

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Αθήνα 2003

ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ **ΟΔΗΓΟΥ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

Τομέας	Πληροφορικής- Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων
Ειδικότητα	ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών
Επιμέλεια	Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ.)
Συντάκτες	1. Εμμανουήλ Ευδοκάκης, ΚΕΑΤ 2. Γεώργιος Κουρουπέτρογλου, Πανεπιστήμιο Αθηνών 3. Δημοσθένης Λιόντος, ΚΕΑΤ 4. Ηλίας Μαριόλας, ΠΣΤ 5. Δέσποινα Μυλωνά, ΚΕΑΤ 6. Ευθύμιος Παπανικολάου, Πανεπιστήμιο Αθηνών 7. Γαβριήλ Σαραντίδης, ΚΕΑΤ 8. Ευστράτιος Χατζηχαραλάμπους, ΚΕΑΤ
Επιμέλεια έκδοσης	Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
Ιδιοκτησία	Ο.Ε.Ε.Κ.
Τιράζ	
Ημερομηνία 1^{ης} έκδοσης	15/1/2003
Τρέχουσα έκδοση	1 ^η
Κωδικός ειδικότητας	

Copyright 2003

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή όλου ή μέρους του Οδηγού, με οποιοδήποτε μέσο (φωτοτυπία, εκτύπωση, μικροφίλμ ή άλλη μηχανική ή ηλεκτρονική μέθοδο), χωρίς την άδεια του Ο.Ε.Ε.Κ.

ISBN

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

(Επιπέδου 3+ (Μεταλυκειακή) Αρχικής Επαγγελματικής
Κατάρτισης)

Τομέας Ειδικοτήτων: Πληροφορικής- Τηλεπικοινωνιών
και Δικτύων

Ειδικότητα: *ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ*- Άτομα με Προβλήματα Όρασης
Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου
Εξυπηρέτησης Πελατών

Κωδικός Αριθμός :

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αγαπητή φίλη, Αγαπητέ φίλε,

Ο Οδηγός αυτός, που κρατάς στα χέρια σου, έχει σκοπό να σε καθοδηγήσει στους δρόμους της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης και να αποτελέσει ένα εύχρηστο εργαλείο πληροφόρησής σου.

Σκοπός του Οδηγού Κατάρτισης είναι να ενημερωθούν οι ενδιαφερόμενοι να καταρτισθούν, οι καταρτιζόμενοι, αλλά και οι γονείς τους, σχετικά με το Θεσμικό Πλαίσιο της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης, το Πρόγραμμα Σπουδών της συγκεκριμένης Ειδικότητας και τα συναφή θέματα που αφορούν στην υλοποίησή του, την πρόσβαση στην συγκεκριμένη αγορά εργασίας, καθώς και στο καθεστώς των επαγγελματικών δικαιωμάτων που προσδιορίζει αυτήν την αγορά.

Παράλληλα, ο Οδηγός Κατάρτισης αποτελεί ένα πολύτιμο βοήθημα για τους Εκπαιδευτές της Επαγγελματικής Κατάρτισης, είτε αυτοί παρέχουν γνώσεις σε θεωρητικό επίπεδο, είτε δεξιότητες σε πρακτικό. Τούτο, διότι ένας σύγχρονος Οδηγός Κατάρτισης, καθοδηγεί τον κάθε εκπαιδευτή στην παροχή επίκαιρων γνώσεων και δεξιοτήτων, στην αίθουσα, στο εργαστήριο, στην πρακτική, με σύγχρονες μεθόδους, διαδικασίες και παιδαγωγική αντίληψη.

Τέλος, ο Οδηγός Κατάρτισης είναι ένα σημαντικό μέσο παρακολούθησης της συγκεκριμένης Ειδικότητας από τους εκπροσώπους των σχετικών παραγωγικών φορέων, υλοποιώντας με αυτόν τον τρόπο, στα πλαίσια της "Εταιρικής Σχέσης" του Ο.Ε.Ε.Κ. με τους εκπροσώπους της Αγοράς Εργασίας, έναν από τους βασικούς στόχους της Αναμόρφωσης των Προγραμμάτων Σπουδών, τη βελτίωση δηλαδή, της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων.

Αγαπητέ Αναγνώστη,

Ο Οδηγός Κατάρτισης δημιουργήθηκε και επικαιροποιήθηκε με ευθύνη και επιμέλεια του Οργανισμού Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ.), αφορά στη συγκεκριμένη Ειδικότητα που προσφέρεται στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και συνθέτει ένα "δυναμικό" Πρόγραμμα Σπουδών για την Ειδικότητα αυτή.

Όπως είναι γνωστό, ο Ο.Ε.Ε.Κ. είναι ο κύριος φορέας υλοποίησης της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης στην Ελλάδα και αυτός που φέρει την ευθύνη, για την επιτυχία του θεσμού (Ιδρυτικός Νόμος 2009/92). Στα πλαίσια, λοιπόν, των αρμοδιοτήτων του, ο Ο.Ε.Ε.Κ. καλείται συνεχώς να ικανοποιεί τις απαιτήσεις της παραγωγικής βάσης της ελληνικής οικονομίας, αλλά και της κάθε τοπικής αγοράς εργασίας. Η ανάγκη για αναβάθμιση του επιπέδου παροχής σύγχρονων γνώσεων και δεξιοτήτων από τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.), προέκυψε τόσο από τη διεθνοποίηση της ελληνικής οικονομίας, όσο και από τη ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην παραγωγική διαδικασία.

Έτσι, ο Ο.Ε.Ε.Κ., στα πλαίσια της Εκπαιδευτικής Μεταρρύθμισης και ανταποκρινόμενος στις ανάγκες που ανέκυψαν σε παραγωγικό, οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο:

- Αναμόρφωσε και επικαιροποίησε τα Προγράμματα Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης, ώστε οι παρεχόμενες γνώσεις και

δεξιότητες να εναρμονίζονται με τις νέες απαιτήσεις της Αγοράς Εργασίας.

