

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ/ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΩΝ - ΕΠΙΠΕΔΑ 1, 2 ΚΑΙ 3



ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ



Επενδύοντας
στην κοινωνία!



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου



ΔΙΑΦΟΡΩΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο
οι Ισές μας, πρώτη και ανάπτυξη



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

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

**ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ, 2007-2013**

**ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ/
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ**

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ
«ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΩΝ»
(επίπεδα 1, 2 και 3)**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2011

Ο ορισμός του Επαγγελματικού Πεδίου «**Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών**» (επίπεδα 1, 2 και 3) έγινε στο πλαίσιο υλοποίησης του Έργου «**Εγκαθίδρυση και Λειτουργία Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων στην Κύπρο, 2007-2013**» με την αξιοποίηση Τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων.

Μέλη Τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων

Εκπρόσωποι των πιο κάτω:

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)
Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)
Κυπριακή Εταιρεία Πληροφορικής (ΚΕΠ)
Παγκύπρια Ομοσπονδία Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)
Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)
Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)
Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού
Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου (ΑΤΗΚ)
Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων/Κέντρο Παραγωγικότητας Κύπρου (ΚΕΠΑ)

Ανάδοχος:

Virtual IT

Συγγραφέας:

Μιχάλης Μιχαήλ

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Δρ Γιώργος Όξινος, Γενικός Διευθυντής ΑνΑΔ
Γιώργος Σιεκκερής, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού, Υπεύθυνος Έργου

Αρμόδιος Λειτουργός:

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Αναδημοσίευση επιτρέπεται νοουμένου ότι αναφέρεται η πηγή.

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού:
Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Τ.Θ. 25431, 1392 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ.: +357 22515000, Τηλεομοιότυπο: +357 22496949
Ηλ. Ταχ.: hrda@hrdauth.org.cy, Ιστοσελίδα: www.hrdauth.org.cy

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο στην προσπάθεια για αύξηση της παραγωγικότητας και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της κυπριακής οικονομίας. Ουσιαστικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή αναμένεται να διαδραματίσει η εγκαθίδρυση και λειτουργία **Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων** στην Κύπρο, την οποία το κράτος έχει θέσει στις προτεραιότητες του. Ο σημαντικός αυτός στρατηγικός στόχος αποτελεί δέσμευση της Κύπρου έναντι της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει περιληφθεί στο Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Απασχόληση και το Σχέδιο Δράσης για τη Στρατηγική της Λισσαβόνας, καθώς και στο **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Απασχόληση, Ανθρώπινο Κεφάλαιο και Κοινωνική Συνοχή, 2007-2013»**.

Η εφαρμογή του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων στην Κύπρο υποβλήθηκε και εγκρίθηκε από το **Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο** ως συγχρηματοδοτούμενο Έργο για την Προγραμματική Περίοδο 2007-2013. Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο είναι το βασικό χρηματοδοτικό μέσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποστήριξη της απασχόλησης στα κράτη μέλη, καθώς και για την προώθηση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής.

Η **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου** έχει οριστεί ως ο αρμόδιος Φορέας για προώθηση του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων. Σκοπός του Συστήματος είναι η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω του ορισμού Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων και της εξέτασης και πιστοποίησης της ικανότητας των ενδιαφερομένων ατόμων να αποδώσουν αποτελεσματικά σε συγκεκριμένο επίπεδο Επαγγελματικού Προσόντος. Η εξέταση θα γίνεται σε Εξεταστικά Κέντρα (Ιδρύματα Κατάρτισης και Επιχειρήσεις/Οργανισμούς) τα οποία θα τυγχάνουν της έγκρισης της Αρχής.

Πρόσθετα, τα **Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα** αναμένεται να αξιοποιηθούν για προσαρμογή των αναλυτικών προγραμμάτων της τεχνικής/επαγγελματικής εκπαίδευσης, καθώς και άλλων υποσυστημάτων, όπως είναι το Σύστημα Μαθητείας, τα Ταχύρρυθμα Προγράμματα εξ Υπαρχής Κατάρτισης και άλλες δραστηριότητες. Το Σύστημα Επαγγελματικών Προσόντων αναμένεται να ενταχθεί στο Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων, το οποίο θα είναι συνδεδεμένο με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων και αναμένεται να έχει επιπτώσεις στη δια βίου μάθηση και στην κινητικότητα του ανθρώπινου δυναμικού.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
2.	ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	3
3.	ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	5
3.1.	Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών - Επίπεδο 1	5
	3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
3.2.	Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών - Επίπεδο 2	6
	3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.2.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
3.3.	Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών - Επίπεδο 3	9
	3.3.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.3.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.3.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
4.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ	13
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	249
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	251
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ	259

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι ραγδαίες εξελίξεις στον τομέα των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας, αλλάζουν συνεχώς τον τρόπο και μορφή εργασίας, πληροφόρησης, επικοινωνίας και συναλλαγής. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και το διαδίκτυο έχουν γίνει πλέον μέρος της καθημερινής ενασχόλησης. Η εκμάθηση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών αποτελεί σήμερα απαραίτητη προϋπόθεση για την εκτέλεση της εργασίας, αλλά και τη σωστή και αναβαθμισμένη εκπαίδευση και την ψυχαγωγία. Τα συστήματα και δίκτυα επικοινωνίας/ηλεκτρονικών υπολογιστών έχουν ποικίλες εφαρμογές στην οικονομική και κοινωνική ζωή και αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για την κοινωνία της πληροφορίας. Η ευρεία χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών σε κάθε σχεδόν τομέα της καθημερινής μας ζωής, κάνει επιτακτική όχι μόνο την ορθή και αποτελεσματική χρήση τους αλλά και την ύπαρξη των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων για τη δικτύωση τους και την αποτελεσματική τεχνική υποστήριξη, τόσο των ηλεκτρονικών υπολογιστών όσο και των χρηστών.

Η ΑνΑΔ, με την Εγκαθίδρυση και Λειτουργία του **Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων**, αναμένει να συνεισφέρει στη ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και συνεπώς στη βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας των Συστημάτων και Δικτύων Επικοινωνίας/Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Στην έκδοση αυτή αναπτύσσεται το **Επαγγελματικό Πεδίο** που αφορά την «**Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών**» (επίπεδα 1, 2 και 3).

Αρχικά, φαίνεται ο Συνοπτικός Πίνακας των Τομέων Εργασίας του Επαγγελματικού Πεδίου και στη συνέχεια παρουσιάζεται η Δομή του Επαγγελματικού Πεδίου κατά επίπεδο, δηλαδή η περιγραφή του Πρότυπου, οι Τομείς Εργασίας, οι επιμέρους Εργασίες καθώς και οι Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης. Ακολούθως, γίνεται ανάλυση του κάθε Τομέα Εργασίας όπου περιγράφονται τα Κριτήρια Απόδοσης, τα Πεδία Εφαρμογής και οι Απαραίτητες Γνώσεις. Στο τέλος της έκδοσης, ενσωματώνονται ως Παραρτήματα το γλωσσάριο για επεξήγηση λέξεων και εννοιών του Επαγγελματικού Πεδίου και η περιγραφή των πέντε επιπέδων των Επαγγελματικών Προσόντων.

Ο Ορισμός του Επαγγελματικού Πεδίου έγινε με την αξιοποίηση των υπηρεσιών αναδόχου και συγγραφέα, την εμπλοκή των Εργοδοτικών και Συνδικαλιστικών Οργανώσεων, τη συμμετοχή αρμοδίων Υπουργείων, Οργανισμών, Επαγγελματικών Συνδέσμων και άλλων εμπειρογνομόνων, στο πλαίσιο εργασιών τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων, τα μέλη της οποίας ορίζονται, για το σκοπό αυτό, από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ.

Τα Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα αναμένεται να αναθεωρούνται, αν και όταν κριθεί σκόπιμο, μετά από σχετική απόφαση της αρμόδιας τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων.

Η τελική έγκριση των Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων γίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ ως η αρμόδια Αρχή.

2. ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΤΗΥ1	Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - I	15
ΤΗΥ2	Εξυπηρέτηση του πελάτη - I	21
ΤΗΥ3	Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - I	27
ΤΗΥ4	Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - I	33
ΤΗΥ5	Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού του προσωπικού υπολογιστή	39
ΤΗΥ6	Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού του προσωπικού υπολογιστή - I	47
ΤΗΥ7	Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος για προσωπικό υπολογιστή (Technical fault diagnosis and solution for personal computer) - I	59
ΤΗΥ8	Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - II	65
ΤΗΥ9	Εξυπηρέτηση του πελάτη - II	73
ΤΗΥ10	Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - II	81
ΤΗΥ11	Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού (software installation and upgrade) – II	87
ΤΗΥ12	Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - II	95
ΤΗΥ13	Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) – II	109
ΤΗΥ14	Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) – II	117
ΤΗΥ15	Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - II	125
ΤΗΥ16	Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες (Remote support of product and services) - II	133
ΤΗΥ17	Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - III	139
ΤΗΥ18	Εξυπηρέτηση του πελάτη - III	149
ΤΗΥ19	Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - III	161
ΤΗΥ20	Εγκατάσταση και αναβάθμιση λογισμικού (Software installation and upgrade) - III	169
ΤΗΥ21	Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - III	179
ΤΗΥ22	Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - III	185

A/A	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΤΗΥ23	Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - III	195
ΤΗΥ24	Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες (Remote support of product and services) - III	205
ΤΗΥ25	Οργάνωση, προγραμματισμός και έλεγχος εργασιών	211
ΤΗΥ26	Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού	217
ΤΗΥ27	Καθοδήγηση και ανάπτυξη/κατάρτιση προσωπικού	223
ΤΗΥ28	Διαχείριση ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών (Quality Management of ICT products and services)	229
ΤΗΥ29	Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - III	235

3. ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

3.1. Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών - Επίπεδο 1

3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών διαλαμβάνει τις γνώσεις και τις δεξιότητες για την εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη ηλεκτρονικών υπολογιστών, συστημάτων και λύσεων πληροφορικής, καθώς και για τη σωστή εξυπηρέτηση πελατών. Διαλαμβάνει επίσης τις απαραίτητες ατομικές ικανότητες για δημιουργία και διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων με τους συναδέλφους και τους πελάτες. Ο βαθμός γνώσεων, δεξιοτήτων και υπευθυνότητας αυξάνεται ανάλογα με το επίπεδο επαγγελματικών προσόντων.

3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασιών

Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΤΗΥ1	Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - I	ΤΗΥ1.1	Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας	16
		ΤΗΥ1.2	Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον	18
ΤΗΥ2	Εξυπηρέτηση του πελάτη - I	ΤΗΥ2.1	Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη	22
		ΤΗΥ2.2	Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη	24
ΤΗΥ3	Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - I	ΤΗΥ3.1	Ικανότητα σωστής προφορικής επικοινωνίας για θέματα σχετικά με την εργασία	28
		ΤΗΥ3.2	Ικανότητα σωστής γραπτής επικοινωνίας για θέματα σχετικά με την εργασία	30
ΤΗΥ4	Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - I	ΤΗΥ4.1	Δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων ασφάλειας σε επίπεδο προσωπικού υπολογιστή	34
		ΤΗΥ4.2	Συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού	37
ΤΗΥ5	Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού του προσωπικού υπολογιστή	ΤΗΥ5.1	Εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη	40
		ΤΗΥ5.2	Έλεγχος σωστής λειτουργίας λογισμικού και του λοιπού προσωπικού συστήματος	43
		ΤΗΥ5.3	Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη	45

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΤΗΥ6	Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού του προσωπικού υπολογιστή - I	ΤΗΥ6.1	Εγκατάσταση και αναβάθμιση υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές	48
		ΤΗΥ6.2	Συντήρηση/επισκευή υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές	51
		ΤΗΥ6.3	Έλεγχος σωστής λειτουργίας προσωπικού υπολογιστή (σε πρωτογενές επίπεδο)	54
		ΤΗΥ6.4	Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη	56
ΤΗΥ7	Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος για προσωπικό υπολογιστή (Technical fault diagnosis and solution for personal computer) - I	ΤΗΥ7.1	Διάγνωση προβλήματος του προσωπικού υπολογιστή	60
		ΤΗΥ7.2	Επίλυση προβλήματος του προσωπικού υπολογιστή	62

3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών – Επίπεδο 1» διενεργείται με τις πιο κάτω μεθόδους εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε πραγματικές συνθήκες εργασίας**.
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας κρίνεται δύσκολη, τότε γίνεται αποδεκτή η **παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε συνθήκες προσομοίωσης**.
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- **Γραπτή εξέταση** με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και σωστό/λάθος.

3.2. Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών - Επίπεδο 2

3.2.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών διαλαμβάνει τις γνώσεις και τις δεξιότητες για την εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη ηλεκτρονικών υπολογιστών, συστημάτων και λύσεων πληροφορικής, καθώς και για τη σωστή εξυπηρέτηση πελατών. Διαλαμβάνει επίσης τις απαραίτητες ατομικές ικανότητες για δημιουργία και διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων με τους συναδέλφους και τους πελάτες. Ο βαθμός γνώσεων, δεξιοτήτων και υπευθυνότητας αυξάνεται ανάλογα με το επίπεδο επαγγελματικών προσόντων.

3.2.2. Τομείς Εργασίας/Εργασιών

Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΤΗΥ8	Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - ΙΙ	ΤΗΥ8.1	Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας	66
		ΤΗΥ8.2	Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον	68
		ΤΗΥ8.3	Αξιολόγηση κινδύνων που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον και υποβολή εισηγήσεων για λήψη μέτρων προς αποφυγή τους	70
ΤΗΥ9	Εξυπηρέτηση του πελάτη - ΙΙ	ΤΗΥ9.1	Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη	74
		ΤΗΥ9.2	Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη	76
		ΤΗΥ9.3	Διατήρηση καλού επιπέδου επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τον πελάτη	78
ΤΗΥ10	Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - ΙΙ	ΤΗΥ10.1	Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με την χρήση προφορικού λόγου, που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων	82
		ΤΗΥ10.2	Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση γραπτού λόγου, που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων	84
ΤΗΥ11	Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού (Software installation and upgrade) - ΙΙ	ΤΗΥ11.1	Εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον εξοπλισμό του πελάτη	88
		ΤΗΥ11.2	Έλεγχος σωστής λειτουργίας λογισμικού και του λοιπού συστήματος	91
		ΤΗΥ11.3	Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/ αναβάθμιση	93
ΤΗΥ12	Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service)-ΙΙ	ΤΗΥ12.1	Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού που αφορά κεντρικά συστήματα πελατών σε επίπεδο δικτύου	96
		ΤΗΥ12.2	Συντήρηση υλισμικού που αφορά εξοπλισμό πελατών σε επίπεδο δικτύου	99
		ΤΗΥ12.3	Έλεγχος σωστής λειτουργίας εξοπλισμού	102
		ΤΗΥ12.4	Παράδοση και σύνδεση εξοπλισμού σε δίκτυο πελάτη	104
		ΤΗΥ12.5	Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/ αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού που αφορά κεντρικά συστήματα πελατών σε επίπεδο δικτύου	106

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΤΗΥ13	Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution)- II	ΤΗΥ13.1	Διάγνωση προβλήματος που αφορά τα συστήματα του πελάτη	110
		ΤΗΥ13.2	Επίλυση προβλήματος που αφορά τα συστήματα του πελάτη	113
ΤΗΥ14	Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - II	ΤΗΥ14.1	Εντοπισμός και καταγραφή αναγκών πελάτη	118
		ΤΗΥ14.2	Καθοδήγηση του πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του	121

Πρόσθετοι Τομείς Εργασίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΤΗΥ15	Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) – II	ΤΗΥ15.1	Δυνατότητα χρήσης και εγκατάστασης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου	126
		ΤΗΥ15.2	Συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού	130
ΤΗΥ16	Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες (Remote support of product and services)-II	ΤΗΥ16.1	Διάγνωση προβλημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως	134
		ΤΗΥ16.2	Επίλυση προβλημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως	136

3.2.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών – Επίπεδο 2» διενεργείται με τις πιο κάτω μεθόδους εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.**
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας κρίνεται δύσκολη, τότε γίνεται αποδεκτή η **παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε συνθήκες προσομοίωσης.**
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- **Γραπτή εξέταση** με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, ορολογίες και σωστό/λάθος.
- **Προφορική συνέντευξη.**

3.3. Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών - Επίπεδο 3

3.3.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Η Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών διαλαμβάνει τις γνώσεις και τις δεξιότητες για την εγκατάσταση και τεχνική υποστήριξη ηλεκτρονικών υπολογιστών, συστημάτων και λύσεων πληροφορικής, καθώς και για τη σωστή εξυπηρέτηση πελατών. Διαλαμβάνει επίσης τις απαραίτητες ατομικές ικανότητες για δημιουργία και διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων με τους συναδέλφους και τους πελάτες. Ο βαθμός γνώσεων, δεξιοτήτων και υπευθυνότητας αυξάνεται ανάλογα με το επίπεδο επαγγελματικών προσόντων.

3.3.2. Τομείς Εργασίας/Εργασιών

Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΤΗΥ17	Ασφάλεια και Υγεία στις ΤΠΕ - ΙΙΙ	ΤΗΥ17.1	Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας	140
		ΤΗΥ17.2	Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον	142
		ΤΗΥ17.3	Αξιολόγηση κινδύνων που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον και υποβολή εισηγήσεων για λήψη μέτρων προς αποφυγή τους	144
		ΤΗΥ17.4	Παρακολούθηση του επιπέδου συμμόρφωσης με σχετικές διαδικασίες που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον	146
ΤΗΥ18	Εξυπηρέτηση του πελάτη - ΙΙΙ	ΤΗΥ18.1	Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη	150
		ΤΗΥ18.2	Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη	152
		ΤΗΥ18.3	Διατήρηση ψηλού επιπέδου επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τον πελάτη	154
		ΤΗΥ18.4	Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων	156
		ΤΗΥ18.5	Συλλογή και ανάλυση πληροφοριών για επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη	158
ΤΗΥ19	Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - ΙΙΙ	ΤΗΥ19.1	Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με την χρήση προφορικού λόγου, που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων	162
		ΤΗΥ19.2	Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση γραπτού λόγου, που αφορούν επιχειρησιακά θέματα	164
		ΤΗΥ19.3	Παροχή κατευθυντήριων γραμμών προς συναδέλφους για θέματα που αφορούν την επικοινωνία με τους πελάτες και συνεργάτες	166

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
THY20	Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού (software installation and upgrade) - III	THY20.1	Σχεδιασμός και επίβλεψη υλοποίησης εγκαταστάσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικών λύσεων	170
		THY20.2	Παροχή συμβουλών προς συναδέλφους ως προς την καλύτερη ολοκλήρωση των διαφόρων εγκαταστάσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικού	173
		THY20.3	Επιλογή εργαλείων και καθορισμός διαδικασιών εγκατάστασης/ αναβάθμισης που ακολουθεί η εταιρεία	176
THY21	Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) – III	THY21.1	Σχεδιασμός και επίβλεψη υλοποίησης εγκαταστάσεων και ολοκληρωμένων λύσεων συστημάτων πληροφορικής	180
		THY21.2	Παροχή τεχνικών συμβουλών προς τους συναδέλφους που αφορούν την καλύτερη ολοκλήρωση των διαφόρων εγκαταστάσεων	182
THY22	Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) – III	THY22.1	Διάγνωση εξειδικευμένων προβλημάτων που αφορούν τα συστήματα του πελάτη	186
		THY22.2	Επίλυση εξειδικευμένων προβλημάτων που αφορούν τα συστήματα του πελάτη	189
		THY22.3	Καθοδήγηση συναδέλφων όσον αφορά τη διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων	192
THY23	Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance)- III	THY23.1	Εντοπισμός και καταγραφή αναγκών πελάτη	196
		THY23.2	Καθοδήγηση του πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του	199
		THY23.3	Καθοδήγηση συναδέλφων ως προς την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τον πελάτη	202
THY24	Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες (Remote support of product and services) - III	THY24.1	Σχεδιασμός και υλοποίηση πλάνου εξ αποστάσεως υποστήριξης	206
		THY24.2	Παροχή συμβουλών προς τους συναδέλφους που αφορούν την παροχή τεχνικής βοήθειας εξ αποστάσεως	208
THY25	Οργάνωση, προγραμματισμός και έλεγχος εργασιών	THY25.1	Οργάνωση και προγραμματισμός εργασιών	212
		THY25.2	Έλεγχος και παρακολούθηση υλοποίησης εργασιών	214
THY26	Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού	THY26.1	Επιμερισμός/κατανομή εργασιών στους τεχνικούς/μηχανικούς	218
		THY26.2	Αξιολόγηση ποιότητας δουλειάς των εμπλεκόμενων τεχνικών	220
THY27	Καθοδήγηση και ανάπτυξη/κατάρτιση προσωπικού	THY27.1	Ετοιμασία πλάνου και επιλογή προγραμμάτων κατάρτισης	224
		THY27.2	Καθοδήγηση του προσωπικού για θέματα επαγγελματικής ανέλιξης	226

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΤΗΥ28	Διαχείριση ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών (Quality Management of ICT products and services)	ΤΗΥ28.1	Παρακολούθηση/συμμόρφωση με τη διαδικασία ποιότητας	230
		ΤΗΥ28.2	Παροχή κατευθυντήριων γραμμών προς συναδέλφους που αφορούν ποιότητα των υπηρεσιών	232

Πρόσθετοι Τομείς Εργασίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΤΗΥ29	Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - III	ΤΗΥ29.1	Σχεδιασμός/υλοποίηση λύσεων ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής	236
		ΤΗΥ29.2	Δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου	239
		ΤΗΥ29.3	Διεξαγωγή αξιολογήσεων κινδύνων ασφάλειας (Risk Assessment)	242
		ΤΗΥ29.4	Παρακολούθηση/επιβεβαίωση συμμόρφωσης με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού, συμμετέχοντας σε ελέγχους ασφάλειας	244
		ΤΗΥ29.5	Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για τη διατήρηση και τη συνεχή αναβάθμιση των συστημάτων ασφάλειας του πελάτη	246

3.3.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Τεχνική Υποστήριξη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Χρηστών – Επίπεδο 3» διενεργείται με τη χρήση των πιο κάτω μεθόδων εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε πραγματικές συνθήκες εργασίας**.
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας κρίνεται δύσκολη, τότε γίνεται αποδεκτή η **παρακολούθηση** της εκτέλεσης της εργασίας **σε συνθήκες προσομοίωσης**.
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- **Γραπτή εξέταση** με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, περιγραφικού τύπου, ορολογίες και σωστό/λάθος.
- **Προφορική συνέντευξη**.

4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ1 Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - I

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Συμμορφώνεται με τις οδηγίες ασφάλειας και υγείας στην εργασία που έχει υιοθετήσει ο οργανισμός, περιορίζει τους κινδύνους που έχουν σχέση με ασφάλεια και υγεία.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ1.1 Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας.

ΤΗΥ1.2 Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ1 Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - I

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ1.1 Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να αναγνωρίζεις τους **κινδύνους** για την ασφάλεια και υγεία που μπορούν να προκύψουν σαν αποτέλεσμα της εκτέλεσης κάποιας **εργασίας**.

ΚΑ2 Να είσαι ενήμερος για τις **πηγές πληροφοριών** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ3 Να εφαρμόζεις τα **μέτρα** πυρασφάλειας και πυροπροστασίας.

ΚΑ4 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κίνδυνοι

- Κακή χρήση προστατευτικού εξοπλισμού
- Κακή χρήση εργαλείων
- Μετακίνηση βαρετών αντικειμένων
- Ηλεκτρισμός
- Υπερβολική ένταση ήχου

ΠΕ2 Εργασίες

- Μεταφορά εξοπλισμού
- Τοποθέτηση καλωδίων
- Τοποθέτηση πριζών

ΠΕ3 Πηγές πληροφοριών

- Διαδίκτυο
- Εγχειρίδια χρήσης εξοπλισμού, εργαλείων και οργάνων
- Εσωτερικοί και διεθνείς κανονισμοί για ασφάλεια και υγεία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν ασφάλεια και υγεία

ΠΕ5 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ1.1 Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια εργαλεία χρησιμοποιούνται για κάθε εργασία;
- ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή χρήση των εργαλείων και του εξοπλισμού;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές αρχές της ηλεκτρολογίας;
- ΑΓ4** Πώς μπορεί η μετακίνηση βαρετού φορτίου να επηρεάσει την υγεία σου;
- ΑΓ5** Πώς πρέπει να χρησιμοποιούμε/χειριζόμαστε τα εργαλεία και τον εξοπλισμό;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι λόγοι που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ8** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ9** Ποιες είναι οι νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ1** Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - I**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ1.2** Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να διατηρείς το **χώρο εργασίας** σου καθαρό και συγυρισμένο.

ΚΑ2 Να τοποθετείς τα **εργαλεία** στη θέση τους μετά το τέλος της χρήσης τους.

ΚΑ3 Να απομακρύνεις τα άχρηστα υλικά από το χώρο εργασίας και να τα τοποθετείς στους προκαθορισμένους χώρους.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς **αντιστατικά εργαλεία** στο χώρο εργασίας σου.

ΚΑ5 Να μεριμνάς ώστε η διάταξη των καλωδίων των υπολογιστών και του λοιπού εξοπλισμού να είναι ασφαλής.

ΚΑ6 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χώρος εργασίας**

- Εργαστήριο
- Πάγκοι

ΠΕ2 Εργαλεία

- Κατσαβίδι
- Τσιμπίδες

ΠΕ3 Αντιστατικά εργαλεία

- Χαλί
- Γάντια
- Βραχιόλι

ΠΕ4 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν ασφάλεια και υγεία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ1.2 Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας;

ΑΓ1 Ποιοι είναι οι λόγοι που πρέπει να διατηρούμε το χώρο εργασίας μας καθαρό;

ΑΓ2 Ποιος εξοπλισμός και συσκευές χρησιμοποιούνται για κάθε εργασία;

ΑΓ3 Ποια είναι η σωστή χρήση των εργαλείων;

ΑΓ4 Ποιοι είναι οι λόγοι που επιβάλλεται η χρήση αντιστατικών εργαλείων;

ΑΓ5 Ποιοι είναι οι λόγοι που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

ΑΓ6 Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

ΑΓ7 Ποιες είναι οι νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία;

ΑΓ8 Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ2 Εξυπηρέτηση του πελάτη - I

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ο τεχνικός ηλεκτρονικών υπολογιστών προσπαθεί να παρέχει πάντα την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στους πελάτες του οργανισμού. Χειρίζεται και επιλύει προβλήματα με υπομονή και κατανόηση.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ2.1 Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη.

ΤΗΥ2.2 Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ2** Εξυπηρέτηση του πελάτη - I**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ2.1** Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ακολουθείς τις **οδηγίες/διαδικασίες** της εταιρείας που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη.
- ΚΑ2** Να διατηρείς πάντοτε άψογη **εμφάνιση** κατά τις προσωπικές επαφές σου με τους πελάτες.
- ΚΑ3** Να είσαι πάντα ευγενικός και φιλικός κατά τις προσωπικές επαφές σου με τους πελάτες.
- ΚΑ4** Να χαιρετάς και να προσφωνείς με το σωστό τρόπο τους πελάτες.
- ΚΑ5** Να εξυπηρετείς και να βοηθάς τους πελάτες άμεσα και αποτελεσματικά διατηρώντας πάντα άψογη συμπεριφορά.
- ΚΑ6** Να επιστρέφεις μηνύματα των πελατών με αμεσότητα.
- ΚΑ7** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** ή περιστατικά που πιθανόν να αφήνουν τον πελάτη δυσαρεστημένο.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Οδηγίες/διαδικασίες**

- Εγχειρίδιο περιγραφής θέσεων εργασίας
- Κανονισμοί
- Εγχειρίδιο περιγραφής διαδικασιών

ΠΕ2 Εμφάνιση

- Ενδυμασία
- Καθαριότητα

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Συμπεριφορά προσωπικού
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διαδικασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ2.1 Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι οδηγίες/διαδικασίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη;
- ΑΓ2** Ποια είναι η απαιτούμενη ενδυμασία κατά τις επαφές μου με τους πελάτες;
- ΑΓ3** Ποια είναι η απαιτούμενη συμπεριφορά προς τους πελάτες;
- ΑΓ4** Ποια είναι η σωστή προσφώνηση των πελατών;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι λόγοι έγκαιρης αναφοράς τυχόν αποκλίσεων που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη;
- ΑΓ6** Που αναφέρω τυχόν αποκλίσεις που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ2** Εξυπηρέτηση του πελάτη - I**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ2.2** Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να επικεντρώνεσαι στην επίλυση των επιχειρησιακών προβλημάτων του πελάτη που εμπίπτουν στον **τομέα της δικής σου ευθύνης**.

ΚΑ2 Να ενεργείς πάντα μέσα στα πλαίσια των δικών σου **αρμοδιοτήτων** και τα όρια των δυνατοτήτων και **επιπέδου γνώσεων** σου.

ΚΑ3 Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς το αίτημα του πελάτη.

ΚΑ4 Να ενεργείς άμεσα προς εξυπηρέτηση του πελάτη, πάντα μέσα στο πλαίσιο της δικής σου ευθύνης.

ΚΑ5 Να παραπέμπεις προβλήματα εκτός των δικών **αρμοδιοτήτων και γνώσεων** στα αρμόδια άτομα.

ΚΑ6 Να ανταποκρίνεσαι στις **υποσχέσεις** που δίνεις στον πελάτη αναφορικά με υπηρεσιακά θέματα.

ΚΑ7 Να συλλέγεις **πληροφορίες** για το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών χρησιμοποιώντας διάφορες **μεθόδους συλλογής**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις προβλήματα που αφορούν το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη στα **αρμόδια άτομα**.

ΚΑ9 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ10 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ11 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τομέας ευθύνης και αρμοδιότητες**

- Επιδιορθώσεις υπολογιστών

- Περιφερειακά

- Λειτουργικά συστήματα

ΠΕ2 Επίπεδο γνώσεων

- Αρχάριος

- Μέσης εμπειρίας (επιπέδου)

- Προχωρημένης εμπειρίας (επιπέδου)

ΠΕ3 Υποσχέσεις

- Αποπεράτωση εργασίας

- Παράδοση προϊόντος

- Ώρα επίσκεψης

ΠΕ4 Μέθοδοι συλλογής πληροφοριών

- Αίσθηση κατά τη διάρκεια της παροχής της υπηρεσίας

- Κατ' ιδίαν επισκέψεις

- Τηλεφωνικές επαφές

ΠΕ5 Αρμόδια άτομα

- Τεχνικός διευθυντής

- Υπεύθυνος πωλητής πελάτη

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία

- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση αρμοδιοτήτων

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση τομέα ευθύνης

- Ελλιπές επίπεδο γνώσεων

- Ανεκπλήρωτες υποσχέσεις προς πελάτες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ2.2 Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιος είναι ο τομέας ευθύνης σου;

ΑΓ2 Ποιες είναι οι αρμοδιότητες σου;

ΑΓ3 Που παραπέμπεις προβλήματα που δεν μπορείς να επιλύσεις;

ΑΓ4 Ποιου επιπέδου προβλήματα μπορείς να επιλύεις;

ΑΓ5 Πώς αναγνωρίζεις και κατανοείς σωστά το αίτημα του πελάτη;

ΑΓ6 Πώς μπορεί να γίνει συλλογή πληροφοριών για το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών;

ΑΓ7 Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εξυπηρέτηση του πελάτη;

ΑΓ8 Ποια είναι τα αρμόδια άτομα που πρέπει να γνωρίζουν για τα προβλήματα που αφορούν βαθμό ικανοποίησης του πελάτη;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:
ΤΗΥ3 Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - I
II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:
Περιλαμβάνει την ευχέρεια επικοινωνίας με πελάτες και συνεργάτες ανταλλάσσοντας πληροφορίες και απόψεις που άπτονται απλών επιχειρησιακών θεμάτων τόσο με προφορικό αλλά και γραπτό λόγο.
III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:
ΤΗΥ3.1 Ικανότητα σωστής προφορικής επικοινωνίας για θέματα σχετικά με την εργασία.
ΤΗΥ3.2 Ικανότητα σωστής γραπτής επικοινωνίας για θέματα σχετικά με την εργασία.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ3** Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - I**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ3.1** Ικανότητα σωστής προφορικής επικοινωνίας για θέματα σχετικά με την εργασία**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να κάνεις χρήση απλών **τεχνικών επικοινωνίας** στις διαπροσωπικές επαφές με τους πελάτες στην απαιτούμενη **γλώσσα επικοινωνίας**.

ΚΑ2 Να χρησιμοποιείς σωστό **ύφος** όταν επικοινωνείς προφορικά με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους.

ΚΑ3 Να προσφωνείς με τον σωστό τρόπο όταν επικοινωνείς προφορικά με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους.

ΚΑ4 Να προσαρμόζεις την **ορολογία και λεξιλόγιο** που χρησιμοποιείς ανάλογα με το ακροατήριο/συνομιλητή.

ΚΑ5 Να επικεντρώνεσαι στο **σκοπό** της **επικοινωνίας**.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ7 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τεχνικές επικοινωνίας**

- Τονισμός
- Κυμάτισμα φωνής
- Τόνος φωνής
- Χαμόγελο
- Κινήσεις (body language)

ΠΕ2 Γλώσσα επικοινωνίας

- Ελληνικά
- Αγγλικά
- Άλλες

ΠΕ3 Ύφος

- Επαγγελματισμός
- Ευγένεια

ΠΕ4 Ορολογία/λεξιλόγιο

- Επιχειρηματική
- Τεχνική

ΠΕ5 Σκοπός επικοινωνίας

- Θέμα

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ύφος
- Ένταση/τόνος φωνής
- Προφορά
- Διάλεκτος
- Απρεπείς κινήσεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ3.1 Ικανότητα σωστής προφορικής επικοινωνίας για θέματα σχετικά με την εργασία

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς μπορεί η ανάλογη ρύθμιση της φωνής να βοηθήσει στην καλύτερη επικοινωνία με τον πελάτη;
- ΑΓ2** Πώς μπορούν οι κινήσεις του σώματος (body language) να μεταφέρουν τα σωστά μηνύματα στον πελάτη;
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος προσφώνησης των πελατών, συνεργατών και συναδέλφων;
- ΑΓ4** Πώς μπορούμε να επιβεβαιώνουμε τα λεχθέντα όταν επικοινωνούμε προφορικά;
- ΑΓ5** Πώς διαφοροποιώ τις ορολογίες και το λεξιλόγιο που χρησιμοποιώ ανάλογα με το ποιος είναι ο συνομιλητής μου;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Που αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ3** Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - I**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ3.2** Ικανότητα σωστής γραπτής επικοινωνίας για θέματα σχετικά με την εργασία**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ακολουθείς τις **οδηγίες/διαδικασίες** της εταιρείας που αφορούν τη γραπτή επικοινωνία με τους πελάτες στην απαιτούμενη **γλώσσα επικοινωνίας**.

ΚΑ2 Να εντοπίζεις και να μεταφέρεις τα κύρια μηνύματα σε **γραπτό λόγο** στην ανάλογη **γλώσσα επικοινωνίας**.

ΚΑ3 Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **εργαλεία ελέγχου** για την ορθότητα του κειμένου.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς σωστή **δομή και ορολογία** στην γραπτή σου επικοινωνία.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς σωστό **ύφος** και προσφωνήσεις στην γραπτή σου επικοινωνία.

ΚΑ6 Να επικεντρώνεσαι στο **σκοπό** της **επικοινωνίας**.

ΚΑ7 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ8 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Οδηγίες/διαδικασίες**

- Εγχειρίδιο διαδικασιών
- Πρότυπα επιστολών

ΠΕ2 Γλώσσα επικοινωνίας

- Ελληνικά
- Αγγλικά
- Άλλες

ΠΕ3 Γραπτός λόγος

- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο
- Τηλεομοιότυπα

ΠΕ4 Εργαλεία ελέγχου

- Γραμματικών κανόνων
- Ορθογραφικών κανόνων
- Συντακτικών κανόνων

ΠΕ5 Δομή και ορολογία

- Επιχειρηματική
- Τεχνική
- Μήκος προτάσεων/παραγράφων

ΠΕ6 Ύφος

- Επαγγελματισμός
- Ευγένεια

ΠΕ7 Σκοπός επικοινωνίας

- Θέμα

ΠΕ8 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ9 Αποκλίσεις

- Ορολογία
- Δομή
- Ύφος
- Σύνταξη
- Ορθογραφία
- Γραμματική
- Χρήση μη εγκεκριμένων προτύπων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ3.2 Ικανότητα σωστής γραπτής επικοινωνίας για θέματα σχετικά με την εργασία

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες και οι κανονισμοί της εταιρείας που αφορούν τη γραπτή επικοινωνία με τους πελάτες;
- ΑΓ2** Ποια πρότυπα χρησιμοποιώ στην γραπτή μου επικοινωνία με τους πελάτες;
- ΑΓ3** Ποια είναι η ενδεδειγμένη μορφή γραπτής επικοινωνίας σε κάθε περίπτωση;
- ΑΓ4** Ποια εργαλεία χρησιμοποιώ για να διασφαλίσω την ορθότητα του κειμένου μου;
- ΑΓ5** Ποιο είναι το ενδεδειγμένο ύψος για την κάθε περίπτωση;
- ΑΓ6** Ποια προσφώνηση χρησιμοποιώ στην εκάστοτε περίπτωση;
- ΑΓ7** Ποια είναι η ενδεδειγμένη δομή και ορολογία για την κάθε περίπτωση;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Που αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ4 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - I

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Περιλαμβάνει τη δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων και τεχνικών για τον εντοπισμό και την εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε προσωπικούς υπολογιστές. Συμμορφώνεται με τις διαδικασίες ασφάλειας συστημάτων που έχει υιοθετήσει ο οργανισμός.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ4.1 Δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων ασφάλειας σε επίπεδο προσωπικού υπολογιστή.

