



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού δικτύων

Επίπεδο CyQF/EQF 4



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

Αναθέτουσα Αρχή:

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑναΔ)

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Γιάννης Μουρουζίδης, Γενικός Διευθυντής

Ιωάννης Ζένιος, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Παρασκευή Τοφίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Γρηγόρης Δημητρίου, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Δάφνη Συμεωνίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Συντονισμός:

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1^{ης} Τάξης

Επιμέλεια:

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1^{ης} Τάξης

Στέλλα Φιλίππου, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Ανάδοχος:

Κοινοπραξία University of Nicosia (EDEX – Educational Excellence Corporation Ltd) και IHE Innovative Hospitality Education Ltd

Ομάδα Έργου Ανάδοχου:

Γιώργος Σιεκκερής

Τάσος Σάββα

Αντώνης Πέτρου

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υπουργείο Παιδείας, Πολιτισμού, Νεολαίας και Αθλητισμού

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑναΔ:

21 Ιουνίου 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	4
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος	4
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο	4
	Προσόντων (CyQF/ EQF).....	4
1.3	Κωδικός ISCO.....	4
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	4
2.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	4
2.1	Αντικείμενο	4
2.2	Εργασιακό περιβάλλον	4
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης.....	4
2.4	Εξοπλισμός	5
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων	5
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι.....	5
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ.....	5
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης	6
3.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)	7
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας	8
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	9
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	11
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	13
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	14
ΤΕΔ4.1	Παροχή τεχνικής συμβουλής και υποστήριξη στον πελάτη	15
ΤΕΔ4.2	Εγκατάσταση και συντήρηση δομημένης καλωδίωσης δικτύων	16
ΤΕΔ4.3	Διάγνωση και επίλυση προβλημάτων στον εξοπλισμό του δικτύου	18
ΤΕΔ4.4	Εγκατάσταση εξοπλισμού ενσύρματου και ασύρματου τοπικού δικτύου	19
ΤΕΔ4.5	Διαχείριση εξοπλισμού μετάδοσης δεδομένων	21
ΤΕΔ4.6	Διαχείριση ηλεκτρονικών υπολογιστών και περιφερειακού εξοπλισμού	22
ΤΕΔ4.7	Διάγνωση και επίλυση προβλημάτων σε υπολογιστές και περιφερειακό εξοπλισμό	24
3.3	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	25
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	26

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού δικτύων

1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο

Προσόντων (CyQF/ EQF):

4

1.3 Κωδικός ISCO:

7422

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΤΕΔ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού δικτύων ασχολείται με την εγκατάσταση, συντήρηση και επισκευή διαφόρων τύπων δικτύων. Αναλαμβάνει αυτόνομα ή συμμετέχοντας σε ομάδες την εγκατάσταση δομημένης καλωδίωσης και εξοπλισμού. Επίσης, ο τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού δικτύων ασχολείται με τη διάγνωση, τον έλεγχο και την επιδιόρθωση βλαβών σε ηλεκτρονικές συσκευές, κυκλώματα και εξοπλισμό εφαρμόζοντας τις γενικές και ειδικές οδηγίες των κατασκευαστών. Προετοιμάζει και οργανώνει τον χώρο εργασίας και τον εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού δικτύων εργάζεται κυρίως σε εσωτερικούς χώρους. Στο πλαίσιο εκτέλεσης της εργασίας του χειρίζεται εξειδικευμένο εξοπλισμό και ως εκ τούτου αναμένεται να φορά ειδική ενδυμασία και υποδήματα και να εφαρμόζει πιστά τους κανόνες ασφάλειας και υγείας. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που μεταβάλλεται αναλόγως των προθεσμιών της υλοποίησης των εργασιών.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού δικτύων έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε εταιρίες εγκατάστασης και συντήρησης δικτύων καθώς και σε επιχειρήσεις που παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες όπως καλωδίωσης και εγκατάστασης τηλεφωνικών κέντρων. Επίσης, μπορεί να εργοδοτηθεί σε κυβερνητικές υπηρεσίες, τραπεζικούς οργανισμούς και άλλες εταιρίες που χρησιμοποιούν δίκτυα επικοινωνιών και υπηρεσίες πληροφοριών. Επιπλέον

μπορεί να εργαστεί σε εργαστήρια επισκευής τηλεπικοινωνιακών εξαρτημάτων και συστημάτων. Τέλος, έχει τη δυνατότητα να εργαστεί ως ελεύθερος επαγγελματίας αναλαμβάνοντας μικρή εμπέλειας εγκαταστάσεις τηλεπικοινωνιών σε κτίρια, βιομηχανίες και βιοτεχνίες.

