα εγχειρίδια χρήσης ή το διαδικτυακό τόπο του κατασκευαστή.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού. H/Y, Internet
		ΕΕ 3.2.4: Προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας.	Διασφαλίζει την ορθή και έγκαιρη επίλυση του προβλήματος, σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και την επίβλεψη του υπεύθυνου του.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού.
		ΕΕ 3.2.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Εφαρμόζει το ισχύον σύστημα και τις προβλεπόμενες από το πλάνο εργασίας διαδικασίες.	Πλάνο εργασίας επιχείρησης. Τυποποιημένα πρωτόκολλα διαδικασιών άρσης βλαβών.
	ΕΕΛ 3.3: <i>Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες ειδικών λογισμικών πακέτων.</i>	ΕΕ 3.3.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους.	Τηρεί τις μεθόδους ενημέρωσης βλαβών της επιχείρησης ώστε να είναι ενημερωμένος για πιθανή δυσλειτουργία του λειτουργικού συστήματος.	Τηλεφωνική συσκευή. Κεντρικό διαδικτυακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.
		ΕΕ 3.3.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.	Τηρεί τις μεθόδους καταγραφής βλαβών της επιχείρησης και σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου και τους κανόνες ιεράρχησης βλαβών θα προβεί στην επίλυσή τους.	Ταξινομημένη και καταγεγραμμένη λίστα εργασιών σύμφωνα με την σπουδαιότητα των εργασιών. Συμπλήρωση προβλεπόμενων χρόνων επίλυσης κάθε προβλήματος. Κανόνες ιεράρχησης βλαβών (χρόνος επίλυσης, πιθανή επίδραση σε άλλες λειτουργικές διαδικασίες, κ.α.)
		ΕΕ 3.3.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας.	Τηρεί τις οδηγίες του κατασκευαστή για την επίλυση προβλημάτων συμβουλευόμενος τα εγχειρίδια χρήσης ή το διαδικτυακό τόπο του κατασκευαστή.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού. H/Y, Internet
ΕΕ 3.3.4: Επικοινωνεί με το τμήμα υποστήριξης της εταιρείας που εκδίδει το λογισμικό και συνεργάζεται μαζί τους για την επίλυση του προβλήματος.	Σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου, τηρεί τις διαδικασίες επικοινωνίας με την εταιρεία κατασκευής του λογισμικού, ώστε να διασφαλίσει την επίλυση του προβλήματος.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού. Τηλέφωνο, φαξ, e-mail, κ.α		

		ΕΕ 3.3.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Εφαρμόζει το ισχύον σύστημα και τις προβλεπόμενες από το πλάνο εργασίας διαδικασίες.	Πλάνο εργασίας επιχείρησης. Τυποποιημένα πρωτόκολλα διαδικασιών άρσης βλαβών.
ΕΕΛ 3.4: Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει δυσλειτουργίες των περιφερειακών και είτε τις διορθώνει, είτε αναλαμβάνει την αντικατάστασή τους.	ΕΕ 3.4.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των περιφερειακών τους.	Τηρεί τις μεθόδους ενημέρωσης βλαβών της επιχείρησης ώστε να είναι ενημερωμένος για πιθανή δυσλειτουργία του λειτουργικού συστήματος.	Τηρεί τις μεθόδους ενημέρωσης βλαβών της επιχείρησης και σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου και τους κανόνες ιεράρχησης βλαβών θα προβεί στην επίλυσή τους.	Τηλεφωνική συσκευή. Κεντρικό διαδικτυακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.
	ΕΕ 3.4.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.	Τηρεί τις μεθόδους καταγραφής βλαβών της επιχείρησης και σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου και τους κανόνες ιεράρχησης βλαβών θα προβεί στην επίλυσή τους.	Τηρεί τις μεθόδους καταγραφής βλαβών της επιχείρησης και σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου και τους κανόνες ιεράρχησης βλαβών θα προβεί στην επίλυσή τους.	Ταξινομημένη και καταγεγραμμένη λίστα εργασιών σύμφωνα με την σπουδαιότητα των εργασιών. Συμπλήρωση προβλεπόμενων χρόνων επίλυσης κάθε προβλήματος. Κανόνες ιεράρχησης βλαβών (χρόνος επίλυσης, πιθανή επίδραση σε άλλες λειτουργικές διαδικασίες, κ.α.)
	ΕΕ 3.4.3: Εξετάζει αν πρόκειται για μηχανική βλάβη που δεν επιδέχεται διόρθωση ή αν πρόκειται για δυσλειτουργία του προγράμματος οδήγησης.	Τηρεί τις οδηγίες του κατασκευαστή για την επίλυση προβλημάτων συμβουλευόμενος τα εγχειρίδια χρήσης ή το διαδικτυακό τόπο του κατασκευαστή.	Τηρεί τις οδηγίες του κατασκευαστή για την επίλυση προβλημάτων συμβουλευόμενος τα εγχειρίδια χρήσης ή το διαδικτυακό τόπο του κατασκευαστή.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού. H/Y, Internet
	ΕΕ 3.4.4: Προβαίνει στην άρση του προβλήματος, είτε με έλεγχο και αρχικοποίηση του προγράμματος οδήγησης του περιφερειακού και της σύνδεσής του με τον H/Y, είτε με αντικατάσταση του με νέα συσκευή και αποστολή της παλιάς στην εταιρεία για επισκευή, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Διασφαλίζει την ορθή και έγκαιρη επίλυση του προβλήματος, σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και την επίβλεψη του υπεύθυνού του.	Διασφαλίζει την ορθή και έγκαιρη επίλυση του προβλήματος, σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και την επίβλεψη του υπεύθυνού του.	Εγχειρίδια χρήσης του λογισμικού.