ΤΗΥ4.2 Συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού σε επίπεδο προσωπικού υπολογιστή.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ4 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - I

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ4.1 Δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων ασφάλειας σε επίπεδο προσωπικού υπολογιστή

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να κάνεις χρήση εξειδικευμένων **εργαλείων** για την αναγνώριση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο προσωπικού υπολογιστή.

ΚΑ2 Να αναγνωρίζεις τις **βασικές κατηγορίες λογισμικού ιών**.

ΚΑ3 Να εγκαθιστάς, να ρυθμίζεις και να ενημερώνεις προγράμματα προστασίας από ιούς σε επίπεδο προσωπικού υπολογιστή.

ΚΑ4 Να εγκαθιστάς, να ρυθμίζεις απλά τείχη προστασίας σε επίπεδο προσωπικού υπολογιστή.

ΚΑ5 Να διασφαλίζεις τον προσωπικό υπολογιστή από όλους τους βασικούς **τύπους παραβιάσεων ασφάλειας** και την επίδραση τους στα συστήματα και τις πληροφορίες της εταιρείας.

ΚΑ6 Να αποκλείεις όλους τους **τρόπους απόκτησης ελέγχου** ενός προσωπικού υπολογιστή.

ΚΑ7 Να χρησιμοποιείς τεχνικές για να ασφαλίζεις όλες τις **διόδους πρόσβασης** σε ένα προσωπικό υπολογιστή.

ΚΑ8 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ9 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ10 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εργαλεία

- Κωδικοί ασφάλειας (συνθηματικά)
- Προγράμματα προστασίας από ιούς
- Τείχος προστασίας (firewall)

ΠΕ2 Βασικές κατηγορίες ιών

- Δούρειοι Ίπποι (Trojans)
- Ιοί (Virus)
- Σκουλήκια (Worms)

ΠΕ3 Τύποι παραβιάσεων ασφάλειας

- Μη εξουσιοδοτημένη χρήση συστήματος
- Καταστροφή/υποκλοπή πληροφοριών ή κώδικα
- Καταστροφή ή ζημιά σε πληροφορίες εντός και εκτός συστήματος

ΠΕ4 Τρόποι απόκτησης ελέγχου

- Λειτουργικό σύστημα
- Εφαρμογές
- Κέλυφος (shell)
- Μακροεντολές

ΠΕ5 Δίοδοι πρόσβασης

- Δισκέττα
- CD-rom/DVD-Rom
- Memory stick
- Εξωτερικοί δίσκοι
- Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Φυλλομετρητής
- Πελάτες καναλιών συνομιλίας

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ4 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - I

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ4.1 Δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων ασφάλειας σε επίπεδο προσωπικού υπολογιστή

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών εννοιών ασφάλειας
- Λανθασμένη χρήση των εργαλείων αναγνώρισης παραβιάσεων ασφάλειας
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών κατηγοριών ιών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών αρχών πιστοποίησης χρηστών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των τύπων παραβιάσεων ασφάλειας
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των τρόπων απόκτησης ελέγχου σε ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των διόδων πρόσβασης σε ένα ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των κανονισμών της εταιρείας που αφορούν ασφάλεια

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ4.1 Δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων ασφάλειας σε επίπεδο προσωπικού υπολογιστή

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι βασικές έννοιες ασφάλειας πληροφοριών;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι βασικές δίοδοι πρόσβασης ιών και άλλων παραβιάσεων ασφάλειας;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές αρχές πιστοποίησης χρηστών;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι βασικοί τρόποι απόκτησης ελέγχου ενός υπολογιστή;
- ΑΓ5** Πόσο σύνθετοι πρέπει να είναι οι κωδικοί ασφάλειας;
- ΑΓ6** Πόσο συχνά πρέπει να αλλάζονται οι κωδικοί ασφάλειας;
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι βασικές αρχές λειτουργίας των προγραμμάτων προστασίας από ιούς;
- ΑΓ8** Πώς ρυθμίζεται ένα απλό τείχος προστασίας;
- ΑΓ9** Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες ιών;
- ΑΓ10** Ποιοι κανονισμοί αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ12** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ4 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - I

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ4.2 Συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ακολουθείς και να επιβάλλεις κατά γράμμα τους **κανονισμούς και διαδικασίες** ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής της εταιρείας.

ΚΑ2 Να συμμερίζεσαι τις κοινωνικές, ηθικές και νομικές **απόψεις και βασικές έννοιες ασφάλειας** υπολογιστών.

ΚΑ3 Να αναφέρεις στα **αρμόδια άτομα** τυχόν **αποκλίσεις** από τους **κανονισμούς και διαδικασίες** ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής της εταιρείας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κανονισμοί και διαδικασίες

- Πολιτική ασφάλειας εταιρείας
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία

ΠΕ2 Αρμόδια άτομα

- Τεχνικός διευθυντής
- Διευθυντής τμήματος ασφάλειας

ΠΕ3 Έννοιες/απόψεις ασφάλειας

- Ιδιωτικότητα
- Ανωνυμία
- Ψευδωνυμία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση ή/και εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των κοινωνικών, ηθικών και νομικών απόψεων ασφάλειας υπολογιστών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ4.2 Συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι κανονισμοί διέπουν τη λειτουργία του οργανισμού και αφορούν ασφάλεια σε επίπεδο προσωπικών υπολογιστών;
- ΑΓ2** Ποιες διαδικασίες υπάρχουν και αφορούν τη διασφάλιση της ασφάλειας σε επίπεδο προσωπικών υπολογιστών;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές μορφές του ηλεκτρονικού εγκλήματος;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα βασικά θέματα ηθικής των εισβολέων στο σύστημα;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι βασικές αρχές δεοντολογίας και ηθικής;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ5 Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού του προσωπικού υπολογιστή

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Προβαίνει σε εγκαταστάσεις, αναβαθμίσεις και ελέγχους λογισμικού σε προσωπικούς υπολογιστές πελατών. Καταγράφει πληροφορίες που αφορούν τις εργασίες εγκατάστασης ενημερώνοντας τους κατάλληλους ανθρώπους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ5.1 Εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη.

ΤΗΥ5.2 Έλεγχος σωστής λειτουργίας λογισμικού και του λοιπού προσωπικού συστήματος.

ΤΗΥ5.3 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**THY5** Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού του προσωπικού υπολογιστή**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****THY5.1** Εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να εγκαθιστάς/αναβαθμίζεις τις πρόσφατες εκδόσεις **λειτουργικά συστήματα** και άλλων **λογισμικών** για προσωπικούς υπολογιστές.

ΚΑ2 Να ελέγχεις ότι έχεις τα **απαραίτητα τεκμήρια** και **στοιχεία πρόσβασης** για την εγκατάσταση του λειτουργικού συστήματος/λογισμικού που εγκαθιστάς/αναβαθμίζεις.

ΚΑ3 Να ελέγχεις τις **ελάχιστες απαιτήσεις** λειτουργικού συστήματος/ λογισμικού.

ΚΑ4 Να ακολουθείς τις **οδηγίες** εγκατάστασης και να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **εργαλεία** για να εκτελείς σωστά την εργασία σου.

ΚΑ5 Να διασφαλίζεις την ασφάλεια των δεδομένων του υπολογιστή προτού ξεκινήσεις τη διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης με τα διαθέσιμα **εργαλεία**.

ΚΑ6 Να αναβαθμίζεις **το λογισμικό** που εγκαθιστάς όπου χρειάζεται (Updates).

ΚΑ7 Να παραμετροποιείς **το λογισμικό** ανάλογα με τις απαιτήσεις του πελάτη.

ΚΑ8 Να ρυθμίζεις **το λογισμικό** ώστε να λαμβάνει αυτόματα αναβαθμίσεις (Updates) και επιδιορθώσεις (patches).

ΚΑ9 Να ενημερώνεις τα **αρμόδια άτομα** για το αποτέλεσμα των εργασιών ή για τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την εκτέλεση τους.

ΚΑ10 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Απαραίτητα τεκμήρια και στοιχεία πρόσβασης**

- Απαραίτητα CD
- Άδειες χρήσης
- Παραγγελία πελάτη
- Εντολή εργασίας
- Συνθηματικά

ΠΕ2 Λειτουργικά συστήματα/ λογισμικό

- Windows 7 / Vista /XP / /etc.
- Linux
- Macintosh
- Λογισμικό γραφείου (i.e. word, excel,..)
- Λογισμικό Ηλ. Ταχυδρομείου
- Προγράμματα προστασίας από ιούς
- Άλλες εφαρμογές

ΠΕ3 Ελάχιστες απαιτήσεις

- Μικροεπεξεργαστής
- Μνήμη
- Δίσκος
- κ.ά.

ΠΕ4 Οδηγίες και εργαλεία

- Διαδίκτυο
- Βοηθητικές εφαρμογές
- Εγχειρίδια χρήσης
- Οδηγίες (On Line Help/Installation wizards)
- Backup software

ΠΕ5 Αρμόδια άτομα

- Προϊστάμενοι (Τεχνικός Διευθυντής)
- Πελάτες

ΠΕ6 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ5 Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού του προσωπικού υπολογιστή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ5.1 Εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

ΚΑ11 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ12 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς ελάχιστες απαιτήσεις
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Ελλιπής λήψη μέτρων για φυσική και λογική προστασία δεδομένων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης λογισμικού
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία ασφάλειας εταιρείας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ5.1 Εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα διαδεδομένα λειτουργικά συστήματα των προσωπικών υπολογιστών και ποιες οι διαφορές τους;
- ΑΓ2** Ποιο είναι το γνωστικό επίπεδο σου όσον αφορά τη διαδικασία εγκατάστασης του λογισμικού που εγκαθιστάς;
- ΑΓ3** Ποιο είναι το γνωστικό επίπεδο σου όσον αφορά το λειτουργικό σύστημα του υπολογιστή στον οποίο εγκαθιστάς τα διάφορα προγράμματα;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι απαιτήσεις του πελάτη ως προς την λειτουργία του όλου συστήματος που αφορούν τυχόν ρυθμίσεις/παραμέτρους που θα πρέπει να ενεργοποιηθούν (π.χ. ηλ. ταχυδρομείο, εκτυπωτές, κ.ά.);
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι τρόποι εγκατάστασης ενός λειτουργικού συστήματος/εφαρμογής;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι ελάχιστες και ποιες οι ιδεατές προδιαγραφές του προσωπικού υπολογιστή, για την καλύτερη λειτουργία και απόδοση του λειτουργικού συστήματος ή λογισμικού;
- ΑΓ7** Ποια είναι τα διαθέσιμα εργαλεία εγκατάστασης και αναβάθμισης;
- ΑΓ8** Ποια τεκμήρια χρειάζονται για να ξεκινήσει τη διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης;
- ΑΓ9** Ποιοι πρέπει να ενημερώνονται για την πορεία των εργασιών και για τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την εκτέλεση των εργασιών;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ12** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ5** Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού του προσωπικού υπολογιστή**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ5.2** Έλεγχος σωστής λειτουργίας λογισμικού και του λοιπού προσωπικού συστήματος**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να κάνεις τους απαραίτητους **ελέγχους** για να επιβεβαιώσεις τη σωστή λειτουργία του λογισμικού και του λοιπού προσωπικού υπολογιστή.

ΚΑ2 Να ελέγχεις τα διαθέσιμα **εργαλεία/πηγές** του λογισμικού για να εντοπίζεις τυχόν δυσλειτουργίες.

ΚΑ3 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ4 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Έλεγχοι**

- Λειτουργικοί
- Απόδοσης
- Εκτυπώσεις
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο

ΠΕ2 Εργαλεία

- Απόδοσης υλικού/λογισμικού
- Συμβάντα (event log)
- Ημερολόγιο (system log)

ΠΕ3 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Λανθασμένα ή μη λειτουργία λογισμικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ5.2 Έλεγχος σωστής λειτουργίας λογισμικού και του λοιπού προσωπικού συστήματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι απαραίτητοι έλεγχοι που πρέπει να γίνονται μετά την εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού σε προσωπικό υπολογιστή;
- ΑΓ2** Πώς μπορεί να παρακολουθήσει κάποιος τη διαθέσιμη κατάσταση απόδοσης ενός προσωπικού υπολογιστή (μνήμη, εικονική μνήμη, διαθέσιμοι πόροι);
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ4** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ5** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ5 Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού του προσωπικού υπολογιστή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ5.3 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να καταγράφεις λεπτομερώς, στο διαθέσιμο **σύστημα τεκμηρίωσης**, όλες τις **ενέργειες** που διενεργείς με σκοπό την εγκατάσταση, αναβάθμιση λογισμικού στον προσωπικό υπολογιστή.
- ΚΑ2** Να τεκμηριώνεις λεπτομερώς **προβλήματα** που παρουσιάζονται στη διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης ελέγχου.
- ΚΑ3** Να καταγράφεις τα αποτελέσματα των ελέγχων στο διαθέσιμο **σύστημα τεκμηρίωσης**.
- ΚΑ4** Να καταγράφεις τις συνομιλίες με τον πελάτη που αφορούν εγκρίσεις για διαφοροποίηση των αρχικών **οδηγιών του πελάτη**.
- ΚΑ5** Να παραδίδεις τον προσωπικό υπολογιστή στον πελάτη ακολουθώντας τη διαδικασία παράδοσης.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

- ΠΕ1 Σύστημα τεκμηρίωσης**
- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
 - Εξειδικευμένες φόρμες
 - Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

ΠΕ2 Ενέργειες

- Απεγκαταστάσεις
- Επανεγκαταστάσεις
- Ρυθμίσεις
- Παραμετροποιήσεις
- Αναβαθμίσεις (updates)
- Επιδιορθώσεις (patches)

ΠΕ3 Οδηγίες πελάτη

- Αρχική παραγγελία
- Διαφοροποιήσεις

ΠΕ4 Προβλήματα

- Απόδοσης
- Δυσλειτουργίες

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής τεκμηρίωση
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διαδικασία παράδοσης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ5.3 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Που τεκμηριώνουμε τις ενέργειες που γίνονται κατά τη διαδικασία της εκτέλεσης της εργασίας;
- ΑΓ2** Ποιες ενέργειες αναμένονται να γίνουν κατά τη διαδικασία της εκτέλεσης της εργασίας;
- ΑΓ3** Πώς μπορούν να εντοπισθούν προβλήματα απόδοσης και δυσλειτουργίες του λογισμικού;
- ΑΓ4** Ποια είναι η διαδικασία παράδοσης του προσωπικού υπολογιστή;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποια είναι η διαδικασία αναφοράς αποκλίσεων;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ6 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού του προσωπικού υπολογιστή - I

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Περιλαμβάνει την ευθύνη της εγκατάστασης, αναβάθμισης και συντήρησης υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές πελατών με τα κατάλληλα εργαλεία, τηρώντας τις νενομισμένες διαδικασίες. Ελέγχει την σωστή λειτουργία του εξοπλισμού.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ6.1 Εγκατάσταση και αναβάθμιση υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές.

ΤΗΥ6.2 Συντήρηση/επισκευή υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές.

ΤΗΥ6.3 Έλεγχος σωστής λειτουργίας προσωπικού υπολογιστή (σε πρωτογενές επίπεδο).

ΤΗΥ6.4 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ6** Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού του προσωπικού υπολογιστή - I**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ6.1** Εγκατάσταση και αναβάθμιση υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εγκαθιστάς/αντικαθιστάς **βασικές δομικές μονάδες** σε ένα προσωπικό υπολογιστή χρησιμοποιώντας τις διαθέσιμες **διασυνδέσεις**.
- ΚΑ2** Να εγκαθιστάς/αντικαθιστάς **κάρτες επέκτασης και περιφερειακές μονάδες**.
- ΚΑ3** Να εγκαθιστάς και να παραμετροποιείς επιπρόσθετους δίσκους ή οδηγούς CD/DVD.
- ΚΑ4** Να εγκαθιστάς/αντικαθιστάς modem ή άλλες συσκευές επικοινωνίας.
- ΚΑ5** Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία και όργανα** για να ελέγχεις τη σωστή λειτουργία του προσωπικού υπολογιστή.
- ΚΑ6** Να ελέγχεις τους χρησιμοποιούμενους **πόρους** του προσωπικού υπολογιστή.
- ΚΑ7** Να εφαρμόζεις τους κανονισμούς που αναφέρονται στην προστασία του περιβάλλοντος καθώς και την προβλεπόμενη διαδικασία ανακύκλωσης.
- ΚΑ8** Να έχεις την ικανότητα διαχείρισης **λειτουργικών συστημάτων** προσωπικών υπολογιστών.
- ΚΑ9** Να λαμβάνεις τα προβλεπόμενα μέτρα για τη φυσική και λογική προστασία των δεδομένων.
- ΚΑ10** Να παραδίδεις τον προσωπικό υπολογιστή στον πελάτη ακολουθώντας τη διαδικασία παράδοσης.
- ΚΑ11** Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Βασικές δομικές μονάδες**

- Μητρική πλακέτα
- Επεξεργαστής
- Μνήμη (ram, etc.)
- Δίσκος
- Δίαυλος
- Μονάδες I/O

ΠΕ2 Διασυνδέσεις

- Παράλληλη και σειριακή διασύνδεση (ATA)
- SCSI
- USB
- Υπερύθρων
- Bluetooth

ΠΕ3 Κάρτες επέκτασης/ περιφερειακές μονάδες

- Κάρτα ήχου
- Κάρτα δικτύου
- Σαρωτές
- Εκτυπωτές
- Εξωτερικοί σταθμοί αποθήκευσης
- Άλλα

ΠΕ4 Πόροι

- Διευθύνσεις I/O
- IRQ's
- DMA's

ΠΕ5 Λειτουργικά συστήματα

- Windows
- Linux
- Άλλα

ΠΕ6 Εργαλεία και όργανα

- Διαδίκτυο
- Εγχειρίδια χρήσης υλικών
- Οδηγίες (On Line Help/ Installation wizards)
- Διαγνωστικά προγράμματα
- Εργαλεία διαχείρισης δίσκων, μνήμης, κ.ά.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ6** Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού του προσωπικού υπολογιστή - Ι**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ6.1** Εγκατάσταση και αναβάθμιση υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)****ΚΑ12** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.**ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ7 Κανονισμοί/μέτρα**

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία
- Κανονισμοί που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος

ΠΕ8 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Ελλιπής λήψη μέτρων για φυσική και λογική προστασία δεδομένων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης υλισμικού
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία ασφάλειας εταιρείας
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία παράδοσης προϊόντων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ6.1 Εγκατάσταση και αναβάθμιση υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας;

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι βασικές δομικές μονάδες ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή;
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο ρόλος της μητρικής πλακέτας ενός υπολογιστή, και ποια τα βασικά της εξαρτήματα;
- ΑΓ3** Ποια τα βασικά συστατικά μέρη μιας μητρικής πλακέτας;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι βασικές ρυθμίσεις που μπορούν να γίνουν από το BIOS;
- ΑΓ5** Πώς και πότε πρέπει να αναβαθμίζεται το BIOS;
- ΑΓ6** Ποια η διαφορά μεταξύ στατικής και δυναμικής μνήμης;
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι βασικές διασυνδέσεις που μπορούν να υπάρξουν σε ένα προσωπικό υπολογιστή;
- ΑΓ8** Ποιες είναι μερικές από τις βασικότερες κάρτες επέκτασης και περιφερειακές μονάδες;
- ΑΓ9** Πώς λειτουργούν τα τροφοδοτικά και ποιες είναι οι τάσεις που παρέχουν;
- ΑΓ10** Ποια είναι τα πιο γνωστά είδη οθονών και πώς λειτουργούν;
- ΑΓ11** Πώς λειτουργεί η μονάδα αδιάλειπτης παροχής ισχύος, και πώς επικοινωνεί με ένα υπολογιστή;
- ΑΓ12** Ποιες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στις δομημένες οι ιστοσελίδες υποστήριξης των κατασκευαστών/προμηθευτών μας;
- ΑΓ13** Ποια είναι τα διαθέσιμα διαγνωστικά προγράμματα που μπορούν να βοηθήσουν τη διάγνωση προβλημάτων και τον έλεγχο της καλής λειτουργίας;
- ΑΓ14** Ποια είναι η προβλεπόμενη διαδικασία ανακύκλωσης;
- ΑΓ15** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ16** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ17** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ6** Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού του προσωπικού υπολογιστή - I**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ6.2** Συντήρηση/επισκευή υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να συντηρείς/επισκευάζεις **βασικές δομικές μονάδες** σε ένα προσωπικό υπολογιστή χρησιμοποιώντας τις διαθέσιμες **διασυνδέσεις**.

ΚΑ2 Να συντηρείς/επισκευάζεις **κάρτες επέκτασης και περιφερειακές μονάδες**.

ΚΑ3 Να εγκαθιστάς και να παραμετροποιείς επιπρόσθετους δίσκους ή οδηγούς CD/DVD.

ΚΑ4 Να συντηρείς/επισκευάζεις modem ή άλλες συσκευές επικοινωνίας.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία και όργανα** για να ελέγχεις τη σωστή λειτουργία του προσωπικού υπολογιστή.

ΚΑ6 Να ελέγχεις τους χρησιμοποιούμενους **πόρους** του προσωπικού υπολογιστή.

ΚΑ7 Να εφαρμόζεις τους κανονισμούς που αναφέρονται στην προστασία του περιβάλλοντος καθώς και την προβλεπόμενη διαδικασία ανακύκλωσης.

ΚΑ8 Να έχεις την ικανότητα διαχείρισης **λειτουργικών συστημάτων** προσωπικών υπολογιστών.

ΚΑ9 Να λαμβάνεις τα προβλεπόμενα μέτρα για την φυσική και λογική προστασία των δεδομένων.

ΚΑ10 Να παραδίδεις τον προσωπικό υπολογιστή στον πελάτη ακολουθώντας τη διαδικασία παράδοσης.

ΚΑ11 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Βασικές δομικές μονάδες**

- Μητρική πλακέτα
- Επεξεργαστής
- Μνήμη
- Δίσκος
- Δίαυλος

ΠΕ2 Διασυνδέσεις

- Παράλληλη και σειριακή διασύνδεση (ATA)
- SCSI
- USB
- Υπερύθρων
- Bluetooth

ΠΕ3 Κάρτες επέκτασης/ περιφερειακές μονάδες

- Κάρτα ήχου
- Κάρτα δικτύου
- Σαρωτές
- Εκτυπωτές
- Εξωτερικοί σταθμοί αποθήκευσης
- Άλλα

ΠΕ4 Πόροι

- Διευθύνσεις I/O
- IRQ's
- DMA's

ΠΕ5 Λειτουργικά συστήματα

- Windows
- Linux
- Άλλα

ΠΕ6 Εργαλεία και όργανα

- Διαδίκτυο
- Εγχειρίδια χρήσης υλικών
- Οδηγίες (On Line Help/ Installation wizards)
- Διαγνωστικά προγράμματα
- Εργαλεία διαχείρισης δίσκων, μνήμης, κ.ά.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ6 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού του προσωπικού υπολογιστή - I

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ6.2 Συντήρηση/επισκευή υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

ΚΑ12 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ13 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία
- Κανονισμοί που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος

ΠΕ8 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Ελλιπής λήψη μέτρων για φυσική και λογική προστασία δεδομένων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης υλισμικού
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία ασφάλειας εταιρείας
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία παράδοσης προϊόντων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ6.2 Συντήρηση/επισκευή υλισμικού που αφορά προσωπικούς υπολογιστές

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι βασικές δομικές μονάδες ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή;
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο ρόλος της μητρικής πλακέτας ενός υπολογιστή, και ποια τα βασικά της εξαρτήματα;
- ΑΓ3** Ποια τα βασικά συστατικά μέρη μιας μητρικής πλακέτας;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι βασικές ρυθμίσεις που μπορούν να γίνουν από το BIOS;
- ΑΓ5** Πώς και πότε πρέπει να αναβαθμίζεται το BIOS;
- ΑΓ6** Ποια η διαφορά μεταξύ στατικής και δυναμικής μνήμης;
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι βασικές διασυνδέσεις που μπορούν να υπάρξουν σε ένα ηλεκτρονικό υπολογιστή;
- ΑΓ8** Ποιες είναι μερικές από τις βασικότερες κάρτες επέκτασης και περιφερειακές μονάδες;
- ΑΓ9** Πώς λειτουργούν τα τροφοδοτικά και ποιες είναι οι τάσεις που παρέχουν;
- ΑΓ10** Ποια είναι τα πιο γνωστά είδη οθονών και πώς λειτουργούν;
- ΑΓ11** Πώς λειτουργεί η μονάδα αδιάλειπτης παροχής ισχύος και πώς επικοινωνεί με ένα υπολογιστή;
- ΑΓ12** Ποιες πληροφορίες είναι διαθέσιμες στις δομημένες ιστοσελίδες υποστήριξης των κατασκευαστών/προμηθευτών μας;
- ΑΓ13** Ποια είναι τα διαθέσιμα διαγνωστικά προγράμματα που μπορούν να βοηθήσουν τη διάγνωση προβλημάτων και τον έλεγχο της καλής λειτουργίας;
- ΑΓ14** Ποια είναι η προβλεπόμενη διαδικασία ανακύκλωσης;
- ΑΓ15** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ16** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ17** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ6 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού του προσωπικού υπολογιστή - I

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ6.3 Έλεγχος σωστής λειτουργίας προσωπικού υπολογιστή (σε πρωτογενές επίπεδο)

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία και όργανα** για να ελέγχεις την σωστή λειτουργία των υλικών και των **πόρων** του λοιπού προσωπικού υπολογιστή.

ΚΑ2 Να επιβεβαιώνεις ότι το υλικό συμπεριφέρεται με βάση τις **προδιαγραφές** του προμηθευτή.

ΚΑ3 Να ελέγχεις και να επιλύεις τυχόν διενέξεις (conflicts) μεταξύ των διάφορων **πόρων** του υπολογιστή.

ΚΑ4 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ5 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εργαλεία και όργανα

- Διαδίκτυο
- Διαγνωστικά προγράμματα ελέγχου
- Εργαλεία διαχείρισης δίσκων, μνήμης, κ.ά.

ΠΕ2 Προδιαγραφές

- Μνήμη
- Δίσκος
- Ταχύτητα επεξεργαστή

ΠΕ3 Πόροι

- Διευθύνσεις εισόδου/εξόδου (I/O addresses)
- Μνήμη άμεσης πρόσβασης (direct access memory)
- Αιτήσεις διακοπής (interrupt requests)

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελαττωματική λειτουργία
- Λανθασμένες προδιαγραφές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ6.3 Έλεγχος σωστής λειτουργίας προσωπικού υπολογιστή (σε πρωτογενές επίπεδο)

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η ενδεδειγμένη διαδικασία διεκπεραίωσης των ελέγχων σωστής λειτουργίας του προσωπικού υπολογιστή;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα διαθέσιμα εργαλεία και όργανα για τη διεκπεραίωση των ελέγχων;
- ΑΓ3** Πώς ελέγχουμε αν το υλικό δεν συμπεριφέρεται με βάση προδιαγραφές του προμηθευτή;
- ΑΓ4** Πώς εντοπίζονται διενέξεις (conflicts) μεταξύ των πόρων του υπολογιστή;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ6 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού του προσωπικού υπολογιστή - I

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ6.4 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να καταγράφεις λεπτομερώς, στο διαθέσιμο **σύστημα τεκμηρίωσης**, όλες τις ενέργειες που διενεργείς με σκοπό την εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του προσωπικού υπολογιστή.

ΚΑ2 Να καταγράφεις τα αποτελέσματα των ελέγχων στο διαθέσιμο **σύστημα τεκμηρίωσης**.

ΚΑ3 Να καταγράφεις τις συνομιλίες με τον πελάτη που αφορούν εγκρίσεις για διαφοροποίηση των αρχικών **οδηγιών του πελάτη**.

ΚΑ4 Να παραδίδεις τον προσωπικό υπολογιστή στον πελάτη ακολουθώντας τη διαδικασία παράδοσης.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Σύστημα τεκμηρίωσης**

- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
- Εξειδικευμένες φόρμες
- Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

ΠΕ2 Οδηγίες πελάτη

- Αρχική παραγγελία
- Διαφοροποιήσεις

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής καταγραφή
- Ελλιπής τεκμηρίωση
- Ελλιπής αποτύπωση
- Ελλιπής παράδοση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ6.4 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού στον προσωπικό υπολογιστή του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι λόγοι που πρέπει να καταγράφονται όλες οι σχετικές ενέργειες σχετικά με την εγκατάσταση/αναβάθμιση/συντήρηση υλισμικού;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγράφονται για τη σωστή τεκμηρίωση του κάθε περιστατικού και των ενεργειών που έγιναν για την επίλυση του;
- ΑΓ3** Ποια είναι η διαδικασία παράδοσης του προσωπικού υπολογιστή;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ5** Ποια είναι η διαδικασία αναφοράς αποκλίσεων;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ7 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος για προσωπικό υπολογιστή (Technical fault diagnosis and solution for personal computer) - I

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Περιλαμβάνει τη διερεύνηση και την επίλυση τεχνικών προβλημάτων/αναφορών που αφορούν προσωπικούς υπολογιστές. Έχει την ευθύνη ενημέρωσης του πληροφοριακού συστήματος όπου καταγράφονται τα διάφορα προβλήματα/αναφορές για την κατάσταση των προβλημάτων που του ανατίθενται.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ7.1 Διάγνωση προβλήματος του προσωπικού υπολογιστή.

ΤΗΥ7.2 Επίλυση προβλήματος του προσωπικού υπολογιστή.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ7 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος για προσωπικό υπολογιστή (Technical fault diagnosis and solution for personal computer) - I

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ7.1 Διάγνωση προβλήματος του προσωπικού υπολογιστή

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις τα **μηνύματα σφάλματος** που παρουσιάζονται στον προσωπικό υπολογιστή.
- ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς με ευχέρεια τα διαθέσιμα **εργαλεία** για τη διάγνωση προβλημάτων του προσωπικού υπολογιστή.
- ΚΑ3** Να καθορίζεις προτεραιότητες ανάλογα με το είδος και τη σοβαρότητα του προβλήματος.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεις ενδελεχώς το **πληροφοριακό σύστημα** που διαθέτει η εταιρεία για το συγκεκριμένο σκοπό με τη διάγνωση του προβλήματος.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ6** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ7** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μηνύματα σφάλματος

- Κατά την εκκίνηση
- Κατά τη λειτουργία
- Από διάφορα συστατικά (components)

ΠΕ2 Εργαλεία και όργανα

- Διαδίκτυο
- Ιστοσελίδες προμηθευτών/ κατασκευαστών
- Ενσωματωμένα εργαλεία διάγνωσης προσωπικών υπολογιστών

ΠΕ3 Διαδικασία διάγνωσης

- Οδηγίες κατασκευαστή/ προμηθευτή
- Διαδικασίες καλής πρακτικής εταιρείας

ΠΕ4 Πληροφοριακό σύστημα

- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
- Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελαττωματικά εργαλεία ή όργανα
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη πληροφόρηση
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διάγνωση
- Λανθασμένη χρήση εργαλείων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ7.1 Διάγνωση προβλήματος του προσωπικού υπολογιστή

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η καταγραμμένη διαδικασία διερεύνησης προβλημάτων της εταιρείας;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι οδηγίες του κατασκευαστή/προμηθευτή;
- ΑΓ3** Ποια η σημασία των μηνυμάτων σφάλματος που εμφανίζονται κατά την εκκίνηση του υπολογιστή;
- ΑΓ4** Ποια η σημασία των μηνυμάτων σφάλματος που εμφανίζονται κατά τη λειτουργία του υπολογιστή;
- ΑΓ5** Ποια είναι τα ενδεδειγμένα εργαλεία και όργανα για τη διάγνωση του συγκεκριμένου τύπου προβλημάτων;
- ΑΓ6** Πως χρησιμοποιείται το διαδίκτυο για τη διάγνωση συγκεκριμένων προβλημάτων;
- ΑΓ7** Πως χρησιμοποιούνται οι ιστοσελίδες υποστήριξης των κατασκευαστών για τη διάγνωση των προβλημάτων;
- ΑΓ8** Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγράφονται για τη σωστή τεκμηρίωση του κάθε περιστατικού και των ενεργειών που έγιναν για τη διάγνωση του;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ11** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ7 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος για προσωπικό υπολογιστή (Technical fault diagnosis and solution for personal computer) - I

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ7.2 Επίλυση προβλήματος του προσωπικού υπολογιστή

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να αναγνωρίζεις τα **μηνύματα σφάλματος** που παρουσιάζονται στον προσωπικό υπολογιστή.

ΚΑ2 Να χρησιμοποιείς με ευχέρεια τα διαθέσιμα **εργαλεία** για τη επίλυση προβλημάτων του προσωπικού υπολογιστή.

ΚΑ3 Να επιλύεις τα επί μέρους προβλήματα ανάλογα με την προτεραιότητα τους.

ΚΑ4 Να ακολουθείς με μεθοδικότητα τη **διαδικασία επίλυσης** των διαγνωσθέντων προβλημάτων.

ΚΑ5 Να τηρείς τα **χρονοδιαγράμματα αποκατάστασης** των διαγνωσθέντων προβλημάτων.

ΚΑ6 Να έχεις τη δυνατότητα να βρίσκεις **εναλλακτικές λύσεις**.

ΚΑ7 Να ενημερώνεις ενδελεχώς το **πληροφοριακό σύστημα** που διαθέτει η εταιρεία για το συγκεκριμένο σκοπό με τις ενέργειες που έγιναν για επίλυση του προβλήματος.

ΚΑ8 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ9 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ10 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μηνύματα σφάλματος

- Κατά την εκκίνηση
- Από διάφορα συστατικά (components)

ΠΕ2 Εργαλεία και όργανα

- Διαδίκτυο
- Ιστοσελίδες προμηθευτών/ κατασκευαστών
- Ενσωματωμένα εργαλεία διάγνωσης προσωπικών υπολογιστών
- Εγχειρίδια χρήσης προϊόντων

ΠΕ3 Διαδικασία επίλυσης

- Οδηγίες κατασκευαστή/προμηθευτή
- Διαδικασίες καλής πρακτικής εταιρείας

ΠΕ4 Χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης

- Χρόνος αντιμετώπισης
- Χρόνος επίλυσης

ΠΕ5 Εναλλακτικές λύσεις

- Μερική αποκατάσταση
- Μη θεμιτή αποκατάσταση

ΠΕ6 Πληροφοριακό σύστημα

- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
- Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

ΠΕ7 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ8 Αποκλίσεις

- Ελαττωματικά εργαλεία ή όργανα
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη πληροφόρηση
- Καθυστερήση στην επίλυση
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη ενημέρωση πληροφοριακού συστήματος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ7.2 Επίλυση προβλήματος του προσωπικού υπολογιστή

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγράφονται για τη σωστή τεκμηρίωση του κάθε περιστατικού και των ενεργειών που έγιναν για την επίλυση του;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι οδηγίες του κατασκευαστή/προμηθευτή για την αντιμετώπιση συγκεκριμένου προβλήματος;
- ΑΓ3** Ποια είναι η ενδεδειγμένη πρακτική επίλυσης του προβλήματος με βάση τις διεθνείς πρακτικές;
- ΑΓ4** Ποια είναι η ενδεδειγμένη πρακτική επίλυσης του προβλήματος με βάση τις διαδικασίες της εταιρείας;
- ΑΓ5** Ποια είναι η ενδεδειγμένη διαδικασία κλιμάκωσης του προβλήματος;
- ΑΓ6** Ποιος είναι ο αναμενόμενος χρόνος επίλυσης του κάθε τύπου προβλήματος;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ8 Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - II

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Συμμορφώνεται με τις οδηγίες ασφάλειας και υγείας στην εργασία που έχει υιοθετήσει ο οργανισμός, περιορίζει και αξιολογεί τους κινδύνους που έχουν σχέση με ασφάλεια και υγεία.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ8.1 Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας.

ΤΗΥ8.2 Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον.

ΤΗΥ8.3 Αξιολόγηση κινδύνων που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον και υποβολή εισηγήσεων για λήψη μέτρων προς αποφυγή τους.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ8** Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ8.1** Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να αναγνωρίζεις τους **κινδύνους** για την ασφάλεια και υγεία που μπορούν να προκύψουν σαν αποτέλεσμα της εκτέλεσης κάποιας **εργασίας**.

ΚΑ2 Να είσαι ενήμερος για τις **πηγές πληροφοριών** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ3 Να εφαρμόζεις τα **μέτρα** πυρασφάλειας και πυροπροστασίας.

ΚΑ4 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κίνδυνοι**

- Κακή χρήση προστατευτικού εξοπλισμού
- Κακή χρήση εργαλείων
- Μετακίνηση βαρετών αντικειμένων
- Ηλεκτρισμός
- Υπερβολική ένταση ήχου

ΠΕ2 Εργασίες

- Μεταφορά εξοπλισμού
- Τοποθέτηση καλωδίων
- Τοποθέτηση πριζών

ΠΕ3 Πηγές πληροφοριών

- Διαδίκτυο
- Εγχειρίδια χρήσης εξοπλισμού, εργαλείων και οργάνων
- Εσωτερικοί και διεθνείς κανονισμοί για ασφάλεια και υγεία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν ασφάλεια και υγεία

ΠΕ5 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ8.1 Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια εργαλεία χρησιμοποιούνται για κάθε εργασία;
- ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή χρήση των εργαλείων και του εξοπλισμού;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές αρχές της ηλεκτρολογίας;
- ΑΓ4** Πώς μπορεί η μετακίνηση βαρετού φορτίου να επηρεάσει την υγεία σου;
- ΑΓ5** Πώς πρέπει να χρησιμοποιούμε/χειριζόμαστε τα εργαλεία και τον εξοπλισμό;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι λόγοι που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ8** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ9** Ποιες είναι οι νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ8** Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ8.2** Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να διατηρείς το **χώρο εργασίας** σου καθαρό και συγυρισμένο.