2.4 Εξοπλισμός:

Κατσαβίδι, γάντια, πάγκοι εργασίας, αντιστατικό χαλί, τείχος προστασίας, λειτουργικά συστήματα (π.χ. Windows Desktop, Windows Server, Linux, Unix), backup λογισμικό, εγχειρίδια χρήσης προϊόντων, υπολογιστής (μητρική πλακέτα, επεξεργαστής, μνήμη, δίσκος, μονάδες I/O), εκτυπωτής, σαρωτής, διαγνωστικά προγράμματα (ενσωματωμένα των λειτουργικών συστημάτων ή επιπλέον λογισμικό), λογισμικό καταγραφής προβλημάτων, εργαλεία αντιγράφων ασφαλείας, μεταγωγείς (switches), δρομολογητές, εργαλεία εξ αποστάσεως πρόσβασης (π.χ. VPN, Remote Desktop, VNC), κατανεμητής, πρίζες δομημένης καλωδίωσης, καμπίνες, συστήματα αδιάλειπτης παροχής ισχύος, εργαλεία SNMP, μέσα ατομικής προστασίας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. THY4 Τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών
2. THY5 Τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών
3. TET4 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
4. TET5 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
5. TYT4 Τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
6. TYT5 Τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Συντηρητής τεχνολογίας επικοινωνιών, επισκευαστής τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, τεχνικός εγκατάστασης δικτύων

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

Διαδρομή 1

Προσόν: Πιστοποιητικό προγράμματος εκπαίδευσης/κατάρτισης, το περιεχόμενο του οποίου συνάδει με σχετικό επαγγελματικό προσόν επιπέδου 4

Πείρα: Δεν απαιτείται

Διαδρομή 2

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 4 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 3

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 3 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστο επιπέδου 2 σε σχετικό

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

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

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τις διάφορες μεθόδους επικοινωνίας.
2. Περιγράφει την πολιτική και διαδικασία επικοινωνίας του οργανισμού.
3. Αναφέρει τις βασικές αρχές επικοινωνίας.
4. Εξηγεί τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
5. Αναφέρει εμπόδια στην επικοινωνία και στις ενέργειες αντιμετώπισης τους.
6. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων με συναδέλφους και συνεργάτες.
7. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για τη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος.
8. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική ομαδική εργασία.
9. Αναφέρει βασικά στοιχεία για την αποτελεσματική λειτουργία ομάδων εργασίας.
10. Αναφέρει συνήθη προβλήματα που παρουσιάζονται στο πλαίσιο λειτουργίας ομάδων εργασίας τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματική λειτουργία και επίτευξη των στόχων της.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αξιοποιεί κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας για δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικής επικοινωνίας με συναδέλφους και συνεργάτες στο πλαίσιο της πολιτικής και διαδικασίας του οργανισμού.
2. Συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων και διαφωνιών μεταξύ συναδέλφων και συνεργατών για τη δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
3. Συμβάλλει στη βελτίωση του εργασιακού κλίματος με ανάληψη σχετικών ενεργειών και πρωτοβουλιών.
4. Συνεργάζεται με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας στη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος, προβαίνοντας σε ενέργειες και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας.
5. Συμβάλλει στη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.

6. Συνεισφέρει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας της ομαδικής εργασίας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.
7. Συμβάλλει στον εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων στη λειτουργία ομάδων εργασίας σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος και τους συναδέλφους.

ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία, οι οποίοι πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των κινδύνων και των επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο εργασίας.
6. Εξηγεί τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
7. Περιγράφει την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού που χειρίζεται για τις εργασίες του.
8. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων θεμάτων ασφάλειας και υγείας στον χώρο εργασίας του.
9. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς ατυχήματος και ασθένειας.
10. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
11. Αναγνωρίζει τα είδη πυροσβεστήρων.
12. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα είδη πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων.
13. Περιγράφει την ορθή χρήση των πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων για το σβήσιμο φωτιάς.
14. Κατονομάζει τα επιτρεπόμενα υλικά που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα προληπτικά μέτρα, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας του οργανισμού.

3. Χειρίζεται τον εξοπλισμό με το σωστό και ασφαλή τρόπο.
4. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για θέματα ασφάλειας και υγείας.
5. Εφαρμόζει το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
6. Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα υλικά πρώτων βοηθειών για μικροτραυματισμούς και αναζητά βοήθεια από τον πρώτο βοηθό του χώρου εργασίας.

ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα ή δραστηριότητες στον χώρο εργασίας του.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των περιβαλλοντικών κινδύνων.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς περιβαλλοντικής διαχείρισης που αφορά την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
7. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο εργασίας του.
8. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
9. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης, της εξοικονόμησης νερού και ενέργειας, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
3. Χρησιμοποιεί οικολογικά υλικά και προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του.
4. Αποθηκεύει, να χρησιμοποιεί και να απορρίπτει υλικά και προϊόντα, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Απορρίπτει τα ανακυκλώσιμα υλικά και προϊόντα στους ενδεδειγμένους χώρους ή κάδους, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
6. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΤΕΔ4.1	Παροχή τεχνικής συμβουλής και υποστήριξη στον πελάτη
ΤΕΔ4.2	Εγκατάσταση και συντήρηση δομημένης καλωδίωσης δικτύων
ΤΕΔ4.3	Διάγνωση και επίλυση προβλημάτων στον εξοπλισμό του δικτύου
ΤΕΔ4.4	Εγκατάσταση εξοπλισμού ενσύρματου και ασύρματου τοπικού δικτύου
ΤΕΔ4.5	Διαχείριση εξοπλισμού μετάδοσης δεδομένων
ΤΕΔ4.6	Διαχείριση ηλεκτρονικών υπολογιστών και περιφερειακού εξοπλισμού
ΤΕΔ4.7	Διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές και περιφερειακό εξοπλισμό

ΤΕΔ4.1 Παροχή τεχνικής συμβουλής και υποστήριξη στον πελάτη

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία διερεύνησης αναγκών του πελάτη.
2. Ορίζει την σοβαρότητα των προβλημάτων.
3. Ορίζει τη δομή και το περιεχόμενο της ειδικής έκθεσης.
4. Περιγράφει τη διαδικασία παροχής συμβουλών και καθοδήγησης στον πελάτη.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διερευνά και να εντοπίζει τις ανάγκες του πελάτη σε προϊόντα υλικού και λογισμικού, σύμφωνα με τη διαδικασία διερεύνησης αναγκών.
2. Αναλύει και να κατηγοριοποιεί τις ανάγκες του πελάτη για σύνταξη ειδικής έκθεσης για τη βελτίωση του δικτυακού εξοπλισμού.
3. Συντάσσει ειδική έκθεση με τα συμπεράσματα και εισηγήσεις προς τον πελάτη σχετικά με την ανάπτυξη και βελτίωση της απόδοσης του δικτυακού εξοπλισμού σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού.
4. Συμβουλεύει και να καθοδηγεί τον πελάτη στην αξιοποίηση της ειδικής έκθεσης για βελτίωση του δικτυακού εξοπλισμού.

ΤΕΔ4.2 Εγκατάσταση και συντήρηση δομημένης καλωδίωσης δικτύων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα στοιχεία προετοιμασίας του χώρου εργασίας και προγραμματισμού της σειράς εργασιών για την εγκατάσταση και συντήρηση δομημένης καλωδίωσης δικτύων.
2. Ερμηνεύει το σχέδιο και χαρτογράφηση της δομημένης καλωδίωσης δικτύων.
3. Διατυπώνει βασικές αρχές της δομημένης καλωδίωσης και τις αρχές μετάδοσης δεδομένων
4. Αναφέρει τα δομικά στοιχεία για την κατασκευή καλωδίωσης δικτύου δεδομένων και τηλεφωνικού δικτύου.
5. Αναγνωρίζει τα βασικά στοιχεία για τον σχεδιασμό αίθουσας πληροφοριακών συστημάτων.
6. Περιγράφει τα βήματα εγκατάστασης δομημένης καλωδίωσης δικτύων.
7. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου της συνδεσιμότητας και λειτουργίας της εγκατάστασης.
8. Αναφέρει συνήθη προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την εγκατάσταση.
9. Αναφέρει τα βήματα αναβάθμισης και συντήρησης δομημένης καλωδίωσης δικτύων.
10. Απαριθμεί τρόπους επισκευής της καλωδίωσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τον χώρο και να προγραμματίζει τη σειρά εργασιών για την εγκατάσταση συντήρηση δομημένης καλωδίωσης δικτύων.
2. Πραγματοποιεί χαρτογράφηση και καταγραφή του δικτύου και των πριζών βάσει των απαιτήσεων του σχεδίου.
3. Επιλέγει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την εγκατάσταση του δικτύου δομημένης καλωδίωσης βάσει των προδιαγραφών και απαιτήσεων του δικτύου.
4. Εγκαθιστά τη δομημένη καλωδίωση με ευανάγνωστη σήμανση καλωδίων και σημείων τερματισμού βάσει των απαιτήσεων του σχεδίου και στη βάση καλών πρακτικών.
5. Εγκαθιστά πάνελ τερματισμού καλωδίωσης μέσα σε καμπίνα εξοπλισμού σε ασφαλή αίθουσα πληροφοριακών συστημάτων βάσει των απαιτήσεων του σχεδίου.
6. Ελέγχει τη συνδεσιμότητα και τη λειτουργία του δικτύου, πραγματοποιώντας μετρήσεις με κατάλληλα όργανα διαγνωστικών ελέγχων που ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές πρόσφατων προτύπων για την πιστοποίηση του δικτύου.