- Δημιούργησε, δυναμικά Τεχνικά Εγχειρίδια, που έχουν τη μορφή φακέλων με κινητά φύλλα και ανανεώνονται συνεχώς, με βάση τις εξελίξεις της ειδικότητας.

Πιστεύουμε, ότι ο Οδηγός Κατάρτισης αποτυπώνει στις σελίδες του το έργο της αναβάθμισης που επιχειρείται στο χώρο της Αρχικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, καθώς και τις προοπτικές που αυτή ανοίγει στην ελληνική οικονομία και κοινωνία.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

A. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

B. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

**Γ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ –
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ**

A. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

ΣΥΝΤΟΜΗ ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Ο θεσμός της επαγγελματικής εκπαίδευσης εφαρμόστηκε, ουσιαστικά για πρώτη φορά στη χώρα μας, το 1959. Μέχρι το έτος αυτό, τις ανάγκες σε εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό κάλυπταν το Σιβιτανίδειο Ίδρυμα Τεχνών και Επαγγελμάτων και ορισμένες Ιδιωτικές Τεχνικές Σχολές, κυρίως Ναυτικές.

Το 1959 ιδρύθηκαν, για πρώτη φορά, οι Μέσες Δημόσιες Τεχνικές Σχολές Τεχνικών Βοηθών-Εργοδηγών τριετούς φοιτήσεως, που προσέφεραν διάφορες ειδικότητες, βασικά τεχνικές, στις οποίες είχαν πρόσβαση απόφοιτοι της τρίτης τάξης εξαταξίου Γυμνασίου ή απόφοιτοι των Κατώτερων Τεχνικών Σχολών που ιδρύθηκαν στη συνέχεια. Οι, εν λόγω, Μέσες Σχολές, με τους αποφοίτους τους, κάλυψαν με επάρκεια τις ανάγκες της χώρας σε εξειδικευμένο τεχνικό δυναμικό μέσης στάθμης (εργοδηγούς), μέχρι το 1977.

Το 1964 ιδρύθηκαν τα Δημόσια Τεχνικά Σχολεία, τα οποία αργότερα μετονομάστηκαν σε "Κατώτερες Τεχνικές Σχολές", τριετούς φοιτήσεως, με ειδικότητες αντίστοιχες των Σχολών Εργοδηγών, στις οποίες είχαν πρόσβαση οι απόφοιτοι Δημοτικού Σχολείου. Οι, εν λόγω, Σχολές λειτούργησαν μέχρι το 1977 και κάλυψαν τις ανάγκες της ελληνικής αγοράς σε κατώτερο τεχνικό δυναμικό (τεχνίτες).

Το 1977 καταργήθηκαν οι προηγούμενες Σχολές και καθιερώθηκε ο θεσμός του Τεχνικού Επαγγελματικού Λυκείου (Τ.Ε.Λ.) και της Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής (Τ.Ε.Σ.). Οι πτυχιούχοι αυτών των Λυκείων και Σχολών κάλυψαν τις ανάγκες της αγοράς εργασίας που, μέχρι τότε, κάλυπταν οι προηγούμενες Μέσες και Κατώτερες Τεχνικές Σχολές. Το 1997, με την Εκπαιδευτική Μεταρρύθμιση, τα Τ.Ε.Λ και οι Τ.Ε.Σ. αντικαταστάθηκαν από τα Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια (Τ.Ε.Ε.).

Με το Νόμο 2009/1992 "Εθνικό Σύστημα Εθνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες διατάξεις" (ΦΕΚ 18 Α΄) τέθηκε σε ισχύ, για πρώτη φορά, το Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ε.Σ.Ε.Ε.Κ.). Στο πλαίσιο του Ε.Σ.Ε.Ε.Κ. ιδρύθηκε το Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου «Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης» (Ο.Ε.Ε.Κ.) και ρυθμίστηκε η οργάνωση και λειτουργία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.), σε μεταδευτεροβάθμιο (3+) και μεταγυμνασιακό (1) επίπεδο.

A.1 Το Κανονιστικό πλαίσιο της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Με το Νόμο 2009/1992 “Εθνικό Σύστημα Εθνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες διατάξεις” (ΦΕΚ 18 Α΄)¹ τέθηκε σε ισχύ, για πρώτη φορά στη χώρα μας, ένα Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.

Με το Νόμο αυτό:

α. Καθιερώθηκε το Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ε.Σ.Ε.Ε.Κ.), που, μεταξύ των άλλων, έχει ως σκοπό:

- Την οργάνωση, ανάπτυξη και παροχή της Επαγγελματικής Κατάρτισης.
- Την τυπική πιστοποίηση της Επαγγελματικής Κατάρτισης.
- Την εναρμόνιση της Επαγγελματικής Κατάρτισης με το Εκπαιδευτικό Σύστημα.

β. Ιδρύθηκε Ν.Π.Δ.Δ. με την επωνυμία “Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης” (Ο.Ε.Ε.Κ.) που έχει σκοπό:

- Την πραγματοποίηση των στόχων του Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.
- Την οργάνωση και λειτουργία των Δημόσιων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Δ.Ι.Ε.Κ.) αρμοδιότητας Υ.Π.Ε.Π.Θ.
- Την εποπτεία των Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ι.Ε.Κ.).

γ. Ρυθμίστηκε η οργάνωση και λειτουργία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) Δημόσιων ή Ιδιωτικών.

Σκοπός των Ι.Ε.Κ. είναι η παροχή κάθε είδους Επαγγελματικής Κατάρτισης, αρχικής ή συμπληρωματικής, καθώς και η εξασφάλιση στους καταρτιζόμενους αντίστοιχων προσόντων, με την διδασκαλία επιστημονικών, τεχνικών, επαγγελματικών και πρακτικών γνώσεων και την καλλιέργεια αναλόγων δεξιοτήτων. Έτσι, διευκολύνεται η επαγγελματική τους ένταξη και διασφαλίζεται η προσαρμογή τους στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της παραγωγικής διαδικασίας.