ΚΑ2 Να τοποθετείς τα **εργαλεία** στη θέση τους μετά το τέλος της χρήσης τους.

ΚΑ3 Να απομακρύνεις τα άχρηστα υλικά από το χώρο εργασίας και να τα τοποθετείς στους προκαθορισμένους χώρους.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς **αντιστατικά εργαλεία** στο χώρο εργασίας σου.

ΚΑ5 Να μεριμνάς ώστε η διάταξη των καλωδίων των υπολογιστών και του λοιπού εξοπλισμού να είναι ασφαλής.

ΚΑ6 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χώρος εργασίας**

- Εργαστήριο
- Πάγκοι

ΠΕ2 Εργαλεία

- Κατσαβίδι
- Τσιμπίδες

ΠΕ3 Αντιστατικά εργαλεία

- Χαλί
- Γάντια
- Βραχιόλι

ΠΕ4 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν ασφάλεια και υγεία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ8.2 Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο λόγος που πρέπει να διατηρούμε το χώρο εργασίας μας καθαρό;
- ΑΓ2** Ποιος εξοπλισμός και ποιες συσκευές χρησιμοποιούνται για κάθε εργασία;
- ΑΓ3** Ποια είναι η σωστή χρήση των εργαλείων;
- ΑΓ4** Ποιοι λόγοι επιβάλλουν τη χρήση αντιστατικών εργαλείων;
- ΑΓ5** Ποιος ο λόγος να αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ6** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ8** Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ8.3** Αξιολόγηση κινδύνων που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον και υποβολή εισηγήσεων για λήψη μέτρων προς αποφυγή τους**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να αξιολογείς κατά πόσο διάφορες ενέργειες ή πρακτικές που ακολουθούνται αποτελούν **κίνδυνο** για την ασφάλεια και υγεία στην εργασία.

ΚΑ2 Να αναφέρεις τα συμπεράσματα των αξιολογήσεων και να παίρνεις τα **κατάλληλα μέτρα** για αποφυγή τους.

ΚΑ3 Να υποβάλλεις εισηγήσεις για διαφοροποίηση διαδικασιών/πρακτικών που αποτελούν κίνδυνο για ασφάλεια και υγεία στην εργασία.

ΚΑ4 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κίνδυνοι**

- Βαρετά κιβώτια/φορτία
- Αιχμηρά αντικείμενα
- Ηλεκτροφόρα καλώδια

ΠΕ2 Κατάλληλα μέτρα

- Απάλυνση
- Περιορισμός
- Ολοκληρωτική αποφυγή

ΠΕ3 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν ασφάλεια και υγεία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ8.3 Αξιολόγηση κινδύνων που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον και υποβολή εισηγήσεων για λήψη μέτρων προς αποφυγή τους

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πόσο προσεκτικό είναι το προσωπικό στη χρήση του εξοπλισμού και των συσκευών;
- ΑΓ2** Πόσο επικίνδυνα είναι τοποθετημένα/αποθηκευμένα διάφορα αντικείμενα στο χώρο εργασίας;
- ΑΓ3** Ποια είναι η κατάσταση των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων στο χώρο εργασίας;
- ΑΓ4** Πώς μπορεί η μετακίνηση βαρετού φορτίου να επηρεάσει την υγεία σου;
- ΑΓ5** Με ποιους τρόπους μπορεί να αποφευχθεί εντελώς ή να περιορισθεί/απαλυνθεί ο κίνδυνος;
- ΑΓ6** Ποιος ο λόγος να αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ7** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ9** Εξυπηρέτηση του πελάτη - II**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο τεχνικός ηλεκτρονικών υπολογιστών προσπαθεί να παρέχει πάντα την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στους πελάτες του οργανισμού. Μεριμνά όπως οι πελάτες έχουν πάντα τον μέγιστο βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν από τον οργανισμό. Ανταποκρίνεται έγκαιρα και με αρκετή σαφήνεια προς τον πελάτη και χειρίζεται προβλήματα με υπομονή και κατανόηση, συλλέγοντας πληροφορίες για το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ9.1 Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη.

ΤΗΥ9.2 Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη.

ΤΗΥ9.3 Διατήρηση καλού επιπέδου επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τον πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ9** Εξυπηρέτηση του πελάτη - II**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ9.1** Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ακολουθείς τις **οδηγίες/διαδικασίες** της εταιρείας που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη.

ΚΑ2 Να διατηρείς πάντοτε άψογη **εμφάνιση** κατά τις προσωπικές επαφές σου με τους πελάτες.

ΚΑ3 Να είσαι πάντα ευγενικός και φιλικός κατά τις προσωπικές επαφές σου με τους πελάτες.

ΚΑ4 Να χαιρετάς και να προσφωνείς με το σωστό τρόπο τους πελάτες.

ΚΑ5 Να εξυπηρετείς και να βοηθάς τους πελάτες άμεσα και αποτελεσματικά διατηρώντας πάντα άψογη συμπεριφορά.

ΚΑ6 Να επιστρέφεις μηνύματα των πελατών με αμεσότητα.

ΚΑ7 Να παρακολουθείς τη συμμόρφωση των διαδικασιών που ακολουθούνται από το προσωπικό με τις **οδηγίες/διαδικασίες** της εταιρείας που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** ή περιστατικά που πιθανόν να αφήνουν τον πελάτη δυσαρεστημένο.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Οδηγίες/διαδικασίες**

- Εγχειρίδιο περιγραφής θέσεων εργασίας
- Κανονισμοί
- Εγχειρίδιο περιγραφής διαδικασιών

ΠΕ2 Εμφάνιση

- Ενδυμασία
- Καθαριότητα

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Συμπεριφορά προσωπικού
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διαδικασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ9.1 Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι οδηγίες/διαδικασίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη;
- ΑΓ2** Ποια είναι η απαιτούμενη ενδυμασία κατά τις επαφές μου με τους πελάτες;
- ΑΓ3** Ποια είναι η απαιτούμενη συμπεριφορά προς τους πελάτες;
- ΑΓ4** Ποια είναι η σωστή προσφώνηση των πελατών;
- ΑΓ5** Ποιος ο λόγος να αναφέρω έγκαιρα τυχόν αποκλίσεις που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη;
- ΑΓ6** Που αναφέρω τυχόν αποκλίσεις που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ9 Εξυπηρέτηση του πελάτη - ΙΙ

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ9.2 Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να επικεντρώνεσαι στην επίλυση των επιχειρησιακών προβλημάτων του πελάτη που εμπίπτουν στον **τομέα της δικής σου ευθύνης**.

ΚΑ2 Να ενεργείς πάντα μέσα στα πλαίσια των δικών σου **αρμοδιοτήτων** και τα όρια των δυνατοτήτων και **επιπέδου γνώσεων** σου.

ΚΑ3 Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς το αίτημα του πελάτη.

ΚΑ4 Να ενεργείς άμεσα προς εξυπηρέτηση του πελάτη, πάντα μέσα στο πλαίσιο της δικής σου ευθύνης.

ΚΑ5 Να παραπέμπεις προβλήματα εκτός των δικών σου **αρμοδιοτήτων και γνώσεων** στα αρμόδια άτομα.

ΚΑ6 Να ανταποκρίνεσαι στις **υποσχέσεις** που δίνεις στον πελάτη αναφορικά με υπηρεσιακά θέματα.

ΚΑ7 Να συλλέγεις πληροφορίες για το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών χρησιμοποιώντας διάφορες **μεθόδους συλλογής**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις προβλήματα που αφορούν το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη στα **αρμόδια άτομα**.

ΚΑ9 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ10 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ11 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τομέας ευθύνης και αρμοδιότητες**

- Επιδιορθώσεις υπολογιστών
- Περιφερειακά
- Λειτουργικά συστήματα
- Δίκτυα

ΠΕ2 Επίπεδο γνώσεων

- Αρχάριος
- Μέσης εμπειρίας (επιπέδου)
- Προχωρημένης εμπειρίας (επιπέδου)

ΠΕ3 Υποσχέσεις

- Αποπεράτωση εργασίας
- Παράδοση προϊόντος
- Ώρα επίσκεψης

ΠΕ4 Μέθοδοι συλλογής πληροφοριών

- Αίσθηση κατά τη διάρκεια της παροχής της υπηρεσίας
- Κατ' ιδίαν επισκέψεις
- Τηλεφωνικές επαφές

ΠΕ5 Αρμόδια άτομα

- Τεχνικός διευθυντής
- Υπεύθυνος πωλητής πελάτη

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση αρμοδιοτήτων
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση τομέα ευθύνης
- Ελλιπές επίπεδο γνώσεων
- Ανεκπλήρωτες υποσχέσεις προς πελάτες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ9.2 Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο τομέας ευθύνης σου;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι αρμοδιότητες σου;
- ΑΓ3** Που παραπέμπεις προβλήματα που δεν μπορείς να επιλύσεις;
- ΑΓ4** Ποιου επιπέδου προβλήματα μπορείς να επιλύεις;
- ΑΓ5** Πώς αναγνωρίζεις και κατανοείς σωστά το αίτημα του πελάτη;
- ΑΓ6** Πώς μπορεί να γίνει συλλογή πληροφοριών για το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εξυπηρέτηση του πελάτη;
- ΑΓ8** Ποια είναι τα αρμόδια άτομα που πρέπει να γνωρίζουν για τα προβλήματα που αφορούν βαθμό ικανοποίησης του πελάτη;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ9** Εξυπηρέτηση του πελάτη - ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ9.3** Διατήρηση καλού επιπέδου επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τον πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να δημιουργείς ένα καλό επίπεδο επικοινωνίας με τον πελάτη χρησιμοποιώντας καλές **επικοινωνιακές τεχνικές**.

ΚΑ2 Να δημιουργείς την κατάλληλη αλληλεπίδραση με τον πελάτη χρησιμοποιώντας σωστές **τεχνικές επικοινωνίας**.

ΚΑ3 Να δημιουργείς την κατάλληλη αλληλεπίδραση με τον πελάτη χτίζοντας **σχέσεις εμπιστοσύνης**.

ΚΑ4 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Επικοινωνιακές τεχνικές**

- Ρύθμιση του τόνου της φωνής
- Ξεκάθαρη και συνοπτική έκφραση εισηγήσεων
- Καλές σημειώσεις
- Επιβεβαίωση των απαιτήσεων του πελάτη
- Επικέντρωση στο θέμα

ΠΕ2 Σχέσεις εμπιστοσύνης

- Σαφείς και ξεκάθαρες απαντήσεις
- Μένοντας επικεντρωμένοι στο πρόβλημα

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη χρήση επικοινωνιακών τεχνικών
- Ασαφείς ή/και λανθασμένες απαντήσεις
- Ελλιπές επίπεδο γνώσεων
- Ανεκπλήρωτες υποσχέσεις προς πελάτες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ9.3 Διατήρηση καλού επιπέδου επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τον πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο λόγος που πρέπει να ανταποκρινόμαστε άμεσα στα ερωτήματα του πελάτη;
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο λόγος που πρέπει να είμαστε πάντα ευχάριστοι κατά τις επαφές μας με τον πελάτη;
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο λόγος που πρέπει να χειριζόμαστε τις απαιτήσεις και ερωτήματα του πελάτη με απόλυτο επαγγελματισμό;
- ΑΓ4** Πώς μπορούμε να χτίσουμε σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Που αναφέρεις τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ10 Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - II

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Έχει αρκετά καλή ευχέρεια επικοινωνίας με πελάτες και συνεργάτες ανταλλάσσοντας πληροφορίες και απόψεις που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων τόσο με προφορικό αλλά και γραπτό λόγο.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ10.1 Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση προφορικού λόγου, που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων.

ΤΗΥ10.2 Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση γραπτού λόγου, που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ10** Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ10.1** Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση προφορικού λόγου που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να κάνεις χρήση απλών **τεχνικών επικοινωνίας** στις διαπροσωπικές επαφές με τους πελάτες στην απαιτούμενη **γλώσσα επικοινωνίας**.

ΚΑ2 Να επικοινωνείς προφορικά με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στην **απαιτούμενη γλώσσα**.

ΚΑ3 Να χρησιμοποιείς σωστό **ύφος** όταν επικοινωνείς προφορικά με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους.

ΚΑ4 Να προσφωνείς με το σωστό τρόπο όταν επικοινωνείς προφορικά με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους.

ΚΑ5 Να προσαρμόζεις την **ορολογία και λεξιλόγιο** που χρησιμοποιείς ανάλογα με το ακροατήριο/συνομιλητή.

ΚΑ6 Να επικεντρώνεσαι στο **σκοπό** της επικοινωνίας.

ΚΑ7 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ8 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τεχνικές επικοινωνίας**

- Τονισμός
- Κυμάτισμα φωνής
- Τόνος φωνής
- Χαμόγελο
- Κινήσεις (body language)

ΠΕ2 Γλώσσα επικοινωνίας

- Ελληνικά
- Αγγλικά
- Άλλες

ΠΕ3 Ύφος

- Επαγγελματισμός
- Ευγένεια

ΠΕ4 Σκοπός επικοινωνίας

- Θέμα

ΠΕ5 Ορολογία/λεξιλόγιο

- Επιχειρηματική
- Τεχνική

ΠΕ6 Απαιτούμενη γλώσσα

- Ελληνικά
- Αγγλικά

ΠΕ7 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ8 Αποκλίσεις

- Ύφος
- Ένταση/τόνος φωνής
- Προφορά
- Διάλεκτος
- Απρεπείς κινήσεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ10.1 Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση προφορικού λόγου που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς μπορεί η ανάλογη ρύθμιση της φωνής να βοηθήσει στην καλύτερη επικοινωνία με τον πελάτη;
- ΑΓ2** Πώς μπορούν οι κινήσεις του σώματος (body language) να μεταφέρουν τα σωστά μηνύματα στον πελάτη;
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος προσφώνησης των πελατών, συνεργατών και συναδέλφων;
- ΑΓ4** Πώς μπορούμε να επιβεβαιώνουμε τα λεχθέντα όταν επικοινωνούμε προφορικά;
- ΑΓ5** Πώς διαφοροποιώ τις ορολογίες και το λεξιλόγιο που χρησιμοποιώ ανάλογα με το ποιος είναι ο συνομιλητής μου;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Που αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ10** Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - ΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ10.2** Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση γραπτού λόγου που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ακολουθείς τις **οδηγίες/διαδικασίες** της εταιρείας που αφορούν τη γραπτή επικοινωνία με τους πελάτες στην ανάλογη **γλώσσα επικοινωνίας**.

ΚΑ2 Να εντοπίζεις και να μεταφέρεις τα κύρια μηνύματα σε διάφορες μορφές **γραπτού λόγου** στην **απαιτούμενη γλώσσα**.

ΚΑ3 Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **εργαλεία ελέγχου** για την ορθότητα του κειμένου.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς σωστή **δομή και ορολογία** στη γραπτή σου επικοινωνία.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς σωστό **ύφος και προσφωνήσεις** στη γραπτή σου επικοινωνία.

ΚΑ6 Να επικεντρώνεσαι στο **σκοπό** της επικοινωνίας.

ΚΑ7 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ8 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Οδηγίες/διαδικασίες**

- Εγχειρίδιο διαδικασιών
- Πρότυπα επιστολών

ΠΕ2 Γραπτός λόγος

- Επιστολές
- Τηλεομοίωτα
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

ΠΕ3 Γλώσσα επικοινωνίας

- Ελληνικά
- Αγγλικά
- Άλλες

ΠΕ4 Εργαλεία ελέγχου

- Γραμματικών κανόνων
- Ορθογραφικών κανόνων
- Συντακτικών κανόνων

ΠΕ5 Δομή και ορολογία

- Επιχειρηματική
- Τεχνική
- Μήκος προτάσεων/παραγράφων

ΠΕ6 Ύφος

- Επαγγελματισμός
- Ευγένεια

ΠΕ7 Σκοπός επικοινωνίας

- Θέμα

ΠΕ8 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ9 Αποκλίσεις

- Ορολογία
- Δομή
- Ύφος
- Σύνταξη
- Ορθογραφία
- Γραμματική
- Χρήση μη εγκεκριμένων προτύπων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ10.2 Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με την χρήση γραπτού λόγου που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες και οι κανονισμοί της εταιρείας που αφορούν τη γραπτή επικοινωνία με τους πελάτες;
- ΑΓ2** Ποια πρότυπα χρησιμοποιώ στην γραπτή μου επικοινωνία με τους πελάτες;
- ΑΓ3** Ποια είναι η ενδεδειγμένη μορφή γραπτής επικοινωνίας σε κάθε περίπτωση;
- ΑΓ4** Ποια εργαλεία χρησιμοποιώ για να διασφαλίσω την ορθότητα του κειμένου μου;
- ΑΓ5** Ποια είναι το ενδεδειγμένο ύφος για την κάθε περίπτωση;
- ΑΓ6** Ποια προσφώνηση χρησιμοποιώ στην εκάστοτε περίπτωση;
- ΑΓ7** Ποια είναι η ενδεδειγμένη δομή και ορολογία για την κάθε περίπτωση;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Που αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ11 Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού (software installation and upgrade) - II

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Προβαίνει σε εγκαταστάσεις/αναβαθμίσεις λογισμικού και εφαρμογών στον εξοπλισμό του πελάτη σε επίπεδο δικτύου. Καταγράφει πληροφορίες που αφορούν τις εργασίες εγκατάστασης/αναβάθμισης ενημερώνοντας τους κατάλληλους ανθρώπους.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ11.1 Εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον εξοπλισμό του πελάτη.

ΤΗΥ11.2 Έλεγχος σωστής λειτουργίας λογισμικού και του λοιπού συστήματος.

ΤΗΥ11.3 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:	
ΤΗΥ11	Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του λογισμικού (software installation and upgrade) - II
II. ΕΡΓΑΣΙΑ:	
ΤΗΥ11.1	Εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον εξοπλισμό του πελάτη
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)
<p>Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:</p> <p>ΚΑ1 Να εγκαθιστάς/αναβαθμίζεις τις πρόσφατες εκδόσεις λειτουργικών συστημάτων και άλλων λογισμικών σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε επίπεδο δικτύου.</p> <p>ΚΑ2 Να ελέγχεις ότι έχεις τα απαραίτητα τεκμήρια και στοιχεία πρόσβασης για την εγκατάσταση του λειτουργικού συστήματος/λογισμικού που εγκαθιστάς/αναβαθμίζεις.</p> <p>ΚΑ3 Να ελέγχεις ότι έχεις τα απαραίτητα στοιχεία και δικαιώματα πρόσβασης για την εγκατάσταση του λειτουργικού συστήματος/λογισμικού που εγκαθιστάς/αναβαθμίζεις.</p> <p>ΚΑ4 Να ελέγχεις τις ελάχιστες απαιτήσεις του λογισμικού/έκδοσης με τις απαιτούμενες προδιαγραφές του αναγκαίου υλισμικού/λειτουργικού συστήματος.</p> <p>ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα εργαλεία και όργανα για να εκτελείς σωστά την εργασία σου.</p> <p>ΚΑ6 Να χειρίζεσαι με προσοχή θέματα ασφάλειας που αφορούν στοιχεία/δεδομένα του πελάτη.</p> <p>ΚΑ7 Να αναβαθμίζεις το λογισμικό που εγκαθιστάς όπου χρειάζεται (Updates).</p> <p>ΚΑ8 Να παραμετροποιείς το λογισμικό ανάλογα με τις ανάγκες / απαιτήσεις του πελάτη.</p> <p>ΚΑ9 Να διαχειρίζεσαι, να υποστηρίζεις και να συντηρείς εγκαταστάσεις πρόσβασης στο διαδίκτυο.</p> <p>ΚΑ10 Να ρυθμίζεις το λογισμικό ώστε να λαμβάνει αυτόματα αναβαθμίσεις (Updates) και επιδιορθώσεις (patches)</p>	<p>ΠΕ1 Απαραίτητα τεκμήρια</p> <ul style="list-style-type: none"> • Απαραίτητα CD • Άδειες χρήσης • Παραγγελία πελάτη • Εντολή εργασίας <p>ΠΕ2 Στοιχεία και δικαιώματα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πρόσβαση στο δίκτυο (VPN, τοπικά) • Συνθηματικά (δικτύου, υπολογιστή) • Απαραίτητα δικαιώματα <p>ΠΕ3 Λειτουργικά συστήματα/ λογισμικό</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server • Linux • UNIX • Windows 7/Vista/XP/κ.ά. • Εφαρμογές (Exchange, Office) • Άλλα <p>ΠΕ4 Ελάχιστες απαιτήσεις</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μικροεπεξεργαστής • Μνήμη • Δίσκος • Πρόσβαση διαδίκτυο • Άλλες <p>ΠΕ5 Εργαλεία και όργανα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαδίκτυο • Βοηθητικές εφαρμογές • Εγχειρίδια χρήσης • On Line Help/Installation wizards <p>ΠΕ6 Θέματα ασφάλειας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πρόσβαση στα συστήματα πελάτη • Διαδικασίες ασφάλειας συστημάτων πελάτη • Αντίγραφο ασφάλειας (back-up) <p>ΠΕ7 Αρμόδια άτομα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προϊστάμενοι • Πελάτες

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ11 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του λογισμικού (software installation and upgrade) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ11.1 Εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον εξοπλισμό του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

- ΚΑ11** Να ενημερώνεις τα **αρμόδια άτομα** για το αποτέλεσμα των εργασιών, ή για τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την εκτέλεση τους.
- ΚΑ12** Να λαμβάνεις αντίγραφα ασφάλειας (back up) μέσω εφαρμογών ή μέσω του αντίστοιχου λογισμικού των βάσεων δεδομένων.
- ΚΑ13** Να επαναφέρεις (restore) δεδομένα, από αντίγραφα ασφάλειας και να θέτεις σε κανονική κατάσταση λειτουργίας εγκαταστάσεις εφαρμογών.
- ΚΑ14** Να τηρείς τα μέτρα που προβλέπονται στη νομοθεσία περί προστασίας δικαιωμάτων χρήσης λογισμικού.
- ΚΑ15** Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ16** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ17** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ8 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

ΠΕ9 Αποκλίσεις

- Ελλιπείς ελάχιστες απαιτήσεις
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Ελλιπής λήψη μέτρων για φυσική και λογική προστασία δεδομένων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης λογισμικού
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία ασφάλειας εταιρείας
- Μη συμμόρφωση με νομοθεσία περί χρήσης λογισμικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ11.1 Εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού στον εξοπλισμό του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιο το γνωστικό σου επίπεδο όσον αφορά τα πιο διαδεδομένα λειτουργικά συστήματα τόσο σε επίπεδο εξυπηρετητών αλλά και υπολογιστών (clients);
- ΑΓ2** Ποιο το γνωστικό σου επίπεδο όσον αφορά τη διαδικασία εγκατάστασης του λογισμικού που εγκαθιστάς;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι απαιτήσεις του πελάτη ως προς τη λειτουργία του όλου συστήματος που αφορούν τυχόν ρυθμίσεις/παραμέτρους που θα πρέπει να ενεργοποιηθούν (π.χ. ηλ. ταχυδρομείο, εκτυπωτές, κ.ά.);
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι ελάχιστες και ποιες οι ιδεατές προδιαγραφές για την καλύτερη λειτουργία και απόδοση του λειτουργικού συστήματος ή λογισμικού;
- ΑΓ5** Πώς μπορεί να διασφαλιστούν τα αρχεία και βάσεις δεδομένων του πελάτη;
- ΑΓ6** Που παίρνω αντίγραφα ασφάλειας (tapes, εξωτερικούς δίσκους, CD-DVD);
- ΑΓ7** Ποια είναι τα διαθέσιμα εργαλεία εγκατάστασης και αναβάθμισης;
- ΑΓ8** Ποια τεκμήρια χρειάζονται για να ξεκινήσει τη διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης;
- ΑΓ9** Ποιοι πρέπει να ενημερώνονται για την πορεία των εργασιών και για τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την εκτέλεση των εργασιών;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ12** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ11 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του λογισμικού (software installation and upgrade) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ11.2 Έλεγχος σωστής λειτουργίας λογισμικού και του λοιπού συστήματος

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να κάνεις τους απαραίτητους **ελέγχους** για να επιβεβαιώσεις τη σωστή λειτουργία του λειτουργικού συστήματος/λογισμικού.

ΚΑ2 Να ελέγχεις τα διαθέσιμα **εργαλεία/πηγές** του λειτουργικού συστήματος/λογισμικού για να εντοπίζεις τυχόν δυσλειτουργίες.

ΚΑ3 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ4 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Έλεγχοι

- Λειτουργικοί
- Απόδοσης
- Εκτυπώσεις
- Συνδεσιμότητα
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Επικοινωνίας δικτύου
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

ΠΕ2 Εργαλεία

- Απόδοσης υλικού/λογισμικού
- Συμβάντα (event log)
- Ημερολόγιο (system log)
- Επιδιόρθωσης και επαναφοράς (recovery tools)
- Αντίγραφα ασφάλειας (Backup/image restore)

ΠΕ3 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Λανθασμένη ή μη λειτουργία λογισμικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ11.2 Έλεγχος σωστής λειτουργίας λογισμικού και του λοιπού συστήματος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι απαραίτητοι έλεγχοι που πρέπει να γίνονται μετά την εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές;
- ΑΓ2** Πώς μπορεί να παρακολουθήσει κάποιος τη διαθέσιμη κατάσταση απόδοσης ενός υπολογιστή (μνήμη, εικονική μνήμη, διαθέσιμοι πόροι);
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ4** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ5** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ11 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του λογισμικού (software installation and upgrade) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ11.3 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να καταγράφεις λεπτομερώς, στο διαθέσιμο **σύστημα τεκμηρίωσης**, όλες τις **ενέργειες** που διενεργείς με σκοπό την εγκατάσταση, αναβάθμιση λογισμικού στο σύστημα του πελάτη.

ΚΑ2 Να τεκμηριώνεις λεπτομερώς **προβλήματα** που παρουσιάζονται στη διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης/ελέγχου του λογισμικού.

ΚΑ3 Να καταγράφεις τα αποτελέσματα των ελέγχων στο διαθέσιμο **σύστημα τεκμηρίωσης**.

ΚΑ4 Να καταγράφεις τις συνομιλίες με τον πελάτη που αφορούν εγκρίσεις για διαφοροποίηση των αρχικών **οδηγιών του πελάτη**.

ΚΑ5 Να παραδίδεις τον ηλεκτρονικό υπολογιστή στον πελάτη ακολουθώντας τη διαδικασία παράδοσης.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ7 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Σύστημα τεκμηρίωσης

- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
- Εξειδικευμένες φόρμες
- Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

ΠΕ2 Ενέργειες

- Απεγκαταστάσεις
- Επανεγκαταστάσεις
- Ρυθμίσεις
- Παραμετροποιήσεις
- Αναβαθμίσεις (updates)
- Επιδιορθώσεις (patches)

ΠΕ3 Οδηγίες πελάτη

- Αρχική παραγγελία
- Διαφοροποιήσεις

ΠΕ4 Προβλήματα

- Απόδοσης
- Δυσλειτουργίες

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής πληροφόρηση
- Ελλιπής τεκμηρίωση
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διαδικασία παράδοσης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ11.3 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Που τεκμηριώνουμε τις ενέργειες που γίνονται κατά τη διαδικασία της εκτέλεσης της εργασίας;
- ΑΓ2** Ποιες ενέργειες αναμένονται να γίνουν κατά τη διαδικασία της εκτέλεσης της εργασίας;
- ΑΓ3** Πώς μπορούν να εντοπισθούν προβλήματα απόδοσης και δυσλειτουργίες του λογισμικού;
- ΑΓ4** Ποια είναι η διαδικασία παράδοσης του προσωπικού υπολογιστή;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποια η διαδικασία αναφοράς αποκλίσεων;

I.	<p>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:</p> <p>ΤΗΥ12 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού (Hardware installation upgrade and service) - II</p>
II.	<p>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:</p> <p>Έχει την ευθύνη της εγκατάστασης, αναβάθμισης και συντήρησης υλισμικού που αφορά κεντρικά συστήματα πελατών με τα κατάλληλα εργαλεία, τηρώντας τις νενομισμένες διαδικασίες. Ελέγχει την σωστή λειτουργία του εξοπλισμού. Παραδίδει εξοπλισμό και συνδέει στο δίκτυο πελάτη.</p>
III.	<p>ΕΡΓΑΣΙΕΣ:</p> <p>ΤΗΥ12.1 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού που αφορά κεντρικά συστήματα πελατών σε επίπεδο δικτύου.</p> <p>ΤΗΥ12.2 Συντήρηση υλισμικού που αφορά εξοπλισμό πελατών σε επίπεδο δικτύου.</p> <p>ΤΗΥ12.3 Έλεγχος σωστής λειτουργίας εξοπλισμού.</p> <p>ΤΗΥ12.4 Παράδοση και σύνδεση εξοπλισμού σε δίκτυο πελάτη.</p> <p>ΤΗΥ12.5 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού που αφορά κεντρικά συστήματα πελατών σε επίπεδο δικτύου.</p>

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ12 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.1 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού που αφορά κεντρικά συστήματα πελατών σε επίπεδο δικτύου

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να εγκαθιστάς/αναβαθμίζεις και να ρυθμίζεις **βασικές δομικές μονάδες** σε ένα εξυπηρετητή.

ΚΑ2 Να εγκαθιστάς/αναβαθμίζεις και να ρυθμίζεις βασικό **δικτυακό εξοπλισμό** σε ένα δίκτυο.

ΚΑ3 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία** να ελέγχεις την σωστή λειτουργία του εξοπλισμού και του δικτύου γενικότερα.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία** για να διαχειρίζεσαι χρήστες και ομάδες χρηστών.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία** για να δημιουργείς, διαμορφώνεις και ενεργοποιείς κατατμήσεις δίσκων.

ΚΑ6 Να εγκαθιστάς και να διαχειρίζεσαι ένα σύστημα RAID.

ΚΑ7 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία** για να παραμετροποιείς να διαχειρίζεσαι και να καταγράφεις την χρήση δικτύου.

ΚΑ8 Να δημιουργείς κοινόχρηστους πόρους και να ρυθμίζεις τα δικαιώματα χρηστών σε αυτούς.

ΚΑ9 Να εφαρμόζεις τους **κανονισμούς** που αναφέρονται στην προστασία του περιβάλλοντος καθώς και την προβλεπόμενη διαδικασία ανακύκλωσης.

ΚΑ10 Να έχεις την ικανότητα διαχείρισης **λειτουργικών συστημάτων** σε επίπεδο δικτύου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Βασικές δομικές μονάδες

- Μητρική πλακέτα
- Επεξεργαστής
- Μνήμη
- Δίσκος
- Δίαυλος
- Κάρτες διαχείρισης δίσκων (RAID Controllers)
- Πολλαπλές κάρτες δικτύου
- Κάρτες διασύνδεσης (Fiber cards, SCSI)

ΠΕ2 Δικτυακός εξοπλισμός

- Hub
- Μεταγωγείς (Switch)
- Δρομολογητές (Routers)
- Γέφυρες (Bridges)
- Τείχος προστασίας (Hardware Firewall)
- Εκτυπωτές

ΠΕ3 Εργαλεία

- Διαδίκτυο
- Εγχειρίδια χρήσης υλικών
- Διαγνωστικά προγράμματα
- Εργαλεία διαχείρισης δίσκων, μνήμης, κ.ά.
- Εργαλεία δικτύου

ΠΕ4 Λειτουργικά συστήματα

- Windows Server
- Linux
- UNIX
- Windows 7/Vista/XP/κ.ά.
- Εφαρμογές (Exchange, Office)

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ12 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.1 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού που αφορά κεντρικά συστήματα πελατών σε επίπεδο δικτύου

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

ΚΑ11 Να λαμβάνεις τα προβλεπόμενα **μέτρα** για την φυσική και λογική προστασία των δεδομένων.

ΚΑ12 Να παραδίδεις τον εξοπλισμό στον πελάτη ακολουθώντας τη διαδικασία παράδοσης.

ΚΑ13 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ14 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ15 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ5 Κανονισμοί/μέτρα**

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία
- Κανονισμοί που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Ελλιπής λήψη μέτρων για φυσική και λογική προστασία δεδομένων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης υλισμικού
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία ασφάλειας εταιρείας
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία παράδοσης προϊόντων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.1 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού που αφορά κεντρικά συστήματα πελατών σε επίπεδο δικτύου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι βασικές δομικές μονάδες ενός εξυπηρετητή/ηλεκτρονικού υπολογιστή;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα βασικά στοιχεία ενός δικτύου;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές τοπολογίες ενός δικτύου και ποιοι οι τύποι δικτύων;
- ΑΓ4** Ποια τα βασικότερα πρωτόκολλα δικτύων;
- ΑΓ5** Πώς είναι η δομή ενός πρωτοκόλλου TCP/IP και ποιες οι ιδιότητες του;
- ΑΓ6** Πώς καθορίζω ιδιότητες χρηστών και πώς προσδιορίζω ιδιότητες ομάδων;
- ΑΓ7** Πώς δημιουργώ και πώς παραμετροποιώ ένα τοπικό IP διαμεσολαβητή (proxy);
- ΑΓ8** Ποια είναι τα διαθέσιμα διαγνωστικά προγράμματα που μπορούν να βοηθήσουν τη διάγνωση προβλημάτων και τον έλεγχο της καλής λειτουργίας;
- ΑΓ9** Ποια είναι η προβλεπόμενη διαδικασία ανακύκλωσης;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ12** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ12 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.2 Συντήρηση υλισμικού που αφορά εξοπλισμό πελατών σε επίπεδο δικτύου

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να συντηρείς **βασικές δομικές μονάδες** σε ένα εξυπηρετητή.

ΚΑ2 Να συντηρείς βασικό **δικτυακό εξοπλισμό** σε ένα δίκτυο.

ΚΑ3 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία** να ελέγχεις τη σωστή λειτουργία του εξοπλισμού και του δικτύου γενικότερα.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία** για να διαχειρίζεσαι χρήστες και ομάδες χρηστών.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία** για να παραμετροποιείς να διαχειρίζεσαι και να καταγράφεις τη χρήση δικτύου.

ΚΑ6 Να δημιουργείς κοινόχρηστους πόρους και να ρυθμίζεις τα δικαιώματα χρηστών σε αυτούς.

ΚΑ7 Να εφαρμόζεις τους **κανονισμούς** που αναφέρονται στην προστασία του περιβάλλοντος καθώς και την προβλεπόμενη διαδικασία ανακύκλωσης.

ΚΑ8 Να έχεις την ικανότητα διαχείρισης **λειτουργικών συστημάτων** σε επίπεδο δικτύου.

ΚΑ9 Να λαμβάνεις τα προβλεπόμενα **μέτρα** για τη φυσική και λογική προστασία των δεδομένων.

ΚΑ10 Να παραδίδεις τον εξοπλισμό στον πελάτη ακολουθώντας τη διαδικασία παράδοσης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Βασικές δομικές μονάδες

- Μητρική πλακέτα
- Επεξεργαστής
- Μνήμη
- Δίσκος
- Δίαυλος
- Κάρτες διαχείρισης δίσκων (RAID Controllers)
- Πολλαπλές κάρτες δικτύου
- Κάρτες διασύνδεσης (Fiber cards, SCSI)

ΠΕ2 Δικτυακός εξοπλισμός

- Hub
- Μεταγωγείς (Switch)
- Δρομολογητές (Routers)
- Γέφυρες (Bridges)
- Τείχος προστασίας (Hardware Firewall)
- Εκτυπωτές

ΠΕ3 Εργαλεία

- Διαδίκτυο
- Εγχειρίδια χρήσης υλικών
- Διαγνωστικά προγράμματα
- Εργαλεία διαχείρισης δίσκων, μνήμης, κ.ά.
- Εργαλεία δικτύου

ΠΕ4 Λειτουργικά συστήματα

- Windows Server
- Linux
- UNIX
- Windows 7/Vista/XP/κ.ά.
- Εφαρμογές (Exchange, Office)

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ12 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.2 Συντήρηση υλισμικού που αφορά εξοπλισμό πελατών σε επίπεδο δικτύου

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

ΚΑ11 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ12 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ13 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ5 Κανονισμοί/μέτρα**

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία
- Κανονισμοί που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Ελλιπής λήψη μέτρων για φυσική και λογική προστασία δεδομένων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης υλισμικού
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία ασφάλειας εταιρείας
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία παράδοσης προϊόντων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.2 Συντήρηση υλισμικού που αφορά εξοπλισμό πελατών σε επίπεδο δικτύου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι βασικές δομικές μονάδες ενός εξυπηρετητή/ηλεκτρονικού υπολογιστή;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα βασικά στοιχεία ενός δικτύου;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές τοπολογίες ενός δικτύου και ποιοι οι τύποι δικτύων;
- ΑΓ4** Ποια τα βασικότερα πρωτόκολλα δικτύων;
- ΑΓ5** Πώς είναι η δομή ενός πρωτοκόλλου TCP/IP και ποιες οι ιδιότητες του;
- ΑΓ6** Πώς καθορίζω ιδιότητες χρηστών και πώς προσδιορίζω ιδιότητες ομάδων;
- ΑΓ7** Πώς δημιουργώ και πώς παραμετροποιώ ένα τοπικό IP διαμεσολαβητή (proxy);
- ΑΓ8** Ποια είναι τα διαθέσιμα διαγνωστικά προγράμματα που μπορούν να βοηθήσουν τη διάγνωση προβλημάτων και τον έλεγχο της καλής λειτουργίας;
- ΑΓ9** Ποια είναι η προβλεπόμενη διαδικασία ανακύκλωσης;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ12** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ12 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.3 Έλεγχος σωστής λειτουργίας εξοπλισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία και όργανα** για να ελέγχεις την σωστή λειτουργία των υλικών και των **πόρων** του λοιπού συστήματος.