7. Συντηρεί σε τακτά χρονικά διαστήματα τον εξοπλισμό και την καλωδίωση βάσει των οδηγιών του κατασκευαστή.
8. Αποκαθιστά βλάβες στον εξοπλισμό και την καλωδίωση σε περίπτωση σφάλματος, ακολουθώντας το εγχειρίδιο του κατασκευαστή και ορθές πρακτικές και διαδικασίες.

ΤΕΔ4.3 Διάγνωση και επίλυση προβλημάτων στον εξοπλισμό του δικτύου

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Απαριθμεί τα φυσικά και λογισμικά μέσα του εξοπλισμού του δικτύου.
2. Απαριθμεί τα είδη των διαγνωστικών εργαλείων για την παρακολούθηση και έλεγχο του εξοπλισμού του δικτύου.
3. Αναφέρει τη χρήση των διαγνωστικών εργαλείων για τον έλεγχο του εξοπλισμού του δικτύου.
4. Προσδιορίζει τις μεθόδους διάγνωσης προβλημάτων στον εξοπλισμό του δικτύου και να περιγράφει την διαδικασία καθορισμού σοβαρότητας των προβλημάτων.
5. Αναφέρει τα συνήθη προβλήματα σε ένα δίκτυο και να παραθέτει τρόπους αντιμετώπισης τους.
6. Αναφέρει τη διαδικασία παροχής εκ του σύνεγγυς και εξ αποστάσεως τεχνικής υποστήριξης.
7. Εξηγεί τη σημασία καταγραφής της επίλυσης των προβλημάτων.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τη λειτουργία και την απόδοση του εξοπλισμού δικτύου, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό.
2. Παρακολουθεί τον εξοπλισμό για αποτροπή πιθανών προβλημάτων, εφαρμόζοντας χρήσιμες πρακτικές.
3. Εντοπίζει προβλήματα στον εξοπλισμό δικτύου, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία.
4. Καταγράφει τα προβλήματα με σύστημα έκδοσης εισιτηρίων, ακολουθώντας καθορισμένες διαδικασίες.
5. Παρέχει τεχνική υποστήριξη για επίλυση προβλημάτων εξοπλισμού δικτύου και ηλεκτρονικών υπολογιστών σύμφωνα με καθορισμένες διαδικασίες, εσωτερικές βάσεις δεδομένων και εξωτερικών πηγών και τεχνικές πρόσβασης.
6. Παρέχει εξ αποστάσεως τεχνική υποστήριξη σε προβλήματα εξοπλισμού δικτύου και ηλεκτρονικών υπολογιστών, σύμφωνα με καθορισμένες διαδικασίες, εσωτερικές βάσεις δεδομένων και εξωτερικών πηγών.
7. Επιλύει προβλήματα στον εξοπλισμό δικτύου βάσει των εγχειριδίων του κατασκευαστή.
8. Καταγράφει τη διαδικασία επίλυσης των προβλημάτων για μελλοντική χρήση, ακολουθώντας καθορισμένες διαδικασίες.

ΤΕΔ4.4 Εγκατάσταση εξοπλισμού ενσύρματου και ασύρματου τοπικού δικτύου

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τις έννοιες «τοπικό δίκτυο» και «ασύρματο τοπικό δίκτυο».
2. Διατυπώνει τις διαφορές του ασύρματου και του ενσύρματου τοπικού δικτύου.
3. Αντιλαμβάνεται τους όρους εντολής εγκατάστασης του τοπικού δικτύου βάσει του σχεδίου και των απαιτήσεων.
4. Αναγνωρίζει τα δομικά στοιχεία και τον ειδικό εξοπλισμό του ασύρματου και του ενσύρματου τοπικού δικτύου.
5. Επεξηγεί τα πρότυπα, τις συχνότητες και τον ρυθμό μετάδοσης για τα ασύρματα δίκτυα.
6. Ερμηνεύει τα τεχνικά χαρακτηριστικά των ασυρμάτων σημείων σύνδεσης.
7. Περιγράφει το πρότυπο για ενσύρματα τοπικά δίκτυα καθώς και τους διάφορους τύπους καλωδίων και τις ταχύτητες τους.
8. Προσδιορίζει τα βήματα για τον έλεγχο και την επαλήθευση εγκατάστασης και λειτουργίας ενός τοπικού δικτύου.
9. Αναφέρει τη σημασία και τον σκοπό τεκμηρίωσης των εργασιών στο πλαίσιο της εγκατάστασης εξοπλισμού ενσύρματου και ασύρματου τοπικού δικτύου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατασκευάζει το ενσύρματο και ασύρματο τοπικό δίκτυο, επιλέγοντας τον απαραίτητο εξοπλισμό, βάσει των όρων εντολής.
2. Εγκαθιστά, να ελέγχει και να παραμετροποιεί τους μεταγωγείς και τα ασύρματα σημεία σύνδεσης με την καθοδήγηση του προϊσταμένου.
3. Εγκαθιστά και να διαμορφώνει το λογισμικό του εξοπλισμού του τοπικού δικτύου, χρησιμοποιώντας τις οδηγίες του κατασκευαστή και αναγνωρίζοντας τις ανάγκες σε θέματα ασφάλειας.
4. Συνδέει φορητές και ενσύρματες συσκευές στο τοπικό δίκτυο μέσω των ασύρματων σημείων πρόσβασης, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό.
5. Συντηρεί το λογισμικό του εξοπλισμού του τοπικού δικτύου σε τακτά χρονικά διαστήματα βάσει των οδηγιών του κατασκευαστή.
6. Ελέγχει και να επαληθεύει την εγκατάσταση και τη λειτουργία του δικτύου βάσει καθορισμένων βημάτων.