		<p>ΕΕ 3.4.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμόζει το ισχύον σύστημα και τις προβλεπόμενες από το πλάνο εργασίας διαδικασίες.</p>	<p>Πλάνο εργασίας επιχείρησης. Τυποποιημένα πρωτόκολλα διαδικασιών άρσης βλαβών.</p>
--	--	--	---	--

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»

Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED² ΚΑΙ EQF³

² International Standard Classification of Education

³ European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED	ΕΠΙΠΕΔΟ 3
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	ΕΠΙΠΕΔΟ 4

ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

<p>ΚΕΛ 1: Εγκαθιστά λογισμικό και περιφερειακά Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Μέθοδοι εγκατάστασης και σύνδεσης καλωδίων του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Λειτουργία και δομή του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώση προδιαγραφών αναλωσίμων των περιφερειακών.</p> <p>Γνώση εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου.</p>
<p>ΕΕΛ 1.1: <i>Εγκαθιστά και αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα ενός νέου Η/Υ.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Μέθοδοι εγκατάστασης και σύνδεσης καλωδίων του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Λειτουργία και δομή του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p>

<p>ΕΕΛ 1.2: <i>Εγκαθιστά περιφερειακά Η/Υ και προγράμματα οδήγησής τους.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Μέθοδοι εγκατάστασης και σύνδεσης καλωδίων των περιφερειακών με το συγκεκριμένο ηλεκτρονικό υπολογιστή.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης των συγκεκριμένων περιφερειακών.</p> <p>Γνώση προδιαγραφών αναλωσίμων των περιφερειακών.</p>
<p>ΕΕΛ 1.3: <i>Εγκαθιστά εφαρμογές οργάνωσης γραφείου ή πιο συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Γνώση εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών γραφείου.</p>

<p>ΚΕΛ 2: Διαχειρίζεται και υποστηρίζει το λογισμικό και τα περιφερειακά Η/Υ.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Λειτουργία και δομή του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών γραφείου.</p> <p>Στοιχεία προγραμματισμού και χρονοεκτέλεσης των προγραμμάτων συντήρησης.</p> <p>Στοιχεία Internet.</p> <p>Μέθοδοι συντήρησης των περιφερειακών.</p> <p>Δομή του υλικού περιφερειακών.</p> <p>Στοιχειώδης γνώσης αποθήκης.</p> <p>Βασικές αρχές σύνταξης πρωτοκόλλων παράδοσης και παραλαβής υλικών.</p> <p>Γνώση λειτουργίας και παραμετροποίησης περιφερειακών.</p> <p>Γνώση λειτουργίας εφαρμογών.</p>
--	---	---	--

<p>ΕΕΛ 2.1: <i>Διαχειρίζεται το λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Λειτουργία και δομή του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών γραφείου.</p> <p>Στοιχεία προγραμματισμού και χρονοεκτέλεσης των προγραμμάτων συντήρησης.</p> <p>Στοιχεία Internet.</p>
<p>ΕΕΛ 2.2: <i>Αντικαθιστά αναλώσιμα των περιφερειακών του Η/Υ, όπου αυτά υφίστανται.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Μέθοδοι συντήρησης των περιφερειακών.</p> <p>Δομή του υλικού περιφερειακών.</p> <p>Στοιχειώδης γνώσης αποθήκης.</p> <p>Βασικές αρχές σύνταξης πρωτοκόλλων παράδοσης και παραλαβής υλικών.</p> <p>Στοιχεία Internet.</p>

<p>ΕΕΛ 2.3: <i>Συμβουλεύει τους χρήστες όσον αφορά την καλύτερη εκμετάλλευση των εφαρμογών και των περιφερειακών που χρησιμοποιούν.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Γνώση λειτουργίας και παραμετροποίησης περιφερειακών.</p> <p>Γνώση λειτουργίας εφαρμογών.</p> <p>Στοιχεία προγραμματισμού.</p>
<p>ΚΕΛ 3: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Δομή του υλικού περιφερειακών.</p> <p>Γνώσεις Internet.</p> <p>Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών.</p>

<p>ΕΕΛ 3.1: <i>Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες του λειτουργικού συστήματος, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Δομή του υλικού περιφερειακών.</p> <p>Γνώσεις Internet.</p>
<p>ΕΕΛ 3.2: <i>Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Δομή του υλικού περιφερειακών.</p> <p>Γνώσεις Internet.</p> <p>Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.</p>

<p>ΕΕΛ 3.3: <i>Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες ειδικών λογισμικών πακέτων.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Δομή του υλικού περιφερειακών.</p> <p>Γνώσεις Internet.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών.</p> <p>Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.</p>
<p>ΕΕΛ 3.4: <i>Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει δυσλειτουργίες των περιφερειακών και είτε τις διορθώνει, είτε αναλαμβάνει την αντικατάστασή τους.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Δομή του υλικού περιφερειακών.</p> <p>Γνώσεις Internet.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών.</p> <p>Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.</p>

ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 1 Εγκαθιστά λογισμικό και περιφερειακά Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας.	ΕΕΛ 1.1: <i>Εγκαθιστά και αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα ενός νέου Η/Υ.</i>	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας	Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας. Βασικές αρχές ηλεκτρονικής. Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.	Μέθοδοι εγκατάστασης και σύνδεσης καλωδίων του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή. Λειτουργία και δομή του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή. Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.
	ΕΕ 1.1.1: Τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας	Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας. Βασικές αρχές ηλεκτρονικής. Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.	Μέθοδοι εγκατάστασης και σύνδεσης καλωδίων του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.

<p>ΕΕ 1.1.2: Αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης,</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Λειτουργία και δομή του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p>
<p>ΕΕ 1.1.3: Παραμετροποιεί, εξατομικεύει και ρυθμίζει το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης,</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία παραμετροποίησης του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p>
<p>ΕΕ 1.1.4: Δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία του λειτουργικού συστήματος του Η/Υ.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Μέθοδοι εγκατάστασης και σύνδεσης καλωδίων του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Λειτουργία και δομή του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p>

<p>ΕΕ 1.1.5: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Βασικές αρχές σύνταξης πρωτοκόλλων παράδοσης και παραλαβής.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	
<p>ΕΕΛ 1.2: <i>Εγκαθιστά περιφερειακά Η/Υ και προγράμματα οδήγησής τους.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Μέθοδοι εγκατάστασης και σύνδεσης καλωδίων των περιφερειακών με το συγκεκριμένο ηλεκτρονικό υπολογιστή.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης των συγκεκριμένων περιφερειακών.</p> <p>Γνώση προδιαγραφών αναλωσίμων των περιφερειακών.</p>
<p>ΕΕ 1.2.1: Παραλαμβάνει και αποσυσκευάζει τα περιφερειακά του Η/Υ που πρόκειται να εγκατασταθούν, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	