ΚΑ2 Να ελέγχεις και να επιλύεις τυχόν διενέξεις (conflicts) μεταξύ των διάφορων **πόρων** του εξυπηρετητή/υπολογιστή.

ΚΑ3 Να ακολουθείς διαδικασία ελέγχου των κύριων **υποσυστημάτων του εξυπηρετητή/υλικού**.

ΚΑ4 Να καταγράφεις λεπτομερώς στο **σύστημα τεκμηρίωσης** προβλήματα που εμφανίζονται σαν αποτέλεσμα του ελέγχου.

ΚΑ5 Να επιλύεις προβλήματα που εμφανίζονται σαν αποτέλεσμα του ελέγχου και εμπίπτουν στις **αρμοδιότητές** σου.

ΚΑ6 Να παραπέμπεις στα αρμόδια άτομα, προβλήματα που εμφανίζονται σαν αποτέλεσμα του ελέγχου, και είναι εκτός των δικών σου **αρμοδιοτήτων** και **τομέα ευθύνης**.

ΚΑ7 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ8 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εργαλεία και όργανα

- Διαδίκτυο
- Εγχειρίδια χρήσης
- Οδηγίες (On Line Help/Installation wizards)
- Προγράμματα ελέγχου

ΠΕ2 Πόροι

- Διευθύνσεις εισόδου/εξόδου (I/O addresses)
- Μνήμη άμεσης πρόσβασης (direct access memory)
- Αιτήσεις διακοπής (interrupt requests)

ΠΕ3 Υποσυστήματα εξυπηρετητή/υλικού

- RAID Volumes
- Hot Swap Power supplies
- Memory Banks
- Redundant Interface Subsystems

ΠΕ4 Σύστημα τεκμηρίωσης

- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
- Εξειδικευμένες φόρμες
- Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

ΠΕ5 Τομέας ευθύνης και αρμοδιότητες

- Επιδιορθώσεις υπολογιστών
- Περιφερειακά
- Λειτουργικά συστήματα
- Δίκτυα και δικτυακός εξοπλισμός
- Άλλα

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ελαττωματική λειτουργία
- Λανθασμένες προδιαγραφές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.3 Έλεγχος σωστής λειτουργίας εξοπλισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα διαθέσιμα εργαλεία και όργανα για τη διεκπεραίωση των ελέγχων σε επίπεδο δικτύου;
- ΑΓ2** Πώς ελέγχουμε αν το υλικό δεν συμπεριφέρεται με βάση προδιαγραφές του προμηθευτή;
- ΑΓ3** Πώς εντοπίζονται διενέξεις (conflicts) μεταξύ των πόρων του υπολογιστή;
- ΑΓ4** Πώς ελέγχουμε τη σωστή λειτουργία των διαφόρων υποσυστημάτων του εξυπηρετητή/υλικού;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι αρμοδιότητες σου;
- ΑΓ6** Ποιος είναι ο τομέας ευθύνης σου;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ12 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.4 Παράδοση και σύνδεση εξοπλισμού σε δίκτυο πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να παραδίνεις και να εγκαθιστάς τον εξοπλισμό σε **κατάλληλες περιβαλλοντικές συνθήκες** και να το συνδέεις στο δίκτυο του πελάτη.

ΚΑ2 Να λαμβάνεις τα δέοντα **μέτρα** για να αποφεύγονται τυχόν **κίνδυνοι** που πιθανόν να προκύψουν από την εγκατάσταση/αναβάθμιση υλισμικού στο δίκτυο του πελάτη.

ΚΑ3 Να εξασφαλίζεις τις βασικές συνθήκες **φυσικής ασφάλειας** και να λαμβάνεις πρόνοια για **κατάλληλες περιβαλλοντικές συνθήκες**.

ΚΑ4 Να παρέχεις την απαιτούμενη εκπαίδευση στον πελάτη για τον εξοπλισμό.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κίνδυνοι

- Καταστροφή/απώλεια δεδομένων
- Απώλεια υπηρεσιών (Loss of Service)
- Ζημιά σε εξοπλισμό

ΠΕ2 Μέτρα

- Σωστός κλιματισμός
- Σύνδεση με UPS
- Τοποθέτηση σε RACK

ΠΕ3 Κατάλληλες περιβαλλοντικές συνθήκες και φυσική ασφάλεια

- Computer Room
- Rack
- UPS
- Κλιματισμός
- Εξαερισμός

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Μη κατάλληλες συνθήκες φυσικής ασφάλειας
- Μη κατάλληλες περιβαλλοντικές συνθήκες
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία παράδοσης υλικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.4 Παράδοση και σύνδεση εξοπλισμού σε δίκτυο πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι μερικοί από τους κινδύνους που πιθανόν να προκύψουν κατά την εγκατάσταση του εξυπηρετητή/υλικού;
- ΑΓ2** Ποια είναι μερικά από τα απαραίτητα μέτρα που μπορούν να διασφαλίσουν την καλή λειτουργία του εξυπηρετητή/υλικού;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι κατάλληλες περιβαλλοντικές συνθήκες που θα διασφαλίσουν την καλή λειτουργία του εξυπηρετητή/υλικού;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ5** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ6** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ12 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση του υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.5 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού που αφορά κεντρικά συστήματα πελατών σε επίπεδο δικτύου

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να καταγράφεις λεπτομερώς, στο διαθέσιμο **σύστημα τεκμηρίωσης**, όλες τις ενέργειες που διενεργείς με σκοπό την εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού.

ΚΑ2 Να καταγράφεις τα αποτελέσματα των ελέγχων στο διαθέσιμο **σύστημα τεκμηρίωσης**.

ΚΑ3 Να καταγράφεις τις συνομιλίες με τον πελάτη που αφορούν εγκρίσεις για διαφοροποίηση των αρχικών **οδηγιών του πελάτη**.

ΚΑ4 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ5 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** στα αρμόδια άτομα.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Σύστημα τεκμηρίωσης**

- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
- Εξειδικευμένες φόρμες
- Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

ΠΕ2 Οδηγίες πελάτη

- Αρχική παραγγελία
- Διαφοροποιήσεις

ΠΕ3 Αρμόδιοι άνθρωποι

- Προϊστάμενος
- Διευθυντής έργου
- Υπεύθυνος πελάτη
- Πελάτης

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Τεχνικά
- Χρονικές αποκλίσεις
- Οικονομικές αποκλίσεις
- Ελλιπείς οδηγίες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ12.5 Τεκμηρίωση πληροφοριών που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού που αφορά κεντρικά συστήματα πελατών σε επίπεδο δικτύου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος ο λόγος να καταγράφονται όλες οι σχετικές ενέργειες σχετικά με την εγκατάσταση/αναβάθμιση/συντήρηση υλισμικού;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγράφονται για τη σωστή τεκμηρίωση του κάθε περιστατικού και των ενεργειών που έγιναν για την επίλυση του;
- ΑΓ3** Ποιοι πρέπει να είναι ενήμεροι για οποιαδήποτε προβλήματα ή αποκλίσεις που έχουν να κάνουν με την εγκατάσταση;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ5** Ποια προβλήματα/αποκλίσεις πρέπει να αναφέρονται;
- ΑΓ6** Ποια η διαδικασία αναφοράς αποκλίσεων;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ13 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - II

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Διερευνά τεχνικά προβλήματα/αναφορές προσπαθώντας να διαγνώσει τυχόν προβλήματα στα διάφορα συστήματα του πελάτη. Ιεραρχεί και επιλύει προβλήματα με την αντικατάσταση εξαρτημάτων, αλλαγή παραμέτρων ή ρυθμίσεων. Έχει την ευθύνη ενημέρωσης του πληροφοριακού συστήματος όπου καταγράφονται τα διάφορα προβλήματα/αναφορές για την κατάσταση του προβλήματος.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ13.1 Διάγνωση προβλήματος που αφορά τα συστήματα του πελάτη.

ΤΗΥ13.2 Επίλυση προβλήματος που αφορά τα συστήματα του πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ13 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ13.1 Διάγνωση προβλήματος που αφορά τα συστήματα του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να διερευνάς προβλήματα με βάση τις καταγραμμένες **διαδικασίες** χρησιμοποιώντας διάφορους **τρόπους διερεύνησης**.

ΚΑ2 Να αξιολογείς τη **σοβαρότητα** του κάθε προβλήματος που αναλαμβάνεις και να τα ιεραρχείς ανάλογα.

ΚΑ3 Να αναγνωρίζεις τα **μηνύματα σφάλματος** που παρουσιάζονται στα **συστήματα του πελάτη**.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς με ευχέρεια τα διαθέσιμα **εργαλεία** για τη διάγνωση προβλημάτων.

ΚΑ5 Να κάνεις διάγνωση για τα **αίτια** ενός προβλήματος.

ΚΑ6 Να συμμετέχεις στη διερεύνηση πιο σύνθετων προβλημάτων με βάση τις καταγραμμένες **διαδικασίες** και με την καθοδήγηση πιο έμπειρων συναδέλφων.

ΚΑ7 Να κατέχεις τα **απαραίτητα επαγγελματικά** πιστοποιητικά που να σου επιτρέπουν να διενεργείς τις διαδικασίες διάγνωσης ανάλογα με τον **τομέα εξειδίκευσης** σου.

ΚΑ8 Να ενημερώνεις ενδελεχώς το **πληροφοριακό σύστημα** που διαθέτει η εταιρεία για το συγκεκριμένο σκοπό με τη διάγνωση του προβλήματος.

ΚΑ9 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ10 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ11 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Οδηγίες/διαδικασίες

- Εγχειρίδιο διαδικασιών τεχνικού τμήματος
- Εγχειρίδιο χρήσης προϊόντος
- Οδηγίες κατασκευαστή
- Συμβόλαια υποστήριξης

ΠΕ2 Τρόποι διερεύνησης/επίλυσης

- Τηλεφωνικά
- Εξ αποστάσεως σύνδεση
- Επί τόπου επίσκεψη

ΠΕ3 Μηνύματα σφάλματος

- Κατά την εκκίνηση
- Κατά τη λειτουργία
- Από διάφορα συστατικά (components)

ΠΕ4 Συστήματα πελάτη

- Εξυπηρετητές και προσωπικοί υπολογιστές
- Εξοπλισμός δικτύου
- Εξοπλισμός συστημάτων ασφάλειας
- Εξοπλισμός συστημάτων αποθήκευσης
- Εκτυπωτές

ΠΕ5 Εργαλεία

- Διαδίκτυο
- Ιστοσελίδες και εφαρμογές προμηθευτών/κατασκευαστών
- Εργαλεία διάγνωσης συστημάτων πληροφορικής (υλισμικό, λογισμικό)
- Ενσωματωμένα εργαλεία λειτουργικών συστημάτων
- Εργαλεία συστημάτων ασφάλειας
- Εργαλεία διαχείρισης δικτύου
- Εργαλεία διαχείρισης συστήματος αδιάλειπτης παροχής ισχύος (UPS)
- Εγχειρίδια χρήσης προϊόντων

ΠΕ6 Αίτια

- Πρόσβαση στο δίκτυο (κάρτα δικτύου, καλώδιο, διακομιστής, drivers, κ.ά.)
- Δικαιώματα πρόσβασης χρήστη
- Ταχύτητα δικτύου
- Άλλα

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ13 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ13.1 Διάγνωση προβλήματος που αφορά τα συστήματα του πελάτη

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Σοβαρότητα

- Κανονικά
- Επείγοντα
- Κρίσιμα

ΠΕ8 Απαραίτητα επαγγελματικά πιστοποιητικά

- Πιστοποιήσεις προμηθευτή
- Accredited Integration Specialist (AIS)
- Άλλα

ΠΕ9 Τομέας εξειδίκευσης

- Εξυπηρετητές/προσωπικοί υπολογιστές
- Εκτυπωτές
- Δικτυακός εξοπλισμός
- Συστήματα ασφάλειας
- Συστήματα αποθήκευσης δεδομένων
- Άλλοι

ΠΕ10 Πληροφοριακό σύστημα

- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
- Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

ΠΕ11 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ12 Αποκλίσεις

- Ελαττωματικά εργαλεία ή όργανα
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη πληροφόρηση
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διάγνωση
- Λανθασμένη χρήση εργαλείων
- Ελλιπής εκπαίδευση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ13.1 Διάγνωση προβλήματος του προσωπικού υπολογιστή

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η καταγραμμένη διαδικασία διερεύνησης προβλημάτων της εταιρείας;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι οδηγίες του κατασκευαστή/προμηθευτή;
- ΑΓ3** Ποιοι οι τρόποι επίτευξης πρόσβασης στα συστήματα του πελάτη με σκοπό τη διάγνωση του προβλήματος;
- ΑΓ4** Ποια η σημασία των μηνυμάτων σφάλματος που εμφανίζονται κατά την εκκίνηση ή και λειτουργία των διαφόρων υλικών στο σύστημα του πελάτη;
- ΑΓ5** Ποια είναι τα ενδεδειγμένα εργαλεία και όργανα για την διάγνωση του συγκεκριμένου τύπου προβλημάτων;
- ΑΓ6** Πώς χρησιμοποιείται το διαδίκτυο για τη διάγνωση συγκεκριμένων προβλημάτων;
- ΑΓ7** Πώς χρησιμοποιούνται οι ιστοσελίδες υποστήριξης των κατασκευαστών για τη διάγνωση των προβλημάτων;
- ΑΓ8** Ποια τα απαραίτητα πιστοποιητικά και εκπαιδεύσεις απαιτούνται για να σου επιτρέπουν τη διενέργεια διαγνώσεων στα συστήματα του πελάτη;
- ΑΓ9** Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγράφονται για την σωστή τεκμηρίωση του κάθε περιστατικού και των ενεργειών που έγιναν για τη διάγνωση του;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ11** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ12** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ13 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ13.2 Επίλυση προβλήματος που αφορά τα συστήματα του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χρησιμοποιείς με ευχέρεια τα διαθέσιμα **εργαλεία** για τη επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται στα συστήματα του πελάτη.

ΚΑ2 Να επιλύεις τα επί μέρους προβλήματα ανάλογα με την προτεραιότητα τους.

ΚΑ3 Να ακολουθείς με μεθοδικότητα τη **διαδικασία επίλυσης** των διαγνωσθέντων προβλημάτων.

ΚΑ4 Να τηρείς τα **χρονοδιαγράμματα αποκατάστασης** των διαγνωσθέντων προβλημάτων.

ΚΑ5 Να έχεις τη δυνατότητα να βρίσκεις **εναλλακτικές λύσεις**.

ΚΑ6 Να κατέχεις τα **απαραίτητα επαγγελματικά πιστοποιητικά** που να σου επιτρέπουν να διενεργείς τις διαδικασίες επίλυσης ανάλογα με τον **τομέα εξειδίκευσης** σου.

ΚΑ7 Να ενημερώνεις ενδελεχώς το **πληροφοριακό σύστημα** που διαθέτει η εταιρεία για το συγκεκριμένο σκοπό με τη ενέργειες που έγιναν για επίλυση του προβλήματος.

ΚΑ8 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ9 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ10 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μηνύματα σφάλματος

- Κατά την εκκίνηση
- Κατά την λειτουργία
- Από διάφορα συστατικά (components)

ΠΕ2 Εργαλεία και όργανα

- Διαδίκτυο
- Ιστοσελίδες προμηθευτών/ κατασκευαστών
- Ενσωματωμένα εργαλεία διάγνωσης προσωπικών υπολογιστών
- Εγχειρίδια χρήσης προϊόντων

ΠΕ3 Διαδικασία επίλυσης

- Οδηγίες κατασκευαστή/προμηθευτή
- Διαδικασίες καλής πρακτικής εταιρείας

ΠΕ4 Χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης

- Χρόνος αντιμετώπισης
- Χρόνος επίλυσης

- Συμβόλαια υποστήριξης

ΠΕ5 Εναλλακτικές λύσεις

- Μερική αποκατάσταση
- Μη θεμιτή αποκατάσταση

ΠΕ6 Απαραίτητα επαγγελματικά πιστοποιητικά

- Πιστοποιήσεις προμηθευτή
- Accredited Integration Specialist (AIS)
- Others

ΠΕ7 Τομέας εξειδίκευσης

- Εξυπηρετητές/προσωπικοί υπολογιστές
- Εκτυπωτές

- Δικτυακός εξοπλισμός

- Συστήματα ασφάλειας

- Συστήματα αποθήκευσης δεδομένων

ΠΕ8 Πληροφοριακό σύστημα

- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
- Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ13 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ13.2 Επίλυση προβλήματος που αφορά τα συστήματα του πελάτη

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ9 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ10 Αποκλίσεις

- Ελαττωματικά εργαλεία ή όργανα
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη πληροφόρηση
- Καθυστέρηση στην επίλυση
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη ενημέρωση πληροφοριακού συστήματος
- Συμβόλαια υποστήριξης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ13.2 Επίλυση προβλήματος που αφορά τα συστήματα του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας;

- ΑΓ1** Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγράφονται για τη σωστή τεκμηρίωση του κάθε περιστατικού και των ενεργειών που έγιναν για την επίλυση του;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι οδηγίες του κατασκευαστή/προμηθευτή για την αντιμετώπιση συγκεκριμένου προβλήματος;
- ΑΓ3** Ποια είναι η ενδεδειγμένη πρακτική επίλυσης του προβλήματος με βάση τις διεθνείς πρακτικές;
- ΑΓ4** Ποια είναι η ενδεδειγμένη πρακτική επίλυσης του προβλήματος με βάση τις διαδικασίες της εταιρείας;
- ΑΓ5** Ποια είναι η ενδεδειγμένη διαδικασία κλιμάκωσης του προβλήματος;
- ΑΓ6** Ποιος είναι ο αναμενόμενος χρόνος επίλυσης του κάθε τύπου προβλήματος;
- ΑΓ7** Ποια τα απαραίτητα πιστοποιητικά και εκπαιδεύσεις απαιτούνται για να σου επιτρέπουν την διενέργεια διαγνώσεων στα συστήματα του πελάτη;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ14 Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - II

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Εντοπίζει και καταγράφει τις ανάγκες των πελατών. Ενημερώνει τον πελάτη για τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις και τον καθοδηγεί στην προσαρμογή των συστημάτων του ανάλογα.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ14.1 Εντοπισμός και καταγραφή αναγκών πελάτη.

ΤΗΥ14.2 Καθοδήγηση του πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ14 Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ14.1 Εντοπισμός και καταγραφή αναγκών πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εντοπίζεις **αναγκαίες βελτιώσεις** στα συστήματα του πελάτη.
- ΚΑ2** Να καταγράφεις **απλές επιχειρησιακές ανάγκες** του πελάτη.
- ΚΑ3** Να συντάσσεις το κείμενο της μελέτης με τις αναγκαίες εισηγήσεις.
- ΚΑ4** Να φροντίζεις να είσαι απόλυτα ενημερωμένος με τις **τεχνολογικές τάσεις και εξελίξεις**.
- ΚΑ5** Να μεριμνάς για την άρτια **εμφάνιση** και παρουσία σου καθώς και τη **συμπεριφορά** σου.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αναγκαίες βελτιώσεις

- Υποδομή και υλικά
- Νέες τεχνολογίες
- Δικτύου
- Ταχύτητας
- Απόδοσης
- Διαδικασιών
- Επικοινωνιών
- Άλλες

ΠΕ2 Απλές επιχειρησιακές ανάγκες

- Λύσεις εκτύπωσης
- Λύσεις ασφάλειας
- Λειτουργικές
- Λογισμικές λύσεις
- Επικοινωνίας
- Αποθήκευσης δεδομένων
- Άλλες

ΠΕ3 Τεχνολογικές τάσεις και εξελίξεις

- Δίκτυα
- Επικοινωνίες
- Ασφάλεια συστημάτων
- Λύσεις εκτύπωσης
- Αποθήκευσης δεδομένων
- Άλλες

ΠΕ4 Εμφάνιση και συμπεριφορά

- Ενδυματολογική
- Σοβαρή
- Επαγγελματική
- Ευγενική
- Ευχάριστη

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ14 Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ14.1 Εντοπισμός και καταγραφή αναγκών πελάτη

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των επιχειρησιακών αναγκών του πελάτη
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των αναγκαίων βελτιώσεων
- Ελλιπής ενημέρωση για νέες τεχνολογικές τάσεις
- Μη συμμόρφωση με κώδικα εμφάνισης και συμπεριφοράς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ14.1 Εντοπισμός και καταγραφή αναγκών πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι αδυναμίες των συστημάτων του πελάτη σε επίπεδο υλισμικού;
- ΑΓ2** Πώς μπορούν να βελτιωθούν/υπερπηδηθούν αυτές οι αδυναμίες;
- ΑΓ3** Ποιες οι άμεσες επιχειρησιακές ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ4** Πώς συνδέονται με τα μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα πλάνα του πελάτη;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι νέες τεχνολογικές τάσεις και πώς συνδέονται με τις ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Που αναφέρεις τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ14** Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - II**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ14.2** Καθοδήγηση του πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να φροντίζεις να είσαι απόλυτα ενημερωμένος με τις **τεχνολογικές τάσεις και εξελίξεις**.

ΚΑ2 Να αναλύεις τις **απλές επιχειρησιακές ανάγκες** του πελάτη και να προτείνεις διάφορες εναλλακτικές λύσεις.

ΚΑ3 Να καθοδηγείς τον πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του με βάση τις **επιχειρησιακές του ανάγκες** και γνώμονα τις **τεχνολογικές εξελίξεις και τάσεις**.

ΚΑ4 Να ενημερώνεις τον πελάτη κατά τρόπο απλό, σαφή και κατανοητό, αποφεύγοντας τεχνικές λεπτομέρειες.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς διάφορους **τρόπους επικοινωνίας/παρουσίασης** της πληροφορίας/εισηγήσεων προς τον πελάτη.

ΚΑ6 Να αντιμετωπίζεις με προσοχή και σοβαρότητα όλες τις ερωτήσεις του πελάτη.

ΚΑ7 Να παραπέμπεις στα αρμόδια άτομα/τμήματα τα ερωτήματα/απαιτήσεις του πελάτη που είναι εκτός του **τομέα εξειδίκευσης** και του **επιπέδου γνώσεων** σου.

ΚΑ8 Να μεριμνάς για την άρτια **εμφάνιση** και παρουσία σου καθώς και τη **συμπεριφορά** σου.

ΚΑ9 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ10 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ11 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Απλές επιχειρησιακές ανάγκες**

- Λύσεις εκτύπωσης
- Λύσεις ασφάλειας
- Λειτουργικές
- Λογισμικές λύσεις
- Επικοινωνίας
- Αποθήκευσης δεδομένων
- Άλλες

ΠΕ2 Τεχνολογικές τάσεις και εξελίξεις

- Δίκτυα
- Επικοινωνίες
- Ασφάλεια συστημάτων
- Λύσεις εκτύπωσης
- Αποθήκευσης δεδομένων
- Άλλες

ΠΕ3 Τρόποι επικοινωνίας

- Τεχνικό δελτίο
- Άρθρο
- Επιστολή
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

ΠΕ4 Τρόποι παρουσίασης

- Κείμενο/πρόταση
- Παρουσιάσεις (powerpoint/ζωντανές)
- Επισκέψεις σε άλλες εγκαταστάσεις

ΠΕ5 Τομέας εξειδίκευσης

- Τεχνολογική υποδομή
- Δίκτυα και εξοπλισμός
- Εκτυπωτές
- Ασφάλεια
- Βάσεις δεδομένων

ΠΕ6 Επίπεδο γνώσεων

- Αρχάριος (entry)
- Μέσης εμπειρίας (junior)
- Προχωρημένης εμπειρίας (senior)

ΠΕ7 Εμφάνιση και συμπεριφορά

- Ενδυματολογική
- Σοβαρή
- Επαγγελματική
- Ευγενική
- Ευχάριστη

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ14 Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ14.2 Καθοδήγηση του πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ8 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ9 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των επιχειρησιακών αναγκών του πελάτη
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των αναγκαίων βελτιώσεων
- Ελλιπής ενημέρωση για νέες τεχνολογικές τάσεις
- Μη συμμόρφωση με κώδικα εμφάνισης και συμπεριφοράς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ14.2 Καθοδήγηση του πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες οι επιχειρησιακές ανάγκες του πελάτη με βάση τα μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα σχέδια του;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι αδυναμίες των συστημάτων του πελάτη σε επίπεδο υλισμικού;
- ΑΓ3** Πώς μπορούν να βελτιωθούν/υπερπηδηθούν αυτές οι αδυναμίες;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι σύγχρονες τάσεις και εξελίξεις σε θέματα πληροφορικής που έχουν πεδίο εφαρμογής στο περιβάλλον του πελάτη;
- ΑΓ5** Ποια τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα των εναλλακτικών λύσεων;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Που αναφέρεις τυχόν αποκλίσεις;

I.	ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΤΗΥ15 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - II
II.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ: Έχει την ευθύνη για τον εντοπισμό και την εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας πληροφορικών συστημάτων με τη χρήση εξειδικευμένων εργαλείων. Συμμορφώνεται με τις διαδικασίες ασφάλειας συστημάτων που έχει υιοθετήσει ο οργανισμός. Προβαίνει σε εγκαταστάσεις ή/και ρυθμίσεις λύσεων ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής σε επίπεδο δικτύου.
III.	ΕΡΓΑΣΙΕΣ: ΤΗΥ15.1 Δυνατότητα χρήσης και εγκατάστασης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου. ΤΗΥ15.2 Συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ15 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ15.1 Δυνατότητα χρήσης και εγκατάστασης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χρησιμοποιείς εξειδικευμένα **εργαλεία** και **τεχνικές** για την αναγνώριση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου.

ΚΑ2 Να εγκαθιστάς και να ρυθμίζεις **εργαλεία** για την αναγνώριση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου.

ΚΑ3 Να χρησιμοποιείς και να ρυθμίζεις εργαλεία για την αντιμετώπιση όλων των **βασικών τύπων επίθεσης** στις ομάδες πρωτοκόλλων TCP/IP.

ΚΑ4 Να εφαρμόζεις ποικίλους τρόπους πιστοποίησης χρηστών, με γνώμονα τις **βασικές αρχές πιστοποίησης** χρηστών.

ΚΑ5 Να ρυθμίζεις εργαλεία πιστοποίησης χρηστών χρησιμοποιώντας τα βασικά **πρωτόκολλα πιστοποίησης χρηστών**.

ΚΑ6 Να χρησιμοποιείς **εργαλεία και τεχνικές** με βάση τις **αρχές ελέγχου πρόσβασης**.

ΚΑ7 Να εγκαθιστάς, να ρυθμίζεις και να ενημερώνεις προγράμματα προστασίας από ιούς σε επίπεδο δικτύου.

ΚΑ8 Να εγκαθιστάς, να ρυθμίζεις τείχη προστασίας σε επίπεδο δικτύου.

ΚΑ9 Να διασφαλίζεις το δίκτυο από όλους τους βασικούς **τύπους παραβιάσεων ασφάλειας** και την επίδραση τους στα συστήματα και τις πληροφορίες της εταιρείας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εργαλεία και τεχνικές

- Κωδικοί ασφάλειας
- Προγράμματα προστασίας από ιούς
- Τείχος προστασίας (firewall)
- Μηχανισμός έγκρυψης
- Αποστρατικοποιημένη ζώνη
- Σύστημα ελέγχου αυθαιρέτης πρόσβασης (Intrusion Detection)
- Μεταγωγείς (Switches)
- Ιδιωτικά δίκτυα (VPN)

ΠΕ2 Βασικοί τύποι επίθεσης

- Ανίχνευση (Sniffing)
- Προσποίηση (Spoofing)
- Αναδρομολόγηση (rerouting)
- Κατάληψη σύνδεσης (Connection Hijacking)
- Άρνηση παροχής υπηρεσίας (Denial of Service)

ΠΕ3 Βασικές αρχές πιστοποίησης χρηστών

- Συνθηματικά
- Τεκμήρια (token)
- Βιομετρική πιστοποίηση
- Πρωτόκολλα πιστοποίησης

ΠΕ4 Πρωτόκολλα πιστοποίησης χρηστών

- Πρωτόκολλο πιστοποίησης με συνθηματικά (PAP)
- Πρωτόκολλο πιστοποίησης με πρόκληση χειραψίας (CHAP)
- Μονή διαδικασία πιστοποίησης (Single Sign On system)

ΠΕ5 Αρχές ελέγχου πρόσβασης

- Λίστα ελέγχου πρόσβασης
- Λίστα δυνατοτήτων
- Τυπικά συστήματα αρχείων
- Συστήματα σχεσιακής βάσης δεδομένων (RDBMS)

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ15 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ15.1 Δυνατότητα χρήσης και εγκατάστασης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

ΚΑ10 Να αποκλείεις όλους τους **τρόπους απόκτησης ελέγχου** ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή/δικτύου.

ΚΑ11 Να χρησιμοποιείς τεχνικές για να ασφαλίζεις όλες τις **διόδους πρόσβασης** σε ένα δίκτυο.

ΚΑ12 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ13 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ14 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Τύποι παραβιάσεων ασφάλειας

- Μη Εξουσιοδοτημένη χρήση συστήματος
- Καταστροφή/υποκλοπή πληροφοριών ή κώδικα
- Καταστροφή ή ζημιά σε πληροφορίες εντός και εκτός συστήματος

ΠΕ7 Τρόποι απόκτησης ελέγχου

- Λειτουργικό σύστημα
- Εφαρμογές
- Κέλυφος (shell)
- Μακροεντολές

ΠΕ8 Δίοδοι πρόσβασης

- Δισκέττα
- CD-rom/DVD-Rom
- Memory stick
- Εξωτερικοί δίσκοι
- Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Φυλλομετρητής
- Πελάτες καναλιών συνομιλίας

ΠΕ9 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ10 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών τύπων επιθέσεων ασφάλειας σε δίκτυα
- Λανθασμένη χρήση των εργαλείων αναγνώρισης παραβιάσεων ασφάλειας
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών αρχών πιστοποίησης χρηστών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών πρωτοκόλλων πιστοποίησης χρηστών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ15 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ15.1 Δυνατότητα χρήσης και εγκατάστασης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των αρχών ελέγχου πρόσβασης χρηστών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των τρόπων απόκτησης ελέγχου σε σύστημα εγκατεστημένο σε δίκτυο
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των διόδων πρόσβασης σε σύστημα εγκατεστημένο σε δίκτυο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ15.1 Δυνατότητα χρήσης και εγκατάστασης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πόσο σύνθετοι να είναι οι κωδικοί ασφάλειας;
- ΑΓ2** Πόσο συχνά να αλλάζονται οι κωδικοί ασφάλειας;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές αρχές λειτουργίας των προγραμμάτων προστασίας από ιούς;
- ΑΓ4** Πώς ρυθμίζεται ένα τείχος προστασίας σε επίπεδο δικτύου;
- ΑΓ5** Πώς λειτουργεί το πρωτόκολλο TCP/IP;
- ΑΓ6** Πώς πραγματοποιούνται οι δικτυακές υπηρεσίες σε περιβάλλον TCP/IP;
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες συστημάτων ελέγχου αυθαίρετης πρόσβασης;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι βασικοί τύποι επίθεσης στις ομάδες πρωτοκόλλων TCP/IP;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι τρόποι απόκτησης ελέγχου σε σύστημα εγκατεστημένο σε δίκτυο;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι τρόποι πρόσβασης σε δίκτυο;
- ΑΓ11** Ποια είναι τα πιο δημοφιλή πρωτόκολλα πιστοποίησης χρηστών;
- ΑΓ12** Ποιες είναι οι βασικές αρχές πιστοποίησης χρηστών;
- ΑΓ13** Ποιες είναι οι αρχές ελέγχου πρόσβασης σε δίκτυο;
- ΑΓ14** Ποιοι κανονισμοί αφορούν την εργασία;
- ΑΓ15** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ16** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ15 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ15.2 Συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ακολουθείς και να επιβάλλεις κατά γράμμα τους **κανονισμούς και διαδικασίες** ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής της εταιρείας.

ΚΑ2 Να συμμαρτζεσαι τις κοινωνικές, ηθικές και νομικές **απόψεις και βασικές έννοιες ασφάλειας** υπολογιστών.

ΚΑ3 Να αναφέρεις στα **αρμόδια άτομα** τυχόν **αποκλίσεις** από τους **κανονισμούς και διαδικασίες** ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής της εταιρείας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κανονισμοί και διαδικασίες

- Πολιτική ασφάλειας εταιρείας
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία
- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία

ΠΕ2 Αρμόδια άτομα

- Τεχνικός διευθυντής
- Διευθυντής τμήματος ασφάλειας

ΠΕ3 Έννοιες/απόψεις ασφάλειας

- Ιδιωτικότητα
- Ανωνυμία
- Ψευδονυμία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση ή/και εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των κοινωνικών, ηθικών και νομικών απόψεων ασφάλειας υπολογιστών.

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ15.2 Συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι κανονισμοί διέπουν τη λειτουργία του οργανισμού και αφορούν ασφάλεια σε επίπεδο συστημάτων εγκατεστημένων σε δίκτυο;
- ΑΓ2** Ποιες διαδικασίες υπάρχουν και αφορούν την διασφάλιση της ασφάλειας σε επίπεδο συστημάτων εγκατεστημένων σε δίκτυο;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές μορφές του ηλεκτρονικού εγκλήματος;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα βασικά θέματα ηθικής των εισβολέων στο σύστημα;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι βασικές αρχές δεοντολογίας και ηθικής;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ16 Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες (Remote support of product and services) - II

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Έχει τη δυνατότητα με τη χρήση των απαιτούμενων εργαλείων να παρέχει τεχνική βοήθεια προς του πελάτες, διασφαλίζοντας πάντα την ασφάλεια των συστημάτων του πελάτη.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ16.1 Διάγνωση προβλημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως.

ΤΗΥ16.2 Επίλυση προβλημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

THY16 Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες (Remote support of product and services) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

THY16.1 Διάγνωση προβλημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

KA1 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία** και **τεχνικές πρόσβασης** για την παροχή εξ αποστάσεως βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες.

KA2 Να διασφαλίζεις πάντα την ασφάλεια των συστημάτων και δεδομένων του πελάτη κάνοντας χρήση **βέλτιστων πρακτικών ασφάλειας**.

KA3 Να διερευνάς προβλήματα εξ αποστάσεως με βάση τις καταγεγραμμένες **διαδικασίες**.

KA4 Να χρησιμοποιείς τα εξειδικευμένα **διαγνωστικά εργαλεία** για εξ αποστάσεως υποστήριξη, σε επίπεδο λογισμικού, υλισμικού και βάσεων δεδομένων.

KA5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

KA6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

KA7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εργαλεία και τεχνικές πρόσβασης

- Remote Desktop
- VNC
- Teamviewer
- VPN

ΠΕ2 Διαδικασίες

- Συμβόλαιο υποστήριξης
- Εγχειρίδιο διαδικασιών τεχνικού τμήματος
- Εγχειρίδιο χρήσης προϊόντος
- Οδηγίες κατασκευαστή

ΠΕ3 Βέλτιστες πρακτικές ασφάλειας

- Συνθηματικά
- Προγράμματα προστασίας από ιούς
- Τείχος προστασίας (firewall)
- Μηχανισμός έγκρυψης
- VPN
- Λίστα ελέγχου πρόσβασης
- Λίστα δυνατοτήτων

ΠΕ4 Διαγνωστικά εργαλεία

- Εργαλεία Διάγνωσης συστημάτων πληροφορικής (υλισμικό, λογισμικό)
- Εξειδικευμένες σουίτες διαχείρισης

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διαδικασία πρόσβασης
- Μη συμμόρφωση με υποχρεώσεις συμβολαίων υποστήριξης
- Μη συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας της εταιρείας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ16.1 Διάγνωση προβλημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα πιο διαδεδομένα εργαλεία πρόσβασης εξ αποστάσεως;
- ΑΓ2** Πώς διασφαλίζεται η ασφάλεια των συστημάτων και ακεραιότητα των δεδομένων του πελάτη;
- ΑΓ3** Ποια είναι η καταγραμμένη διαδικασία διερεύνησης προβλημάτων της εταιρείας;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι οδηγίες του κατασκευαστή/προμηθευτή;
- ΑΓ5** Πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν εξειδικευμένες σουίτες διαχείρισης συστημάτων/προϊόντων για τη στήριξη συστημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Που αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ16 Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες (Remote support of product and services) - II

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ16.2 Επίλυση προβλημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χρησιμοποιείς τα διαθέσιμα **εργαλεία** και **τεχνικές πρόσβασης** για την παροχή εξ αποστάσεως βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες.

ΚΑ2 Να διασφαλίζεις πάντα την ασφάλεια των συστημάτων και δεδομένων του πελάτη κάνοντας χρήση **βέλτιστων πρακτικών ασφάλειας**.

ΚΑ3 Να επιλύεις προβλήματα εξ αποστάσεως με βάση τις καταγεγραμμένες **διαδικασίες**.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς τα εξειδικευμένα **διαγνωστικά εργαλεία** για την επίλυση προβλημάτων εξ αποστάσεως, σε επίπεδο λογισμικού, υλισμικού και βάσεων δεδομένων.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εργαλεία και τεχνικές πρόσβασης**

- Remote Desktop
- VNC
- Teamviewer
- VPN

ΠΕ2 Διαδικασίες

- Συμβόλαια υποστήριξης
- Εγχειρίδιο διαδικασιών τεχνικού τμήματος
- Εγχειρίδιο χρήσης προϊόντος
- Οδηγίες κατασκευαστή

ΠΕ3 Βέλτιστες πρακτικές ασφάλειας

- Συνθηματικά
- Προγράμματα προστασίας από ιούς
- Τείχος προστασίας (firewall)
- Μηχανισμός έγκρυψης
- VPN
- Λίστα ελέγχου πρόσβασης
- Λίστα δυνατοτήτων

ΠΕ4 Διαγνωστικά εργαλεία

- Εργαλεία διάγνωσης συστημάτων πληροφορικής (υλισμικό, λογισμικό)
- Εξειδικευμένες σουίτες διαχείρισης

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διαδικασία πρόσβασης
- Μη συμμόρφωση με υποχρεώσεις συμβολαίων υποστήριξης
- Μη συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας της εταιρείας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ16.2 Επίλυση προβλημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα πιο διαδεδομένα εργαλεία πρόσβασης εξ αποστάσεως;
- ΑΓ2** Πώς διασφαλίζεται η ασφάλεια των συστημάτων και ακεραιότητα των δεδομένων του πελάτη;
- ΑΓ3** Ποια είναι η καταγραμμένη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων της εταιρείας;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι οδηγίες του κατασκευαστή/προμηθευτή;
- ΑΓ5** Πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν εξειδικευμένες σουίτες διαχείρισης συστημάτων/προϊόντων για τη στήριξη συστημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Που αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ17** Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - ΙΙΙ**ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Συμμορφώνεται με τις οδηγίες ασφάλειας και υγείας στην εργασία που έχει υιοθετήσει ο οργανισμός, περιορίζει και αξιολογεί τους κινδύνους που έχουν σχέση με ασφάλεια και υγεία. Παρακολουθεί το επίπεδο συμμόρφωσης και παρέχει συμβουλές προς συναδέλφους που αφορούν τις οδηγίες ασφάλειας και υγείας μέσα στον οργανισμό.

ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΤΗΥ17.1** Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας.**ΤΗΥ17.2** Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον.**ΤΗΥ17.3** Αξιολόγηση κινδύνων που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον και υποβολή εισηγήσεων για λήψη μέτρων προς αποφυγή τους.**ΤΗΥ17.4** Παρακολούθηση του επιπέδου συμμόρφωσης με σχετικές διαδικασίες που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ17 Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - ΙΙΙ

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ17.1 Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να αναγνωρίζεις τους **κίνδυνους** για την ασφάλεια και υγεία που μπορούν να προκύψουν σαν αποτέλεσμα της εκτέλεσης κάποιας **εργασίας**.

ΚΑ2 Να είσαι ενήμερος για τις **πηγές πληροφοριών** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ3 Να εφαρμόζεις τα **μέτρα** πυρασφάλειας και πυροπροστασίας.

ΚΑ4 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Κίνδυνοι

- Κακή χρήση προστατευτικού εξοπλισμού
- Κακή χρήση εργαλείων
- Μετακίνηση βαρετών αντικειμένων
- Ηλεκτρισμός
- Υπερβολική ένταση ήχου

ΠΕ2 Εργασίες

- Μεταφορά εξοπλισμού
- Τοποθέτηση καλωδίων
- Τοποθέτηση πριζών

ΠΕ3 Πηγές πληροφοριών

- Διαδίκτυο
- Εγχειρίδια χρήσης εξοπλισμού, εργαλείων και οργάνων
- Εσωτερικοί και διεθνείς κανονισμοί για ασφάλεια και υγεία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν ασφάλεια και υγεία

ΠΕ5 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ17.1 Συμμόρφωση με οδηγίες ασφάλειας και υγείας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια εργαλεία χρησιμοποιούνται για κάθε εργασία;
- ΑΓ2** Ποια είναι η σωστή χρήση των εργαλείων και του εξοπλισμού;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές αρχές της ηλεκτρολογίας;
- ΑΓ4** Πώς μπορεί η μετακίνηση βαρετού φορτίου να επηρεάσει την υγεία σου;
- ΑΓ5** Πώς πρέπει να χρησιμοποιούμε/χειριζόμαστε τα εργαλεία και τον εξοπλισμό;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανόνες ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Ποιος ο λόγος να αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ8** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ9** Ποιες είναι οι νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ17** Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ17.2** Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να διατηρείς τον **χώρο εργασίας** σου καθαρό και συγυρισμένο.

ΚΑ2 Να τοποθετείς τα **εργαλεία** στη θέση τους μετά το τέλος της χρήσης τους.

ΚΑ3 Να απομακρύνεις τα άχρηστα υλικά από το χώρο εργασίας και να τα τοποθετείς στους προκαθορισμένους χώρους.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς **αντιστατικά εργαλεία** στο χώρο εργασίας σου.

ΚΑ5 Να μεριμνάς ώστε η διάταξη των καλωδίων των υπολογιστών και του λοιπού εξοπλισμού να είναι ασφαλής.

ΚΑ6 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χώρος εργασίας**

- Εργαστήριο
- Πάγκοι

ΠΕ2 Εργαλεία

- Κατσαβίδι
- Τσιμπίδες

ΠΕ3 Αντιστατικά εργαλεία

- Χαλί
- Γάντια
- Βραχιόλι

ΠΕ4 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν ασφάλεια και υγεία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ17.2 Περιορισμός των κινδύνων ασφάλειας και υγείας που έχουν σχέση με το εργασιακό περιβάλλον

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος ο λόγος να διατηρούμε τον χώρο εργασίας μας καθαρό;
- ΑΓ2** Ποιος εξοπλισμός και συσκευές χρησιμοποιούνται για κάθε εργασία;
- ΑΓ3** Ποια είναι η σωστή χρήση του εργαλείων;
- ΑΓ4** Ποιοι λόγοι επιβάλλουν τη χρήση αντιστατικών εργαλείων;
- ΑΓ5** Ποιος ο λόγος να αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ6** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ17** Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ17.3** Αξιολόγηση κινδύνων που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον και υποβολή εισηγήσεων για λήψη μέτρων προς αποφυγή τους**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να αξιολογείς κατά πόσο διάφορες ενέργειες ή πρακτικές που ακολουθούνται αποτελούν **κίνδυνο** για την ασφάλεια και υγεία στην εργασία.

ΚΑ2 Να αναφέρεις τα συμπεράσματα των αξιολογήσεων και να παίρνεις τα **κατάλληλα μέτρα** για αποφυγή τους.

ΚΑ3 Να υποβάλλεις εισηγήσεις για διαφοροποίηση διαδικασιών/πρακτικών που αποτελούν κίνδυνο για ασφάλεια και υγεία στην εργασία.

ΚΑ4 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κίνδυνοι**

- Βαρετά κιβώτια/φορτία
- Αιχμηρά αντικείμενα
- Ηλεκτροφόρα καλώδια

ΠΕ2 Κατάλληλα μέτρα

- Απάλυνση
- Περιορισμός
- Ολοκληρωτική αποφυγή

ΠΕ3 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν ασφάλεια και υγεία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ17.3 Αξιολόγηση κινδύνων που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον και υποβολή εισηγήσεων για λήψη μέτρων προς αποφυγή τους

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πόσο προσεκτικό είναι το προσωπικό στη χρήση του εξοπλισμού και των συσκευών;
- ΑΓ2** Πόσο επικίνδυνα είναι τοποθετημένα/αποθηκευμένα διάφορα αντικείμενα στο χώρο εργασίας;
- ΑΓ3** Ποια είναι η κατάσταση των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων στο χώρο εργασίας;
- ΑΓ4** Πώς μπορεί η μετακίνηση βαρετού φορτίου να επηρεάσει την υγεία σου;
- ΑΓ5** Πώς μπορούμε να αποφύγουμε εντελώς ή να περιορίσουμε/απαλύνουμε τον οποιονδήποτε κίνδυνο;
- ΑΓ6** Ποιος ο λόγος να αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ7** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ17 Ασφάλεια και υγεία στις ΤΠΕ - ΙΙΙ

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ17.4 Παρακολούθηση του επιπέδου συμμόρφωσης με σχετικές διαδικασίες που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να συμμετέχεις σε επίσημους **έλεγχους** εκτέλεσης εργασιών με σκοπό τον εντοπισμό **παραβιάσεων** κανόνων ασφάλειας και υγείας.

ΚΑ2 Να περισυλλέγεις και να τεκμηριώνεις πληροφορίες που αφορούν **παραβιάσεις** ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ3 Να λαμβάνεις τα απαραίτητα **διορθωτικά μέτρα** για τον σωστό χειρισμό **παραβιάσεων** που αφορούν ασφάλεια και υγεία στην εργασία.

ΚΑ4 Να παρέχεις **συμβουλές** προς συναδέλφους που αφορούν ασφάλεια και υγεία στον χώρο εργασίας.

ΚΑ5 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν ασφάλεια και υγεία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Έλεγχοι

- Οπτική παρακολούθηση εκτέλεσης εργασιών
- Επιθεώρηση εργασιακών και αποθηκευτικών χώρων

ΠΕ2 Παραβιάσεις

- Χρήση ακατάλληλων εργαλείων
- Μεταφορά υπερβολικού φορτίου
- Μη συμμόρφωση με διεθνείς κανονισμούς και νομοθεσίες για ασφάλεια και υγεία

ΠΕ3 Διορθωτικά μέτρα

- Αντικατάσταση προβληματικών εργαλείων
- Μετατροπές χώρου εργασίας
- Προειδοποιήσεις προς μηχανικούς

ΠΕ4 Συμβουλές

- Εργαλεία
- Πιθανά προβλήματα
- Κίνδυνοι

ΠΕ5 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν ασφάλεια και υγεία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ17.4 Παρακολούθηση του επιπέδου συμμόρφωσης με σχετικές διαδικασίες που αφορούν ασφάλεια και υγεία στο εργασιακό περιβάλλον

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος ο τρόπος ελέγχου τήρησης των κανόνων ασφάλειας και υγείας;
- ΑΓ2** Πώς τεκμηριώνονται οι παραβιάσεις των κανόνων ασφάλειας και υγείας που εντοπίζονται;
- ΑΓ3** Ποια μέτρα λαμβάνονται για την διόρθωση των παραβιάσεων ασφάλειας και υγείας;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κίνδυνοι για την υγεία και σωματική μας ακεραιότητα με την κακή χρήση εργαλείων και εξοπλισμού;
- ΑΓ5** Ποιος ο κίνδυνος από την μεταφορά βαρειών αντικειμένων;
- ΑΓ6** Ποιος ο λόγος να αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ7** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις που αφορούν ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι νομικές απαιτήσεις σχετικές με ασφάλεια και υγεία;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν ασφάλεια και υγεία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ18** Εξυπηρέτηση του πελάτη - III**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Ο τεχνικός ηλεκτρονικών υπολογιστών προσπαθεί να παρέχει πάντα την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση στους πελάτες του οργανισμού. Διατηρεί ψηλό επίπεδο επικοινωνίας με τους πελάτες δημιουργώντας εξαιρετικές διαπροσωπικές σχέσεις μαζί τους. Επιλύει εξαιρετικά δύσκολες περιπτώσεις με καλούς επικοινωνιακούς χειρισμούς. Μεριμνά όπως οι πελάτες έχουν πάντα το μέγιστο βαθμό ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν από τον οργανισμό, αναλύοντας το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών, εξάγοντας έτσι χρήσιμα συμπεράσματα για τον τρόπο βελτίωσης του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ18.1 Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη.

ΤΗΥ18.2 Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη.

ΤΗΥ18.3 Διατήρηση ψηλού επιπέδου επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τον πελάτη.

ΤΗΥ18.4 Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων.

ΤΗΥ18.5 Συλλογή και ανάλυση πληροφοριών για επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ18** Εξυπηρέτηση του πελάτη - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ18.1** Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ακολουθείς τις **οδηγίες/διαδικασίες** της εταιρείας που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη.

ΚΑ2 Να διατηρείς πάντοτε άψογη **εμφάνιση** κατά τις προσωπικές επαφές σου με τους πελάτες.

ΚΑ3 Να είσαι πάντα ευγενικός και φιλικός κατά τις προσωπικές επαφές σου με τους πελάτες

ΚΑ4 Να χαιρετάς και να προσφωνείς με το σωστό τρόπο τους πελάτες.

ΚΑ5 Να εξυπηρετείς και να βοηθάς τους πελάτες άμεσα και αποτελεσματικά διατηρώντας πάντα άψογη συμπεριφορά.

ΚΑ6 Να επιστρέφεις μηνύματα των πελατών με αμεσότητα.

ΚΑ7 Να παρακολουθείς τη συμμόρφωση των διαδικασιών που ακολουθούνται από το προσωπικό με τις **οδηγίες/διαδικασίες** της εταιρείας που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις ή περιστατικά** που πιθανόν να αφήνουν τον πελάτη δυσαρεστημένο.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Οδηγίες/διαδικασίες**

- Εγχειρίδιο περιγραφής θέσεων εργασίας
- Κανονισμοί
- Εγχειρίδιο περιγραφής διαδικασιών

ΠΕ2 Εμφάνιση

- Ενδυμασία
- Καθαριότητα

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Συμπεριφορά προσωπικού
- Ποιότητα υπηρεσιών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διαδικασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ18.1 Συμμόρφωση με τις οδηγίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι οδηγίες/διαδικασίες της εταιρείας που αφορούν την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη;
- ΑΓ2** Ποια είναι η απαιτούμενη ενδυμασία κατά τις επαφές μου με τους πελάτες;
- ΑΓ3** Ποια είναι η απαιτούμενη συμπεριφορά προς τους πελάτες;
- ΑΓ4** Ποια είναι η σωστή προσφώνηση των πελατών;
- ΑΓ5** Ποιος ο λόγος να αναφέρω έγκαιρα τυχόν αποκλίσεις που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη;
- ΑΓ6** Που αναφέρω τυχόν αποκλίσεις που αφορούν εξυπηρέτηση του πελάτη;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ18** Εξυπηρέτηση του πελάτη - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ18.2** Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να επικεντρώνεσαι στην επίλυση των επιχειρησιακών προβλημάτων του πελάτη που εμπίπτουν στον **τομέα** της δικής σου **ευθύνης**.
- ΚΑ2** Να ενεργείς πάντα μέσα στα πλαίσια των δικών σου **αρμοδιοτήτων** και τα όρια των δυνατοτήτων και **επιπέδου γνώσεων** σου.
- ΚΑ3** Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς το αίτημα του πελάτη.
- ΚΑ4** Να ενεργείς άμεσα προς εξυπηρέτηση του πελάτη, πάντα μέσα στο πλαίσιο της δικής σου ευθύνης.
- ΚΑ5** Να παραπέμπεις προβλήματα εκτός των δικών σου **αρμοδιοτήτων και γνώσεων** στα αρμόδια άτομα.
- ΚΑ6** Να ανταποκρίνεσαι στις **υποσχέσεις** που δίνεις στον πελάτη αναφορικά με υπηρεσιακά θέματα.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ8** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τομέας ευθύνης και αρμοδιότητες**

- Επιδιορθώσεις υπολογιστών
- Περιφερειακά
- Λειτουργικά συστήματα
- Δίκτυα

ΠΕ2 Επίπεδο γνώσεων

- Αρχάριος
- Μέσης εμπειρίας (επιπέδου)
- Προχωρημένης εμπειρίας (επιπέδου)

ΠΕ3 Υποσχέσεις

- Αποπεράτωση εργασίας
- Παράδοση προϊόντος
- Ώρα επίσκεψης

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση αρμοδιοτήτων
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση τομέα ευθύνης
- Ελλιπές επίπεδο γνώσεων
- Ανεκπλήρωτες υποσχέσεις προς πελάτες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ18.2 Χειρισμός/επίλυση προβλημάτων του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο τομέας ευθύνης σου;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι αρμοδιότητες σου;
- ΑΓ3** Που παραπέμπεις προβλήματα που δεν μπορείς να επιλύσεις;
- ΑΓ4** Ποιου επιπέδου προβλήματα μπορείς να επιλύεις;
- ΑΓ5** Πώς αναγνωρίζεις και κατανοείς σωστά το αίτημα του πελάτη;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εξυπηρέτηση του πελάτη;
- ΑΓ7** Που αναφέρεις τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ18** Εξυπηρέτηση του πελάτη - ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ18.3** Διατήρηση ψηλού επιπέδου επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τον πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να δημιουργείς ψηλό επίπεδο επικοινωνίας με τον πελάτη χρησιμοποιώντας καλές **επικοινωνιακές τεχνικές**.

ΚΑ2 Να δημιουργείς την κατάλληλη αλληλεπίδραση με τον πελάτη χρησιμοποιώντας σωστές **τεχνικές επικοινωνίας**.

ΚΑ3 Να δημιουργείς τη κατάλληλη αλληλεπίδραση με τον πελάτη χτίζοντας **σχέσεις εμπιστοσύνης**.

ΚΑ4 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ5 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Επικοινωνιακές τεχνικές**

- Ρύθμιση του τόνου της φωνής
- Ξεκάθαρη και συνοπτική έκφραση εισηγήσεων
- Καλές σημειώσεις
- Επιβεβαίωση των απαιτήσεων του πελάτη
- Επικέντρωση στο θέμα

ΠΕ2 Σχέσεις εμπιστοσύνης

- Σαφείς και ξεκάθαρες απαντήσεις
- Μένοντας επικεντρωμένοι στο πρόβλημα

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη χρήση επικοινωνιακών τεχνικών
- Ασαφείς ή/και λανθασμένες απαντήσεις
- Ελλιπές επίπεδο γνώσεων
- Ανεκπλήρωτες υποσχέσεις προς πελάτες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ18.3 Διατήρηση ψηλού επιπέδου επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με τον πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος ο λόγος να ανταποκρινόμαστε άμεσα στα ερωτήματα του πελάτη;
- ΑΓ2** Ποιος ο λόγος να είμαστε πάντα ευχάριστοι κατά τις επαφές μας με τον πελάτη;
- ΑΓ3** Ποιος ο λόγος να χειριζόμαστε τις απαιτήσεις και ερωτήματα του πελάτη με απόλυτο επαγγελματισμό;
- ΑΓ4** Πώς μπορούμε να χτίσουμε σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες;
- ΑΓ5** Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών μας;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Που αναφέρεις τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ18** Εξυπηρέτηση του πελάτη - ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ18.4** Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να διαχειρίζεσαι επιτυχώς **πarápona πελατών** που αφορούν τεχνική εξυπηρέτηση, ακολουθώντας τη σχετική **διαδικασία**.

ΚΑ2 Να αναγνωρίζεις και να κατανοείς το **πarápono** του πελάτη.

ΚΑ3 Να διερευνάς και να προσδιορίζεις τα αίτια του **παραπόνου**.

ΚΑ4 Να ενεργείς αμέσως προς εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα στο πλαίσιο των ευθυνών σου.

ΚΑ5 Να παίρνεις **ανατροφοδότηση** από το εκάστοτε παράπονο και να εισηγείσαι ιδέες και προτάσεις προς αποφυγή παρόμοιου περιστατικού.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ7 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Παράπονα πελατών**

- Επίπεδο εξυπηρέτησης
- Συμπεριφορά συναδέλφων
- Καθυστερήσεις
- Χρεώσεις

ΠΕ2 Διαδικασία

- Εγχειρίδιο διαδικασιών εταιρείας/ τμήματος

ΠΕ3 Ανατροφοδότηση

- Από πελάτη
- Από εμπλεκόμενους στο συμβάν

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί και οδηγίες

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση παραπόνου
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη ανατροφοδότηση
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση τομέα ευθύνης
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των κανονισμών
- Ανεκπλήρωτες υποσχέσεις προς πελάτες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ18.4 Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιου είδους παράπονα πρέπει να είσαι σε θέση να επιλύεις;
- ΑΓ2** Πώς αναγνωρίζεις και κατανοείς σωστά το παράπονο του πελάτη;
- ΑΓ3** Πώς προσδιορίζεις σωστά την αιτία του παραπόνου;
- ΑΓ4** Πώς επιλύεις τα παράπονα των πελατών;
- ΑΓ5** Πώς και από ποιους λαμβάνεις ανατροφοδότηση για το παράπονο;
- ΑΓ6** Ποια είναι η διαδικασία διαχείρισης/επίλυσης παραπόνων;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ18** Εξυπηρέτηση του πελάτη - ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ18.5** Συλλογή και ανάλυση πληροφοριών για επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να συλλέγεις πληροφορίες για το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών χρησιμοποιώντας διάφορες **μεθόδους συλλογής πληροφοριών**.
- ΚΑ2** Να αναλύεις τις πληροφορίες που αφορούν το επίπεδο ικανοποίησης πελατών, εξαγοντας διάφορα **συμπεράσματα**.
- ΚΑ3** Να εισηγείσαι **διορθωτικές κινήσεις** με βάση τα **συμπεράσματα** σου, με σκοπό πάντα τη βελτίωση της δυνατότητας παροχής καλύτερου επιπέδου εξυπηρέτησης.
- ΚΑ4** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ5** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ6** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέθοδοι συλλογής πληροφοριών**

- Αίσθηση κατά τη διάρκεια της παροχής της υπηρεσίας
- Κατ' ιδίαν επισκέψεις
- Τηλεφωνικές επαφές
- Έρευνα ικανοποίησης πελατών

ΠΕ2 Συμπεράσματα

- Ανάγκη για εκπαίδευση
- Ανάγκη για προσθήκη νέων ειδικοτήτων
- Ανάγκη για επιπρόσθετο προσωπικό

ΠΕ3 Διορθωτικές κινήσεις

- Εκπαίδευση προσωπικού
- Προσθήκη νέων ειδικοτήτων
- Επιπρόσθετο προσωπικό

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί και οδηγίες

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη χρήση επικοινωνιακών τεχνικών
- Ασαφείς ή/και λανθασμένες απαντήσεις
- Ελλιπές επίπεδο γνώσεων
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση παραπόνου
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη ανατροφοδότηση
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση τομέα ευθύνης
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των κανονισμών
- Ανεκπλήρωτες υποσχέσεις προς πελάτες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ18.5 Συλλογή και ανάλυση πληροφοριών για επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς μπορείς να συλλέξεις πληροφορίες για το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών;
- ΑΓ2** Ποια συμπεράσματα εξάγεις από την ανάλυση των πληροφοριών που αφορούν το επίπεδο ικανοποίησης πελατών;
- ΑΓ3** Ποιες διορθωτικές κινήσεις μπορείς να εισηγηθείς με βάση τα συμπεράσματα σου;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ5** Που αναφέρεις τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ19** Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - ΙΙΙ**ΙΙ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Έχει ευχέρεια επικοινωνίας με πελάτες και συνεργάτες σε ψηλό επίπεδο ανταλλάσσοντας πληροφορίες και απόψεις που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων τόσο με προφορικό αλλά και γραπτό λόγο. Παρέχει κατευθυντήριες γραμμές προς συναδέλφους για θέματα που αφορούν την επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες.

ΙΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ19.1 Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση προφορικού λόγου, που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων.

ΤΗΥ19.2 Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση γραπτού λόγου, που αφορούν επιχειρησιακά θέματα.

ΤΗΥ19.3 Παροχή κατευθυντήριων γραμμών προς συναδέλφους για θέματα που αφορούν την επικοινωνία με τους πελάτες και συνεργάτες.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ19** Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ19.1** Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση προφορικού λόγου που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να κάνεις χρήση απλών **τεχνικών επικοινωνίας** στις διαπροσωπικές επαφές με τους πελάτες.

ΚΑ2 Να επικοινωνείς προφορικά με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους στην **απαιτούμενη γλώσσα**.

ΚΑ3 Να χρησιμοποιείς σωστό **ύφος** όταν επικοινωνείς προφορικά με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους.

ΚΑ4 Να προσφωνείς με το σωστό τρόπο όταν επικοινωνείς προφορικά με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους.

ΚΑ5 Να προσαρμόζεις την **ορολογία και λεξιλόγιο** που χρησιμοποιείς ανάλογα με το ακροατήριο/ συνομιλητή.

ΚΑ6 Να επικεντρώνεσαι στο **σκοπό** της επικοινωνίας.

ΚΑ7 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ8 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τεχνικές επικοινωνίας**

- Τονισμός
- Κυμάτισμα φωνής
- Τόνος φωνής
- Χαμόγελο
- Κινήσεις (body language)

ΠΕ2 Ύφος

- Επαγγελματισμός
- Ευγένεια

ΠΕ3 Ορολογία/λεξιλόγιο

- Επιχειρηματική
- Τεχνική

ΠΕ4 Σκοπός επικοινωνίας

- Θέμα

ΠΕ5 Απαιτούμενη γλώσσα

- Ελληνικά
- Αγγλικά
- Άλλες

ΠΕ6 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ7 Αποκλίσεις

- Ύφος
- Ένταση/τόνος φωνής
- Προφορά
- Διάλεκτος
- Απρεπείς κινήσεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ19.1 Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με την χρήση προφορικού λόγου που άπτονται επιχειρησιακών θεμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς μπορεί η ανάλογη ρύθμιση της φωνής να βοηθήσει στην καλύτερη επικοινωνία με τον πελάτη;
- ΑΓ2** Πώς μπορούν οι κινήσεις του σώματος (body language) να μεταφέρουν τα σωστά μηνύματα στον πελάτη;
- ΑΓ3** Ποιος είναι ο σωστός τρόπος προσφώνησης των πελατών, συνεργατών και συναδέλφων;
- ΑΓ4** Πώς μπορούμε να επιβεβαιώνουμε τα λεχθέντα όταν επικοινωνούμε προφορικά;
- ΑΓ5** Πώς διαφοροποιώ τις ορολογίες και το λεξιλόγιο που χρησιμοποιώ ανάλογα με το ποιος είναι ο συνομιλητής μου;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Πως χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Που αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ19** Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ19.2** Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση γραπτού λόγου που αφορούν σύνθετα επιχειρησιακά θέματα**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να ακολουθείς τις **οδηγίες/διαδικασίες** της εταιρείας που αφορούν τη γραπτή επικοινωνία με τους πελάτες.

ΚΑ2 Να εντοπίζεις και να μεταφέρεις τα κύρια μηνύματα σε διάφορες μορφές **γραπτού λόγου** στην **απαιτούμενη γλώσσα**.

ΚΑ3 Να χρησιμοποιείς τα κατάλληλα **εργαλεία ελέγχου** για την ορθότητα του κειμένου.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς σωστή **δομή και ορολογία** στην γραπτή σου επικοινωνία.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς σωστό **ύφος και** προσφωνήσεις στη γραπτή σου επικοινωνία.

ΚΑ6 Να επικεντρώνεσαι στο **σκοπό** της **επικοινωνίας**.

ΚΑ7 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ8 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Οδηγίες/διαδικασίες**

- Εγχειρίδιο διαδικασιών
- Πρότυπα επιστολών

ΠΕ2 Γραπτός λόγος

- Επιστολές
- Τηλεομοιότυπα
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

ΠΕ3 Εργαλεία ελέγχου

- Γραμματικών κανόνων
- Ορθογραφικών κανόνων
- Συντακτικών κανόνων

ΠΕ4 Δομή και ορολογία

- Επιχειρηματική
- Τεχνική
- Μήκος προτάσεων/παραγράφων

ΠΕ5 Ύφος

- Επαγγελματισμός
- Ευγένεια

ΠΕ6 Σκοπός επικοινωνίας

- Θέμα

ΠΕ7 Απαιτούμενη γλώσσα

- Ελληνικά
- Αγγλικά
- Άλλες

ΠΕ8 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ9 Αποκλίσεις

- Ορολογία
- Δομή
- Ύφος
- Σύνταξη
- Ορθογραφία
- Γραμματική
- Χρήση μη εγκεκριμένων προτύπων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ19.2 Ανταλλαγή πληροφοριών/απόψεων με πελάτες με τη χρήση γραπτού λόγου που αφορούν σύνθετα επιχειρησιακά θέματα

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι διαδικασίες και οι κανονισμοί της εταιρείας που αφορούν τη γραπτή επικοινωνία με τους πελάτες;
- ΑΓ2** Ποια πρότυπα χρησιμοποιώ στη γραπτή μου επικοινωνία με τους πελάτες;
- ΑΓ3** Ποια είναι η ενδεδειγμένη μορφή γραπτής επικοινωνίας σε κάθε περίπτωση;
- ΑΓ4** Ποια εργαλεία χρησιμοποιώ για να διασφαλίσω την ορθότητα του κειμένου μου;
- ΑΓ5** Ποιο είναι το ενδεδειγμένο ύφος για την κάθε περίπτωση;
- ΑΓ6** Ποια προσφώνηση χρησιμοποιώ στην εκάστοτε περίπτωση;
- ΑΓ7** Ποια είναι η ενδεδειγμένη δομή και ορολογία για την κάθε περίπτωση;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Που αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ19** Προσωπική και γραπτή επικοινωνία - ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ19.3** Παροχή κατευθυντήριων γραμμών προς συναδέλφους για θέματα που αφορούν την επικοινωνία με τους πελάτες και συνεργάτες**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να παρέχεις κατευθυντήριες γραμμές προς συναδέλφους ως προς την αρμόζουσα **μορφή επικοινωνίας** με τους πελάτες.

ΚΑ2 Να παρέχεις κατευθυντήριες γραμμές προς συναδέλφους ως προς την χρήση κατάλληλων **τεχνικές επικοινωνίας** με τους πελάτες.

ΚΑ3 Να παρέχεις κατευθυντήριες γραμμές προς συναδέλφους ως προς τη **δομή** της επικοινωνίας με τους πελάτες.

ΚΑ4 Να παρέχεις κατευθυντήριες γραμμές προς συναδέλφους ως προς το **ύφος** της επικοινωνίας με τους πελάτες.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μορφή επικοινωνίας**

- Προφορικό/γραπτό
- Επιστολές
- Τηλεομοιότυπα
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

ΠΕ2 Τεχνικές επικοινωνίας

- Ρύθμιση φωνής (ένταση, τόνος, τονισμός)
- Χαμόγελο
- Κινήσεις (body language)
- Σημειώσεις
- Σύνοψη συζητηθέντων
- Επιβεβαίωση συζητηθέντων
- Παράθεση ερωτήσεων

ΠΕ3 Δομή

- Μήκος προτάσεων/παραγράφων
- Ορολογίες (επιχειρηματικές/τεχνικές)
- Νόημα

ΠΕ4 Ύφος

- Επαγγελματισμός
- Ευγένεια

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Μορφή επικοινωνίας
- Δομή
- Ύφος
- Σύνταξη
- Ορθογραφία
- Γραμματική
- Χρήση μη εγκεκριμένων προτύπων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ19.3 Παροχή κατευθυντήριων γραμμών προς συναδέλφους για θέματα που αφορούν την επικοινωνία με τους πελάτες και συνεργάτες

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος τρόπος επικοινωνίας αρμόζει σε κάθε περίπτωση;
- ΑΓ2** Πώς μπορώ να περάσω το μήνυμα καλύτερα ρυθμίζοντας την φωνή μου ανάλογα;
- ΑΓ3** Πώς μπορώ να περάσω το μήνυμα καλύτερα χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες κινήσεις;
- ΑΓ4** Πώς μπορώ να περάσω το μήνυμα καλύτερα συνοψίζοντας τα συζητηθέντα;
- ΑΓ5** Ποιο είναι το ενδεδειγμένο ύφος για την κάθε περίπτωση;
- ΑΓ6** Ποια προσφώνηση χρησιμοποιώ στην εκάστοτε περίπτωση;
- ΑΓ7** Ποια είναι η ενδεδειγμένη δομή και ορολογία για την κάθε περίπτωση;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Που αναφέρονται οι αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ20 Εγκατάσταση και αναβάθμιση του λογισμικού (software installation and upgrade) - III

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Προβαίνει σε εγκαταστάσεις/αναβαθμίσεις εξειδικευμένου λογισμικού/εφαρμογών. Παίζει συμβουλευτικό ρόλο προς συναδέλφους για την εκτέλεση διαφόρων εγκαταστάσεων/αναβαθμίσεων. Συμμετέχει στον καθορισμό των διαδικασιών εγκατάστασης που ακολουθεί ο οργανισμός.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ20.1 Σχεδιασμός και επίβλεψη υλοποίησης εγκαταστάσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικών λύσεων.

ΤΗΥ20.2 Παροχή συμβουλών προς συναδέλφους ως προς την καλύτερη ολοκλήρωση των διαφόρων εγκαταστάσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικού.

ΤΗΥ20.3 Επιλογή εργαλείων και καθορισμός διαδικασιών εγκατάστασης και αναβάθμισης που ακολουθεί η εταιρεία.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ20 Εγκατάσταση και αναβάθμιση λογισμικού (software installation and upgrade) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ20.1 Σχεδιασμός και επίβλεψη υλοποίησης εγκαταστάσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικών λύσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να καθορίζεις τις αναγκαίες ρυθμίσεις/παραμετροποιήσεις που χρειάζονται για την υλοποίηση μιας εγκατάστασης/αναβάθμισης **λειτουργικού συστήματος/λογισμικού**.
- ΚΑ2** Να επιβλέπεις την εκτέλεση των εργασιών εγκατάστασης, αναβάθμισης και συντήρησης **λειτουργικών συστημάτων και λογισμικού**.
- ΚΑ3** Να διασφαλίζεις ότι οι εργασίες διεξάγονται με βάση τις ενδεδειγμένες βέλτιστες πρακτικές και διαδικασίες εγκατάστασης της εταιρείας.
- ΚΑ4** Να διασφαλίζεις ότι για την εκτέλεση των εργασιών χρησιμοποιούνται τα κατάλληλα **εργαλεία και όργανα**.
- ΚΑ5** Να διασφαλίζεις ότι οι εργασίες εκτελούνται με προσοχή όσον αφορά **θέματα ασφάλειας** που αφορούν στοιχεία/δεδομένα του πελάτη.
- ΚΑ6** Να συμμετέχεις όπου χρειάζεται στην εκτέλεση των εργασιών εγκατάστασης, αναβάθμισης **λειτουργικών συστημάτων/λογισμικού**.
- ΚΑ7** Να ενημερώνεις τα **αρμόδια άτομα** για το αποτέλεσμα των εργασιών, ή για τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την εκτέλεση τους.
- ΚΑ8** Να παρέχεις κατευθυντήριες γραμμές προς συναδέλφους που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού, ιδιαίτερα στον **τομέα εξειδίκευσης** σου.
- ΚΑ9** Να διασφαλίζεις ότι τηρούνται τα μέτρα που προβλέπονται στη νομοθεσία περί προστασίας δικαιωμάτων χρήσης λογισμικού.
- ΚΑ10** Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Λειτουργικά συστήματα/λογισμικό

- Windows Server
- Linux
- UNIX
- Windows 7/Vista/XP/κ.ά.
- Εφαρμογές (Exchange, Office)
- Εργαλεία συνεργασίας (Collaboration tools)
- Άλλα

ΠΕ2 Εργαλεία και όργανα

- Διαδίκτυο
- Βοηθητικές εφαρμογές
- Μαζικής εγκατάστασης
- Image Deployment

ΠΕ3 Θέματα ασφάλειας

- Πρόσβαση στα συστήματα πελάτη
- Διαδικασίες ασφάλειας συστημάτων πελάτη
- Αντίγραφο δεδομένων (back-up)

ΠΕ4 Αρμόδια άτομα

- Προϊστάμενοι
- Πελάτες

ΠΕ5 Τομέας εξειδίκευσης

- Υποδομή
- Υλισμικό
- Λογισμικό
- Εκτυπωτές
- Λειτουργικά συστήματα
- Ασφάλεια συστημάτων
- Δίκτυα
- Βάσεις δεδομένων
- Συστήματα αποθήκευσης
- Άλλα συστήματα

ΠΕ6 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Διαδικασίες που αφορούν την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ20** Εγκατάσταση και αναβάθμιση λογισμικού (software installation and upgrade) - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ20.1** Σχεδιασμός και επίβλεψη υλοποίησης εγκαταστάσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικών λύσεων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)****ΚΑ11** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.**ΚΑ12** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ7 Αποκλίσεις**

- Ελλιπείς ελάχιστες απαιτήσεις
- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Ελλιπής λήψη μέτρων για φυσική και λογική προστασία δεδομένων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης λογισμικού
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία ασφάλειας εταιρείας
- Μη συμμόρφωση με νομοθεσία περί χρήσης λογισμικού
- Ελλιπής κατάρτιση για το λογισμικό που εγκαθίσταται

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ20.1 Σχεδιασμός και επίβλεψη υλοποίησης εγκαταστάσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικών λύσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιο το γνωστικό σου επίπεδο όσον αφορά τα πιο διαδεδομένα λειτουργικά συστήματα τόσο σε επίπεδο εξυπηρετητών αλλά και υπολογιστών (clients);
- ΑΓ2** Ποιο το γνωστικό σου επίπεδο όσον αφορά την διαδικασία εγκατάστασης του λογισμικού που εγκαθιστάς;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι ενδεδειγμένες ρυθμίσεις και παράμετροι για την καλύτερη λειτουργία του όλου συστήματος;
- ΑΓ4** Πώς μπορεί να διασφαλιστούν τα αρχεία και βάσεις δεδομένων του πελάτη;
- ΑΓ5** Ποια είναι τα διαθέσιμα εργαλεία εγκατάστασης και αναβάθμισης;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι βέλτιστες πρακτικές για την υλοποίηση εγκαταστάσεων/αναβαθμίσεων συστημάτων και λύσεων στον τομέα εξειδίκευσης σου;
- ΑΓ7** Ποιοι πρέπει να ενημερώνονται για την πορεία των εργασιών και για τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την εκτέλεση των εργασιών;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ10** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ20 Εγκατάσταση και αναβάθμιση λογισμικού - ΙΙΙ

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ20.2 Παροχή συμβουλών προς συναδέλφους ως προς την καλύτερη ολοκλήρωση των διαφόρων εγκαταστάσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να παρέχεις κατευθυντήριες γραμμές προς συναδέλφους που αφορούν την εγκατάσταση/αναβάθμιση **λειτουργικών συστημάτων και λογισμικού**, ιδιαίτερα στον **τομέα εξειδίκευσης** σου.
- ΚΑ2** Να παρέχεις κατευθυντήριες γραμμές προς συναδέλφους που αφορούν τα διαθέσιμα **εργαλεία και όργανα** για την καλύτερη εκτέλεση των εργασιών εγκατάστασης **λειτουργικού συστήματος/λογισμικού**.
- ΚΑ3** Να παρέχεις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ4** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.
- ΚΑ5** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Λειτουργικά συστήματα/ λογισμικό

- Windows Server
- Linux
- UNIX
- Windows 7/Vista/XP/κ.ά.
- Εφαρμογές (Exchange, Office)
- Εργαλεία (Collaboration)
- Άλλα

ΠΕ2 Εργαλεία και όργανα

- Διαδίκτυο
- Βοηθητικές εφαρμογές
- Μαζικής εγκατάστασης
- Image Deployment
- Απόδοσης υλικού/λογισμικού
- Συμβάντα (event log)
- Ημερολόγιο (system log)
- Επιδιόρθωσης και επαναφοράς (recovery tools)
- Αντίγραφα ασφάλειας (Backup/image restore)

ΠΕ3 Τομέας εξειδίκευσης

- Υποδομή
- Υλισμικό
- Λογισμικό
- Εκτυπωτές
- Λειτουργικά συστήματα
- Ασφάλεια συστημάτων
- Δίκτυα
- Βάσεις δεδομένων
- Συστήματα αποθήκευσης
- Άλλα συστήματα

ΠΕ4 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ20** Εγκατάσταση και αναβάθμιση λογισμικού - ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ20.2** Παροχή συμβουλών προς συναδέλφους ως προς την καλύτερη ολοκλήρωση των διαφόρων εγκαταστάσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικού**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ5 Αποκλίσεις**

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Λανθασμένη ή μη λειτουργία λογισμικού
- Ελλιπής λήψη μέτρων για φυσική και λογική προστασία δεδομένων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης λογισμικού
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία ασφάλειας εταιρείας
- Μη συμμόρφωση με νομοθεσία περί χρήσης λογισμικού
- Ελλιπής κατάρτιση για το λογισμικό που εγκαθίσταται
- Ελλιπής κατάρτιση για τα διάφορα εργαλεία εγκατάστασης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ20.2 Παροχή συμβουλών προς συναδέλφους ως προς την καλύτερη ολοκλήρωση των διαφόρων εγκαταστάσεων λειτουργικών συστημάτων και λογισμικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι ενδεδειγμένες ρυθμίσεις και παράμετροι για την καλύτερη λειτουργία του όλου συστήματος ;
- ΑΓ2** Πώς μπορεί να διασφαλιστούν τα αρχεία και βάσεις δεδομένων του πελάτη;
- ΑΓ3** Ποιοι μηχανισμοί/διαδικασίες μπορούν να επισπεύσουν την εγκατάσταση λογισμικού;
- ΑΓ4** Ποια είναι μερικά από τα πιο γνωστά εργαλεία μαζικής εγκατάστασης λογισμικού;
- ΑΓ5** Ποια είναι μερικά από τα πιο γνωστά εργαλεία image deployment για λογισμικό;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι διαδικασίες που αφορούν την εγκατάσταση, αναβάθμιση λειτουργικών συστημάτων/λογισμικού;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ20** Εγκατάσταση και αναβάθμιση λογισμικού - ΙΙΙ**ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ20.3** Επιλογή εργαλείων και καθορισμός διαδικασιών εγκατάστασης/αναβάθμισης που ακολουθεί η εταιρεία**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να συμμετέχεις στην επιλογή των **εργαλείων** που χρησιμοποιεί η εταιρεία για την εγκατάσταση/αναβάθμιση λογισμικού.