Η Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση για αποφοίτους Γυμνασίου (Επίπεδο 1), διαρκεί έως δύο εξάμηνα, ενώ η Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση για αποφοίτους Λυκείου ή ΤΕΕ Β΄ Κύκλου (Επίπεδο 3+), διαρκεί από ένα (1) έως τέσσερα (4) εξάμηνα, κατά περίπτωση.

A.2 Κριτήρια εισόδου στην Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση.

A.2.1. Δημόσια Ι.Ε.Κ.

Τα θέματα που αφορούν στα Δ.Ι.Ε.Κ., ρυθμίζονται με Απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ. που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και αποτελεί τον Κανονισμό Λειτουργίας των Δ.Ι.Ε.Κ.²

Με τον Κανονισμό Λειτουργίας των Δ.Ι.Ε.Κ. ρυθμίζονται:

1. Το έτος και τα εξάμηνα κατάρτισης
2. Οι διακοπές και αργίες
3. Η επιλογή και οι εγγραφές των καταρτιζομένων
4. Τα δίδακτρα
5. Οι μεταγραφές
6. Ο χαρακτηρισμός των μαθημάτων και η διάρκεια της ωριαίας διδασκαλίας
7. Ο χαρακτηρισμός της φοίτησης
8. Οι εξετάσεις και τα αποτελέσματα
9. Η πρόοδος των καταρτιζομένων
10. Η αποφοίτηση
11. Θέματα συμπεριφοράς των καταρτιζομένων.

A.2.1.1. Το έτος και τα εξάμηνα κατάρτισης.³

Κάθε έτος κατάρτισης των Δ.Ι.Ε.Κ. αρχίζει την 1^η Σεπτεμβρίου και λήγει την 31^η Αυγούστου του επόμενου έτους.

Περιλαμβάνει δύο, αυτοτελή, εξάμηνα κατάρτισης, το χειμερινό και το εαρινό.

- Το χειμερινό εξάμηνο κατάρτισης αρχίζει την 1^η Οκτωβρίου και λήγει τη 14^η Φεβρουαρίου του επόμενου έτους.
- Το εαρινό εξάμηνο κατάρτισης αρχίζει τη 15^η Φεβρουαρίου και λήγει την 30^η Ιουνίου του ίδιου έτους.
- Κάθε εξάμηνο κατάρτισης περιλαμβάνει 14 πλήρεις εβδομάδες και 2 εβδομάδες για εξετάσεις και εξαγωγή αποτελεσμάτων.

Όταν απαιτείται, λόγω ειδικών συνθηκών, η πραγματοποίηση εργαστηριακών ασκήσεων ή πρακτικής άσκησης σε χρονικά διαστήματα διαφορετικά από τα παραπάνω, τότε με Απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ., ορίζονται διακεκομμένα διαστήματα κατάρτισης με αθροιστική διάρκεια δεκατεσσάρων εβδομάδων.

Η κατάρτιση κάθε εξαμήνου θεωρείται πλήρης, όταν έχουν συμπληρωθεί όλες οι προβλεπόμενες διδακτικές ώρες.

Σε περίπτωση κατά την οποία δεν ολοκληρωθεί η κατάρτιση, για οποιοδήποτε λόγο, τότε αυτή:

- α. Αναπληρώνεται με αύξηση των ωρών του ημερήσιου ή εβδομαδιαίου προγράμματος, με ευθύνη της διοίκησης του Δ.Ι.Ε.Κ.

- β. Αναπληρώνεται, αμέσως μετά τη λήξη της κατάρτισης, και όσο διαρκεί το εξάμηνο.
- γ. Παρατείνεται, ανάλογα, η διάρκεια του εξαμήνου, με Απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ.

A.2.1.2. Οι διακοπές και αργίες.⁴

Η Κατάρτιση και όλες οι προβλεπόμενες διαδικασίες της δεν πραγματοποιούνται κατά:

- Τις *διακοπές των Χριστουγέννων*, από 24 Δεκεμβρίου έως και 6 Ιανουαρίου, τις *διακοπές του Πάσχα*, από Μ. Δευτέρα έως και την Παρασκευή της Διακαινησίμου και τις *Θερινές διακοπές*, από 1 Ιουλίου έως και 31 Αυγούστου.
- Τις *επίσημες αργίες*: 28η Οκτωβρίου, 17η Νοεμβρίου, 30η Ιανουαρίου, Καθαρή Δευτέρα, 1η Μαΐου και του Αγίου Πνεύματος, και
- Επί πλέον, τις ημέρες που έχουν χαρακτηριστεί ως *ημέρες τοπικής αργίας* στην έδρα κάθε Δ.Ι.Ε.Κ., λόγω θρησκευτικής ή άλλης εορτής.

A.2.1.3. Επιλογή και Εγγραφές καταρτιζομένων⁵

I. Επιλογή

Η Διεύθυνση του Δ.Ι.Ε.Κ., τουλάχιστον τρεις (3) ημέρες πριν από την ημερομηνία υποβολής Αιτήσεων των υποψηφίων, ανακοινώνει πίνακα με τις ειδικότητες που πρόκειται να λειτουργήσουν. Οι υποψήφιοι, προκειμένου να λάβουν μέρος στη διαδικασία της επιλογής, οφείλουν να καταθέσουν στο Δ.Ι.Ε.Κ. τα παρακάτω δικαιολογητικά:

- α. Αίτηση Επιλογής, στην οποία αναγράφονται τα ονομαστικά στοιχεία, τα στοιχεία ταυτότητας και η διεύθυνση κατοικίας του υποψηφίου, καθώς και η σειρά προτίμησης των ειδικοτήτων που επιλέγει και που πρόκειται να λειτουργήσουν στο Δ.Ι.Ε.Κ.
- β. Τον, εκάστοτε, προβλεπόμενο, πρωτότυπο Τίτλο Σπουδών (Απολυτήριο ή Πτυχίο), του οποίου εκδίδεται φωτοαντίγραφο με μέριμνα του Δ.Ι.Ε.Κ., και επιστρέφεται ο πρωτότυπος τίτλος στον υποψήφιο. Σε περίπτωση που είναι αδύνατη η προσκόμιση του πρωτότυπου Τίτλου, προσκομίζεται πρωτότυπο Αποδεικτικό Τίτλου Σπουδών, που εκδίδεται από τη Σχολική Μονάδα Αποφοίτησης του υποψηφίου και στο οποίο αναγράφεται ο τελικός βαθμός αποφοίτησης.
- γ. Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατήριο, των οποίων η φωτοτυπία μπορεί να επικυρώνεται και από το Δ.Ι.Ε.Κ. Σε περίπτωση έλλειψης Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατηρίου, προσκομίζεται Πιστοποιητικό Δήμου ή Κοινότητας.
- δ. Βεβαίωση Ι.Κ.Α. ή Δημόσιας Υπηρεσίας, στην οποία αναγράφεται η προϋπηρεσία (ημερομίσθια ή έτη), που τυχόν πραγματοποίησε ο υποψήφιος σε συγκεκριμένο επάγγελμα ή βεβαίωση Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας (Δ.Ο.Υ), στην οποία αναγράφεται ο χρόνος άσκησης του επιτηδεύματος από τον υποψήφιο. Η απόδειξη της προϋπηρεσίας ανάγεται στην αποκλειστική ευθύνη του υποψηφίου.

ε. Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, προκειμένου για πολύτεκνο γονέα ή τέκνο πολύτεκνης οικογένειας.

Από τα παραπάνω δικαιολογητικά τα α, β και γ είναι υποχρεωτικά.

Οι Αιτήσεις Επιλογής υποβάλλονται στα Δ.Ι.Ε.Κ. κάθε Σεπτέμβριο, για το χειμερινό εξάμηνο, και κάθε Ιανουάριο, για το εαρινό εξάμηνο. Οι ακριβείς ημερομηνίες καθορίζονται από το *χρονοδιάγραμμα ενεργειών* του εξαμήνου που εκδίδεται από τη Διεύθυνση Κατάρτισης του Ο.Ε.Ε.Κ., πριν από την έναρξη κάθε εξαμήνου Κατάρτισης.

Η Διεύθυνση του Δ.Ι.Ε.Κ., εντός πέντε (5) ημερών από τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των Αιτήσεων Επιλογής, καταρτίζει και ανακοινώνει πίνακα αξιολόγησης, κατά Ειδικότητα, με μοριοδότηση, αφού λάβει υπόψη της τα παρακάτω:

- 1) Το βαθμό του Τίτλου Σπουδών, ο οποίος απαιτείται για την εισαγωγή στο Δ.Ι.Ε.Κ. Τα μόρια που δίνει ο Τίτλος Σπουδών είναι τόσα όσα ο γενικός βαθμός, με μετατροπή του κλασματικού μέρους σε δεκαδικό. Σε περίπτωση που ο βαθμός του Τίτλου Σπουδών είναι εκφρασμένος σε διαφορετική από την εικοσαβάθμια κλίμακα, θα γίνεται αναγωγή του στην εικοσαβάθμια κλίμακα.
- 2) Την προϋπηρεσία στην Ειδικότητα, είτε στο δημόσιο, είτε στον ιδιωτικό τομέα. Συγκεκριμένα, για κάθε 200 ημερομίσθια ή έτος προϋπηρεσίας, ο υποψήφιος μοριοδοτείται με 5 μόρια. Η στρογγυλοποίηση για τα ημερομίσθια γίνεται στην πλησιέστερη 200άδα και για τα έτη στο πλησιέστερο έτος. Ο αριθμός μορίων από προϋπηρεσία δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 20.
- 3) Την ηλικία του υποψηφίου, που μοριοδοτείται με 2 μόρια, ανά έτος, από το 19^ο μέχρι το 21^ο έτος της ηλικίας (ανώτατο όριο 6 μόρια), με αφετηρία την 1η Ιανουαρίου του έτους γεννήσεως.
- 4) Την ιδιότητα του πολύτεκνου γονέα ή του τέκνου πολύτεκνης οικογένειας, η οποία μοριοδοτείται με 5 μόρια και αποδεικνύεται, είτε με πιστοποιητικό Δήμου ή Κοινότητας, είτε με επίσημο έγγραφο της Ένωσης Πολυτέκνων Ελλάδας.

Οι πίνακες περιέχουν αναλυτικά τα μόρια επιλογής κατά κατηγορία και αθροιστικά για όλους του υποψηφίους, επιλεγέντες και επιλαχόντες.

Σε περίπτωση ισοβαθμιών, τη σειρά καθορίζουν η ιδιότητα πολύτεκνου γονέα ή τέκνου πολύτεκνης οικογένειας, η προϋπηρεσία, ο βαθμός του Τίτλου Σπουδών και τέλος κλήρωση από επιτροπή που ορίζει ο Διευθυντής του Δ.Ι.Ε.Κ.

Σε περίπτωση που ένας υποψήφιος, με βάση τα μόριά του μπορεί να επιλεγεί σε περισσότερες από μια Ειδικότητες, αναγράφεται μόνο στον πίνακα της πρώτης κατά σειρά προτίμησής του Ειδικότητας, όπως αυτή καθορίζεται στην αίτησή του.

II. Εγγραφές

Για την αρχική εγγραφή προβλέπεται η παρακάτω διαδικασία:

Η Διεύθυνση Κατάρτισης του Ο.Ε.Ε.Κ., στο *χρονοδιάγραμμα ενεργειών του εξαμήνου*, ορίζει τις ημερομηνίες οριστικοποίησης της εγγραφής των επιλεγέντων και επιλαχόντων.

Οι επιλεγέντες εγγράφονται καταθέτοντας σχετική Αίτηση Εγγραφής υπογεγραμμένη στο Δ.Ι.Ε.Κ., καθώς και απόδειξη πληρωμής των διδάκτρων, από συμβεβλημένη με τον Ο.Ε.Ε.Κ. τράπεζα. Η μη κατάθεση Αίτησης Εγγραφής, σημαίνει απόρριψη της επιλογής εκ μέρους του υποψηφίου.