<p>ΕΕ 1.2.2: Συνδέει τα περιφερειακά με τον Η/Υ αλλά και άλλες απαραίτητες πηγές σύνδεσης (π.χ. τηλεφωνική γραμμή για FAX), σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Μέθοδοι εγκατάστασης και σύνδεσης καλωδίων των περιφερειακών με το συγκεκριμένο ηλεκτρονικό υπολογιστή.</p>
<p>ΕΕ 1.2.3: Εγκαθιστά τα προγράμματα οδήγησης των περιφερειακών στον Η/Υ που πρόκειται να συνδεθούν, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης των συγκεκριμένων περιφερειακών.</p>
<p>ΕΕ 1.2.4: Σε περίπτωση που κάποιο συγκεκριμένο περιφερειακό χρησιμοποιεί αναλώσιμα, φροντίζει για την τοποθέτηση αυτών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Γνώση προδιαγραφών αναλωσίμων των περιφερειακών.</p>

<p>ΕΕ 1.2.5: Ελέγχει τη σωστή λειτουργία των περιφερειακών, εντοπίζοντας πιθανές δυσλειτουργίες τους.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Μέθοδοι εγκατάστασης και σύνδεσης καλωδίων των περιφερειακών με το συγκεκριμένο ηλεκτρονικό υπολογιστή.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης των συγκεκριμένων περιφερειακών.</p> <p>Γνώση προδιαγραφών αναλωσίμων των περιφερειακών</p>
<p>ΕΕ 1.2.6: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Βασικές αρχές σύνταξης πρωτοκόλλων παράδοσης και παραλαβής.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	
<p>ΕΕΑ 1.3: Εγκαθιστά εφαρμογές οργάνωσης γραφείου ή πιο συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Γνώση εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών γραφείου.</p>

<p>ΕΕ 1.3.1: Τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώσεις εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Γνώση εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών γραφείου.</p>
<p>ΕΕ 1.3.2: Εγκαθιστά τις αναγκαίες εφαρμογές οργάνωσης γραφείου αλλά και εφαρμογές συγκεκριμένης χρήσης, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώσεις εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία αρχικοποίησης εφαρμογών γραφείου.</p>
<p>ΕΕ 1.3.3: Παραμετροποιεί και ρυθμίζει τις εφαρμογές ανά χρήστη, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώσεις εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία παραμετροποίησης εφαρμογών γραφείου.</p>

<p>ΕΕ 1.3.4: Δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία των εφαρμογών.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώσεις εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Γνώση εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών γραφείου.</p>
<p>ΕΕ 1.3.5: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώσεις εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου</p> <p>Βασικές αρχές σύνταξης πρωτοκόλλων παράδοσης και παραλαβής.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	

<p>ΕΕΛ 2.1: Διαχειρίζεται το λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Λειτουργία και δομή του συγκεκριμένου ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών γραφείου.</p> <p>Στοιχεία προγραμματισμού και χρονοεκτέλεσης των προγραμμάτων συντήρησης.</p> <p>Στοιχεία Internet.</p>
--	---	---	--

<p>ΕΕ 2.1.1: Καταγράφει τα στοιχεία του λογισμικού του νέου Η/Υ στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης ώστε να έχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών. Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	
<p>ΕΕ 2.1.2: Εγκαθιστά πιθανές ενημερώσεις στο λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών. Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών γραφείου.</p>
<p>ΕΕ 2.1.3: Εκτελεί σε τακτά χρονικά διαστήματα εργασίες συντήρησης και βελτιστοποίησης τους λειτουργικού συστήματος, καθώς και των εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών. Διαδίκτυο και Internet Protocol.</p>	<p>Στοιχεία προγραμματισμού και χρονοεκτέλεσης των προγραμμάτων συντήρησης.</p>

<p>ΕΕ 2.1.4: Καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες διαχείρισης που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών. Διαδίκτυο και Internet Protocol. Βασικές αρχές σύνταξης πρωτοκόλλων παράδοσης και παραλαβής.</p>		
<p>ΕΕΛ 2.2: Αντικαθιστά αναλώσιμα των περιφερειακών του Η/Υ, όπου αυτά υφίστανται.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας. Βασικές αρχές ηλεκτρονικής. Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Μέθοδοι συντήρησης των περιφερειακών. Δομή του υλικού περιφερειακών. Στοιχειώδης γνώσης αποθήκης. Βασικές αρχές σύνταξης πρωτοκόλλων παράδοσης και παραλαβής υλικών. Στοιχεία Internet.</p>	
<p>ΚΕΛ 2 Διαχειρίζεται και υποστηρίζει το λογισμικό και τα περιφερειακά Η/Υ.</p>	<p>ΕΕ 2.2.1: Παρακολουθεί την κατάσταση των περιφερειακών και ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τους χρήστες όσον αφορά πιθανή υστέρηση αναλώσιμων.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας. Βασικές αρχές ηλεκτρονικής. Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Μέθοδοι συντήρησης των περιφερειακών.</p>

<p>ΕΕ 2.2.2: Φροντίζει ώστε να υπάρχει απόθεμα ανταλλακτικών αναλώσιμων για πιθανές μελλοντικές αντικαταστάσεις.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώση Αγγλικής ορολογίας. Στοιχειώδης γνώσεις αποθήκης.</p>	<p>Μέθοδοι συντήρησης των περιφερειακών. Δομή του υλικού περιφερειακών. Στοιχειώδης γνώσης αποθήκης.</p>
<p>ΕΕ 2.2.3: Προβαίνει σε παραγγελία των απαραίτητων αναλώσιμων, στην περίπτωση που δεν υπάρχει απόθεμα.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώση Αγγλικής ορολογίας. Στοιχειώδης γνώσεις αποθήκης.</p>	<p>Στοιχειώδης γνώσης αποθήκης.</p>
<p>ΕΕ 2.2.4: Κατόπιν αίτησης από τον χρήστη, αντικαθιστά τα αναλώσιμα του περιφερειακού, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας. Βασικές αρχές ηλεκτρονικής. Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Μέθοδοι συντήρησης των περιφερειακών. Δομή του υλικού περιφερειακών.</p>