ΚΑ2 Να συμμετέχεις στον καθορισμό των **διαδικασιών** εγκατάστασης/αναβάθμισης που ακολουθεί η εταιρεία.

ΚΑ3 Να εκπαιδεύεις τους συναδέλφους ως προς τη χρήση των εργαλείων εγκατάστασης/αναβάθμισης που χρησιμοποιεί η εταιρεία.

ΚΑ4 Να εντοπίζεις προβλήματα στη **διαδικασία** εγκατάστασης/αναβάθμισης, και να εισηγείσαι βελτιωτικά μέτρα όπου χρειάζεται.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Εργαλεία**

- Μαζικής εγκατάστασης
- Image Deployment

ΠΕ2 Διαδικασίες

- Μαζικής εγκατάστασης
- Image Deployment

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη χρήση εργαλείων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εγκατάστασης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ20.3 Επιλογή εργαλείων και καθορισμός διαδικασιών εγκατάστασης/αναβάθμισης που ακολουθεί η εταιρεία

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι μηχανισμοί/διαδικασίες μπορούν να επισπεύσουν την εγκατάσταση λογισμικού;
- ΑΓ2** Ποια είναι μερικά από τα πιο γνωστά εργαλεία μαζικής εγκατάστασης λογισμικού;
- ΑΓ3** Ποια είναι μερικά από τα πιο γνωστά εργαλεία image deployment για λογισμικό;
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ5** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ6** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I.	<p>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:</p> <p>ΤΗΥ21 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - ΙΙΙ</p>
ΙΙ.	<p>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:</p> <p>Αναλαμβάνει την ολοκλήρωση πολύπλοκων εγκαταστάσεων. Παίζει συμβουλευτικό ρόλο προς συναδέλφους για την καλύτερη ολοκλήρωση διαφόρων εγκαταστάσεων.</p>
ΙΙΙ.	<p>ΕΡΓΑΣΙΕΣ:</p> <p>ΤΗΥ21.1 Σχεδιασμός και επίβλεψη υλοποίησης εγκαταστάσεων και ολοκληρωμένων λύσεων συστημάτων πληροφορικής.</p> <p>ΤΗΥ21.2 Παροχή τεχνικών συμβουλών προς τους συναδέλφους που αφορούν την καλύτερη ολοκλήρωση των διαφόρων εγκαταστάσεων.</p>

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ21 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - ΙΙΙ

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ21.1 Σχεδιασμός και επίβλεψη υλοποίησης εγκαταστάσεων και ολοκληρωμένων λύσεων συστημάτων πληροφορικής

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να σχεδιάζεις **ολοκληρωμένες λύσεις συστημάτων** πληροφορικής.

ΚΑ2 Να επιβλέπεις την εγκατάσταση **ολοκληρωμένων λύσεων** συστημάτων πληροφορικής.

ΚΑ3 Να επιλέγεις και να χρησιμοποιείς **εργαλεία** για την συντόμευση και παρακολούθηση της διεξαγωγής των εγκαταστάσεων.

ΚΑ4 Να ετοιμάζεις πλάνο υλοποίησης έργου για καλύτερη διαχείριση των εργασιών, χρονοδιαγράμματος και κόστους.

ΚΑ5 Να παρακολουθείς και να ενημερώνεσαι για τις νέες **τάσεις και εξελίξεις** της τεχνολογίας.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ7 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις στα αρμόδια άτομα**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Ολοκληρωμένες λύσεις**

- Τοπικά/απομακρυσμένα δίκτυα
- Υποδομή δικτύου
- Συστήματα αποθήκευσης
- Εξυπηρετητές/δρομολογητές
- Clustering Solutions
- Virtualization Solutions
- Disaster Recovery
- Backup solutions

ΠΕ2 Εργαλεία

- Εργαλεία αυτοματοποίησης εγκαταστάσεων
- Εργαλεία διαχείρισης (Management tools)
- Εργαλεία διαχείρισης έργων

ΠΕ3 Τάσεις και εξελίξεις

- Virtualization
- Cloud Computing
- Converged networks

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη χρήση εργαλείων
- Ελλιπής ενημέρωση για νέες τάσεις και εξελίξεις
- Ελλιπής κατάρτιση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ21.1 Σχεδιασμός και επίβλεψη υλοποίησης εγκαταστάσεων και ολοκληρωμένων λύσεων συστημάτων πληροφορικής

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι βέλτιστες πρακτικές για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των διαφόρων λύσεων συστημάτων πληροφορικής;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι οδηγίες του προμηθευτή για την εγκατάσταση και ρύθμιση των υλικών που χρησιμοποιούνται σε συγκεκριμένες λύσεις πληροφορικής;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι σύγχρονες τάσεις και εξελίξεις στο χώρο της πληροφορικής;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα κατάλληλα εργαλεία διαχείρισης και διαχείρισης έργων;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Ποια προβλήματα/αποκλίσεις πρέπει να αναφέρονται;
- ΑΓ7** Ποια η διαδικασία αναφοράς αποκλίσεων;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ21 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ21.2 Παροχή τεχνικών συμβουλών προς τους συναδέλφους που αφορούν την καλύτερη ολοκλήρωση των διαφόρων εγκαταστάσεων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να παρέχεις τεχνικές συμβουλές προς συναδέλφους ως προς την εγκατάσταση, αναβάθμιση και ρύθμιση **δικτυακού εξοπλισμού** σε δίκτυα.

ΚΑ2 Να παρέχεις τεχνική βοήθεια προς συναδέλφους που αφορά την εγκατάσταση **υλισμικού και ολοκληρωμένων λύσεων**.

ΚΑ3 Να παρέχεις τεχνικές συμβουλές προς συναδέλφους ως προς τη χρησιμοποίηση των διαθέσιμων **εργαλείων** για τον έλεγχο την σωστής λειτουργίας του εξοπλισμού και του δικτύου γενικότερα.

ΚΑ4 Να παρέχεις τεχνικές συμβουλές προς συναδέλφους ως προς την προστασία του περιβάλλοντος καθώς και την προβλεπόμενη διαδικασία ανακύκλωσης.

ΚΑ5 Να παρέχεις τεχνική βοήθεια προς συναδέλφους όσον αφορά τη διαχείριση **λειτουργικών συστημάτων** σε επίπεδο δικτύου.

ΚΑ6 Να παρέχεις τεχνική βοήθεια προς συναδέλφους όσον αφορά την φυσική και λογική προστασία των δεδομένων.

ΚΑ7 Να ακολουθείς πιστά τους **κανονισμούς** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ8 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΚΑ9 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις** που αφορούν την εργασία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Υλισμικό και ολοκληρωμένες λύσεις

- Εξυπηρετητές/δρομολογητές
- Υποδομή δικτύου
- Τοπικά/απομακρυσμένα δίκτυα
- Συστήματα αποθήκευσης
- Disaster Recovery
- Backup solutions

ΠΕ2 Δικτυακός εξοπλισμός

- Hub
- Μεταγωγείς (Switch)
- Δρομολογητές (Routers)
- Γέφυρες (Bridges)
- Τείχος προστασίας (Hardware Firewall)
- Εκτυπωτές

ΠΕ3 Εργαλεία

- Διαδίκτυο
- Εγχειρίδια χρήσης υλικών
- Διαγνωστικά προγράμματα
- Εργαλεία διαχείρισης δίσκων, μνήμης, κ.ά.
- Εργαλεία δικτύου

ΠΕ4 Λειτουργικά συστήματα

- Windows Server
- Linux
- UNIX
- Windows 7/Vista/XP/κ.ά.
- Εφαρμογές (Exchange, Office)

ΠΕ5 Κανονισμοί/μέτρα

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία
- Κανονισμοί που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ21 Εγκατάσταση, αναβάθμιση και συντήρηση υλισμικού (Hardware installation, upgrade and service) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ21.2 Παροχή τεχνικών συμβουλών προς τους συναδέλφους που αφορούν την καλύτερη ολοκλήρωση των διαφόρων εγκαταστάσεων

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ6 Αποκλίσεις**

- Ελλιπής ή προβληματικός εξοπλισμός ή εργαλεία
- Ελλιπής λήψη μέτρων για φυσική και λογική προστασία δεδομένων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εγκατάστασης/αναβάθμισης υλισμικού
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία ασφάλειας εταιρείας
- Μη συμμόρφωση με τους κανονισμούς που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία παράδοσης προϊόντων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ21.2 Παροχή τεχνικών συμβουλών προς τους συναδέλφους που αφορούν την καλύτερη ολοκλήρωση των διαφόρων εγκαταστάσεων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι βασικές δομικές μονάδες ενός εξυπηρετητή/ηλεκτρονικού υπολογιστή;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα βασικά στοιχεία ενός δικτύου;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές τοπολογίες ενός δικτύου και ποιοι οι τύποι δικτύων;
- ΑΓ4** Ποια τα βασικότερα πρωτόκολλα δικτύων;
- ΑΓ5** Πώς είναι η δομή ενός πρωτοκόλλου TCP/IP και ποιες οι ιδιότητες του;
- ΑΓ6** Πώς καθορίζω ιδιότητες χρηστών και πώς προσδιορίζω ιδιότητες ομάδων;
- ΑΓ7** Πώς δημιουργώ και πώς παραμετροποιώ ένα τοπικό IP διαμεσολαβητή (proxy);
- ΑΓ8** Ποια είναι τα διαθέσιμα διαγνωστικά προγράμματα που μπορούν να βοηθήσουν τη διάγνωση προβλημάτων και τον έλεγχο της καλής λειτουργίας;
- ΑΓ9** Ποια είναι τα διαθέσιμα διαγνωστικά προγράμματα που μπορούν να βοηθήσουν τη διάγνωση προβλημάτων και τον έλεγχο της καλής λειτουργίας;
- ΑΓ10** Ποια είναι τα πιο διαδεδομένα λειτουργικά συστήματα σε επίπεδο εξυπηρετητή;
- ΑΓ11** Ποια είναι η προβλεπόμενη διαδικασία ανακύκλωσης;
- ΑΓ12** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ13** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ14** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ22 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - III

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Προβαίνει στη διάγνωση και επίλυση εξειδικευμένων/σύνθετων προβλημάτων στα συστήματα του πελάτη. Καθοδηγεί συναδέλφους όσον αφορά τη διάγνωση τεχνικών προβλημάτων. Εντοπίζει τις κατάλληλες πηγές και τεχνικές που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση των διαφόρων προβλημάτων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ22.1 Διάγνωση εξειδικευμένων προβλημάτων που αφορούν τα συστήματα του πελάτη.

ΤΗΥ22.2 Επίλυση εξειδικευμένων προβλημάτων που αφορούν τα συστήματα του πελάτη.

ΤΗΥ22.3 Καθοδήγηση συναδέλφων όσον αφορά τη διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ22 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ22.1 Διάγνωση εξειδικευμένων προβλημάτων που αφορούν τα συστήματα του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να διερευνάς εξειδικευμένα/σύνθετα προβλήματα με βάση τις καταγεγραμμένες **διαδικασίες** χρησιμοποιώντας διάφορους **τρόπους διερεύνησης**.

ΚΑ2 Να αξιολογείς τη **σοβαρότητα** του κάθε προβλήματος που αναλαμβάνεις και να τα ιεραρχείς ανάλογα.

ΚΑ3 Να αναγνωρίζεις τα **μηνύματα σφάλματος** που παρουσιάζονται στα **συστήματα του πελάτη**.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς με ευχέρεια τα διαθέσιμα **εργαλεία** για τη διάγνωση προβλημάτων.

ΚΑ5 Να κάνεις διάγνωση για τα **αίτια** ενός προβλήματος.

ΚΑ6 Να κατέχεις τα **απαραίτητα επαγγελματικά πιστοποιητικά** που να σου επιτρέπουν να διενεργείς τις διαδικασίες διάγνωσης ανάλογα με τον **τομέα εξειδίκευσης** σου.

ΚΑ7 Να ενημερώνεις ενδελεχώς το **πληροφοριακό σύστημα** που διαθέτει η εταιρεία για το συγκεκριμένο σκοπό με τη διάγνωση του προβλήματος.

ΚΑ8 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ9 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ10 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Οδηγίες/διαδικασίες

- Εγχειρίδιο διαδικασιών τεχνικού τμήματος
- Εγχειρίδιο χρήσης προϊόντος
- Οδηγίες κατασκευαστή
- Συμβόλαια υποστήριξης

ΠΕ2 Τρόποι διερεύνησης/επίλυσης

- Τηλεφωνικά
- Εξ αποστάσεως σύνδεση

- Επί τόπου επίσκεψη

ΠΕ3 Μηνύματα σφάλματος

- Κατά την εκκίνηση
- Κατά την λειτουργία
- Από διάφορα συστατικά (components)

ΠΕ4 Συστήματα πελάτη

- Εξυπηρετητές και υποδομή
- Εξοπλισμός δικτύου
- Συστήματα/λύσεις ασφάλειας
- Συστήματα αποθήκευσης δεδομένων
- Εκτυπωτικά

ΠΕ5 Εργαλεία

- Διαδίκτυο
- Ιστοσελίδες και εφαρμογές προμηθευτών/κατασκευαστών
- Εργαλεία διάγνωσης συστημάτων πληροφορικής (υλισμικό, λογισμικό)
- Ενσωματωμένα εργαλεία λειτουργικών συστημάτων
- Εργαλεία συστημάτων ασφάλειας
- Εργαλεία διαχείρισης δικτύου
- Εργαλεία διαχείρισης συστήματος αδιάλειπτης παροχής ισχύος (UPS)
- Εγχειρίδια χρήσης προϊόντων

ΠΕ6 Αίτια

- Πρόσβαση στο δίκτυο (κάρτα δικτύου, καλώδιο, διακομιστής, drivers, κ.ά.)
- Δικαιώματα πρόσβασης χρήστη
- Ταχύτητα δικτύου
- Άλλα

ΠΕ7 Σοβαρότητα

- Κανονικά
- Επείγοντα
- Κρίσιμα

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ22** Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ22.1** Διάγνωση εξειδικευμένων προβλημάτων που αφορούν τα συστήματα του πελάτη**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ8 Απαραίτητα επαγγελματικά πιστοποιητικά**

- Πιστοποιήσεις προμηθευτή
- ASE - Accredited System Engineer
- CISSP – Certified Information Systems Security Professional
- Άλλα

ΠΕ9 Τομέας εξειδίκευσης

- Εξυπηρετητές/προσωπικοί υπολογιστές
- Λύσεις εκτύπωσης
- Δικτυακός εξοπλισμός
- Συστήματα ασφάλειας
- Συστήματα αποθήκευσης δεδομένων
- Άλλα

ΠΕ10 Πληροφοριακό σύστημα

- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
- Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

ΠΕ11 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ12 Αποκλίσεις

- Ελαττωματικά εργαλεία ή όργανα
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη πληροφόρηση
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διάγνωση
- Λανθασμένη χρήση εργαλείων
- Ελλιπής εκπαίδευση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ22.1 Διάγνωση εξειδικευμένων προβλημάτων που αφορούν τα συστήματα του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η καταγραμμένη διαδικασία διερεύνησης προβλημάτων της εταιρείας;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι οδηγίες του κατασκευαστή/προμηθευτή;
- ΑΓ3** Ποια η σημασία των μηνυμάτων σφάλματος που εμφανίζονται κατά την εκκίνηση ή και λειτουργία των διαφόρων υλικών στο σύστημα του πελάτη;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα ενδεδειγμένα εργαλεία και όργανα για τη διάγνωση του συγκεκριμένου τύπου προβλημάτων;
- ΑΓ5** Πώς χρησιμοποιείται το διαδίκτυο για τη διάγνωση συγκεκριμένων προβλημάτων;
- ΑΓ6** Πώς χρησιμοποιούνται οι ιστοσελίδες υποστήριξης των κατασκευαστών για τη διάγνωση των προβλημάτων;
- ΑΓ7** Ποια τα απαραίτητα πιστοποιητικά και εκπαιδεύσεις απαιτούνται για να σου επιτρέπουν τη διενέργεια διαγνώσεων στα συστήματα του πελάτη;
- ΑΓ8** Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγράφονται για τη σωστή τεκμηρίωση του κάθε περιστατικού και των ενεργειών που έγιναν για τη διάγνωση του;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ11** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ22 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ22.2 Επίλυση εξειδικευμένων προβλημάτων που αφορούν τα συστήματα του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να επιλύεις εξειδικευμένα/σύνθετα προβλήματα με βάση τις καταγεγραμμένες **διαδικασίες** χρησιμοποιώντας διάφορους **τρόπους επίλυσης**.

ΚΑ2 Να αξιολογείς τη **σοβαρότητα** του κάθε προβλήματος που αναλαμβάνεις και να τα ιεραρχείς ανάλογα.

ΚΑ3 Να αναγνωρίζεις τα **μηνύματα σφάλματος** που παρουσιάζονται στα **συστήματα του πελάτη**.

ΚΑ4 Να χρησιμοποιείς με ευχέρεια τα διαθέσιμα **εργαλεία** για τη διάγνωση προβλημάτων.

ΚΑ5 Να κάνεις διάγνωση για τα **αίτια** ενός προβλήματος.

ΚΑ6 Να κατέχεις τα **απαραίτητα επαγγελματικά πιστοποιητικά** που να σου επιτρέπουν να διενεργείς τις διαδικασίες διάγνωσης ανάλογα με τον **τομέα εξειδίκευσης** σου.

ΚΑ7 Να ενημερώνεις ενδελεχώς το **πληροφοριακό σύστημα** που διαθέτει η εταιρεία για το συγκεκριμένο σκοπό με τη διάγνωση του προβλήματος.

ΚΑ8 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ9 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ10 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Οδηγίες/διαδικασίες

- Εγχειρίδιο διαδικασιών τεχνικού τμήματος
- Εγχειρίδιο χρήσης προϊόντος
- Οδηγίες κατασκευαστή
- Συμβόλαιο υποστήριξης

ΠΕ2 Τρόποι διερεύνησης/επίλυσης

- Τηλεφωνικά
- Εξ αποστάσεως σύνδεση
- Επί τόπου επίσκεψη

ΠΕ3 Μηνύματα σφάλματος

- Κατά την εκκίνηση
- Κατά τη λειτουργία
- Από διάφορα συστατικά (components)

ΠΕ4 Συστήματα πελάτη

- Εξυπηρετητές και προσωπικοί υπολογιστές
- Εξοπλισμός δικτύου
- Εξοπλισμός συστημάτων ασφάλειας
- Εξοπλισμός συστημάτων αποθήκευσης
- Εκτυπωτές

ΠΕ5 Εργαλεία

- Διαδίκτυο
- Ιστοσελίδες και εφαρμογές προμηθευτών/κατασκευαστών
- Εργαλεία διάγνωσης συστημάτων πληροφορικής (υλισμικό, λογισμικό)
- Ενσωματωμένα εργαλεία λειτουργικών συστημάτων
- Εργαλεία συστημάτων ασφάλειας
- Εργαλεία διαχείρισης δικτύου
- Εργαλεία διαχείρισης συστήματος αδιάλειπτης παροχής ισχύος (UPS)
- Εγχειρίδια χρήσης προϊόντων

ΠΕ6 Αίτια

- Πρόσβαση στο δίκτυο (κάρτα δικτύου, καλώδιο, διακομιστής, drivers, κ.ά.)
- Δικαιώματα πρόσβασης χρήστη
- Ταχύτητα δικτύου
- Άλλα

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ22 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ22.2 Επίλυση εξειδικευμένων προβλημάτων που αφορούν τα συστήματα του πελάτη

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Σοβαρότητα

- Κανονικά
- Επείγοντα
- Κρίσιμα

ΠΕ8 Απαραίτητα επαγγελματικά πιστοποιητικά

- Πιστοποιήσεις προμηθευτή
- ASE - Accredited System Engineer
- CISSP – Certified Information Systems Security Professional
- Others

ΠΕ9 Τομέας εξειδίκευσης

- Εξυπηρετητές
- Λύσεις Εκτύπωσης
- Δικτυακός εξοπλισμός
- Συστήματα Ασφάλειας
- Συστήματα Αποθήκευσης δεδομένων
- Άλλοι

ΠΕ10 Πληροφοριακό σύστημα

- Μηχανικό σύστημα καταγραφής προβλημάτων
- Εξειδικευμένο λογισμικό (ERP, Help Desk, κ.ά.)

ΠΕ11 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ12 Αποκλίσεις

- Ελαττωματικά εργαλεία ή όργανα
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη πληροφόρηση
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διάγνωση
- Λανθασμένη χρήση εργαλείων
- Ελλιπής εκπαίδευση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ22.2 Επίλυση εξειδικευμένων προβλημάτων που αφορούν τα συστήματα του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η καταγραμμένη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων της εταιρείας;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι οδηγίες του κατασκευαστή/προμηθευτή;
- ΑΓ3** Ποια η σημασία των μηνυμάτων σφάλματος που εμφανίζονται κατά την εκκίνηση ή και λειτουργία των διαφόρων υλικών στο σύστημα του πελάτη;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα ενδεδειγμένα εργαλεία και όργανα για την επίλυση του συγκεκριμένου τύπου προβλημάτων;
- ΑΓ5** Πώς χρησιμοποιείται το διαδίκτυο για τη επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων;
- ΑΓ6** Πώς χρησιμοποιούνται οι ιστοσελίδες υποστήριξης των κατασκευαστών για την επίλυση των προβλημάτων;
- ΑΓ7** Ποια τα απαραίτητα πιστοποιητικά και εκπαιδεύσεις απαιτούνται για να σου επιτρέπουν τη διενέργεια παρεμβάσεων στα συστήματα του πελάτη;
- ΑΓ8** Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να καταγράφονται για τη σωστή τεκμηρίωση του κάθε περιστατικού και των ενεργειών που έγιναν για την επίλυση του;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ10** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ11** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

THY22 Διάγνωση και επίλυση τεχνικού προβλήματος (Technical fault diagnosis and solution) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

THY22.3 Καθοδήγηση συναδέλφων όσον αφορά τη διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να παρέχεις συμβουλευτική βοήθεια προς συναδέλφους όσον αφορά τη διαδικασία **διάγνωσης και επίλυσης** συγκεκριμένου προβλήματος.

ΚΑ2 Να παρέχεις συμβουλευτική βοήθεια ως προς τις διαθέσιμες πηγές για **διάγνωση και επίλυση** του προβλήματος.

ΚΑ3 Να παρέχεις συμβουλευτική βοήθεια ως προς τη χρήση των διαθέσιμων **εργαλείων** για τη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

ΚΑ4 Να παρέχεις συμβουλευτική βοήθεια ως προς τα **αίτια** του προβλήματος.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διάγνωση/επίλυση

- Διαδικασία
- Πηγές
- Λύσεις
- Εναλλακτικές λύσεις

ΠΕ2 Εργαλεία

- Διαδίκτυο
- Ιστοσελίδες και εφαρμογές προμηθευτών/κατασκευαστών
- Εργαλεία διάγνωσης συστημάτων πληροφορικής (υλισμικό, λογισμικό)
- Ενσωματωμένα εργαλεία λειτουργικών συστημάτων
- Εργαλεία συστημάτων ασφάλειας
- Εργαλεία διαχείρισης δικτύου
- Εργαλεία διαχείρισης συστήματος αδιάλειπτης παροχής ισχύος (UPS)
- Εγχειρίδια χρήσης προϊόντων

ΠΕ3 Αίτια

- Πρόσβαση στο δίκτυο (κάρτα δικτύου, καλώδιο, διακομιστής, drivers, κ.ά.)
- Δικαιώματα πρόσβασης χρήστη
- Ταχύτητα δικτύου
- Άλλα

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση της διαδικασίας διάγνωσης
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση της διαδικασίας επίλυσης
- Λανθασμένη χρήση εργαλείων
- Ελλιπής εκπαίδευση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ22.3 Καθοδήγηση συναδέλφων όσον αφορά τη διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η διαδικασία διάγνωσης προβλήματος;
- ΑΓ2** Ποια είναι η διαδικασία επίλυσης προβλήματος;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα πιθανά αίτια συγκεκριμένου προβλήματος;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι κατάλληλες πηγές πληροφόρησης για συγκεκριμένο πρόβλημα;
- ΑΓ5** Ποια είναι τα διαθέσιμα εργαλεία για τη διάγνωση και επίλυση συγκεκριμένου προβλήματος;
- ΑΓ6** Ποια η ενδεδειγμένη λύση του προβλήματος;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Πώς χειριζόμαστε τυχόν αποκλίσεις;
- ΑΓ9** Που αναφέρουμε τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ23 Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - III

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Εντοπίζει και καταγράφει σύνθετες ανάγκες των πελατών. Ενημερώνει τον πελάτη για τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις και τον καθοδηγεί στην προσαρμογή των συστημάτων του ανάλογα. Επικοινωνεί τις εισηγήσεις του σε υψηλόβαθμα στελέχη πελατών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ23.1 Εντοπισμός και καταγραφή αναγκών πελάτη.

ΤΗΥ23.2 Καθοδήγηση του πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του.

ΤΗΥ23.3 Καθοδήγηση συναδέλφων ως προς την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τον πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ23 Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ23.1 Εντοπισμός και καταγραφή αναγκών πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να εντοπίζεις **αναγκαίες βελτιώσεις** στα συστήματα του πελάτη.

ΚΑ2 Να καταγράφεις **σύνθετες επιχειρησιακές ανάγκες** του πελάτη.

ΚΑ3 Να συντάσσεις το κείμενο της μελέτης με τις αναγκαίες εισηγήσεις.

ΚΑ4 Να φροντίζεις να είσαι απόλυτα ενημερωμένος με τις **τεχνολογικές τάσεις και εξελίξεις**.

ΚΑ5 Να μεριμνάς για την άρτια **εμφάνιση** και παρουσία σου καθώς και τη **συμπεριφορά** σου.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ7 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αναγκαίες βελτιώσεις

- Υποδομή και υλικά
- Νέες τεχνολογίες
- Δικτύου
- Ταχύτητας
- Απόδοσης
- Διαδικασιών
- Επικοινωνιών
- Άλλες

ΠΕ2 Σύνθετες επιχειρησιακές ανάγκες

- Λύσεις εκτύπωσης
- Λύσεις ασφάλειας
- Λειτουργικές
- Λογισμικές λύσεις
- Επικοινωνίας
- Αποθήκευσης δεδομένων
- Disaster recovery
- Business Continuity
- Άλλες

ΠΕ3 Τεχνολογικές τάσεις και εξελίξεις

- Δίκτυα
- Επικοινωνίες
- Ασφάλεια συστημάτων
- Λύσεις εκτύπωσης
- Αποθήκευσης δεδομένων
- Άλλες

ΠΕ4 Εμφάνιση και συμπεριφορά

- Ενδυματολογική
- Σοβαρή
- Επαγγελματική
- Ευγενική
- Ευχάριστη

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ23 Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ23.1 Εντοπισμός και καταγραφή αναγκών πελάτη

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των επιχειρησιακών αναγκών του πελάτη
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των αναγκαίων βελτιώσεων
- Ελλιπής ενημέρωση για νέες τεχνολογικές τάσεις
- Μη συμμόρφωση με κώδικα εμφάνισης και συμπεριφοράς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ23.1 Εντοπισμός και καταγραφή αναγκών πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι αδυναμίες των συστημάτων του πελάτη σε επίπεδο υλισμικού;
- ΑΓ2** Πώς μπορούν να βελτιωθούν/υπερπηδηθούν αυτές οι αδυναμίες;
- ΑΓ3** Ποιες οι άμεσες επιχειρησιακές ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ4** Πώς συνδέονται με τα μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα πλάνα του πελάτη;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι νέες τεχνολογικές τάσεις και πώς συνδέονται με τις ανάγκες του πελάτη;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Που αναφέρεις τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ23** Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ23.2** Καθοδήγηση του πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να φροντίζεις να είσαι απόλυτα ενημερωμένος με τις **τεχνολογικές τάσεις και εξελίξεις**.

ΚΑ2 Να αναλύεις τις **σύνθετες επιχειρησιακές ανάγκες** του πελάτη, και να προτείνεις διάφορες εναλλακτικές λύσεις.

ΚΑ3 Να καθοδηγείς τον πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του με βάση τις **επιχειρησιακές του ανάγκες** και γνώμονα τις **τεχνολογικές εξελίξεις και τάσεις**.

ΚΑ4 Να ενημερώνεις τον πελάτη κατά τρόπο απλό, σαφή και κατανοητό, αποφεύγοντας τεχνικές λεπτομέρειες.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς διάφορους **τρόπους επικοινωνίας/παρουσίασης** της πληροφορίας/εισηγήσεων προς τον πελάτη.

ΚΑ6 Να εντοπίζεις/εισηγείσαι τυχόν **περιορισμούς** που πιθανόν να εμπεριέχει η υλοποίηση της λύσης.

ΚΑ7 Να αντιμετωπίζεις με προσοχή και σοβαρότητα όλες τις ερωτήσεις του πελάτη.

ΚΑ8 Να παραπέμπεις στα αρμόδια άτομα/τμήματα τα ερωτήματα/απαιτήσεις του πελάτη που είναι εκτός του **τομέα εξειδίκευσης** σου.

ΚΑ9 Να μεριμνάς για την άρτια **εμφάνιση** και παρουσία σου καθώς και τη **συμπεριφορά** σου.

ΚΑ10 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ11 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ12 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Σύνθετες επιχειρησιακές ανάγκες**

- Λύσεις εκτύπωσης
- Λύσεις ασφάλειας
- Λειτουργικές
- Λογισμικές λύσεις
- Επικοινωνίας
- Αποθήκευσης δεδομένων
- Disaster recovery
- Business continuity
- Άλλες

ΠΕ2 Τεχνολογικές τάσεις και εξελίξεις

- Δίκτυα
- Επικοινωνίες
- Ασφάλεια συστημάτων
- Λύσεις εκτύπωσης
- Αποθήκευσης δεδομένων
- Άλλες

ΠΕ3 Τρόποι επικοινωνίας

- Τεχνικό δελτίο
- Άρθρο
- Επιστολή
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

ΠΕ4 Τρόποι παρουσίασης

- Κείμενο/πρόταση
- Παρουσιάσεις (powerpoint/ζωντανές)
- Επισκέψεις σε άλλες εγκαταστάσεις

ΠΕ5 Περιορισμοί

- Υφιστάμενη υποδομή
- Υφιστάμενο περιβάλλον
- Ενδεικτικό κόστος

ΠΕ6 Τομέας εξειδίκευσης

- Τεχνολογική υποδομή
- Δίκτυα και εξοπλισμός
- Εκτυπωτικές λύσεις
- Συστήματα ασφάλειας
- Βάσεις δεδομένων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ23 Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ23.2 Καθοδήγηση του πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Εμφάνιση και συμπεριφορά

- Ενδυματολογική
- Σοβαρή
- Επαγγελματική
- Ευγενική
- Ευχάριστη

ΠΕ8 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ9 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των επιχειρησιακών αναγκών του πελάτη
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των αναγκαίων βελτιώσεων
- Ελλιπής ενημέρωση για νέες τεχνολογικές τάσεις
- Μη συμμόρφωση με κώδικα εμφάνισης και συμπεριφοράς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ23.2 Καθοδήγηση του πελάτη για την προσαρμογή των συστημάτων του

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες οι επιχειρησιακές ανάγκες του πελάτη με βάση τα μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα σχέδια του;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι αδυναμίες των συστημάτων του πελάτη σε επίπεδο υλισμικού;
- ΑΓ3** Πώς μπορούν να βελτιωθούν/υπερπηδηθούν αυτές οι αδυναμίες;
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι σύγχρονες τάσεις και εξελίξεις σε θέματα πληροφορικής που έχουν πεδίο εφαρμογής στο περιβάλλον του πελάτη;
- ΑΓ5** Ποια τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα των εναλλακτικών λύσεων;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Που αναφέρεις τυχόν αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ23** Τεχνική συμβουλή και καθοδήγηση του πελάτη (Technical advice and guidance) - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ23.3** Καθοδήγηση συναδέλφων ως προς την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τον πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να παρέχεις συμβουλευτική βοήθεια προς συναδέλφους όσον αφορά τις **αρμοζουσες λύσεις** στο περιβάλλον του πελάτη.
- ΚΑ2** Να καθοδηγείς συναδέλφους ως προς τον εντοπισμό τυχόν **περιορισμούς** που πιθανόν να εμπεριέχει η υλοποίηση της προτεινόμενης λύσης στο περιβάλλον του πελάτη.
- ΚΑ3** Να παρέχεις εξειδικευμένες τεχνικές πληροφορίες προς συναδέλφους που αφορούν τις προτεινόμενες **λύσεις** προς τον πελάτη.
- ΚΑ4** Να καθοδηγείς συναδέλφους ως προς τον **τρόπο παρουσίασης** των προτεινόμενων **λύσεων**.
- ΚΑ5** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ6** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ7** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Αρμοζουσες λύσεις**

- Δικτυακές λύσεις
- Λύσεις επικοινωνιών
- Λύσεις ασφάλειας συστημάτων
- Λύσεις εκτύπωσης
- Λύσεις αποθήκευσης δεδομένων
- Disaster recovery
- Business Continuity
- Άλλες

ΠΕ2 Περιορισμοί

- Υφιστάμενη υποδομή
- Υφιστάμενο περιβάλλον
- Ενδεικτικό κόστος

ΠΕ3 Τρόποι παρουσίασης

- Κείμενο/πρόταση
- Παρουσιάσεις (powerpoint/ζωντανές)
- Επισκέψεις σε άλλες εγκαταστάσεις

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των επιχειρησιακών αναγκών του πελάτη
- Ελλιπής ή/και λανθασμένος τρόπος επικοινωνίας/παρουσίασης
- Ελλιπής ενημέρωση για νέες τεχνολογικές τάσεις
- Μη συμμόρφωση με κώδικα εμφάνισης και συμπεριφοράς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ23.3 Καθοδήγηση συναδέλφων ως προς την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τον πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο ενδεδειγμένος τρόπος επικοινωνίας/παρουσίασης των προτεινόμενων λύσεων/εισηγήσεων προς τους πελάτες;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι σύγχρονες τάσεις και εξελίξεις σε θέματα πληροφορικής που έχουν πεδίο εφαρμογής στο περιβάλλον του πελάτη;
- ΑΓ3** Ποια τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα των εναλλακτικών λύσεων;
- ΑΓ4** Ποιοι περιορισμοί/δυσκολίες υπάρχουν στην υλοποίηση της προτεινόμενης λύσης;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι εσωτερικοί κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Που αναφέρεις τυχόν αποκλίσεις;

I.	<p>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:</p> <p>ΤΗΥ24 Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες (Remote support of product and services) - III</p>
II.	<p>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:</p> <p>Σχεδιάζει και υλοποιεί πλάνο πρόσβασης εξ αποστάσεως στο δίκτυο του πελάτη, διασφαλίζοντας την ασφάλεια του δικτύου και των δεδομένων του πελάτη. Παρέχει συμβουλές προς συναδέλφους ως προς την παροχή τεχνικής βοήθειας προς πελάτες εξ αποστάσεως. Παρακολουθεί και επιβεβαιώνει τη συμμόρφωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με τις εταιρικές διαδικασίες.</p>
III.	<p>ΕΡΓΑΣΙΕΣ:</p> <p>ΤΗΥ24.1 Σχεδιασμός και υλοποίηση πλάνου εξ αποστάσεως υποστήριξης.</p> <p>ΤΗΥ24.2 Παροχή συμβουλών προς τους συναδέλφους που αφορούν την παροχή τεχνικής βοήθειας εξ αποστάσεως.</p>

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ24 Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες (Remote support of product and services) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ24.1 Σχεδιασμός και υλοποίηση πλάνου εξ αποστάσεως υποστήριξης του πελάτη

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να σχεδιάζεις το **πλάνο πρόσβασης** εξ αποστάσεως στο δίκτυο του πελάτη, διασφαλίζοντας την εφαρμογή ασφάλειας δικτύου και δεδομένων.