Την επομένη της λήξης της ημερομηνίας εγγραφής επιλεγέντων, καλούνται οι επιλαχόντες να δηλώσουν την αποδοχή της επιλογής τους καταθέτοντας σχετική Αίτηση Εγγραφής και απόδειξη πληρωμής διδάκτρων, εντός των προθεσμιών που ορίζονται από το *χρονοδιάγραμμα ενεργειών*, ως εξής:

Το πρωί της 1ης ημέρας εγγραφής επιλαχόντων και ώρα 09.00, κάθε Δ.Ι.Ε.Κ. αναρτά πίνακα επιλογής επιλαχόντων και καλεί τους υποψήφιους να οριστικοποιήσουν την εγγραφή τους, εντός δύο εργασίμων ημερών. Εάν και μετά τη διαδικασία αυτή δεν καλυφθούν οι κενές θέσεις των τημάτων, τις επόμενες ημέρες επαναλαμβάνεται η ίδια διαδικασία με την ανάρτηση πινάκων νέων επιλαχόντων, οι οποίοι ισχύουν για μία ημέρα ο καθένας, μέσα στην οποία οι υποψήφιοι πρέπει να οριστικοποιήσουν την εγγραφή τους.

Η διαδικασία των εγγραφών πρέπει να έχει ολοκληρωθεί μέχρι το βράδυ της παραμονής έναρξης των μαθημάτων κάθε εξαμήνου κατάρτισης.

Η επανεγγραφή των καταρτιζομένων σε εξάμηνο κατάρτισης εκτός από το αρχικό, πραγματοποιείται με κατάθεση της σχετικής Αίτησης και της απόδειξης πληρωμής των διδάκτρων, πάντοτε πριν από την έναρξη της κατάρτισης κάθε εξαμήνου. Σε περιπτώσεις επανεγγραφής μετά την έναρξη της κατάρτισης, υπολογίζονται και καταχωρούνται οι απουσίες που πραγματοποίησαν οι καταρτιζόμενοι μέχρι την ημερομηνία επανεγγραφής, εφόσον αυτή η καθυστέρηση οφείλεται σε υπαιτιότητά τους.

A.2.1.4. Δίδακτρα⁶

Οι καταρτιζόμενοι στα Δ.Ι.Ε.Κ. αρμοδιότητας Υ.Π.Ε.Π.Θ., καταβάλλουν υποχρεωτικά, για κάθε εξάμηνο κατάρτισης, εξήντα πέντε χιλιάδες (65.000) δραχμές σε Τράπεζα συμβεβλημένη με τον Ο.Ε.Ε.Κ. Καταρτιζόμενοι απαλλάσσονται από την καταβολή διδάκτρων όταν διαμένουν σε περιοχές που έχουν τεθεί σε κατάσταση ανάγκης (π.χ. σεισμοπαθείς, πλημμυροπαθείς). Για το σκοπό αυτό εκδίδεται απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ., με εισήγηση της Διεύθυνσης Κατάρτισης, όπου αναφέρεται η διάρκεια ισχύος της απαλλαγής.

Προκειμένου καταρτιζόμενος να επανεξεταστεί σε μάθημα, χωρίς επανάληψη παρακολούθησης, καταβάλλει υποχρεωτικά εξέταστρα δέκα χιλιάδων (10.000) δραχμών. Η απόδειξη πληρωμής κατατίθεται μαζί με την αίτηση συμμετοχής του στη διαδικασία επανεξέτασης.

Όταν ο καταρτιζόμενος είναι υποχρεωμένος να παρακολουθήσει ξανά μάθημα ή μαθήματα, λόγω απουσιών ή μειωμένης επίδοσης, καταβάλλει υποχρεωτικά πέντε χιλιάδες (5.000) δραχμές για κάθε μάθημα, πολλαπλασιασμένες με τον εβδομαδιαίο αριθμό των ωρών του. Η απόδειξη πληρωμής κατατίθεται μαζί με την αίτηση επανάληψης της παρακολούθησης. Ο καταρτιζόμενος, στην περίπτωση αυτή δεν καταβάλλει εξέταστρα κατά την τελική εξέταση.

A.2.1.5. Μεταγραφές⁷

Καταρτιζόμενος που επιθυμεί να μεταγραφεί σε άλλο Δημόσιο ή Ιδιωτικό Ι.Ε.Κ., υποβάλλει Αίτηση Μεταγραφής στο Δ.Ι.Ε.Κ. που φοιτά, μέσα σε πέντε ημέρες από την έκδοση των αποτελεσμάτων του εξαμήνου κατάρτισης. Στην αίτηση αναφέρει του λόγους τους οποίους επικαλείται για τη μεταγραφή του και τα σχετικά αποδεικτικά, καθώς και τη σειρά προτίμησης των Ι.Ε.Κ. στα οποία επιθυμεί να καταρτιστεί.

Στη συνέχεια, την επόμενη της λήξης της προθεσμίας, η Διεύθυνση του Δ.Ι.Ε.Κ. διαβιβάζει τις Αιτήσεις Μεταγραφής με τα δικαιολογητικά, συνοδευόμενες από σχετικές εισηγήσεις της, στη Διεύθυνση Κατάρτισης του Ο.Ε.Ε.Κ. Η Διεύθυνση Κατάρτισης εισηγείται και ο Πρόεδρος του Ο.Ε.Ε.Κ. εγκρίνει ή απορρίπτει τις Αιτήσεις αυτές.

Εκπρόθεσμες Αιτήσεις Μεταγραφής, εφόσον έχουν υποβληθεί δεκαπέντε (15) τουλάχιστον ημέρες πριν από την έναρξη των μαθημάτων του χειμερινού εξαμήνου κατάρτισης, γίνονται δεκτές για περιπτώσεις γονέων ή καταρτιζομένων, Στρατιωτικών ή Δημοσίων Υπαλλήλων, που μετατίθενται από την Υπηρεσία τους.