<p>ΕΕ 2.2.5: Καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες συντήρησης που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου Βασικές αρχές σύνταξης πρωτοκόλλων παράδοσης και παραλαβής. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	
<p>ΕΕΛ 2.3: Συμβουλεύει τους χρήστες όσον αφορά την καλύτερη εκμετάλλευση των εφαρμογών και των περιφερειακών που χρησιμοποιούν.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Γνώση λειτουργίας και παραμετροποίησης περιφερειακών. Γνώση λειτουργίας εφαρμογών. Στοιχεία προγραμματισμού.</p>
<p>ΕΕ 2.3.1: Επικοινωνεί με τους χρήστες και ενημερώνεται για τον τρόπο που χρησιμοποιούν τις εφαρμογές και τα περιφερειακά τους.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Γνώση λειτουργίας εφαρμογών.</p>

<p>ΕΕ 2.3.2: Ενημερώνεται από τα ήδη υπάρχοντα ή ανανεωμένα εγχειρίδια χρήσης και το διαδίκτυο όσον αφορά τη λειτουργία των εφαρμογών και των περιφερειακών.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Διαδίκτυο και Internet Protocol. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Γνώση λειτουργίας εφαρμογών. Στοιχεία προγραμματισμού.</p>
<p>ΕΕ 2.3.3: Αναζητά τρόπους για τη βελτιστοποίηση των εργασιών των χρηστών.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Διαδίκτυο και Internet Protocol. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Γνώση λειτουργίας εφαρμογών. Στοιχεία προγραμματισμού.</p>
<p>ΕΕ 2.3.4: Ενημερώνει και βοηθά τους χρήστες των Η/Υ για την ορθή λειτουργία και χρήση των εφαρμογών.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Διαδίκτυο και Internet Protocol. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Γνώση λειτουργίας εφαρμογών. Στοιχεία προγραμματισμού.</p>

<p>ΕΕΛ 3.1: <i>Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες του λειτουργικού συστήματος, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων. Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων. Δομή του υλικού περιφερειακών. Γνώσεις Internet.</p>
<p>ΕΕ 3.1.1: <i>Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας του λειτουργικού συστήματος.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>
<p>ΕΕ 3.1.2: <i>Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>

<p>ΕΕ 3.1.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων. Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>
<p>ΕΕ 3.1.4: Προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>
<p>ΕΕ 3.1.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	

	<p>ΕΕΛ 3.2: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων. Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων. Δομή του υλικού περιφερειακών. Γνώσεις Internet. Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.</p>
<p>ΚΕΛ 3 Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ.</p>	<p>ΕΕ 3.2.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>
	<p>ΕΕ 3.2.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων. Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>

<p>ΕΕ 3.2.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>
<p>ΕΕ 3.2.4: Προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>
<p>ΕΕ 3.2.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	

<p>ΕΕΛ 3.3: <i>Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες ειδικών λογισμικών πακέτων.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων. Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων. Δομή του υλικού περιφερειακών. Γνώσεις Internet. Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών. Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.</p>
<p>ΕΕ 3.3.1: <i>Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>
<p>ΕΕ 3.3.2: <i>Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</i></p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων. Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>

<p>ΕΕ 3.3.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων. Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p>
<p>ΕΕ 3.3.4: Επικοινωνεί με το τμήμα υποστήριξης της εταιρείας που εκδίδει το λογισμικό και συνεργάζεται μαζί τους για την επίλυση του προβλήματος.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών.</p>
<p>ΕΕ 3.3.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώσεις εφαρμογών γραφείου Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	

<p>ΕΕΛ 3.4: Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει δυσλειτουργίες των περιφερειακών και είτε τις διορθώνει, είτε αναλαμβάνει την αντικατάστασή.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Δομή του υλικού περιφερειακών.</p> <p>Γνώσεις Internet.</p> <p>Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών.</p> <p>Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης βλαβών.</p>
<p>ΕΕ 3.4.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των περιφερειακών τους.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Δομή του υλικού περιφερειακών.</p>
<p>ΕΕ 3.4.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)</p> <p>Προφορική και γραπτή επικοινωνία.</p> <p>Στοιχειώδη μαθηματικά</p> <p>Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής</p> <p>Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.</p> <p>Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.</p> <p>Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.</p> <p>Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων.</p> <p>Δομή του υλικού περιφερειακών.</p>

<p>ΕΕ 3.4.3: Εξετάζει αν πρόκειται για μηχανική βλάβη που δεν επιδέχεται διόρθωση ή αν πρόκειται για δυσλειτουργία του προγράμματος οδήγησης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας. Βασικές αρχές ηλεκτρονικής. Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων. Δομή του υλικού περιφερειακών.</p>
<p>ΕΕ 3.4.4: Προβαίνει στην άρση του προβλήματος, είτε με έλεγχο και αρχικοποίηση του προγράμματος οδήγησης του περιφερειακού και της σύνδεσής του με τον Η/Υ, είτε με αντικατάσταση του με νέα συσκευή και αποστολή της παλιάς στην εταιρεία για επισκευή, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας. Βασικές αρχές ηλεκτρονικής. Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	<p>Στοιχεία εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων. Στοιχεία εκτέλεσης μετρήσεων και διαγνωστικών προγραμμάτων. Δομή του υλικού περιφερειακών. Γνώσεις Internet. Στοιχεία αρχικοποίησης και παραμετροποίησης εφαρμογών</p>
<p>ΕΕ 3.4.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Προφορική και γραπτή επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά Βασικές Γνώσεις Πληροφορικής Καλή Γνώση Αγγλικής Γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας. Βασικές αρχές ηλεκτρονικής. Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων. Γνώση Αγγλικής ορολογίας.</p>	

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕQF

	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	ΕΠΙΠΕΔΟ 4

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ -ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 1: Εγκαθιστά λογισμικό και περιφερειακά Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας.	Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εξοπλισμού. Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας. Επικοινωνία (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται καθαρά χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο) Πρωτοβουλία (κατανόηση και αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη στόχων)	Προσανατολισμός στο χώρο: Η ικανότητα να γνωρίζεις την θέση σου σε σχέση με το περιβάλλον ή να ξέρεις ποια είναι η τοποθέτηση των άλλων αντικειμένων σε σχέση με εσένα. Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης: Η ικανότητα να ανταποκρίνεσαι γρήγορα και με ακρίβεια στην εργασία και στα ενδεχόμενα σήματα που οφείλονται σε εξωτερικούς παράγοντες.