7. Τεκμηριώνει τις εργασίες του στο πλαίσιο της εγκατάστασης εξοπλισμού ενσύρματου και ασύρματου τοπικού δικτύου βάσει εσωτερικών διαδικασιών, για μελλοντική αναφορά.

ΤΕΔ4.5 Διαχείριση εξοπλισμού μετάδοσης δεδομένων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διατυπώνει τις βασικές αρχές μετάδοσης δεδομένων.
2. Αναγνωρίζει τις διάφορες τοπολογίες δικτύου.
3. Επεξηγεί την έννοια του ρυθμού μετάδοσης δεδομένων.
4. Αναφέρει τις τεχνικές μετάδοσης μεταξύ των κόμβων και μεταγωγέων του δικτύου.
5. Εξηγεί τη διαδικασία μετατροπής ψηφιακών σημάτων σε αναλογικά σήματα.
6. Απαριθμεί τις συσκευές του εξοπλισμού μετάδοσης και περιγράφει τη λειτουργία τους.
7. Προσδιορίζει τις απαραίτητες παραμετροποιήσεις στις συσκευές μετάδοσης δεδομένων.
8. Αναγνωρίζει τα διάφορα είδη καλωδίων και να αναφέρει τη χρήση τους.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει τον εξοπλισμό μετάδοσης δεδομένων με βάση το σχέδιο.
2. Εγκαθιστά τον εξοπλισμό μετάδοσης δεδομένων με την καθοδήγηση του προϊσταμένου.
3. Ρυθμίζει τον εξοπλισμό μετάδοσης δεδομένων με την καθοδήγηση του προϊσταμένου.
4. Συντηρεί τον εξοπλισμό μετάδοσης δεδομένων και να επιλύει προβλήματα που παρουσιάζονται βάσει καθορισμένων διαδικασιών και τις οδηγίες του κατασκευαστή.
5. Ενημερώνει το λογισμικό του εξοπλισμού μετάδοσης δεδομένων βάσει των οδηγιών του κατασκευαστή.
6. Ελέγχει την καλή λειτουργία του εξοπλισμού με τη χρήση κατάλληλων εργαλείων και τεχνικών.

ΤΕΔ4.6 Διαχείριση ηλεκτρονικών υπολογιστών και περιφερειακού εξοπλισμού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη λειτουργία του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του περιφερειακού εξοπλισμού
2. Διακρίνει το υλικό και λογισμικό του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του περιφερειακού εξοπλισμού.
3. Κατηγοριοποιεί τον περιφερειακό εξοπλισμό σε συσκευές εισόδου και εξόδου.
4. Περιγράφει τις διαφορές λογισμικού συστήματος και λογισμικού εφαρμογών.
5. Προσδιορίζει τις κατηγορίες, τα βασικά χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες του λειτουργικού συστήματος.
6. Αναγνωρίζει τις βασικές εντολές του λειτουργικού συστήματος μέσω της γραμμής εντολών.
7. Περιγράφει τη διαδικασία εγκατάστασης και παραμετροποίησης του ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακού εξοπλισμού.
8. Προσδιορίζει τις απαραίτητες παραμετροποιήσεις για τη βέλτιστη και ασφαλή λειτουργία του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του περιφερειακού εξοπλισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει το υλικό και το λογισμικό του ηλεκτρονικού υπολογιστή σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.
2. Εγκαθιστά προσωπικό ηλεκτρονικό υπολογιστή και περιφερειακό εξοπλισμό, ακολουθώντας καθορισμένες οδηγίες.
3. Διαμορφώνει το υλικό του υπολογιστή και τη φόρτωση λειτουργικού μέσω βασικού επιπέδου προγράμματος.
4. Συναρμολογεί και να αναβαθμίζει το υλικό των ηλεκτρονικών υπολογιστών, ακολουθώντας το εγχειρίδιο του κατασκευαστή.
5. Εγκαθιστά, να υποστηρίζει και να ενημερώνει λειτουργικά συστήματα και λογισμικό, χρησιμοποιώντας τις λειτουργίες ενημέρωσης των λειτουργικών συστημάτων και άλλες λύσεις ενημέρωσης κώδικα εφαρμογών.
6. Ρυθμίζει ηλεκτρονικό υπολογιστή και περιφερειακό εξοπλισμό βάσει τεχνικών εγχειριδίων υλικού και λογισμικού.
7. Εκτελεί προληπτική συντήρηση στο υλικό των ηλεκτρονικών υπολογιστών και περιφερειακού εξοπλισμού με βάση το πρόγραμμα συντήρησης.