Για όλες τις μεταγραφές ισχύουν τα εξής:

Αίτηση Μεταγραφής γίνεται δεκτή μόνον όταν στο Ι.Ε.Κ. υποδοχής λειτουργεί αντίστοιχο εξάμηνο κατάρτισης.

Αίτηση Μεταγραφής στο πρώτο εξάμηνο κατάρτισης δε γίνεται αποδεκτή.

Με την έγκριση της μεταγραφής, διαβιβάζεται ο ατομικός φάκελος του καταρτιζομένου στο Ι.Ε.Κ. υποδοχής, ενώ φυλάσσεται αντίγραφο στο αρχείο του Δ.Ι.Ε.Κ. από το οποίο προέρχεται.

Μέχρι την έγκριση της μεταγραφής, ο καταρτιζόμενος είναι υποχρεωμένος να παρακολουθεί μαθήματα στο Δ.Ι.Ε.Κ. εγγραφής του. Ανάκληση μεταγραφής για το ίδιο εξάμηνο κατάρτισης αποκλείεται.

Επιστροφή του καταρτιζόμενου στο αρχικό Δ.Ι.Ε.Κ. πραγματοποιείται με νέα μεταγραφή.

A.2.1.6. Χαρακτηρισμός μαθημάτων - Διάρκεια ωριαίας διδασκαλίας⁸

Τα μαθήματα κατάρτισης χαρακτηρίζονται ως Θεωρητικά, Εργαστηριακά και Μικτά.

Θεωρητικά είναι τα μαθήματα που παρέχουν γνώσεις και που διδάσκονται από έναν εκπαιδευτή, σε αίθουσες διδασκαλίας. Στόχος των θεωρητικών

μαθημάτων είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι το γνωστικό αντικείμενο της ειδικότητάς τους.

Εργαστηριακά είναι τα μαθήματα που διδάσκονται αποκλειστικά σε εργαστηριακούς χώρους. Στόχος των εργαστηριακών μαθημάτων είναι η εμπέδωση του θεωρητικού μέρους της κατάρτισης και η απόκτηση δεξιοτήτων από τους καταρτιζόμενους.

Μικτά είναι τα μαθήματα που απαιτούν παράλληλα θεωρητική κατάρτιση και απόκτηση δεξιοτήτων.

Ο χαρακτηρισμός κάθε μαθήματος και ο αριθμός των καταρτιζομένων ανά εκπαιδευτή, ρυθμίζεται με Απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ. Είναι δυνατόν, μετά από τεκμηριωμένη εισήγηση της Διεύθυνσης του Δ.Ι.Ε.Κ., η Διεύθυνση Κατάρτισης να εγκρίνει, σε κάποιο μάθημα, επιπλέον εκπαιδευτή.

Η διάρκεια της διδασκαλίας όλων των μαθημάτων καθορίζεται σε 45 λεπτά (45') και διαφοροποιείται, λόγω εξαιρετικών συνθηκών, στα κατά τόπους Δ.Ι.Ε.Κ. με Απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ.

Η διδασκαλία των εργαστηριακών μαθημάτων ή του εργαστηριακού μέρους των μικτών μαθημάτων είναι δυνατό να γίνεται συνεχόμενη μέχρι τρεις ώρες (3h). Στην περίπτωση αυτή το διάλειμμα θα προκύπτει αθροιστικά.

Η διάρκεια των διαλειμμάτων ορίζεται σε 5 λεπτά (5'), εκτός του τρίτου διαλείμματος που μπορεί να φτάνει τα 15 λεπτά (15').

Μετά την είσοδο του εκπαιδευτή στην αίθουσα διδασκαλίας ή στον εργαστηριακό χώρο δεν επιτρέπεται η είσοδος καταρτιζομένων.

Οι παρούσες λαμβάνονται υποχρεωτικά ανά ώρα κατάρτισης, με την έναρξη της ώρας και με ευθύνη του εκπαιδευτή ή των εκπαιδευτών.

A.2.1.7. Φοίτηση⁹

Η φοίτηση είναι υποχρεωτική για όλα τα μαθήματα.

Επαρκής, χαρακτηρίζεται η φοίτηση σε κάθε μάθημα, στο οποίο ο καταρτιζόμενος δεν ξεπέρασε, σε μηνιαίες απουσίες, το 20% του εξαμηνιαίου συνόλου των προβλεπομένων ωρών διδασκαλίας του μαθήματος που στρογγυλοποιείται στον πλησιέστερο ακέραιο αριθμό. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, και ύστερα από τεκμηριωμένη απόφαση της Διεύθυνσης του Δ.Ι.Ε.Κ. το όριο μπορεί να αυξάνεται κατά 5% ανά μάθημα, αλλά σε καμία περίπτωση το σύνολο των απουσιών όλων των μαθημάτων δεν πρέπει να υπερβαίνει το 20% του συνόλου των προβλεπομένων ωρών του εξαμήνου κατάρτισης. Σε κάθε άλλη περίπτωση η φοίτηση χαρακτηρίζεται *ανεπαρκής*.

Ο χαρακτηρισμός της φοίτησης των καταρτιζομένων γίνεται μετά τη λήξη των μαθημάτων του εξαμήνου. Η διεύθυνση του Δ.Ι.Ε.Κ. ανακοινώνει τα αποτελέσματα του χαρακτηρισμού της φοίτησης στους καταρτιζόμενους, την επομένη της λήξης των μαθημάτων του εξαμήνου.

Εάν κατά την διάρκεια του εξαμήνου καταρτιζόμενος συμπληρώσει αριθμό απουσιών μεγαλύτερο του 25% του συνόλου των προβλεπομένων ωρών του εξαμήνου, ανά μάθημα, η διεύθυνση του Δ.Ι.Ε.Κ., με πράξη του Διευθυντή, διακόπτει τη φοίτησή του και ενημερώνει το αρμόδιο Στρατολογικό Γραφείο του καταρτιζομένου.