ΚΑ2 Να υλοποιείς το πλάνο **πρόσβασης** εξ αποστάσεως στο δίκτυο του πελάτη, διασφαλίζοντας την εφαρμογή ασφάλειας δικτύου και δεδομένων.

ΚΑ3 Να προετοιμάζεις τα διάφορα υλικά με τα απαραίτητα **εργαλεία πρόσβασης**.

ΚΑ4 Να εγκαθιστάς και να παραμετροποιείς στο δίκτυο του πελάτη **εξειδικευμένες σουίτες διαχείρισης** για εξ αποστάσεως υποστήριξη.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πλάνο πρόσβασης

- Σύνδεση διαδικτύου
- Ρύθμιση τείχους προστασίας
- VPN
- Λίστα πρόσβασης

ΠΕ2 Υλικά

- Εξυπηρετητές
- Σταθμοί εργασίας
- Δικτυακός εξοπλισμός

ΠΕ3 Εργαλεία πρόσβασης

- Remote Desktop
- VNC
- Teamviewer
- VPN

ΠΕ4 Εξειδικευμένες σουίτες διαχείρισης

- Systems Director
- IRS (Inside Remote Support)
- eMaintenance
- Others

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διαδικασία πρόσβασης
- Μη συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας της εταιρείας
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη παραμετροποίηση σουιτών διαχείρισης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ24.1 Σχεδιασμός και υλοποίηση πλάνου εξ αποστάσεως υποστήριξης του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιοι είναι οι τρόποι με τους οποίους μπορώ να επιτύχω ασφαλή πρόσβαση στα συστήματα του πελάτη;
- ΑΓ2** Ποια εργαλεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να δώσουν κυριότητα πρόσβασης σε εξοπλισμό στο δίκτυο του πελάτη;
- ΑΓ3** Πώς ρυθμίζω τα εργαλεία πρόσβασης για να διασφαλίζω την ασφάλεια του δικτύου και δεδομένων του πελάτη;
- ΑΓ4** Πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν εξειδικευμένες σουίτες διαχείρισης συστημάτων/ προϊόντων για τη στήριξη συστημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως;
- ΑΓ5** Πώς παραμετροποιώ την εκάστοτε επιλεγμένη σουίτα διαχείρισης;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ7** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ8** Που αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ24 Εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες (Remote support of product and services) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ24.2 Παροχή συμβουλών προς τους συναδέλφους που αφορούν την παροχή τεχνικής βοήθειας εξ αποστάσεως

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να παρέχεις τεχνικές συμβουλές προς συναδέλφους ως προς την χρησιμοποίηση των διαθέσιμων **εργαλείων** και **τεχνικές πρόσβασης** για την παροχή εξ αποστάσεως βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες.

ΚΑ2 Να λειτουργείς συμβουλευτικά προς συναδέλφους και να διασφαλίζεις την χρήση **βέλτιστων πρακτικών ασφάλειας** κατά την παροχή εξ αποστάσεως βοήθειας για προϊόντα και υπηρεσίες.

ΚΑ3 Να παρέχεις συμβουλές προς συναδέλφους ως προς τις καταγραμμένες **διαδικασίες** που αφορούν εξ αποστάσεως παροχή τεχνικής βοήθειας.

ΚΑ4 Να παρέχεις τεχνικές συμβουλές προς συναδέλφους ως προς τη χρησιμοποίηση **διαγνωστικών εργαλείων** για εξ αποστάσεως υποστήριξη, σε επίπεδο λογισμικού, υλισμικού και βάσεων δεδομένων.

ΚΑ5 Να παρακολουθείς και να επιβεβαιώνεις τη συμμόρφωση των παρεχόμενων εξ αποστάσεως υπηρεσιών σύμφωνα με τις εταιρικές διαδικασίες.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ7 Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εργαλεία και τεχνικές πρόσβασης

- Remote Desktop
- VNC
- Teamviewer
- VPN

ΠΕ2 Διαδικασίες

- Συμβόλαια υποστήριξης
- Εγχειρίδιο διαδικασιών τεχνικού τμήματος
- Εγχειρίδιο χρήσης προϊόντος
- Οδηγίες κατασκευαστή

ΠΕ3 Βέλτιστες πρακτικές ασφάλειας

- Συνθηματικά
- Προγράμματα προστασίας από ιούς
- Τείχος προστασίας (firewall)
- Μηχανισμός έγκρυψης
- VPN
- Λίστα ελέγχου πρόσβασης
- Λίστα δυνατοτήτων

ΠΕ4 Διαγνωστικά εργαλεία

- Εργαλεία διάγνωσης συστημάτων πληροφορικής (υλισμικό, λογισμικό)
- Εξειδικευμένες σουίτες διαχείρισης

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ6 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη διαδικασία πρόσβασης
- Μη συμμόρφωση με υποχρεώσεις συμβολαίων υποστήριξης
- Μη συμμόρφωση με διαδικασίες ασφάλειας της εταιρείας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ24.2 Παροχή συμβουλών προς τους συναδέλφους που αφορούν την παροχή τεχνικής βοήθειας εξ αποστάσεως

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας;

- ΑΓ1** Ποια είναι τα πιο διαδεδομένα εργαλεία και τεχνικές πρόσβασης για την παροχή εξ αποστάσεως τεχνικής βοήθειας;
- ΑΓ2** Πώς διασφαλίζεται η ασφάλεια των συστημάτων και ακεραιότητα των δεδομένων του πελάτη;
- ΑΓ3** Ποια είναι η καταγραμμένη διαδικασία διερεύνησης προβλημάτων εξ' αποστάσεως;
- ΑΓ4** Πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν εξειδικευμένες σουίτες διαχείρισης συστημάτων/ προϊόντων για την υποστήριξη συστημάτων του πελάτη εξ αποστάσεως;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Που αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ25 Οργάνωση, προγραμματισμός και έλεγχος εργασιών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Προγραμματίζει και παρακολουθεί την υλοποίηση των διαφόρων εργασιών μέσα στα καθορισμένα χρονικά πλαίσια και στα αναμενόμενα επίπεδα ποιότητας. Διασφαλίζει και επιβεβαιώνει το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ25.1 Οργάνωση και προγραμματισμός εργασιών

ΤΗΥ25.2 Έλεγχος και παρακολούθηση υλοποίησης εργασιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ25** Οργάνωση, προγραμματισμός και έλεγχος εργασιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ25.1** Οργάνωση και προγραμματισμός εργασιών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να οργανώνεις και να προγραμματίζεις τις διάφορες εργασίες ανάλογα με τη **κρισιμότητα** τους.
- ΚΑ2** Να οργανώνεις και να προγραμματίζεις τις διάφορες εργασίες ανάλογα με τον **τομέα εξειδίκευσης** τους και το βαθμό δυσκολίας τους.
- ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς εργαλεία διαχείρισης έργων για να εκτελείς την εργασία σου καλύτερα
- ΚΑ4** Να κατανέμεις τις διάφορες εργασίες ανάλογα με τη διαθεσιμότητα και το **επίπεδο εξειδίκευσης** των μηχανικών.
- ΚΑ5** Να λαμβάνεις σοβαρά υπόψη τις συμβατικές υποχρεώσεις της εταιρείας, με βάση το επίπεδο κάλυψης των συμβολαίων υποστήριξης των πελατών.
- ΚΑ6** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ7** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ8** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κρισιμότητα**

- Κανονική (normal)
- Επείγον (urgent)
- Κρίσιμη (critical)

ΠΕ2 Τομέας εξειδίκευσης

- Υποδομή
- Υλισμικό
- Λογισμικό
- Εκτυπωτές
- Λειτουργικά συστήματα
- Ασφάλεια συστημάτων
- Δίκτυα
- Βάσεις δεδομένων
- Συστήματα αποθήκευσης
- Άλλα συστήματα

ΠΕ3 Επίπεδο εξειδίκευσης

- Επίπεδο 1
- Επίπεδο 2
- Επίπεδο 3

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση της διαδικασίας εξυπηρέτησης πελατών
- Ελλιπής κατάρτιση μηχανικών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των υποχρεώσεων της εταιρείας με βάση το συμβόλαιο υποστήριξης του πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ25.1 Οργάνωση και προγραμματισμός εργασιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς αξιολογείται η κρισιμότητα των προβλημάτων;
- ΑΓ2** Ποιος είναι ο τομέας εξειδίκευσης στον οποίο κατατάσσεται η εργασία/πρόβλημα που πρέπει να εκτελεστεί;
- ΑΓ3** Ποιος ο βαθμός δυσκολίας της εργασίας που πρέπει να εκτελεστεί;
- ΑΓ4** Ποια η κρισιμότητα της εργασίας που πρέπει να εκτελεστεί;
- ΑΓ5** Ποια είναι τα χρονικά πλαίσια εκτέλεσης της εργασίας;
- ΑΓ6** Ποιες δεξιότητες πρέπει να έχει ο μηχανικός που θα εκτελέσει την εργασία;
- ΑΓ7** Ποια εργαλεία διαχείρισης εργασιών μπορούν να με βοηθήσουν στην καλύτερη εκτέλεση των εργασιών;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί/διαδικασίες που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ9** Ποιες είναι οι συμβατικές υποχρεώσεις της εταιρείας με βάση τα συμβόλαια υποστήριξης;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ25** Οργάνωση, προγραμματισμός και έλεγχος εργασιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ25.2** Έλεγχος και παρακολούθηση υλοποίησης εργασιών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να **ελέγχεις/παρακολουθείς** την υλοποίηση των εργασιών που αναθέτεις στους μηχανικούς.

ΚΑ2 Να αξιολογείς την **ποιότητα** των εργασιών που εκτελούνται.

ΚΑ3 Να παρακολουθείς ότι οι εργασίες εκτελούνται μέσα στα συμφωνηθέντα χρονικά πλαίσια και κόστη.

ΚΑ4 Να εξετάζεις το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη από την εκτέλεση των εργασιών χρησιμοποιώντας διάφορες **μεθόδους ανατροφοδότησης**.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Έλεγχος/παρακολούθηση**

- Χρονικά
- Πλαίσια των συμφωνηθέντων
- Συμβόλαια υποστήριξης

ΠΕ2 Ποιότητα

- Ορθότητα
- Ολοκλήρωση εργασιών
- Άλλα προβλήματα

ΠΕ3 Μέθοδοι ανατροφοδότησης

- Προφορική επικοινωνία με πελάτη
- Προφορική επικοινωνία με μηχανικούς
- Κατ' ιδίαν επισκέψεις
- Ερωτηματολόγια

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση της διαδικασίας εξυπηρέτησης πελατών
- Ελλιπής κατάρτιση μηχανικών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση του τρόπου επικοινωνίας με πελάτες
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των υποχρεώσεων της εταιρείας με βάση το συμβόλαιο υποστήριξης του πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ25.2 Έλεγχος και παρακολούθηση υλοποίησης εργασιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πόσο γρήγορα υλοποιούνται οι εργασίες που αναθέτεις;
- ΑΓ2** Ποια εργαλεία μπορώ να χρησιμοποιήσω για την καλύτερη διαχείριση των εργασιών;
- ΑΓ3** Πόσο σωστά υλοποιούνται οι εργασίες;
- ΑΓ4** Ποια προβλήματα δημιουργούνται σαν αποτέλεσμα της εκτέλεσης εργασιών;
- ΑΓ5** Πώς παραδίδεται ο χώρος/περιβάλλον εκτέλεσης της εργασίας μετά το τέλος της;
- ΑΓ6** Πώς μετράς το βαθμό ικανοποίησης των πελατών;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί/διαδικασίες που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι συμβατικές υποχρεώσεις της εταιρείας με βάση τα συμβόλαια υποστήριξης;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ26** Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Προγραμματίζει και αξιολογεί το βαθμό δυσκολίας των εργασιών και τις επιμερίζει σωστά στους καταλληλότερους τεχνικούς. Αξιολογεί την ποιότητα δουλειάς των εμπλεκόμενων τεχνικών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΤΗΥ26.1** Επιμερισμός/κατανομή εργασιών στους τεχνικούς/μηχανικούς.**ΤΗΥ26.2** Αξιολόγηση ποιότητας δουλειάς των εμπλεκόμενων τεχνικών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ26** Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ26.1** Επιμερισμός/κατανομή εργασιών στους τεχνικούς/μηχανικούς**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να οργανώνεις το προσωπικό ανάλογα με τις **ανάγκες** των εργασιών και τις δικές τους **δεξιότητες**.
- ΚΑ2** Να κατανέμεις τις εργασίες ανάλογα με τις **δεξιότητες** ή/και πιστοποιήσεις των μηχανικών που πιθανόν να απαιτούνται συμβατικά.
- ΚΑ3** Να οργανώνεις το προσωπικό ανάλογα με τον **τομέα εξειδίκευσης** τους και τη φύση των εργασιών.
- ΚΑ4** Να κατανέμεις τις εργασίες στο προσωπικό ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους, τον απαιτούμενο χρόνο αποπεράτωσης και τις ιδιαιτερότητες τους.
- ΚΑ5** Να οργανώνεις το προσωπικό σε ομάδες εργασίας ούτως ώστε να επιτυγχάνεται μεταφορά γνώσης και εμπειριών μέσα στην εταιρεία.
- ΚΑ6** Να μεταφέρεις προσωπικό από μια εργασία σε άλλη για να επισπεύσεις την ολοκλήρωση της βάσει των συμφωνηθέντων χρονοδιαγραμμάτων.
- ΚΑ7** Να χρησιμοποιείς εργαλεία διαχείρισης έργων για να εκτελείς την εργασία σου καλύτερα.
- ΚΑ8** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ9** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ10** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Ανάγκες**

- Κρισιμότητα
- Αμεσότητα
- Βαθμός δυσκολίας

ΠΕ2 Δεξιότητες

- Ακαδημαϊκές
- Πιστοποιήσεις
- Εμπειρίες

ΠΕ3 Τομέας εξειδίκευσης

- Υποδομή
- Υλισμικό
- Λογισμικό
- Εκτυπωτές
- Λειτουργικά συστήματα
- Ασφάλεια συστημάτων

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Βάσεις δεδομένων
- Συστήματα αποθήκευσης
- Άλλα συστήματα
- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση της διαδικασίας εξυπηρέτησης πελατών
- Έλλειψη καταρτισμένων
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των υποχρεώσεων της εταιρείας με βάση το συμβόλαιο υποστήριξης του πελάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ26.1 Επιμερισμός/κατανομή εργασιών στους τεχνικούς/μηχανικούς

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιος είναι ο τομέας εξειδίκευσης όπου κατατάσσεται η εργασία/πρόβλημα που πρέπει να εκτελεστεί;
- ΑΓ2** Ποιος ο βαθμός δυσκολίας της εργασίας που πρέπει να εκτελεστεί;
- ΑΓ3** Ποια η κρισιμότητα της εργασίας που πρέπει να εκτελεστεί;
- ΑΓ4** Ποια είναι τα χρονικά πλαίσια εκτέλεσης της εργασίας;
- ΑΓ5** Ποιες δεξιότητες πρέπει να έχει ο μηχανικός που θα εκτελέσει την εργασία;
- ΑΓ6** Ποιες οι ιδιαιτερότητες του συγκεκριμένου πελάτη;
- ΑΓ7** Ποιοι από τους μηχανικούς μου πληρούν τις πιο πάνω απαιτήσεις;
- ΑΓ8** Ποιες γνώσεις απαιτούνται για την εκτέλεση της εργασίας;
- ΑΓ9** Ποιες πιστοποιήσεις απαιτούνται από τον πελάτη (βάση σύμβασης);
- ΑΓ10** Ποια εργαλεία διαχείρισης εργασιών μπορούν να με βοηθήσουν στην καλύτερη εκτέλεση των εργασιών;
- ΑΓ11** Ποιοι είναι οι κανονισμοί/διαδικασίες που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ12** Ποιες είναι οι συμβατικές υποχρεώσεις της εταιρείας με βάση τα συμβόλαια υποστήριξης;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ26 Οργάνωση και εποπτεία προσωπικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ26.2 Αξιολόγηση ποιότητας δουλειάς των εμπλεκόμενων τεχνικών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να αξιολογείς την **ποιότητα της δουλειάς** των μηχανικών που την εκτέλεσαν με βάση προκαθορισμένους δείκτες απόδοσης.

ΚΑ2 Να αξιολογείς την **ποιότητα της δουλειάς** των μηχανικών που την εκτέλεσαν με βάση την ανατροφοδότηση από τον πελάτη.

ΚΑ3 Να αξιολογείς την **ποιότητα της δουλειάς** των μηχανικών που την εκτέλεσαν χρησιμοποιώντας διάφορα **εργαλεία**.

ΚΑ4 Να ανατροφοδοτείς/ενημερώνεις τους μηχανικούς για τα συμπεράσματα της **αξιολόγησης** σου.

ΚΑ5 Να εντοπίζεις προβλήματα στις **επαγγελματικές δεξιότητες** των μηχανικών και ανάγκες βελτίωσης τους.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ7 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ποιότητα δουλειάς

- Αποτέλεσμα
- Δείκτες απόδοσης (KPIs)
- Επίπεδο ικανοποίησης πελάτη

ΠΕ2 Εργαλεία αξιολόγησης

- Ανατροφοδότηση από πελάτη
- Ανατροφοδότηση από συναδέλφους
- Σύστημα διαχείρισης προβλημάτων (Help Desk)
- Σύστημα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM)
- Αναφορές
- Γραφικές παραστάσεις

ΠΕ3 Επαγγελματικές δεξιότητες

- Τεχνική κατάρτιση
- Γνώση
- Επικοινωνία
- Συμπεριφορά

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση της διαδικασίας εξυπηρέτησης πελατών
- Ελλιπής κατάρτιση μηχανικών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση του τρόπου επικοινωνίας με πελάτες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ26.2 Αξιολόγηση ποιότητας δουλειάς των εμπλεκόμενων τεχνικών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πόσο καλά εκτελέστηκε συγκεκριμένη εργασία (χρονικά πλαίσια, κόστος);
- ΑΓ2** Ποια η συμβολή του καθενός από τους εμπλεκόμενους μηχανικούς;
- ΑΓ3** Πόσο ικανοποιημένος είναι ο πελάτης από το αποτέλεσμα;
- ΑΓ4** Ποια εργαλεία είναι διαθέσιμα για να με βοηθήσουν στην ανάλυση της ποιότητας της κάθε εργασίας;
- ΑΓ5** Ποιες αναφορές μπορούν να μου δώσουν την απαραίτητη πληροφόρηση για το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών;
- ΑΓ6** Πώς επικοινωνώ στο προσωπικό τα συμπεράσματα της αξιολόγησης μου;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί/διαδικασίες που αφορούν την εργασία;
- ΑΓ8** Ποιες είναι οι ανάγκες του μηχανικού για περαιτέρω κατάρτιση;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ27** Καθοδήγηση και ανάπτυξη/κατάρτιση προσωπικού**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Έχει την ευθύνη για τον καταρτισμό πλάνου σταδιοδρομίας που αφορά την επαγγελματική ανέλιξη του προσωπικού μέσα στον οργανισμό. Επιλέγει τα κατάλληλα προγράμματα κατάρτισης που αφορούν την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του προσωπικού. Καθοδηγεί το προσωπικό στην επιλογή κατάλληλων προγραμμάτων αναβάθμισης δεξιοτήτων που συνάδουν με το πλάνο σταδιοδρομίας του κάθε υπάλληλου και τις εκάστοτε ανάγκες του οργανισμού.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΤΗΥ27.1** Ετοιμασία πλάνου και επιλογή προγραμμάτων κατάρτισης.**ΤΗΥ27.2** Καθοδήγηση του προσωπικού για θέματα επαγγελματικής ανέλιξης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ27** Καθοδήγηση και ανάπτυξη/κατάρτιση προσωπικού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ27.1** Ετοιμασία πλάνου και επιλογή προγραμμάτων κατάρτισης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να καθορίζεις τους **τομείς εξειδίκευσης** που πρέπει να κατέχουν οι μηχανικοί της εταιρείας, με βάση την στρατηγική της εταιρείας σε συνάρτηση με τις τάσεις της αγοράς.
- ΚΑ2** Να αναγνωρίζεις τις ανάγκες κατάρτισης με βάση τις ανάγκες **εξειδίκευσης** που απαιτούν οι τεχνικές εργασίες που αναλαμβάνει ο μηχανικός.
- ΚΑ3** Να ετοιμάζεις πλάνο κατάρτισης με βάση την κατεύθυνση και τις ανάγκες του οργανισμού αλλά και τις απαραίτητες **εκπαιδεύσεις και πιστοποιήσεις** που απαιτεί η αγορά και οι προμηθευτές.
- ΚΑ4** Να αξιολογείς προγράμματα εκπαίδευσης από διάφορους παροχείς με βάση τις ανάγκες **εκπαίδευσης και πιστοποίησης** του οργανισμού.
- ΚΑ5** Να επιλέγεις προγράμματα και παροχείς εκπαίδευσης με βάση τις ανάγκες **εκπαίδευσης και πιστοποίησης** του οργανισμού.
- ΚΑ6** Να υποβάλλεις εισηγήσεις προς την διεύθυνση της εταιρείας σχετικά με τα προγράμματα **εκπαίδευσης και πιστοποίησης** που θα ήταν καλό να ακολουθήσουν οι τεχνικοί της εταιρείας.
- ΚΑ7** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ8** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ9** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τομείς εξειδίκευσης**

- Υλισμικό δικτύου και υποδομής
- Ασφάλεια συστημάτων
- Δίκτυα
- Βάσεις δεδομένων
- Λειτουργικά συστήματα
- Συστήματα αποθήκευσης
- Άλλα

ΠΕ2 Εκπαιδεύσεις και πιστοποιήσεις

- Προϊοντικές εκπαιδεύσεις
- Τεχνολογικές εκπαιδεύσεις
- Εκπαιδεύσεις για νέες τάσεις
- Πιστοποιήσεις για δίκτυα
- Πιστοποιήσεις για συστήματα υποδομής
- Πιστοποιήσεις για συστήματα ασφάλειας

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπές ή/και λανθασμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης
- Ανεπαρκής παροχέας προγραμμάτων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ27.1 Ετοιμασία πλάνου και επιλογή προγραμμάτων κατάρτισης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι τεχνολογικές τάσεις της αγοράς και ποιο είναι το επίπεδο τεχνικής κατάρτισης που απαιτείται από την κάθε μια;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι ανάγκες του οργανισμού σε σχέση με τις πιο πάνω τεχνολογικές τάσεις;
- ΑΓ3** Ποιες πιστοποιήσεις υπάρχουν για τις πιο πάνω τάσεις;
- ΑΓ4** Πώς μπορείς να εντάξεις τα διάφορα προγράμματα κάτω από σχέδια της ΑνΑΔ;
- ΑΓ5** Ποια αξία προσδίδει συγκεκριμένη εξειδίκευση στην εταιρεία;
- ΑΓ6** Ποια προγράμματα κατάρτισης υπάρχουν που να καταλήγουν στις πιο πάνω πιστοποιήσεις;
- ΑΓ7** Ποιες προϊόντικές εκπαιδεύσεις/πιστοποιήσεις απαιτούνται από τους προμηθευτές μας για να επιτρέπεται η παρέμβαση στα προϊόντα τους;
- ΑΓ8** Ποιες πιστοποιήσεις απαιτούνται από τους πελάτες μας;
- ΑΓ9** Ποια αξία προσδίδει συγκεκριμένη πιστοποίηση στην εταιρεία;
- ΑΓ10** Ποιοι παροχείς εκπαιδευτικών προγραμμάτων μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες εκπαίδευσης του οργανισμού;
- ΑΓ11** Ποιοι είναι οι κανονισμοί/διαδικασίες που αφορούν την εργασία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ27** Καθοδήγηση και ανάπτυξη/κατάρτιση προσωπικού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ27.2** Καθοδήγηση του προσωπικού για θέματα επαγγελματικής ανέλιξης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να παρακολουθείς να αξιολογείς τις ικανότητες/δυνατότητες του κάθε μηχανικού στον **τομέα εξειδίκευσης** του.

ΚΑ2 Να εντοπίζεις ανάγκες βελτίωσης των γνώσεων και δεξιοτήτων των τεχνικών στον **τομέα εξειδίκευσης** τους.

ΚΑ3 Να καθοδηγείς ανάλογα το προσωπικό στα κατάλληλα **προγράμματα εκπαίδευσης και πιστοποίησης**.

ΚΑ4 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ5 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ6 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πιστοποιήσεις**

- Λειτουργικά συστήματα
- Δίκτυα
- Συστήματα ασφάλειας
- Λύσεις υποδομής
- Εξυπηρετητές
- Άλλες

ΠΕ2 Προγράμματα εκπαίδευσης

- Προμηθευτές
- Κατασκευαστές
- Εξειδικευμένα κέντρα

ΠΕ3 Τομέας εξειδίκευσης

- Υλισμικό δικτύου και υποδομής
- Εκτυπωτές
- Ασφάλεια συστημάτων
- Δίκτυα
- Βάσεις δεδομένων
- Λειτουργικά συστήματα
- Συστήματα αποθήκευσης
- Άλλα

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Μη συμμόρφωση μηχανικού με αναγκαία εκπαίδευση
- Μη συμμόρφωση μηχανικού με αναγκαίες πιστοποιήσεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ27.2 Καθοδήγηση του προσωπικού για θέματα επαγγελματικής ανέλιξης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι απαιτήσεις των προμηθευτών της εταιρείας, όσο αφορά το επίπεδο της τεχνικής κατάρτισης των μηχανικών της εταιρείας;
- ΑΓ2** Ποιο είναι το αναμενόμενο επίπεδο κατάρτισης των μηχανικών της εταιρείας σε σχέση με τις τεχνολογικές τάσεις;
- ΑΓ3** Ποιες πιστοποιήσεις υπάρχουν για κάθε τομέα εξειδίκευσης;
- ΑΓ4** Πώς μπορεί κάποιος μηχανικός να αποκτήσει συγκεκριμένη πιστοποίηση;
- ΑΓ5** Ποια εκπαιδευτικά κέντρα παρέχουν τις αναγκαίες εκπαιδεύσεις;
- ΑΓ6** Ποια εξεταστικά κέντρα παρέχουν τις αναγκαίες πιστοποιήσεις;
- ΑΓ7** Πώς το συγκεκριμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης ή/και πιστοποίησης θα συμβάλλει στην επαγγελματική ανέλιξη του μηχανικού;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι κανονισμοί/διαδικασίες που αφορούν την εργασία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ28 Διαχείριση ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών (Quality Management of ICT products and services)

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Παρακολουθεί και διασφαλίζει τις διαδικασίες που αφορούν ποιότητα προβαίνοντας σε επιθεωρήσεις και συμμετέχοντας σε ποιοτικούς ελέγχους. Παρέχει κατευθυντήριες γραμμές προς συναδέλφους για θέματα που αφορούν ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΤΗΥ28.1 Παρακολούθηση/συμμόρφωση με τη διαδικασία ποιότητας.

ΤΗΥ28.2 Παροχή κατευθυντήριων γραμμών προς συναδέλφους που αφορούν ποιότητα των υπηρεσιών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ28 Διαχείριση ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών (Quality Management of ICT products and services)

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ28.1 Παρακολούθηση/συμμόρφωση με τη διαδικασία ποιότητας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να καθορίζεις τα **πρότυπα και τους κανόνες** που θα ακολουθεί το τεχνικό τμήμα.

ΚΑ2 Να συμμετέχεις στον καθορισμό των δεικτών ποιότητας που θα καθορίζουν και το **επίπεδο ποιότητας** των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΚΑ3 Να καθορίζεις τις διαδικασίες περισυλλογής και ανάλυσης στοιχείων που αφορούν το **επίπεδο ποιότητας** των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΚΑ4 Να συμμετέχεις σε ελέγχους για τη συμμόρφωση του τεχνικού τμήματος με τις **διαδικασίες ποιότητας**.

ΚΑ5 Να εισηγείσαι βελτιωτικά μέτρα στις διαδικασίες της εταιρείας που αφορούν ποιότητα.

ΚΑ6 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ7 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ8 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πρότυπα και κανόνες**

- ISO
- EN
- TickIT

ΠΕ2 Επίπεδο ποιότητας

- Δείκτες απόδοσης (KPI)
- Γραφικά εργαλεία
- Αναφορές

ΠΕ3 Διαδικασίες ποιότητας

- Εξυπηρέτηση πελατών
- Χειρισμός προβλημάτων
- Επίλυση προβλημάτων

ΠΕ4 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ5 Αποκλίσεις

- Μη συμμόρφωση με διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία χειρισμού προβλημάτων
- Μη συμμόρφωση με διαδικασία επίλυσης προβλημάτων
- Μη συμμόρφωση με συμβατικές υποχρεώσεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ28.1 Παρακολούθηση/συμμόρφωση με τη διαδικασία ποιότητας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι τα πρότυπα ποιότητας που ακολουθούνται στην εταιρεία;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι διαδικασίες ποιότητας που ακολουθεί η εταιρεία;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι δείκτες που καθορίζουν το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών της εταιρείας;
- ΑΓ4** Ποια εργαλεία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την περισυλλογή και ανάλυση του επιπέδου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ28 Διαχείριση ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών (Quality Management of ICT products and services)

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ28.2 Παροχή κατευθυντήριων γραμμών προς συναδέλφους που αφορούν ποιότητα των υπηρεσιών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να παρέχεις κατευθυντήριες γραμμές προς τους ανθρώπους του τεχνικού τμήματος που αφορούν την παροχή υπηρεσιών με βάση τις καθορισμένες **διαδικασίες ποιότητας**.

ΚΑ2 Να μεριμνάς ώστε οι τεχνικοί του τμήματος σου να γνωρίζουν τα **πρότυπα** και **διαδικασίες** ποιότητας που ακολουθεί η εταιρεία.

ΚΑ3 Να ελέγχεις ότι οι υφιστάμενοί σου ακολουθούν κατά γράμμα τις **διαδικασίες ποιότητας** όπως αυτές καθορίζονται από την εταιρεία.

ΚΑ4 Να μεριμνάς ώστε οι υφιστάμενοί σου να έχουν την απαραίτητη τεχνική κατάρτιση για ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ6 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ7 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαδικασίες ποιότητας

- Συμβόλαια υποστήριξης (SLAs)
- Εγχειρίδιο ποιότητας
- Διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών
- Διαδικασία χειρισμού προβλημάτων
- Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων

ΠΕ2 Πρότυπα και κανόνες

- ISO
- EN
- TickIT

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των διαδικασιών ποιότητας
- Ελλιπής τεχνική κατάρτιση
- Ελλιπείς πιστοποιήσεις

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ28.2 Παροχή κατευθυντήριων γραμμών προς συναδέλφους που αφορούν ποιότητα των υπηρεσιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιο(α) πρότυπο(α) ποιότητας ακολουθεί η εταιρεία;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι διαδικασίες ποιότητας της εταιρείας;
- ΑΓ3** Που είναι καθορισμένες οι διαδικασίες ποιότητας της εταιρείας;
- ΑΓ4** Ποιο το γνωστικό επίπεδο των τεχνικών της εταιρείας σχετικά με τις διαδικασίες ποιότητας;
- ΑΓ5** Πόσο καλά ακολουθούν τις διαδικασίες ποιότητας οι τεχνικοί της εταιρείας;
- ΑΓ6** Ποιο είναι το επίπεδο κατάρτισης των μηχανικών της εταιρείας στον τομέα εξειδίκευσης τους;
- ΑΓ7** Ποιοι είναι οι κανονισμοί που αφορούν την εργασία;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ29** Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - III**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Σχεδιάζει και υλοποιεί λύσεις ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής. Εντοπίζει και αναλύει παραβιάσεις ασφάλειας με τη χρήση εξειδικευμένων εργαλείων. Συμβουλεύει τον πελάτη σχετικά με την διατήρηση και αναβάθμιση του επιπέδου ασφάλειας των πληροφοριακών του συστημάτων. Διεξάγει αξιολογήσεις κινδύνων που αφορούν την ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων. Προγραμματίζει και εκτελεί ελέγχους ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής και διασφαλίζει τη συμμόρφωση της λειτουργίας του οργανισμού με τις καθορισμένες διαδικασίες ασφάλειας συστημάτων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΤΗΥ29.1** Σχεδιασμός/υλοποίηση λύσεων ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής.**ΤΗΥ29.2** Δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου.**ΤΗΥ29.3** Διεξαγωγή αξιολογήσεων κινδύνων ασφάλειας (Risk Assessment).**ΤΗΥ29.4** Παρακολούθηση/Επιβεβαίωση συμμόρφωσης με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού, συμμετέχοντας σε ελέγχους ασφάλειας.**ΤΗΥ29.5** Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για τη διατήρηση και τη συνεχή αναβάθμιση των συστημάτων ασφάλειας του πελάτη.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

THY29 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

THY29.1 Σχεδιασμός/υλοποίηση λύσεων ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να σχεδιάζεις/υλοποιείς **λύσεις** ασφάλειας για συστήματα πληροφορικής χρησιμοποιώντας τις διαθέσιμες **συσκευές και μέσα ασφάλειας**.
- ΚΑ2** Να εκτιμάς το ρόλο της **πολιτικής ασφάλειας** στην καθοδήγηση διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων.
- ΚΑ3** Να παρακολουθείς τις νέες **τεχνολογικές εξελίξεις** σε θέματα που αφορούν ασφάλεια συστημάτων.
- ΚΑ4** Να αναβαθμίζεις τις γνώσεις σου για τον τομέα της ασφάλειας συστημάτων μέσα από **εκπαιδεύσεις και πιστοποιήσεις**.
- ΚΑ5** Να χρησιμοποιείς τα **βασικά στοιχεία κρυπτογράφησης** στον σχεδιασμό των λύσεων.
- ΚΑ6** Να χρησιμοποιείς τα **βασικά στοιχεία της ηλεκτρονικής υπογραφής** στον σχεδιασμό των λύσεων.
- ΚΑ7** Να χρησιμοποιείς τις βασικές αρχές λειτουργίας των πιο διαδεδομένων **πρωτοκόλλων ασφάλειας** στον σχεδιασμό των λύσεων.
- ΚΑ8** Να σχεδιάζεις υποδομές διαχείρισης θεμάτων ασφάλειας χρησιμοποιώντας την ουσία των δημοσιευμένων **προτύπων ασφάλειας**.
- ΚΑ9** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.
- ΚΑ10** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.
- ΚΑ11** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Λύσεις, συσκευές και μέσα ασφάλειας

- Προγράμματα προστασίας από ιούς
- Τείχος προστασίας (firewall)
- Μηχανισμός έγκρυψης
- Αποστρατικοποιημένη ζώνη
- Έλεγχος αυθαίρετης πρόσβασης
- Πρόληψη αυθαίρετης πρόσβασης
- Έλεγχος και φιλτράρισμα περιεχομένου (Web/Content Checking & Filtering)
- Μεταγωγείς (switches)
- Ιδεατά τοπικά δίκτυα (VLANs)
- Δρομολογητές (routers)
- Λογισμικές εφαρμογές

ΠΕ2 Πολιτική ασφάλειας

- Βασικές διεργασίες
- Ανάγκη ανάκτησης
- Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας

ΠΕ3 Τεχνολογικές εξελίξεις

- Ανίχνευση αυθαίρετης πρόσβασης (Intrusion Detection)
- Πρόληψη αυθαίρετης πρόσβασης (Intrusion Prevention)
- Web Filtering
- Content Filtering
- Πιστοποίηση (Authentication)
- Ταυτοποίηση

ΠΕ4 Βασικά στοιχεία κρυπτογράφησης

- Συμμετρική
- Ασύμμετρη
- Αλγόριθμοι συμπίεσης

ΠΕ5 Βασικά στοιχεία ηλεκτρονικής υπογραφής

- Μηχανισμός ταυτοποίησης
- Μηχανισμός πιστοποίησης

ΠΕ6 Πρωτόκολλα ασφάλειας

- PGP (Pretty Good Privacy)
- SSH (Secure Shell)
- S/MIME (Πρωτόκολλο Ασφαλών επεκτάσεων Ηλ. Ταχυδρομείου πολλαπλών σκοπών)

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ29 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ29.1 Σχεδιασμός/υλοποίηση λύσεων ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Εκπαιδεύσεις/πιστοποιήσεις

- CISSP (Certified Information Systems Security Professional)
- CISA (Certified Information Systems Auditor)

ΠΕ8 Πρότυπα ασφάλειας

- ISO/IEC 17799
- BS 7799 part 2

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ29.1 Σχεδιασμός/υλοποίηση λύσεων ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι πιο σύγχρονες μέθοδοι/τεχνικές ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής;
- ΑΓ2** Ποια είναι τα όρια της επικινδυνότητας των προγραμμάτων προστασίας από ιούς;
- ΑΓ3** Ποια είναι τα όρια και οι δυνατότητες των διαφόρων αρχιτεκτονικών τείχων προστασίας;
- ΑΓ4** Ποιος ο τρόπος χρήσης ενός διακομιστή μεσολάβησης για την αποθήκευση IP διευθύνσεων και την ασφάλεια του εσωτερικού δικτύου;
- ΑΓ5** Ποιες οι βασικές κατηγορίες συστημάτων ελέγχου αυθαίρετης πρόσβασης;
- ΑΓ6** Ποιες οι βασικές κατηγορίες συστημάτων πρόληψης αυθαίρετης πρόσβασης;
- ΑΓ7** Πώς γίνεται πιστοποίηση με βάση τομέα (domain);
- ΑΓ8** Ποια είναι τα βασικά στοιχεία κρυπτογράφησης και οι αρχές λειτουργίας τους;
- ΑΓ9** Πώς χρησιμοποιούνται οι μηχανισμοί κρυπτογράφησης στη διαδικασία πιστοποίησης;
- ΑΓ10** Πώς χρησιμοποιούνται τα χαρακτηριστικά της κρυπτογράφησης στην εφαρμογή μηχανισμών εμπιστευτικότητας;
- ΑΓ11** Πώς χρησιμοποιείται η κρυπτογράφηση στην προστασία δεδομένων σε συναλλαγές μέσω δικτύου;
- ΑΓ12** Ποια είναι τα βασικά στοιχεία της ηλεκτρονικής υπογραφής στην εφαρμογή μηχανισμών ταυτοποίησης και πιστοποίησης;
- ΑΓ13** Ποιες είναι οι ενδειγμένες πιστοποιήσεις για το συγκεκριμένο επίπεδο;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΤΗΥ29 Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - III

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ29.2 Δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να εγκαθιστάς και να χρησιμοποιείς εξειδικευμένες **λύσεις, εργαλεία** και **τεχνικές** για την αναγνώριση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου.