<p>ΕΕΛ 1.1: <i>Εγκαθιστά και αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα ενός νέου Η/Υ.</i></p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Προσανατολισμός στο χώρο</p>
<p>ΕΕΛ 1.2: <i>Εγκαθιστά περιφερειακά Η/Υ και προγράμματα οδήγησής τους.</i></p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εξοπλισμού και λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Προσανατολισμός στο χώρο</p>
<p>ΕΕΛ 1.3: <i>Εγκαθιστά εφαρμογές οργάνωσης γραφείου ή πιο συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</i></p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p>
<p>ΚΕΛ 2: Διαχειρίζεται και υποστηρίζει το λογισμικό και τα περιφερειακά Η/Υ.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης Η/Υ και περιφερειακών.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα.</p> <p>Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη στόχων.</p> <p>Καλή μνήμη</p> <p>Επιλεκτική προσοχή: Η ικανότητα να συγκεντρώνεσαι σε ένα καθήκον για ένα μεγάλο διάστημα χωρίς να αποσπάσαι.</p>
<p>ΕΕΛ 2.1: <i>Διαχειρίζεται το λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ.</i></p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Συμπερασματική σκέψη.</p> <p>Επιλεκτική προσοχή.</p>

<p>ΕΕΛ 2.2: <i>Αντικαθιστά αναλώσιμα των περιφερειακών του Η/Υ, όπου αυτά υφίστανται.</i></p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης Η/Υ και περιφερειακών. Επικοινωνία.</p>	<p>Συμπερασματική σκέψη.</p>
<p>ΕΕΛ 2.3: <i>Συμβουλεύει τους χρήστες όσον αφορά την καλύτερη εκμετάλλευση των εφαρμογών και των περιφερειακών που χρησιμοποιούν.</i></p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης. Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης Η/Υ και περιφερειακών. Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία. Συμπερασματική σκέψη. Καλή μνήμη.</p>
<p>ΚΕΛ 3: Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στο λειτουργικό σύστημα των Η/Υ και στις εφαρμογές γραφείου και εφαρμογές συγκεκριμένου εύρους χρήσης καθώς και στα περιφερειακά. Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία. Συμπερασματική σκέψη. Καλή μνήμη.</p>
<p>ΕΕΛ 3.1: <i>Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες του λειτουργικού συστήματος, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη</i></p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στο λειτουργικό σύστημα των Η/Υ. Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία. Συμπερασματική σκέψη. Καλή μνήμη.</p>
<p>ΕΕΛ 3.2: <i>Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη.</i></p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στις εφαρμογές γραφείου. Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία. Συμπερασματική σκέψη. Καλή μνήμη.</p>
<p>ΕΕΛ 3.3: <i>Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες ειδικών λογισμικών πακέτων.</i></p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται σε εφαρμογές συγκεκριμένου εύρους χρήσης. Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία. Συμπερασματική σκέψη. Καλή μνήμη.</p>



ΕΕΛ 3.4:

Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει δυσλειτουργίες των περιφερειακών και είτε τις διορθώνει, είτε αναλαμβάνει την αντικατάστασή

Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στα περιφερειακά.

Επικοινωνία.

Πρωτοβουλία.

Συμπερασματική σκέψη.

Καλή μνήμη.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 1.1: <i>Εγκαθιστά και αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα ενός νέου Η/Υ.</i>	Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης λειτουργικών συστημάτων. Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας. Επικοινωνία	Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης Προσανατολισμός στο χώρο Πρωτοβουλία
ΕΕ 1.1.1: Τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης λειτουργικών συστημάτων. Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας. Επικοινωνία	Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης Προσανατολισμός στο χώρο
ΕΕ 1.1.2: Αρχικοποιεί το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.	Εφαρμογή μεθόδων αρχικοποίησης λειτουργικών συστημάτων. Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας. Επικοινωνία	Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης
ΕΕ 1.1.3: Παραμετροποιεί, εξαστομικεύει και ρυθμίζει το λειτουργικό σύστημα, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.	Εφαρμογή μεθόδων παραμετροποίησης λειτουργικών συστημάτων. Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας. Επικοινωνία	Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης

<p>ΕΕ 1.1.4: Δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία του λειτουργικού συστήματος του Η/Υ.</p>	<p>Εφαρμογή μεθόδων αρχικοποίησης και παραμετροποίησης λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Πρωτοβουλία</p>
<p>ΕΕ 1.1.5: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασίας τεκμηρίωσης και παράδοσης Η/Υ προς χρήση.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕΑ 1.2: <i>Εγκαθιστά περιφερειακά Η/Υ και προγράμματα οδήγησής τους.</i></p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εξοπλισμού και λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Προσανατολισμός στο χώρο</p> <p>Πρωτοβουλία</p>
<p>ΕΕ 1.2.1: Παραλαμβάνει και αποσυσκευάζει τα περιφερειακά του Η/Υ που πρόκειται να εγκατασταθούν, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Επικοινωνία</p>	<p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Προσανατολισμός στο χώρο</p>
<p>ΕΕ 1.2.2: Συνδέει τα περιφερειακά με τον Η/Υ αλλά και άλλες απαραίτητες πηγές σύνδεσης (π.χ. τηλεφωνική γραμμή για FAX), σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών τεχνικών σύνδεσης.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Προσανατολισμός στο χώρο</p>

	<p>ΕΕ 1.2.3: Εγκαθιστά τα προγράμματα οδήγησης των περιφερειακών στον Η/Υ που πρόκειται να συνδεθούν, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εξοπλισμού και λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Πρωτοβουλία</p> <p>Υπευθυνότητα</p>
	<p>ΕΕ 1.2.4: Σε περίπτωση που κάποιο συγκεκριμένο περιφερειακό χρησιμοποιεί αναλώσιμα, φροντίζει για την τοποθέτηση αυτών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εξοπλισμού.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΚΕΛ 1 Εγκαθιστά λογισμικό και περιφερειακά Η/Υ σύμφωνα με τις ανάγκες και το προκαθορισμένο πλάνο εργασίας.</p>	<p>ΕΕ 1.2.5: Ελέγχει τη σωστή λειτουργία των περιφερειακών, εντοπίζοντας πιθανές δυσλειτουργίες τους.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εξοπλισμού και λειτουργικών συστημάτων.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
	<p>ΕΕ 1.2.6: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασίας τεκμηρίωσης και παράδοσης συστημάτων προς χρήση.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>

	<p>ΕΕΑ 1.3: Εγκαθιστά εφαρμογές οργάνωσης γραφείου ή πιο συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Ανάγνωση γραπτών οδηγιών Αγγλικής ορολογίας.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Υπευθυνότητα</p>
	<p>ΕΕ 1.3.1: Τοποθετεί στον Η/Υ το απαραίτητο υλικό για να ξεκινήσει η εγκατάσταση, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Υπευθυνότητα</p>
	<p>ΕΕ 1.3.2: Εγκαθιστά τις αναγκαίες εφαρμογές οργάνωσης γραφείου αλλά και εφαρμογές συγκεκριμένης χρήσης, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Υπευθυνότητα</p>
	<p>ΕΕ 1.3.3: Παραμετροποιεί και ρυθμίζει τις εφαρμογές ανά χρήστη, σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο που του έχει δοθεί από τον υπεύθυνο ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Υπευθυνότητα</p>
	<p>ΕΕ 1.3.4: Δοκιμάζει και ελέγχει την ορθή λειτουργία των εφαρμογών.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Υπευθυνότητα</p>

	<p>ΕΕ 1.3.5: Τεκμηριώνει την εγκατάσταση που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τους κανόνες τεκμηρίωσης και τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασίας τεκμηρίωσης και παράδοσης συστημάτων προς χρήση.</p> <p>Επικοινωνία</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
--	---	---	----------------------------

<p>ΕΕΛ 2.1: <i>Διαχειρίζεται το λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ.</i></p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 2.1.1: Καταγράφει τα στοιχεία του λογισμικού του νέου Η/Υ στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης ώστε να έχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 2.1.2: Εγκαθιστά πιθανές ενημερώσεις στο λειτουργικό σύστημα και τα πακέτα εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>

<p>ΕΕ 2.1.3: Εκτελεί σε τακτά χρονικά διαστήματα εργασίες συντήρησης και βελτιστοποίησης του λειτουργικού συστήματος, καθώς και των εφαρμογών του Η/Υ, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 2.1.4: Καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες διαχείρισης που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Καταχώρηση στοιχείων διαχείρισης στα κεντρικά συστήματα.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕΛ 2.2: <i>Αντικαθιστά αναλώσιμα των περιφερειακών του Η/Υ, όπου αυτά υφίστανται.</i></p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης Η/Υ και περιφερειακών.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία.</p> <p>Υπευθυνότητα.</p>
<p>ΕΕ 2.2.1: Παρακολουθεί την κατάσταση των περιφερειακών και ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τους χρήστες όσον αφορά πιθανή υστέρηση αναλώσιμων.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης Η/Υ και περιφερειακών.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία.</p> <p>Υπευθυνότητα.</p>

	<p>ΕΕ 2.2.2: Φροντίζει ώστε να υπάρχει απόθεμα ανταλλακτικών αναλώσιμων για πιθανές μελλοντικές αντικαταστάσεις.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών αποθήκης. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα.</p>
	<p>ΕΕ 2.2.3: Προβαίνει σε παραγγελία των απαραίτητων αναλώσιμων, στην περίπτωση που δεν υπάρχει απόθεμα.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών αποθήκης. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα.</p>
<p>ΚΕΛ 2 Διαχειρίζεται και υποστηρίζει το λογισμικό και τα περιφερειακά Η/Υ.</p>	<p>ΕΕ 2.2.4: Κατόπιν αίτησης από τον χρήστη, αντικαθιστά τα αναλώσιμα του περιφερειακού, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης περιφερειακών. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα.</p>
	<p>ΕΕ 2.2.5: Καταγράφει στο σύστημα κεντρικής διαχείρισης τις λειτουργίες συντήρησης που εκτελεί, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Καταχώρηση στοιχείων συντήρησης στα κεντρικά συστήματα. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα.</p>
	<p>ΕΕΛ 2.3: <i>Συμβουλεύει τους χρήστες όσον αφορά την καλύτερη εκμετάλλευση των εφαρμογών και των περιφερειακών που χρησιμοποιούν.</i></p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης. Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης Η/Υ και περιφερειακών. Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία Υπευθυνότητα</p>

	<p>ΕΕ 2.3.1: Επικοινωνεί με τους χρήστες και ενημερώνεται για τον τρόπο που χρησιμοποιούν τις εφαρμογές και τα περιφερειακά τους.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών υποστήριξης εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης Η/Υ και περιφερειακών.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία</p> <p>Υπευθυνότητα</p>
	<p>ΕΕ 2.3.2: Ενημερώνεται από τα ήδη υπάρχοντα ή ανανεωμένα εγχειρίδια χρήσης και το διαδίκτυο όσον αφορά τη λειτουργία των εφαρμογών και των περιφερειακών.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης Η/Υ και περιφερειακών.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία</p> <p>Υπευθυνότητα</p>
	<p>ΕΕ 2.3.3: Αναζητά τρόπους για τη βελτιστοποίηση των εργασιών των χρηστών.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης Η/Υ και περιφερειακών.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία</p>
	<p>ΕΕ 2.3.4: Ενημερώνει και βοηθά τους χρήστες των Η/Υ για την ορθή λειτουργία και χρήση των εφαρμογών.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών γραφείου και εφαρμογών συγκεκριμένου εύρους χρήσης.</p> <p>Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης Η/Υ και περιφερειακών.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία</p>

<p>ΕΕΛ 3.1: <i>Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες του λειτουργικού συστήματος, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη.</i></p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στο λειτουργικό σύστημα των Η/Υ.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία</p> <p>Υπευθυνότητα</p>
--	--	--

<p>ΕΕ 3.1.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας του λειτουργικού συστήματος.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, βλαβών που εμφανίζονται στο λειτουργικό σύστημα των Η/Υ. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.1.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών εντοπισμού βλαβών που εμφανίζονται στο λειτουργικό σύστημα των Η/Υ. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.1.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στο λειτουργικό σύστημα των Η/Υ. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.1.4: Προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών άρσης βλαβών που εμφανίζονται στο λειτουργικό σύστημα των Η/Υ. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.1.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Καταχώρηση στοιχείων βλαβών στα κεντρικά συστήματα. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>

<p>ΕΕΛ 3.2: <i>Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες των εφαρμογών οργάνωσης γραφείου, κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη.</i></p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στις εφαρμογές γραφείου.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία</p> <p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.2.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών λήψης βλαβών που εμφανίζονται στις εφαρμογές γραφείου.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.2.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών εντοπισμού βλαβών που εμφανίζονται στις εφαρμογές γραφείου.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.2.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας και εξετάζει τρόπους επίλυσης αυτής.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στις εφαρμογές γραφείου.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.2.4: Προβαίνει στη διόρθωση της δυσλειτουργίας.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών άρσης βλαβών που εμφανίζονται στις εφαρμογές γραφείου.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>

<p>ΕΕ 3.2.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Καταχώρηση στοιχείων βλαβών στα κεντρικά συστήματα. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕΛ 3.3: <i>Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες ειδικών λογισμικών πακέτων.</i></p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται σε εφαρμογές συγκεκριμένου εύρους χρήσης. Επικοινωνία.</p>	<p>Πρωτοβουλία Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.3.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των εφαρμογών τους.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών λήψης βλαβών που εμφανίζονται σε εφαρμογές συγκεκριμένου εύρους χρήσης. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.3.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών εντοπισμού βλαβών που εμφανίζονται σε εφαρμογές συγκεκριμένου εύρους χρήσης. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
<p>ΕΕ 3.3.3: Διερευνά τα αίτια της δυσλειτουργίας.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται σε εφαρμογές συγκεκριμένου εύρους χρήσης. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>

ΚΕΛ 3 Εντοπίζει και αίρει δυσλειτουργίες λογισμικού και περιφερειακών Η/Υ.	ΕΕ 3.3.4: Επικοινωνεί με το τμήμα υποστήριξης της εταιρείας που εκδίδει το λογισμικό και συνεργάζεται μαζί τους για την επίλυση του προβλήματος.	Εφαρμογή διαδικασιών άρσης βλαβών που εμφανίζονται σε εφαρμογές συγκεκριμένου εύρους χρήσης. Επικοινωνία.	Υπευθυνότητα
	ΕΕ 3.3.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνοπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.	Καταχώρηση στοιχείων βλαβών στα κεντρικά συστήματα. Επικοινωνία.	Υπευθυνότητα
	ΕΕΛ 3.4: <i>Κατόπιν ενημέρωσης από τον χρήστη, εντοπίζει δυσλειτουργίες των περιφερειακών και είτε τις διορθώνει, είτε αναλαμβάνει την αντικατάστασή.</i>	Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στα περιφερειακά. Επικοινωνία.	Πρωτοβουλία Υπευθυνότητα
	ΕΕ 3.4.1: Παραλαμβάνει τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου τις αναφορές των χρηστών περί δυσλειτουργίας των περιφερειακών τους.	Εφαρμογή διαδικασιών λήψης βλαβών που εμφανίζονται στα περιφερειακά. Επικοινωνία.	Υπευθυνότητα

	<p>ΕΕ 3.4.2: Ιεραρχεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα των βλαβών τη χρονολογική σειρά με την οποία θα προβεί προς την επίλυσή τους.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών εντοπισμού βλαβών που εμφανίζονται στα περιφερειακά.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
	<p>ΕΕ 3.4.3: Εξετάζει αν πρόκειται για μηχανική βλάβη που δεν επιδέχεται διόρθωση ή αν πρόκειται για δυσλειτουργία του προγράμματος οδήγησης.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στα περιφερειακά.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
	<p>ΕΕ 3.4.4: Προβαίνει στην άρση του προβλήματος, είτε με έλεγχο και αρχικοποίηση του προγράμματος οδήγησης του περιφερειακού και της σύνδεσής του με τον Η/Υ, είτε με αντικατάσταση του με νέα συσκευή και αποστολή της παλιάς στην εταιρεία για επισκευή, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Εφαρμογή διαδικασιών άρσης βλαβών που εμφανίζονται στα περιφερειακά.</p> <p>Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>

	<p>ΕΕ 3.4.5: Ενημερώνει το κεντρικό σύστημα διαχείρισης με τα στοιχεία των βλαβών και τις ενέργειες που υλοποιήθηκαν για την άρση τους, συνυπογράφοντας σχετικό πρωτόκολλο, σύμφωνα με τις οδηγίες του υπεύθυνου ανάπτυξης.</p>	<p>Καταχώρηση στοιχείων βλαβών στα κεντρικά συστήματα. Επικοινωνία.</p>	<p>Υπευθυνότητα</p>
--	--	---	----------------------------

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης κατά επάγγελμα και ειδικότητα.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)	1 ^η Διαδρομή	Εκπαίδευση Γενικού Λυκείου – Αρχική επαγγελματική κατάρτιση (ΙΕΚ) 2 έτη, συμπεριλαμβανομένης της 6μηνης πρακτικής άσκησης και 1 έτος σχετική επαγγελματική εμπειρία.
	2 ^η Διαδρομή	Εκπαίδευση Επαγγελματικού Λυκείου στις συναφείς ειδικότητες (Πληροφορικής και Δικτύων Η/Υ, Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Συστημάτων και Δικτύων Η/Υ, Υποστήριξης Συστημάτων και Εφαρμογών και Δικτύων Η/Υ) – Αρχική επαγγελματική κατάρτιση (ΙΕΚ) 1 έτος για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3) συμπεριλαμβανομένης της 6μηνης πρακτικής άσκησης.
	3 ^η Διαδρομή	Επαγγελματική Εκπαίδευση (ΕΠΑ.Λ) στις συναφείς ειδικότητες (Πληροφορικής και Δικτύων Η/Υ, Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Συστημάτων και Δικτύων Η/Υ, Υποστήριξης Συστημάτων και Εφαρμογών και Δικτύων Η/Υ) και 2 έτη επαγγελματική εμπειρία.
	4 ^η Διαδρομή	Εκπαίδευση Γενικού Λυκείου – 3 έτη επαγγελματική εμπειρία – Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση στη θεωρία των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»

Στους πίνακες που ακολουθούν καταγράφονται οι ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των γνώσεων και των δεξιοτήτων σε επίπεδο επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών. Ειδικότερα, οι ικανότητες μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

Ε.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Τεχνικός Λειτουργικής Υποστήριξης Η/Υ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.	X	X	X	X				
		Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.	X	X	X	X				
		Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
		Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
		Γνώση Αγγλικής ορολογίας.	X	X	X		X			
	ΕΕΛ 1.2	Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.	X	X	X	X				
	Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.	X	X	X	X					

ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 1.3	Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή	
		Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή	
		Γνώση Αγγλικής ορολογίας,	X	X	X			X			
	ΕΕΛ 2.1	ΚΕΛ 2	Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
			Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
			Γνώσεις εγκατάστασης εφαρμογών γραφείου				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
			Γνώση Αγγλικής ορολογίας,	X	X	X			X		
ΕΕΛ 2.2	ΚΕΛ 2	Στοιχεία Πληροφορικής.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή	
		Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή	
		Διαδίκτυο και Internet Protocol.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή	
	ΕΕΛ 2.2	Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.	X	X	X	X					
		Βασικές αρχές ηλεκτρονικής,	X	X	X	X					

ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 2.3	Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
		Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
		Γνώση Αγγλικής ορολογίας.	X	X	X			X		
		Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
		Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
		Γνώσεις εφαρμογών γραφείου				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
		Γνώση Αγγλικής ορολογίας.	X	X	X			X		
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
		Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
		Γνώσεις εφαρμογών γραφείου				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
		Γνώση Αγγλικής ορολογίας.	X	X	X			X		

ΕΕΛ 3.2	Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
	Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
	Γνώσεις εφαρμογών γραφείου				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
	Γνώση Αγγλικής ορολογίας.	X	X	X			X		
ΕΕΛ 3.3	Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
	Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
	Γνώσεις εφαρμογών γραφείου				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
	Γνώση Αγγλικής ορολογίας.	X	X	X			X		
ΕΕΛ 3.4	Βασικές αρχές ηλεκτρολογίας.	X	X	X	X				
	Βασικές αρχές ηλεκτρονικής.	X	X	X	X				
	Γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
	Γνώσεις Λειτουργικών συστημάτων.				X				Πρακτική δοκιμασία σε υπολογιστή
	Γνώση Αγγλικής ορολογίας.	X	X	X			X		

Ε.2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού μεταγωγής.						X	X	X
		Ανάγνωση γραπτών οδηγιών αγγλικής ορολογίας.		X				X		
		Επικοινωνία						X	X	
	ΕΕΛ 1.2	Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού μετάδοσης.						X	X	X
		Ανάγνωση γραπτών οδηγιών αγγλικής ορολογίας.		X				X		
		Επικοινωνία						X	X	
ΕΕΛ 1.3	Εφαρμογή βασικών κανόνων, μεθόδων και αρχών εγκατάστασης ασύρματου Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.						X	X	X	
	Ανάγνωση γραπτών οδηγιών αγγλικής ορολογίας.		X				X			
	Επικοινωνία						X	X		
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης της λειτουργίας του Τηλεπικοινωνιακού Συστήματος Μεταγωγής.						X	X	X
		Λειτουργική χρήση της βάσης δεδομένων.		X				X	X	
		Επικοινωνία						X	X	
	ΕΕΛ 2.2	Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης της λειτουργίας του Τηλεπικοινωνιακού Συστήματος Μετάδοσης.						X	X	X
		Λειτουργική χρήση της βάσης δεδομένων.		X				X	X	
		Επικοινωνία						X	X	
ΕΕΛ 2.3	Εφαρμογή βασικών αρχών συντήρησης και υποστήριξης της λειτουργίας του Ασύρματου Τηλεπικοινωνιακού Συστήματος.						X	X	X	
	Λειτουργική χρήση της βάσης δεδομένων.		X				X	X		
	Επικοινωνία						X	X		
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στα Τηλεπικοινωνιακά Συστήματα Μεταγωγής.						X	X	X
		Επικοινωνία						X	X	
		Πρωτοβουλία						X	X	X

ΕΕΛ 3.2	Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στα Τηλεπικοινωνιακά Συστήματα Μετάδοσης.					X	X	X	
	Επικοινωνία					X	X		
	Πρωτοβουλία					X	X	X	
ΕΕΛ 3.3	Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στα Ασύρματα Τηλεπικοινωνιακά Συστήματα.					X	X	X	
	Επικοινωνία					X	X		
	Πρωτοβουλία					X	X	X	
ΕΕΛ 3.4	Εφαρμογή διαδικασιών λήψης, εντοπισμού και άρσης βλαβών που εμφανίζονται στα Τηλεπικοινωνιακά Δίκτυα Επιχειρησιακών Πελατών.					X	X	X	
	Επικοινωνία					X	X		
	Πρωτοβουλία					X	X	X	

Ε.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ⁴ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ Η/Υ (SOFTWARE)										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης.			X		X	X	X	
		Προσανατολισμός στο χώρο.						X	X	
	ΕΕΛ 1.2	Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης.			X		X	X	X	
		Προσανατολισμός στο χώρο.						X	X	
ΕΕΛ	Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης.			X		X	X	X		

⁴ Ειδικά για τις ικανότητες διευκρινίζεται ότι η αξιολόγησή τους είναι ευαίσθητη διαδικασία και ότι μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ένα «τεστ ικανότητας» μετρά μία σχετικά ομοιογενή και σαφώς προσδιορισμένη ικανότητα. Τα «τεστ ειδικών ικανοτήτων» μετρούν μία μόνο συγκεκριμένη ικανότητα, ενώ οι «συστοιχίες πολλαπλών ικανοτήτων» καταλήγουν σε ένα ατομικό προφίλ, με ξεχωριστή βαθμολογία για έναν αριθμό ικανοτήτων. Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

	1.3	Υπευθυνότητα						X	X		
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Υπευθυνότητα						X	X		
	ΕΕΛ 2.2	Πρωτοβουλία				X		X			
		Υπευθυνότητα							X	X	
ΕΕΛ 2.3	Πρωτοβουλία					X		X			
	Υπευθυνότητα							X	X		
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Πρωτοβουλία				X		X			
		Υπευθυνότητα						X	X		
	ΕΕΛ 3.2	Πρωτοβουλία					X		X		
		Υπευθυνότητα							X	X	
	ΕΕΛ 3.3	Πρωτοβουλία					X		X		
		Υπευθυνότητα							X	X	
ΕΕΛ 3.4	Πρωτοβουλία					X		X			
	Υπευθυνότητα							X	X		

INTERNET

- The Management Standards Consultancy www.themsc.org.
- National Training Agency www.ntatt.org.
- Bureau of Labor Statistics www.bls.gov.
- Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης www.oEEK.gr.
- Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών www.yme.gr.
- <http://getaccess.westone.wa.gov.au/careers/profiles/data/OCC184.asp>
- <http://www.jobprofiles.org/busteletech.htm>
- <http://www.ci.fremont.ca.us/Employment/JobDescriptions/job1750.htm>
- <http://jobguide.thegoodguides.com.au/text/jobDetails.cfm?jobID=718#personal>