8. Δημιουργεί εφεδρικά αντίγραφα λογισμικού και δεδομένων, χρησιμοποιώντας το κατάλληλο λογισμικό.

ΤΕΔ4.7 Διάγνωση και επίλυση προβλημάτων σε υπολογιστές και περιφερειακό εξοπλισμό

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τις μεθόδους διάγνωσης προβλημάτων.
2. Απαριθμεί εργαλεία διάγνωσης προβλημάτων σε υπολογιστές και περιφερειακό εξοπλισμό.
3. Προσδιορίζει τους απαραίτητους ελέγχους για το υλικό των συσκευών που πρέπει να γίνονται για να επιβεβαιωθεί η αστοχία υλικού.
4. Αναφέρει τα βήματα ελέγχου βασικών και επιμέρους λειτουργιών των υπολογιστών και του εξοπλισμού.
5. Διατυπώνει πιθανά προβλήματα που παρουσιάζονται σε ηλεκτρονικό υπολογιστή και άλλο περιφερειακό εξοπλισμό και να παραθέτει τρόπους αντιμετώπισης τους.
6. Αναγνωρίζει μηνύματα σφάλματος σε υπολογιστές και περιφερειακό εξοπλισμό.
7. Αναφέρει τη σημασία και τον σκοπό τεκμηρίωσης των εργασιών του στο πλαίσιο της διάγνωσης και επίλυσης προβλημάτων σε υπολογιστές και περιφερειακό εξοπλισμό.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τη λειτουργία του εξοπλισμού, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία.
2. Εντοπίζει προβλήματα στο λειτουργικό σύστημα, χρησιμοποιώντας διαγνωστικά προγράμματα και αρχεία καταγραφής του λειτουργικού.
3. Επιλύει προβλήματα στο λειτουργικό σύστημα, χρησιμοποιώντας διαγνωστικά προγράμματα και αρχεία καταγραφής του λειτουργικού.
4. Καταγράφει προβλήματα, να τα καταχωρεί σε σύστημα έκδοσης εισιτηρίων και να τα κατηγοριοποιεί σύμφωνα με καθορισμένα κριτήρια.
5. Εκτελεί διαγνωστικό έλεγχο για ηχητικά και φωτεινά σφάλματα, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό.
6. Εκτελεί ενέργειες αποκατάστασης του λογισμικού των υπολογιστών με την επαναφορά αντιγράφων ασφάλειας.
7. Αποκαθιστά βλάβες στον ηλεκτρονικό υπολογιστή και άλλο περιφερειακό εξοπλισμό, χρησιμοποιώντας τα εγχειρίδια του κατασκευαστή και δικτυακές πηγές.
8. Τεκμηριώνει τις εργασίες του στο πλαίσιο της διάγνωσης και επίλυσης προβλημάτων σε υπολογιστές και περιφερειακό εξοπλισμό βάσει εσωτερικών διαδικασιών για μελλοντική αναφορά.

3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει με ανεξαρτησία και υπευθυνότητα τις εργασίες του και αναλαμβάνει την ευθύνη για τα αποτελέσματα τους.
2. Εφαρμόζει με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό τις γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών του.
3. Συνεργάζεται με συναδέλφους σε ομάδες εργασίας και λαμβάνει ενεργό ρόλο στην ενθάρρυνση και βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της ομάδας.
4. Αναλύει δεδομένα, να εξάγει συμπεράσματα, να αντιδρά και να προσαρμόζεται εύκολα και γρήγορα σε έκτακτες καταστάσεις και αλλαγές στο περιβάλλον εργασίας.
5. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που δίνονται από τους ανωτέρους του και τη διοίκηση του οργανισμού.
6. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας.
7. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα προληπτικά μέτρα ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
8. Υποστηρίζει την εφαρμογή μέτρων προστασίας τους περιβάλλοντος κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
9. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στην βελτίωση των διαδικασιών, των μεθόδων και των τεχνικών εργασιών.
10. Εφαρμόζει γενικούς κανόνες για εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων για να παραχθεί ποιοτικό αποτέλεσμα.
11. Χειρίζεται με ασφάλεια και επιδεξιότητα τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί και να τον διατηρεί σε άρτια λειτουργική κατάσταση.
12. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.
13. Επιζητά περαιτέρω κατάρτιση για αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του.
14. Επιδεικνύει προσοχή στη λεπτομέρεια κατά την εγκατάσταση και επιδιόρθωση εξοπλισμού δικτύων.
15. Επιδεικνύει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην αναζήτηση πληροφοριών για την επίλυση προβλημάτων.
16. Επιδεικνύει ιδιαίτερο ενδιαφέρον σχετικά με τις εξελίξεις της τεχνολογίας.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Αίθουσα πληροφοριακών συστημάτων	Προστατευόμενος χώρος όπου περιλαμβάνονται οι κατανεμητές του κτιρίου. Είναι το σημείο αφετηρίας μιας εγκατάστασης. Περιέχει παθητικό και ενεργό εξοπλισμό.
Αντίγραφο ασφαλείας	Αντίγραφα των πρωτότυπων δεδομένων υπολογιστών/εξυπηρετητών που δίνουν την δυνατότητα για άμεση ανάκτηση του πρωτότυπου σε περίπτωση απώλειας του πρωτότυπου.
Ασύρματο δίκτυο	Το μέσο μετάδοσης είναι η ατμόσφαιρα ή το διάστημα. Η πληροφορία μεταφέρεται μέσω ηλεκτρομαγνητικών κυμάτων. Οι συσκευές μπορούν να ενωθούν στο δίκτυο χωρίς την χρήση συρμάτων.
Ασύρματο σημείο πρόσβασης	(Access Point - AP) Είναι μια συσκευή που συνδέει μεταξύ τους ασύρματες συσκευές επικοινωνίας για τον σχηματισμό ενός ασύρματου δικτύου. Η συσκευή συνήθως είναι ενωμένη με ένα ενσύρματο δίκτυο και επιτρέπει την μεταφορά δεδομένων μεταξύ των ασύρματων και ενσύρματων δικτυακών συσκευών.
Γνώσεις	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής
Γραμμή εντολών	Μια εφαρμογή των λειτουργικών συστημάτων που βασίζεται σε εντολές (κείμενο) για προβολή, διαχείριση και χειρισμό αρχείων στον υπολογιστή σας. Υπάρχει σε όλα τα λειτουργικά συστήματα και δίνει δυνατότητες διαχείρισης της συσκευής πέραν από αυτές του γραφικού περιβάλλοντος.
Δεξιότητες	Η ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).
Δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών	Ένα σύνολο από δύο ή περισσότερους υπολογιστές ή άλλες περιφερειακές συσκευές που είναι συνδεδεμένοι μεταξύ τους με ένα

ή παραπάνω φυσικά μέσα ώστε να μπορούν να ανταλλάσσουν ή και να μοιράζονται πόρους , δεδομένα και πληροφορίες μεταξύ τους.

Δομημένη καλωδίωση

Η εγκατάσταση καλωδίωσης ενός δικτύου φωνής και δεδομένων που βασίζεται σε διεθνή πρότυπα και είναι εύχρηστο ως προς την διαχείριση του. Αποτελείται από ένα σύνολο καλωδίων και υλικών το οποίο πραγματοποιεί τη μετάδοση φωνής και δεδομένων σε ένα κτήριο.

Δρομολογητής

Συσκευή που συνδέει δύο δίκτυα υπολογιστών μεταξύ τους, όπως για παράδειγμα ένα οικιακό δίκτυο με το διαδίκτυο ή δύο τοπικά δίκτυα μιας εταιρείας.

Ενσύρματο δίκτυο

Ένα σύνολο υπολογιστών και περιφερειακών συσκευών που συνδέονται μέσω καλωδίων. Η επικοινωνία περιλαμβάνει όλων των ειδών τις εναέριες , επίγειες ή υπόγειες συνδέσεις.

Επαγγελματικό προσόν

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

Επίπεδα σοβαρότητας περιστατικών

Τα περιστατικά υποστήριξης κατηγοριοποιούνται ανάλογα με την σοβαρότητα ή την κλίμακα επιπτώσεων των επιχειρήσεων. Υποβάλλονται σε κατηγοριοποίηση με βάση την προτεραιότητα. Για παράδειγμα τα προβλήματα σοβαρότητας 1 και σοβαρότητας 2 απαιτούν άμεση απάντηση και βοήθεια.

Ηλεκτρονικός υπολογιστής

Ένα ηλεκτρονικό εργαλείο που μπορεί να λύσει προβλήματα με τη διαδικασία της εισαγωγής δεδομένων, εκτέλεση διαφόρων αριθμητικών πράξεων, χρησιμοποιώντας τα δεδομένα και δίνοντας αποτελέσματα. Αποτελείται από το υλικό (hardware) και το λογισμικό (software).

Ικανότητες

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

Κατηγορίες κινδύνων ασφάλειας και υγείας	Φυσικοί, χημικοί, βιολογικοί, ηλεκτρικοί, εργονομικοί, μηχανικοί, χειρωνακτικοί, ψυχοκοινωνικοί κίνδυνοι.
Κέντρο εξυπηρέτησης	Υπηρεσία υποστήριξης που παρέχεται από τις εταιρίες και τους οργανισμούς με σκοπό να εξυπηρετεί τους πελάτες αλλά και τους τελικούς χρήστες της. Σκοπός του είναι να βοηθήσει σε προβλήματα ή απορίες που μπορεί να προκύψουν και να καθοδηγήσει τους πελάτες στην επίλυση τους. Η εξυπηρέτηση μπορεί να γίνει μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας, όπως τηλέφωνο, άμεσων μηνυμάτων και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
Λειτουργικό Σύστημα	Το σύνολο των προγραμμάτων που είναι απαραίτητα στον υπολογιστή για να ξεκινήσει, να επικοινωνήσει με το περιβάλλον του και να συντονίσει την λειτουργία του.
Λογισμικό εφαρμογών	Το σύνολο των προγραμμάτων που χρησιμοποιεί ο χρήστης κάθε φορά που θέλει να εκτελέσει μια συγκεκριμένη εργασία, όπως εφαρμογές επεξεργασίας κειμένου, φυλλομετρητές , ηλεκτρονικά παιχνίδια κτλ.
Λογισμικό συστήματος	Όλα τα προγράμματα που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του υπολογιστή και χωρίζεται σε δύο κατηγορίες, το λειτουργικό σύστημα και το λογισμικό εφαρμογών.
Λύση ενημέρωσης κώδικα εφαρμογών	Εφαρμογή που προσφέρει αυτοματοποιημένη ανάπτυξη ενημερώσεων κώδικα για υπολογιστές ή εξυπηρετητές Windows, macOS και Linux, καθώς και υποστήριξη ενημερώσεων για εφαρμογές διαφόρων κατασκευαστών.
Μαθησιακά αποτελέσματα	Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.
Μεταγωγέας	Συσκευή που χρησιμοποιείται σε δίκτυα υπολογιστών Ethernet. Βασίζει την λειτουργία του στις διευθύνσεις του 2ου επιπέδου (MAC addresses). Μπορεί να προσφέρει ταχύτητες 10/100/1GB/10GB.

Περιβαλλοντική πλευρά	Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.
Σύστημα έκδοσης εισιτηρίων	Σύστημα καταχώρησης και διαχείρισης αιτημάτων.
Τείχος προστασίας	Λογισμικό ή υλικό ή συνδυασμός το οποίο είναι ρυθμισμένο να παρατηρεί τη διαδικτυακή κίνηση του υπολογιστή ή του δικτύου. Φιλτράρει τα πακέτα δεδομένων που εισέρχονται και εξέρχονται .
Τομέας εργασίας	Περιγράφει εκείνο που το άτομο είναι σε θέση να κάνει προκειμένου να αποδείξει ότι μπορεί να εκτελεί αποτελεσματικά ένα μέρος της εργασίας του και απαρτίζεται από σύνολο επιμέρους εργασιών.
Patch Panel	Το σημείο τερματισμού όλων των καλωδίων προερχόμενα από τις πρίζες των σταθμών εργασίας (καλώδια φωνής – δεδομένων)
Rack	Μεταλλική κατασκευή για προστασία των σημείων τερματισμού και του ενεργού εξοπλισμού.
SNMP (Simple Network Management Protocol)	Μέρος της σουίτας πρωτοκόλλων IP . Χρησιμοποιείται στα συστήματα διαχείρισης δικτύων και παρακολούθηση δικτυακών συσκευών.
Local Area Network (LAN)	Τα δίκτυα που συνδέουν υπολογιστές που έχουν μεταξύ τους μικρές αποστάσεις π.χ. υπολογιστές που βρίσκονται στο ίδιο ή διαφορετικά κτήρια όπως τα εργαστήρια ενός πανεπιστημίου.
Open Systems Interconnection (OSI)	Αφηρημένη περιγραφή για την σχεδίαση τηλεπικοινωνιακών και δικτυακών πρωτοκόλλων. Αποτελείται από επτά επίπεδα.
UPS	Συσκευή που παρέχει ηλεκτρική ενέργεια σε περίπτωση διακοπής ρεύματος.
VNC	Γραφικό εργαλείο για πρόσβαση εξ αποστάσεως σε ηλεκτρονικό υπολογιστή που παρέχει τη δυνατότητα ελέγχου του πληκτρολογίου και του ποντικιού του υπολογιστή

Web Filtering

Λογισμικό ελέγχου περιεχομένου το οποίο περιορίζει την πρόσβαση σε κακόβουλες και ακατάλληλες ιστοσελίδες.

Virtual Private Network (VPN)

Εικονικό ιδιωτικό δίκτυο το οποίο επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο, όπως το διαδίκτυο.

ISBN 978-9963-43-569-2

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | anad@anad.org.cy | www.anad.org.cy

Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ)
της ΕΕ και την ΑνΑΔ ως εθνική συμμετοχή.