ΚΑ2 Να εγκαθιστάς, να ρυθμίζεις και να ενημερώνεις προγράμματα προστασίας από ιούς σε επίπεδο δικτύου.

ΚΑ3 Να εγκαθιστάς, να ρυθμίζεις τείχη προστασίας σε επίπεδο δικτύου.

ΚΑ4 Να διασφαλίζεις το δίκτυο από όλους τους βασικούς τύπους παραβιάσεων ασφάλειας και την επίδραση τους στα συστήματα και τις πληροφορίες της εταιρείας.

ΚΑ5 Να χρησιμοποιείς και να ρυθμίζεις εργαλεία για την αντιμετώπιση όλων των **βασικών τύπων επίθεσης** στις ομάδες πρωτοκόλλων TCP/IP.

ΚΑ6 Να εφαρμόζεις ποικίλους τρόπους πιστοποίησης χρηστών, με γνώμονα τις **βασικές αρχές πιστοποίησης χρηστών**.

ΚΑ7 Να ρυθμίζεις εργαλεία πιστοποίησης χρηστών χρησιμοποιώντας τα βασικά **πρωτόκολλα πιστοποίησης χρηστών**.

ΚΑ8 Να χρησιμοποιείς **εργαλεία και τεχνικές** με βάση τις **αρχές ελέγχου πρόσβασης**.

ΚΑ9 Να αποκλείεις όλους τους **τρόπους απόκτησης ελέγχου** ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή/δικτύου.

ΚΑ10 Να χρησιμοποιείς τεχνικές για να ασφαλίσεις όλες τις **διόδους πρόσβασης** σε ένα δίκτυο.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Λύσεις, εργαλεία και τεχνικές

- Κωδικοί ασφάλειας
- Προγράμματα προστασίας από ιούς
- Τείχος προστασίας (firewall)
- Μηχανισμός έγκρυψης
- Αποστρατικοποιημένη ζώνη
- Ελέγχου αυθαίρετης πρόσβασης
- Πρόληψης αυθαίρετης πρόσβασης
- Μεταγωγείς (Switches)
- Ιδιωτικά δίκτυα (VPN)

ΠΕ2 Βασικές έννοιες

- Εμπιστευτικότητα
- Ακεραιότητα
- Διαθεσιμότητα
- Πιστοποίηση
- Ταυτοποίηση

ΠΕ3 Βασικά στοιχεία TCP/IP

- Διευθύνσεις
- Αριθμοί θυρών
- Κύρια ροή λειτουργιών

ΠΕ4 Βασικοί τύποι επίθεσης

- Ανίχνευση (Sniffing)
- Προσποίηση (Spoofing)
- Αναδρομολόγηση (rerouting)
- Κατάληψη σύνδεσης (Connection Hijacking)
- Άρνηση παροχής υπηρεσίας (Denial of Service)

ΠΕ5 Βασικές αρχές πιστοποίησης χρηστών

- Συνθηματικά
- Τεκμήρια (token)
- Βιομετρική πιστοποίηση
- Πρωτόκολλα πιστοποίησης

ΠΕ6 Πρωτόκολλα πιστοποίησης χρηστών

- Πρωτόκολλο πιστοποίησης με συνθηματικά (PAP)
- Πρωτόκολλο πιστοποίησης με πρόκληση χειραψίας (CHAP)

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ29** Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ29.2** Δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)****ΚΑ11** Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.**ΚΑ12** Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.**ΚΑ13** Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ7 Αρχές ελέγχου πρόσβασης**

- Λίστα ελέγχου πρόσβασης
- Λίστα δυνατοτήτων
- Τυπικά συστήματα αρχείων
- Συστήματα σχεσιακής βάσης δεδομένων (RDBMS)

ΠΕ8 Τρόποι απόκτησης ελέγχου

- Λειτουργικό σύστημα
- Εφαρμογές
- Κέλυφος (shell)
- Μακροεντολές

ΠΕ9 Δίοδοι πρόσβασης

- Δισκέττα
- CD-rom
- Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Φυλλομετρητής
- Πελάτες καναλιών συνομιλίας

ΠΕ10 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ11 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών τύπων επιθέσεων ασφάλειας σε δίκτυα
- Λανθασμένη χρήση των εργαλείων αναγνώρισης παραβιάσεων ασφάλειας
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών αρχών πιστοποίησης χρηστών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών πρωτοκόλλων πιστοποίησης χρηστών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των αρχών ελέγχου πρόσβασης χρηστών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των τρόπων απόκτησης ελέγχου σε σύστημα εγκατεστημένο σε δίκτυο
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των διόδων πρόσβασης σε σύστημα εγκατεστημένο σε δίκτυο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ29.2 Δυνατότητα χρήσης εξειδικευμένων εργαλείων για τον εντοπισμό και εξακρίβωση παραβιάσεων ασφάλειας σε επίπεδο δικτύου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιο το επίπεδο πολυπλοκότητας των κωδικών ασφάλειας;
- ΑΓ2** Ποια η συχνότητα λήξης/υποχρεωτικής αλλαγής των κωδικών ασφάλειας;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι βασικές αρχές λειτουργίας των προγραμμάτων προστασίας από ιούς;
- ΑΓ4** Πώς ρυθμίζεται ένα τείχος προστασίας;
- ΑΓ5** Πώς λειτουργεί το πρωτόκολλο TCP/IP;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες συστημάτων ελέγχου αυθαίρετης πρόσβασης;
- ΑΓ7** Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες συστημάτων πρόληψης αυθαίρετης πρόσβασης;
- ΑΓ8** Ποιοι είναι οι βασικοί τύποι επίθεσης στις ομάδες πρωτοκόλλων TCP/IP;
- ΑΓ9** Ποιοι είναι οι τρόποι απόκτησης ελέγχου σε σύστημα εγκατεστημένο σε δίκτυο;
- ΑΓ10** Ποιοι είναι οι τρόποι πρόσβασης σε δίκτυο;
- ΑΓ11** Ποια είναι τα πιο δημοφιλή πρωτόκολλα πιστοποίησης χρηστών;
- ΑΓ12** Ποιες είναι οι βασικές αρχές πιστοποίησης χρηστών;
- ΑΓ13** Ποιες είναι οι αρχές ελέγχου πρόσβασης σε δίκτυο;
- ΑΓ14** Ποιοι είναι οι κανονισμοί και διαδικασίες σχετικές με τη συγκεκριμένη εργασία;
- ΑΓ15** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ16** Που αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ29** Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ29.3** Διεξαγωγή αξιολογήσεων κινδύνων ασφάλειας (Risk Assessment)**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να διεξάγεις αξιολογήσεις κινδύνου με βάση τις **βασικές αρχές** που εμπλέκονται στην αποτίμηση κινδύνων.

ΚΑ2 Να χρησιμοποιείς στην εκτέλεση της εργασίας τις πιο γνωστές **κατηγοριοποιήσεις των τεχνικών μέσων ελέγχου** του κινδύνου.

ΚΑ3 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΚΑ4 Να αντιμετωπίζεις σωστά τυχόν **αποκλίσεις**.

ΚΑ5 Να αναφέρεις τυχόν **αποκλίσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Βασικές αρχές**

- Αξία πληροφοριών
- Ευπάθεια
- Απειλή
- Κίνδυνος
- Παραβίαση
- Επίδραση
- Επίπεδο κινδύνου

ΠΕ2 Κατηγοριοποιήσεις τεχνικών μέσων ελέγχου

- Αναγνώριση και πιστοποίηση
- Έλεγχος πρόσβασης
- Υπατιότητα
- Παρακολούθηση λειτουργιών
- Επαναχρησιμοποίηση αντικειμένου
- Ακρίβεια
- Αξιοπιστία υπηρεσιών
- Ασφαλής ανταλλαγή δεδομένων

ΠΕ3 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ4 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση και εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας του οργανισμού
- Λανθασμένη χρήση των εργαλείων αναγνώρισης παραβιάσεων ασφάλειας
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών αρχών πιστοποίησης χρηστών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των βασικών πρωτοκόλλων πιστοποίησης χρηστών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των αρχών ελέγχου πρόσβασης χρηστών
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των τρόπων απόκτησης ελέγχου σε σύστημα εγκατεστημένο σε δίκτυο
- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση των διόδων πρόσβασης σε σύστημα εγκατεστημένο σε δίκτυο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ29.3 Διεξαγωγή αξιολογήσεων κινδύνων ασφάλειας (Risk Assessment)

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι βασικές αρχές που εμπλέκονται στην αποτίμηση κινδύνων;
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι πιο γνωστές κατηγοριοποιήσεις των τεχνικών μέσων ελέγχου του κινδύνου;
- ΑΓ3** Ποιοι είναι οι κανονισμοί και διαδικασίες σχετικές με την συγκεκριμένη εργασία;
- ΑΓ4** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ5** Που αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ29** Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ29.4** Παρακολούθηση/επιβεβαίωση συμμόρφωσης με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού, συμμετέχοντας σε ελέγχους ασφάλειας**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να συμμετέχεις σε προγραμματισμένους ελέγχους ασφάλειας έχοντας σαν βάση την **πολιτική ασφάλειας** της εταιρείας.

ΚΑ2 Να εντοπίζεις περιοχές ή σημεία που παραβιάζουν τους **κανονισμούς και διαδικασίες** της εταιρείας που αφορούν ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής.

ΚΑ3 Να αναφέρεις τις **αποκλίσεις των κανονισμών και διαδικασιών** της εταιρείας που εντοπίζονται και που αφορούν ασφάλεια.

ΚΑ4 Να προτείνεις λύσεις στις παραβιάσεις των **κανονισμών και διαδικασιών** της εταιρείας που εντοπίζονται και που αφορούν ασφάλεια.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πολιτική ασφάλειας**

- Βασικές διεργασίες
- Ανάγκη ανάκτησης
- Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας

ΠΕ2 Κανονισμοί και διαδικασίες

- Πολιτική ασφάλειας (Security Policy Manual)
- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

ΠΕ3 Αποκλίσεις

- Ελλιπής ή/και λανθασμένη κατανόηση και εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας του οργανισμού
- Λανθασμένη χρήση των εργαλείων αναγνώρισης παραβιάσεων ασφάλειας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ29.4 Παρακολούθηση/επιβεβαίωση συμμόρφωσης με διαδικασίες ασφάλειας του οργανισμού, συμμετέχοντας σε ελέγχους ασφάλειας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι βασικές έννοιες σχετικές με την ασφάλεια συστημάτων πληροφορικής;
- ΑΓ2** Ποιοι κανονισμοί διέπουν τη λειτουργία του οργανισμού και αφορούν ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής;
- ΑΓ3** Ποιες κανονισμοί και διαδικασίες υπάρχουν και αφορούν την διασφάλιση της ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής του οργανισμού;
- ΑΓ4** Ποιος είναι ο ρόλος της πολιτικής ασφάλειας ενός οργανισμού στην καθοδήγηση διαχείρισης ασφάλειας συστημάτων πληροφορικής;
- ΑΓ5** Ποιοι είναι οι κανονισμοί και διαδικασίες σχετικές με την συγκεκριμένη εργασία;
- ΑΓ6** Πώς χειριζόμαστε τις αποκλίσεις;
- ΑΓ7** Που αναφέρουμε τις αποκλίσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΤΗΥ29** Ασφάλεια των συστημάτων πληροφορικής (Security of ICT systems) - III**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΤΗΥ29.5** Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για τη διατήρηση και τη συνεχή αναβάθμιση των συστημάτων ασφάλειας του πελάτη**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία θα πρέπει:

ΚΑ1 Να παρέχεις συμβουλευτικές υπηρεσίες σε πελάτες σχετικά με τη διατήρηση τη συνεχή αναβάθμιση των **συστημάτων ασφάλειας** τους.

ΚΑ2 Να εκτιμάς το ρόλο της **πολιτικής ασφάλειας** στην καθοδήγηση διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων.

ΚΑ3 Να παρακολουθείς τις νέες **τεχνολογικές εξελίξεις** που αφορούν ασφάλεια συστημάτων.

ΚΑ4 Να αναβαθμίζεις τις γνώσεις σου για τον τομέα της ασφάλειας συστημάτων μέσα από **εκπαιδεύσεις και πιστοποιήσεις**.

ΚΑ5 Να ακολουθείς τους **κανονισμούς** της εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Συστήματα ασφάλειας**

- Προγράμματα προστασίας από ιούς
- Τείχος προστασίας (firewall)
- Μηχανισμός έγκρυψης
- Αποστρατικοποιημένη ζώνη
- Έλεγχος αυθαίρετης πρόσβασης
- Πρόληψη αυθαίρετης πρόσβασης
- Έλεγχος και φιλτράρισμα περιεχομένου (Web/Content Checking & Filtering)
- Μεταγωγείς (switches)
- Ιδεατά τοπικά δίκτυα (VLANs)
- Δρομολογητές (routers)
- Λογισμικές εφαρμογές

ΠΕ2 Πολιτική ασφάλειας

- Βασικές διεργασίες
- Ανάγκη ανάκτησης
- Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας

ΠΕ3 Τεχνολογικές εξελίξεις

- Ανίχνευση εισβολής (Intrusion Detection)
- Πρόληψη εισβολής (Intrusion Prevention)
- Web Filtering
- Content Filtering
- Πιστοποίηση (Authentication)
- Ταυτοποίηση

ΠΕ4 Εκπαιδεύσεις/πιστοποιήσεις

- CISSP
- CISA

ΠΕ5 Κανονισμοί

- Νομικές απαιτήσεις σχετικές με την εργασία
- Εσωτερικοί κανονισμοί σχετικοί με την εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΤΗΥ29.5 Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για τη διατήρηση και τη συνεχή αναβάθμιση των συστημάτων ασφάλειας του πελάτη

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι ενδεδειγμένες λύσεις και τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα της ασφάλειας που μπορούν να υλοποιηθούν στα συστήματα του πελάτη;
- ΑΓ2** Ποιες οι τελευταίες εξελίξεις σε θέματα αρχιτεκτονικής τειχών προστασίας;
- ΑΓ3** Ποιες οι τελευταίες εξελίξεις σε θέματα συστημάτων ελέγχου αυθαίρετης πρόσβασης;
- ΑΓ4** Ποιες οι τελευταίες εξελίξεις σε θέματα συστημάτων πρόληψης αυθαίρετης πρόσβασης;
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι ενδεδειγμένες πιστοποιήσεις για το συγκεκριμένο επίπεδο;
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι κανονισμοί και διαδικασίες σχετικές με την συγκεκριμένη εργασία;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

BIOS (Basic Input/Output System)	Το βασικό σύστημα εισόδου-εξόδου του συστήματος (System BIOS), είναι ένα συμβατικό πρότυπο που προσδιορίζει το λογισμικό διεπαφής για IBM συμβατούς υπολογιστές.
Bluetooth	Το Bluetooth είναι ένα βιομηχανικό πρότυπο για ασύρματα προσωπικά δίκτυα υπολογιστών (Wireless Personal Area Networks, WPAN). Πρόκειται για μια ασύρματη τηλεπικοινωνιακή τεχνολογία μικρών αποστάσεων, η οποία μπορεί να μεταδώσει σήματα μέσω μικροκυμάτων σε ψηφιακές συσκευές.
Bridge	Συσκευή που συνδέει μεταξύ τους διαφορετικά δίκτυα, ώστε να αποτελούν ένα ενιαίο λογικό δίκτυο.
CHAP	Το Challenge-Handshake Authentication Protocol (CHAP) είναι πρωτόκολλο το οποίο πιστοποιεί ένα χρήστη ή host δικτύου σε μια οντότητα πιστοποίησης που μπορεί να είναι πχ. ένας πάροχος πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Το πρωτόκολλο προσδιορίζεται από το RFC 1994: PPP Challenge Handshake Authentication Protocol (CHAP). Το CHAP είναι ένα σχήμα αυθεντικοποίησης που χρησιμοποιείται από servers Point to Point Protocol (PPP) για να πιστοποιήσει την ταυτότητα των απομακρυσμένων χρηστών. Το CHAP περιοδικά επιβεβαιώνει την ταυτότητα του πελάτη με τη χρήση χειραψίας τριών δρόμων (three-way handshake). Αυτό πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια εγκατάστασης (establishing) της αρχικής σύνδεσης και μπορεί να επαναληφθεί οποιαδήποτε άλλη στιγμή μετέπειτα. Η επιβεβαίωση βασίζεται σε ένα κοινό μυστικό (όπως για παράδειγμα ο κωδικός πρόσβασης του πελάτη).
Cloud Computing	Βασισμένο σε διαδικτυακές τεχνολογίες οι πόροι ενός συστήματος καθώς και πληροφορίες γίνονται διαθέσιμες σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές.
Content Filtering	Έλεγχος στο περιεχόμενο ηλεκτρονικών μηνυμάτων για τον εντοπισμό ανεπιθύμητων μηνυμάτων σε μεγάλο όγκο (σπάμ (spam)).
Converged Network	Εξελιγμένα δίκτυα που συνδυάζουν δίκτυα φωνής (circuit switch networks) με δίκτυα δεδομένων (packet switch networks) σε ένα δίκτυο πακέτων που υποστηρίζει και τα δύο.
CRM System	Λογισμικά συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων.
Disaster Recovery	Το σύνολο των διαδικασιών που έχουν σχέση με τον σχεδιασμό του τρόπου επαναφοράς της κανονικής λειτουργίας των συστημάτων πληροφορικής του οργανισμού μετά από καταστροφή (πυρκαγιά, σεισμό, κ.ά.).
DMA (Direct Memory Access)	Το πρότυπο Direct Memory Access (DMA), που σημαίνει «Άμεση Πρόσβαση Μνήμης» ή «Άμεση Προσπέλαση Μνήμης», είναι ένα χαρακτηριστικό των σύγχρονων υπολογιστών και μικροεπεξεργαστών το οποίο παρέχει τη δυνατότητα σε υποσυστήματα του υλικού ενός υπολογιστή να έχουν πρόσβαση στη μνήμη του συστήματος για ανάγνωση ή εγγραφή δεδομένων ανεξάρτητα από την κεντρική μονάδα επεξεργασίας.

EN	Πρότυπο ποιότητας για θέματα ασφάλειας.
ERP System	Λογισμικά συστήματα διαχείρισης εταιρικών πόρων.
Firewall	Το τείχος προστασίας χρησιμοποιείται για να δηλώσει κάποια συσκευή ή πρόγραμμα που είναι έτσι ρυθμισμένο ούτως ώστε να επιτρέπει ή να απορρίπτει πακέτα δεδομένων που περνούν από ένα δίκτυο υπολογιστών σε ένα άλλο.
Help Desk system	Συστήματα διαχείρισης προβλημάτων.
Hot Swap	Ορολογία που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη δυνατότητα αντικατάστασης ενός υλικού του ηλεκτρονικού υπολογιστή ενώ βρίσκεται σε λειτουργία.
IDS (Intrusion Detection System)	Εφαρμογή συσκευών ή λογισμικού που ελέγχει τις δραστηριότητες δικτύων ή/και συστημάτων για τις κακόβουλες δραστηριότητες ή παραβιάσεις της πολιτικής ασφάλειας και συντάσσει αναφορές στον σταθμό παρακολούθησης.
Internet	Το Διαδίκτυο, γνωστό συνήθως και με την αγγλική άκλιτη ονομασία Internet, είναι ένα μέσο μαζικής επικοινωνίας (MME), όπως είναι για παράδειγμα και η τηλεόραση αν και η τελευταία έχει πολύ περιορισμένο αμφίδρομο χαρακτήρα. Ως μέσο έχει διπλή υπόσταση: η υλική (που αποτελείται από τον συνδυασμό δικτύων βασισμένων σε λογισμικό και υλικό) και η άυλη (αυτό, δηλαδή, που "κάνει"/προσφέρει στην κοινωνία το Διαδίκτυο ως μέσο).
IPS (Intrusion Prevention System)	Σύστημα ή/και διαδικασία της ανίχνευσης εισβολής και η προσπάθεια για να σταματήσει τα ανιχνευμένα πιθανά γεγονότα.
IRQ	Αίτηση διακοπής.
ISO	Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης.
PAP	Το Password Authentication Protocol (PAP) είναι ένα απλό πρωτόκολλο αυθεντικοποίησης που χρησιμοποιείται για την αυθεντικοποίηση ενός χρήστη σε κάποιο Διακομιστή Πρόσβασης Δικτύου (Network Access Server, NAS) που μπορεί να χρησιμοποιείται για παράδειγμα από παρόχους υπηρεσιών ίντερνετ. Το PAP χρησιμοποιείται από το πρωτόκολλο PPP. Το PAP μεταδίδει μη κρυπτογραφημένους ASCII κωδικούς μέσω δικτύου και γι αυτό θεωρείται μη ασφαλές. Χρησιμοποιείται ως έσχατη λύση όταν ο απομακρυσμένος διακομιστής δεν υποστηρίζει πιο ισχυρό πρωτόκολλο πιστοποίησης όπως το CHAP ή το EAP.
Proxy	Διακομιστής μεσολάβησης που έχει στόχο να βελτιώσει την ταχύτητα πλοήγησης στο διαδίκτυο και παράλληλα να μειώσει την κίνηση του δικτύου προς το διαδίκτυο. Τοποθετείται ενδιάμεσα των χρηστών και του διαδικτύου. Λαμβάνει τα αιτήματα ιστοσελίδων από έναν χρήστη, προσκομίζει τη σελίδα από το Διαδίκτυο και έπειτα τη δίνει στον υπολογιστή που τη ζήτησε. Ο proxy server μπορεί να είναι και μέρος ενός firewall και μπορεί να αποτρέπει τους χάκερς από το να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο για να αποκτήσουν πρόσβαση σε υπολογιστές ενός ιδιωτικού δικτύου.

RAID	Σύστημα ανεξάρτητων εφεδρικών δίσκων. Είναι τρόπος φύλαξης δεδομένων σε διαφορετικές θέσεις στους πολλαπλάσιους σκληρούς δίσκους.
RDBMS	Σύστημα διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων.
Remote desktop	Λογισμικό που επιτρέπει πρόσβαση εξ αποστάσεως σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές (εξυπηρετητές). Τα δεδομένα εμφανίζονται τοπικά στην οθόνη του χρήστη.
Router	Στην επιστήμη υπολογιστών, δρομολογητής είναι μια 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).
Single Sign On	Τρόπος πιστοποίησης χρηστών σε πολλαπλές αλλά ανεξάρτητες εφαρμογές με μια προσπάθεια.
Sniffing	Ο όρος Sniffing αναφέρεται στη δυνατότητα παρακολούθησης των πακέτων ενός δικτύου. Όταν γίνει αντιληπτό κάποιο πακέτο το οποίο ικανοποιεί συγκεκριμένα κριτήρια, καταγράφεται σε ένα αρχείο.
Spoofing	Ο όρος IP spoofing στην επιστήμη των υπολογιστών αναφέρεται στην δημιουργία πακέτων IP με ψεύτικη διεύθυνση προέλευσης ούτως ώστε να συγκαλυφθεί η ταυτότητα του αποστολέα του πακέτου και ο παραλήπτης να νομίζει ότι προήλθε από άλλον υπολογιστή.
Switch	Ηλεκτρονική συσκευή που χρησιμοποιείται σε δίκτυα υπολογιστών Ethernet. Προσφέρει ταχύτητες της τάξης των Gigabit έτσι προσθέτοντας επιπλέον εύρος ζώνης στους συνδεδεμένους σταθμούς εργασίας.
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας.
TCP/IP	Σύνολο πρωτοκόλλων δικτύου που χρησιμοποιούνται ευρέως στο διαδίκτυο και παρέχουν επικοινωνία μέσω διασυνδεδεμένων δικτύων υπολογιστών διάφορων αρχιτεκτονικών υλικού και ποικίλων λειτουργικών συστημάτων.
Teamviewer	Λογισμικό σύστημα για πρόσβαση εξ αποστάσεως σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές και μεταφορά αρχείων μεταξύ υπολογιστών.
TickIT	Πρότυπο ποιότητας για θέματα ανάπτυξης λογισμικού.
UPS	Συσκευή που παρέχει ηλεκτρική ενέργεια σε περίπτωση διακοπής ρεύματος.
USB (Universal Serial Bus)	Ο Ενιαίος Σειριακός Δίαυλος , γνωστός και σαν USB , είναι ένα σύστημα διαύλου, το οποίο χρησιμοποιείται για την επικοινωνία ενός υπολογιστή με περιφερειακά συστήματα. Η σύνδεση Ενιαίου Σειριακού Διαύλου (ΕΣΔ), απαιτεί λιγότερο χώρο και μπορεί επίσης να παρέχει ενέργεια σε απλές συσκευές όπως ποντίκι, πληκτρολόγιο ή ιστοκάμερα. Με τη χρήση του ΕΣΔ οι περιφερειακές συσκευές και τα χαρακτηριστικά τους μπορούν να αναγνωρίζονται αυτόματα. Οι σύγχρονοι υπολογιστές διαθέτουν συνήθως 4 έως 6 θύρες ΕΣΔ.

VLAN	Το εικονικό δίκτυο είναι ένα δίκτυο υπολογιστών που αποτελείται από εικονικές συνδέσεις. Εικονική σύνδεση είναι μια σύνδεση που δεν αποτελεί μια φυσική σύνδεση (ενσύρματη ή ασύρματη) μεταξύ δυο υπολογιστικών συσκευών αλλά χρησιμοποιεί μεθόδους εικονικής δικτύωσης.
VNC	Γραφικό εργαλείο για πρόσβαση εξ αποστάσεως σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, που παρέχει δυνατότητα ελέγχου του πληκτρολογίου και του ποντικιού του υπολογιστή.
VPN (Virtual Private Network)	Ένα ιδιωτικό τοπικό δίκτυο (VPN) είναι ένα δίκτυο που χρησιμοποιεί μια δημόσια υποδομή τηλεπικοινωνιών, όπως το διαδίκτυο για να παρέχει στα μακρινά γραφεία ή τους μεμονωμένους χρήστες την ασφαλή πρόσβαση στο δίκτυο του οργανισμού τους.
Web Filtering	Λογισμικά συστήματα για τον έλεγχο περιεχομένου που μπορεί να δει κάποιος χρήστης. Επιβάλλει φραγμούς στις ιστοσελίδες που δεν είναι διαθέσιμες για συγκεκριμένες ομάδες χρηστών.
Βιομετρική Πιστοποίηση	Είναι η χρήση βιολογικών στοιχείων ενός χρήστη (π.χ. δακτυλικά αποτυπώματα, οφθαλμός, κ.ά.) για την πιστοποίηση του σε ηλεκτρονικά συστήματα.
Δίαυλος (bus)	Οι δίαυλοι είναι αγωγοί που ομαδοποιούνται σύμφωνα με την λειτουργία τους. Αν για παράδειγμα ένας δίαυλος είναι 32-bit σημαίνει ότι έχει 32 ξεχωριστούς αγωγούς, καθένας από τους οποίους μεταφέρει ένα bit δεδομένου. Υπό αυτήν την έννοια, ο δίαυλος συστήματος αποτελείται από ένα σύνολο ξεχωριστών διαύλων, ταξινομημένους σύμφωνα με την λειτουργία τους. Οι δίαυλοι αυτοί είναι ο δίαυλος διευθύνσεων, ο δίαυλος δεδομένων και ο δίαυλος ελέγχου. Ο δίαυλος δεδομένων μεταφέρει δεδομένα μεταξύ των μονάδων του υπολογιστικού συστήματος.
Κέλυφος (shell)	Στην επιστήμη υπολογιστών κέλυφος ή φλοιός είναι ένα τμήμα λογισμικού το οποίο παρέχει μία διασύνδεση προς τους χρήστες. Συνήθως ο όρος αναφέρεται στο κέλυφος του λειτουργικού συστήματος το οποίο παρέχει πρόσβαση στις υπηρεσίες του πυρήνα.
Κρυπτογράφηση (encryption)	Ονομάζεται η διαδικασία μετασχηματισμού ενός μηνύματος σε μία ακατανόητη μορφή με την χρήση κάποιου κρυπτογραφικού αλγορίθμου ούτως ώστε να μην μπορεί να διαβαστεί από κανέναν εκτός του νόμιμου παραλήπτη.
Μητρική Πλακέτα (motherboard)	Μια μητρική κάρτα, επίσης γνωστή και σαν μητρική πλακέτα ή μητρική ή κάρτα συστήματος είναι το κεντρικό και βασικό τυπωμένο ηλεκτρονικό κύκλωμα ενός σημερινού υπολογιστή.

Φυλλομετρητής (Web browser)

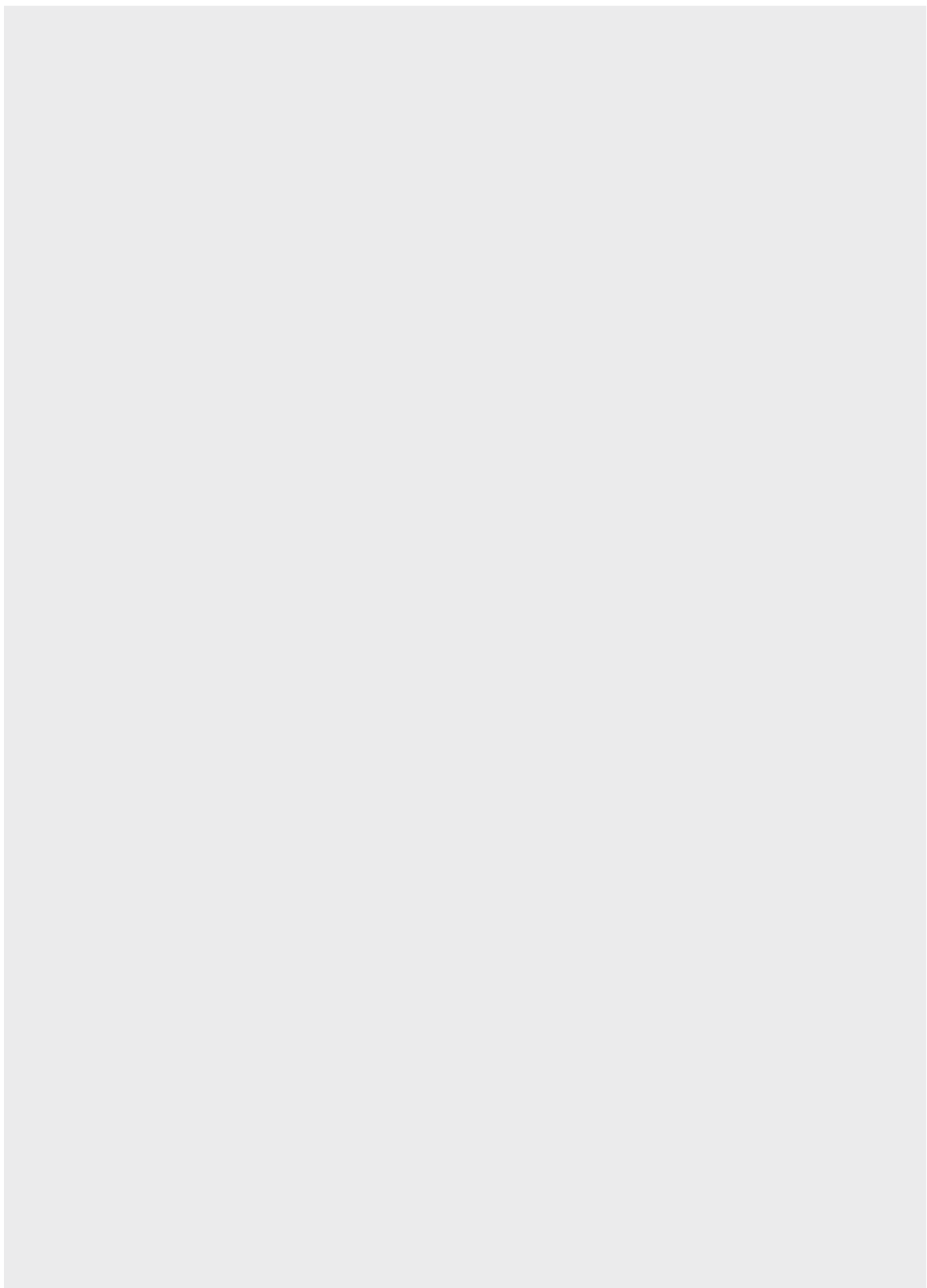
Ένας φυλλομετρητής ιστοσελίδων, πλοηγός Web, πρόγραμμα περιήγησης Web ή περιηγητής Ιστού είναι ένα λογισμικό που επιτρέπει στον χρήστη του να προβάλλει, και να αλληλεπιδρά με, κείμενα, εικόνες, βίντεο, μουσική, παιχνίδια και άλλες πληροφορίες συνήθως αναρτημένες σε μια ιστοσελίδα ενός ιστότοπου στον Παγκόσμιο Ιστό ή σε ένα τοπικό δίκτυο. Το κείμενο και οι εικόνες σε μια ιστοσελίδα μπορεί να περιέχουν υπερσυνδέσμους προς άλλες ιστοσελίδες του ίδιου ή διαφορετικού ιστότοπου. Ο φυλλομετρητής επιτρέπει στον χρήστη την γρήγορη και εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες που βρίσκονται σε διάφορες ιστοσελίδες και ιστότοπους εναλλάσσοντας τις ιστοσελίδες μέσω των υπερσυνδέσμων. Οι φυλλομετρητές χρησιμοποιούν τη γλώσσα μορφοποίησης HTML για την προβολή των ιστοσελίδων, για αυτό η εμφάνιση μιας ιστοσελίδας μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τον browser.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

Τα Επαγγελματικά Προσόντα, τα οποία λαμβάνουν υπόψη το επίπεδο των απαιτούμενων γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων και τον απαιτούμενο βαθμό ευθύνης, διαβαθμίζονται σε πέντε επίπεδα. Οι περιγραφές που ακολουθούν αποτελούν ένα πλαίσιο για το κάθε επίπεδο ξεχωριστά καθώς και την πρόοδο από το ένα επίπεδο στο άλλο αλλά και τη σχέση που υπάρχει μεταξύ τους:

ΕΠΙΠΕΔΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων και δεξιοτήτων βασικού επιπέδου στην εκτέλεση διαφόρων εργασιών, οι περισσότερες των οποίων επαναλαμβανόμενες και προβλεπτές.
Επίπεδο 2	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στην διεκπεραίωση σημαντικού φάσματος διαφόρων εργασιών, σε διάφορα πεδία εφαρμογής. Ορισμένες από τις εργασίες είναι περίπλοκες ή μη επαναλαμβανόμενες και απαιτείται κάποιος βαθμός υπευθυνότητας και αυτονομίας. Συχνά απαιτείται συνεργασία με άλλους, ίσως μέσω της συμμετοχής σε ομάδες εργασίας.
Επίπεδο 3	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στην διεκπεραίωση μεγάλου φάσματος διαφόρων εργασιών σε διάφορα πεδία εφαρμογής, περισσότερες των οποίων είναι περίπλοκες και μη επαναλαμβανόμενες. Απαιτείται μεγάλος βαθμός υπευθυνότητας και αυτονομίας και συχνά επίβλεψη ή καθοδήγηση άλλων.
Επίπεδο 4	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων σε ένα μεγάλο φάσμα διαφόρων περίπλοκων τεχνικών ή επαγγελματικών εργασιών που εκτελούνται σε διάφορα πεδία εφαρμογής και με σημαντικό βαθμό προσωπικής ευθύνης και αυτονομίας. Συχνά αναλαμβάνει την ευθύνη για την εργασία άλλων και την κατανομή των πόρων.
Επίπεδο 5	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή ενός φάσματος βασικών αρχών μέσα σε διαφορετικά και συχνά απρόβλεπτα πλαίσια. Απαιτείται πολύ σημαντική προσωπική αυτονομία και συχνά πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης για την εργασία άλλων και για την κατανομή ουσιαστικού μέρους των πόρων καθώς επίσης υπευθυνότητα για ανάλυση, διάγνωση, σχεδιασμό, προγραμματισμό, εφαρμογή και αξιολόγηση.



ISBN: 978-9963-43-892-1

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:



Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

τηλ. 22390300

www.hrdauth.org.cy