Ο καταρτιζόμενος αποκλείεται από τις τελικές εξετάσεις του εξαμήνου κατάρτισης στα μαθήματα, στα οποία η φοίτησή του χαρακτηρίστηκε *ανεπαρκής*. Τα μαθήματα αυτά υποχρεούται να παρακολουθήσει εκ νέου, χωρίς δικαίωμα εγγραφής του στο επόμενο εξάμηνο.

Καταρτιζόμενος στο αρχικό εξάμηνο κατάρτισης του οποίου η φοίτηση σε όλα τα μαθήματα χαρακτηρίζεται *ανεπαρκής* υποχρεούται, προκειμένου να συνεχίσει την κατάρτιση, να επανεπιλεγεί με τις προβλεπόμενες διαδικασίες.

A.2.1.8. Εξετάσεις - Αποτελέσματα¹⁰

Σε όλα τα μαθήματα κάθε εξαμήνου πραγματοποιείται μια *εξέταση προόδου*, μεταξύ της 8^{ης} και της 10^{ης} εβδομάδας κατάρτισης.

Η εξέταση διαρκεί το μισό χρόνο, των ωρών της εβδομαδιαίας διδασκαλίας κάθε μαθήματος και γίνεται ως εξής:

- Στα θεωρητικά μαθήματα οι καταρτιζόμενοι απαντούν σε σειρά γραπτών ερωτήσεων ή σε κείμενο αξιολόγησης (τεστ) κατά την κρίση του εκπαιδευτή, με τις οποίες ελέγχεται η επίτευξη των σκοπών του θεωρητικού μέρους της κατάρτισης.
- Στα εργαστηριακά μαθήματα, η εξέταση γίνεται με ατομική ή ομαδική ανάθεση έργου.
- Στα μικτά μαθήματα, οι καταρτιζόμενοι εξετάζονται γραπτώς στο θεωρητικό και με ανάθεση έργου στο εργαστηριακό μέρος του μαθήματος.

Η συμμετοχή στην *εξέταση προόδου* είναι υποχρεωτική για όλους τους καταρτιζόμενους. Σε περιπτώσεις απουσίας τους, για οποιοδήποτε λόγο, από προγραμματισμένη εξέταση προόδου, βαθμολογούνται με μονάδα (01). Αν είναι δυνατόν να αποδειχθεί ότι η απουσία οφείλεται σε σοβαρή ασθένεια ή σε ανώτερη βία, τότε η εξέταση πραγματοποιείται σε χρόνο και χώρο που καθορίζει η διεύθυνση του Δ.Ι.Ε.Κ., σε συνεργασία με τον εκπαιδευτή.

Η βαθμολογία της *εξέτασης προόδου*, μαζί με τα γραπτά αποδεικτικά, κατατίθενται στη γραμματεία του Δ.Ι.Ε.Κ., μέχρι την τελευταία ημέρα της 10^{ης} εβδομάδας κατάρτισης του εξαμήνου και κοινοποιείται στους καταρτιζόμενους με ευθύνη του Δ.Ι.Ε.Κ. Η βαθμολογία αυτή, αποτελεί το *βαθμό προόδου* του εξαμήνου στο μάθημα.

Στο τέλος κάθε εξαμήνου πραγματοποιούνται οι *τελικές εξετάσεις* σε κάθε μάθημα.

Καταρτιζόμενος, ο οποίος για οποιονδήποτε λόγο δεν προσέλθει στις εξετάσεις βαθμολογείται με μονάδα (01). Επίσης, με μονάδα (01)

βαθμολογείται το γραπτό των καταρτιζομένων, οι οποίοι, είτε εμποδίζουν την ομαλή διεξαγωγή της εξέτασης, είτε αντιγράφουν. Στις περιπτώσεις αυτές συντάσσεται σύντομο πρακτικό από τους επιτηρητές πάνω στο γραπτό του καταρτιζομένου και επισυνάπτονται τα τυχόν αποδεικτικά στοιχεία.

Καταρτιζόμενος, που απουσιάζει από τελική εξέταση μαθημάτων για λόγους ανωτέρας βίας ή σοβαρής ασθένειας, που αποδεικνύονται από αρμόδιο Δημόσιο Φορέα, μπορεί να υποβάλλει αίτηση προς τη διεύθυνση του Δ.Ι.Ε.Κ. μαζί με τα σχετικά δικαιολογητικά, πάντοτε πριν από την έκδοση των αποτελεσμάτων του εξαμήνου. Η διοίκηση του Δ.Ι.Ε.Κ. σε συνεργασία με τον εκπαιδευτή, εισηγείται στη Διεύθυνση Κατάρτισης του Ο.Ε.Ε.Κ., είτε την εξέταση του καταρτιζομένου αυτού κατά την τρέχουσα εξεταστική περίοδο, εφόσον υφίσταται δυνατότητα μεμονωμένης εξέτασης, είτε την εξέτασή του σε επόμενη εξεταστική περίοδο, χωρίς υποχρέωση να παρακολουθήσει, εκ νέου, τα μαθήματα και χωρίς δικαίωμα εγγραφής στο επόμενο διδακτικό εξάμηνο.

Ο μέσος όρος του *βαθμού προόδου* και του βαθμού της *τελικής εξέτασης*, στρογγυλοποιείται προς τα άνω και αποτελεί την *τελική βαθμολογία* του μαθήματος.

Δεν εξάγεται τελική βαθμολογία σε μάθημα, για το οποίο η φοίτηση καταρτιζομένου έχει χαρακτηριστεί ανεπαρκής.

Το άθροισμα της τελικής βαθμολογίας όλων των μαθημάτων του εξαμήνου, θεωρητικών, εργαστηριακών και μικτών, διαιρούμενο με τον αριθμό των μαθημάτων, αποτελεί το *γενικό μέσο όρο βαθμολογίας* (Γ.Μ.Ο.Β) του καταρτιζομένου στο εξάμηνο αυτό.

Η κλίμακα βαθμολογίας ορίζεται από 01 έως 20. Με Απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ. είναι δυνατόν να ορίζεται διαφορετική, από την αριθμητική, αξιολογική κλίμακα σε όσες εξειδικεύσεις προβλέπεται να πραγματοποιείται κατάρτιση σε χώρους παραγωγής.

Η Διεύθυνση του Δ.Ι.Ε.Κ. χορηγεί στους καταρτιζόμενους, μετά την επιτυχή περάτωση της κατάρτισής τους, Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.), προκειμένου να συμμετάσχουν στις εξετάσεις Πιστοποίησης της Επαγγελματικής Κατάρτισης.

A.2.1.9. Πρόοδος Καταρτιζομένων – Κατατάξεις ¹¹

I. Πρόοδος Καταρτιζομένων

Ο καταρτιζόμενος εγγράφεται στο επόμενο εξάμηνο κατάρτισης, όταν η φοίτησή του έχει χαρακτηριστεί ως *επαρκής* και έχει *τελική βαθμολογία*, σε κάθε μάθημα, τουλάχιστον δέκα (10). Εγγραφή πραγματοποιείται, επίσης, όταν ο καταρτιζόμενος υστερεί μόνο σε ένα μάθημα, στο οποίο έχει βαθμολογία τουλάχιστον οκτώ (08) και ο *γενικός μέσος όρος βαθμολογίας* του (Γ.Μ.Ο.Β.) σε όλα τα μαθήματα του εξαμήνου, συμπεριλαμβανομένου και αυτού που υστέρησε, είναι τουλάχιστον δέκα (10).

Το μάθημα αυτό εξετάζεται κατά την εξεταστική περίοδο του εξαμήνου που παρακολουθεί ο καταρτιζόμενος. Εάν κατά την εξέταση του οφειλόμενου μαθήματος δεν προκύψει τελική βαθμολογία τουλάχιστον δέκα (10) ο

καταρτιζόμενος χάνει το δικαίωμα εγγραφής του στο επόμενο εξάμηνο. Το οφειλόμενο μάθημα εξετάζεται σε οποιαδήποτε εξεταστική περίοδο, όπου πρέπει να βαθμολογηθεί τουλάχιστον με δέκα (10), οπότε αποκτά το δικαίωμα εγγραφής στο επόμενο εξάμηνο.

Σε κάθε άλλη περίπτωση ο καταρτιζόμενος υποχρεούται να επαναλάβει την κατάρτιση μόνο στα μαθήματα του εξαμήνου στα οποία υστέρησε. Εάν στο Δ.Ι.Ε.Κ. δε λειτουργεί τμήμα ειδικότητας και εξαμήνου σε μαθήματα του οποίου ο καταρτιζόμενος υστέρησε σε βαθμολογία ή είχε ανεπαρκή κατάρτιση, τότε δίδονται οι εξής δυνατότητες:

α. Για την παρακολούθηση μαθήματος ή μαθημάτων, ο καταρτιζόμενος εντάσσεται σε τμήμα ειδικότητας αντιστοίχου εξαμήνου, όπου διδάσκεται το μάθημα ή τα μαθήματα που οφείλει να παρακολουθήσει. Επίσης έχει τη δυνατότητα, εφ' όσον τα μαθήματα είναι περισσότερα του ενός, να εντάσσεται σε περισσότερα του ενός τμήματα. Ο καταρτιζόμενος αυτός συμμετέχει στις διαδικασίες κατάρτισης, όπως και οι υπόλοιποι καταρτιζόμενοι.

β. Μπορεί να παρακολουθήσει το μάθημα σε άλλο Δ.Ι.Ε.Κ. στο οποίο λειτουργεί η ειδικότητα του σε αντίστοιχο εξάμηνο κατάρτισης.

γ. Να δημιουργήσει το Δ.Ι.Ε.Κ., ύστερα από πρόταση του και έγκριση από την Διεύθυνση Κατάρτισης του Ο.Ε.Ε.Κ., ειδικό ταχύρυθμο τμήμα, για τον καταρτιζόμενο ή τους καταρτιζόμενους, όταν δεν υφίστανται οι παραπάνω δυνατότητες, σε ωράριο που εξυπηρετεί το Δ.Ι.Ε.Κ. και μόνο μια φορά για κάθε μάθημα. Τα ειδικά αυτά τμήματα λειτουργούν μόνον εφόσον οι καταρτιζόμενοι προσέρχονται κανονικά και η λειτουργία τους παύει όταν η φοίτηση των καταρτιζομένων καθίσταται ανεπαρκής.

Σε κάθε περίπτωση οι καταρτιζόμενοι υποβάλλουν στη Διοίκηση του Δ.Ι.Ε.Κ. σχετική αίτηση, πάντοτε πριν από την έναρξη του εξαμήνου κατάρτισης.

Εάν στο Δ.Ι.Ε.Κ. στο οποίο ο καταρτιζόμενος απέκτησε δικαίωμα εγγραφής, δε λειτουργεί τμήμα της ειδικότητάς του, τότε έχει τη δυνατότητα:

α. Να μεταγραφεί σε αντίστοιχο τμήμα της ίδιας ειδικότητας άλλου Δ.Ι.Ε.Κ.

β. Να διατηρήσει το δικαίωμά του αυτό, μέχρι τη λειτουργία στο Δ.Ι.Ε.Κ. τμήματος ειδικότητας στο οποίο απέκτησε δικαίωμα εγγραφής.

γ. Να ζητήσει την κατάταξή του σε εξάμηνο κατάρτισης άλλης ειδικότητας του ίδιου Τομέα που λειτουργεί στο Δ.Ι.Ε.Κ. Η αίτηση διαβιβάζεται στη Διεύθυνση Κατάρτισης της Κεντρικής Υπηρεσίας του Ο.Ε.Ε.Κ. και κατόπιν εισήγησης της, με Απόφαση του Προέδρου του Ο.Ε.Ε.Κ. καθορίζονται:

i. