



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!

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

Επίπεδο CyQF/EQF 5



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

Πανίκος Καλός

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
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών	14
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας	15
ΤΥΤ4.1	Υποστήριξη λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού	16
ΤΥΤ4.2	Διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων	18
3.3	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)	20
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	21

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας

1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο

Προσόντων (CyQF/ EQF):

4

1.3 Κωδικός ISCO:

3512

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΤΥΤ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας – επίπεδο 4 παρέχει τεχνική υποστήριξη σε πελάτες εκ του σύνεγγυς ή εξ αποστάσεως. Κάνει διάγνωση και επιλύει προβλήματα, συντηρεί και αναβαθμίζει λειτουργικά και λογισμικά συστήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά συστήματα και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας – επίπεδο 4 εργάζεται σε γραφειακό περιβάλλον. Στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ενδέχεται να εργαστεί και σε άλλους χώρους για διάγνωση των προβλημάτων. Στο πλαίσιο εκτέλεσης της εργασίας του χειρίζεται εξειδικευμένο εξοπλισμό και ως εκ τούτου αναμένεται να εφαρμόζει πιστά τους κανόνες ασφάλειας και υγείας. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που μεταβάλλεται αναλόγως των προθεσμιών της υλοποίησης των εργασιών.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας – επίπεδο 4 έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε ιδιωτικές επιχειρήσεις αλλά και στο δημόσιο και ημιδημόσιο τομέα που έχουν τμήματα πληροφορικής εξυπηρετώντας σε θέματα τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας. Πρόσθετα, ο τεχνικός μπορεί να εργαστεί σε εταιρείες προμήθειας εξοπλισμού και λογισμικών συστημάτων πληροφορικής παρέχοντας τεχνική υποστήριξη σε πελάτες.

2.4 Εξοπλισμός:

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

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. ΤΥΤ5 Τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
2. ΤΗΥ4 Τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών
3. ΤΗΥ5 Τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών
4. ΤΕΤ4 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
5. ΤΕΤ5 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
6. ΤΕΔ4 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού δικτύων

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Δεν εφαρμόζεται.

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

Διαδρομή 1

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

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.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών

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.

ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

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

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΤΥΤ4.1	Υποστήριξη λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού
ΤΥΤ4.2	Διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων

ΤΥΤ4.1 Υποστήριξη λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ερμηνεύει οδηγίες, πληροφορίες και τεχνικές ορολογίες που αφορούν την υποστήριξη λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
2. Αναφέρει τη διαδικασία υποστήριξης λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
3. Εξηγεί τη διαδικασία αναβάθμισης λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
4. Αναφέρει μεθόδους ελέγχου της ορθής λειτουργίας λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
5. Αναγνωρίζει τα μηνύματα που παρουσιάζονται στον υπολογιστή και άλλον εξοπλισμό κατά τον έλεγχο της καλής λειτουργίας και αναβάθμισης συστημάτων.
6. Αναφέρει τη σημασία και τον σκοπό τεκμηρίωσης των εργασιών στο πλαίσιο της υποστήριξης λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Υποστηρίζει και να εφαρμόζει λογισμικά και λειτουργικά συστήματα, ακολουθώντας οδηγίες εγχειριδίου του κατασκευαστή.
2. Υποστηρίζει ηλεκτρονικούς υπολογιστές και περιφερειακά συστήματα, ακολουθώντας οδηγίες εγχειριδίου του κατασκευαστή.
3. Υποστηρίζει τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, ακολουθώντας οδηγίες εγχειριδίου του κατασκευαστή.
4. Αναβαθμίζει λογισμικά και λειτουργικά συστήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά συστήματα και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, ακολουθώντας κατάλληλες διαδικασίες.
5. Συντηρεί λογισμικά και λειτουργικά συστήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά συστήματα και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, σύμφωνα με το εγχειρίδιο κατασκευαστή και εφαρμόζοντας βασικές αρχές.

6. Ελέγχει την ορθή λειτουργία εξοπλισμού και συστημάτων μετά από αναβαθμίσεις, ακολουθώντας οδηγίες και καθορισμένες διαδικασίες.
7. Τεκμηριώνει τις εργασίες του στο πλαίσιο της υποστήριξης λογισμικών και λειτουργικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού βάσει εσωτερικών διαδικασιών για μελλοντική αναφορά.

ΤΥΤ4.2 Διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει και να εξηγεί τον χειρισμό και τη διαχείριση διαδεδομένων λειτουργικών συστημάτων.
2. Περιγράφει και να εξηγεί τον χειρισμό τηλεπικοινωνιακών συστημάτων.
3. Περιγράφει και να εξηγεί τη λειτουργία και δομή ηλεκτρονικού υπολογιστή, περιφερειακού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
4. Αναγνωρίζει τα είδη και την ορθή χρήση των διαγνωστικών εργαλείων για τη διάγνωση τεχνικών προβλημάτων.
5. Παραθέτει μεθόδους διάγνωσης προβλημάτων σε λειτουργικά και λογισμικά συστήματα, περιφερειακά συστήματα και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό.
6. Απαριθμεί τα κριτήρια κατηγοριοποίησης της σοβαρότητας των προβλημάτων.
7. Αναφέρει τρόπους επίλυσης των προβλημάτων σε λειτουργικά και λογισμικά συστήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά συστήματα και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό.
8. Εξηγεί τη διαδικασία ελέγχου της ορθής λειτουργίας των λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
9. Εξηγεί τη διαδικασία συντήρησης των λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού.
10. Αναφέρει τη σημασία και τον σκοπό τεκμηρίωσης των εργασιών στο πλαίσιο της διάγνωσης και επίλυσης τεχνικών προβλημάτων.
11. Περιγράφει τις οδηγίες και διαδικασίες που ακολουθεί για την παραπομπή των δύσκολων προβλημάτων στα ανώτερα κλιμάκια και τη διαδικασία παρακολούθησης της διαχείρισης τους.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει προβλήματα στα λειτουργικά και λογισμικά συστήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά συστήματα και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, χρησιμοποιώντας διαγνωστικά εργαλεία.

2. Καθοδηγεί τον πελάτη δίνοντας κατευθυντήριες γραμμές, στην επίλυση των προβλημάτων που εντοπίζει στα λειτουργικά και λογισμικά συστήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά συστήματα και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό.
3. Επιλύει προβλήματα στα λειτουργικά και λογισμικά συστήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά συστήματα και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό βάσει προβλεπόμενων ενεργειών και οδηγιών του κατασκευαστή.
4. Πειραματίζεται, να ανακαλύπτει και να τεκμηριώνει λύσεις σε πιθανά προβλήματα για τα οποία δεν υπάρχει καταγεγραμμένη λύση και να εφαρμόζει τρόπους αντιμετώπισης.
5. Ελέγχει την ορθή λειτουργία των λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων, ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών συστημάτων και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού, μετά την επίλυση των προβλημάτων, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία.
6. Συντηρεί τα λειτουργικά και λογισμικά συστήματα, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, περιφερειακά συστήματα και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία.
7. Τεκμηριώνει τις εργασίες του στο πλαίσιο της διάγνωσης και επίλυσης τεχνικών προβλημάτων βάσει εσωτερικών διαδικασιών για μελλοντική αναφορά.
8. Εντοπίζει και να παραπέμπει δύσκολα προβλήματα σε ανώτερα κλιμάκια και να παρακολουθεί τη διαχείριση τους, ακολουθώντας οδηγίες και διαδικασίες.

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. Επιδεικνύει προσοχή στη λεπτομέρεια κατά την υποστήριξη των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας.
13. Επιδεικνύει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην αναζήτηση πληροφοριών για την επίλυση προβλημάτων.
14. Επιδεικνύει ιδιαίτερο ενδιαφέρον σχετικά με τις εξελίξεις της τεχνολογίας.
15. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.
16. Επιζητά περαιτέρω κατάρτιση για αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

Γέφυρα δικτύου	Ηλεκτρονική συσκευή που υλοποιεί τη διασύνδεση ή επικοινωνία μεταξύ τοπικών δικτύων υπολογιστών. Χρησιμοποιεί τις διευθύνσεις υλικού (MAC address) των υπολογιστών του τοπικού δικτύου, για να μεταδώσει τα πλαίσια δεδομένων μεταξύ των δικτύων που συνδέουν.
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.
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).
Διαδίκτυο	Παγκόσμιο σύστημα διασυνδεδεμένων δικτύων υπολογιστών, οι οποίοι χρησιμοποιούν καθιερωμένη ομάδα πρωτοκόλλων, η οποία συχνά αποκαλείται "TCP/IP" (αν και αυτή δεν χρησιμοποιείται από όλες τις υπηρεσίες του διαδικτύου) για να εξυπηρετεί εκατομμύρια χρήστες καθημερινά σε ολόκληρο τον κόσμο.
Διαδικτυακή κάμερα	Εξειδικευμένη κάμερα βίντεο, που συνδέεται αποκλειστικά με υπολογιστή και συνήθως χρησιμοποιείται για χρήση σε βιντεοκλήσεις μεταξύ δύο χρηστών υπολογιστών.
Διανομέας ή πλήμνη	Συσκευή στην οποία συνδέονται δικτυακοί κόμβοι μέσω καλωδίων συνεστραμμένων ζευγών ή οπτικής ίνας, ώστε να δρουν ως ενιαίο τμήμα. Κυρίως, χρησιμοποιείται σε τοπικά δίκτυα Ethernet. Η συσκευή είναι μια μορφή αναμεταδότη πολλαπλών θυρών. Οι πλήμνες Ethernet είναι, επίσης, υπεύθυνες για την προώθηση ενός σήματος συμφόρησης σε όλες τις θύρες, εφόσον εντοπιστεί κάποια σύγκρουση.

Διαποδιαμορφωτής

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

Δρομολογητής

Ηλεκτρονική συσκευή, η οποία αναλαμβάνει την αποστολή και λήψη πακέτων δεδομένων μεταξύ ενός ή περισσότερων διακομιστών, άλλων δρομολογητών και πελατών, κατά μήκος πολλαπλών δικτύων (δρομολόγηση). Η δρομολόγηση, δηλαδή η διαδικασία μεταφοράς δεδομένων από ένα σημείο σε ένα άλλο αποτελεί κεντρική λειτουργία του επιπέδου δικτύου, γίνεται με βάση διάφορα κριτήρια και τελικώς, επιλέγεται μία ανάμεσα σε διάφορες πιθανές διαδρομές.

Εκτυπωτής

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

Εξωτερικές συσκευές αποθήκευσης

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

Επαγγελματικό προσόν

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

Επαναληπτής

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

Επεξεργαστής

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

Εφαρμογές γραφείου

Περιλαμβάνουν συνήθως κειμενογράφο, λογιστικά φύλλα, πρόγραμμα παρουσίασης, εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κλπ. Αρχικά, ήταν ένας απλός όρος μάρκετινγκ που χρησιμοποιήθηκε για ένα πακέτο εφαρμογών. Η πιο διαδεδομένη συλλογή εφαρμογών γραφείου είναι η Microsoft Office που περιλαμβάνει τις εφαρμογές Word, Excel, PowerPoint, Outlook κλπ.

Ικανότητες

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

Μαθησιακά αποτελέσματα

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

Παράπονο πελάτη

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

Περιβαλλοντική πλευρά

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

Τομέας εργασίας

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

ISBN 978-9963-43-563-0

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

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

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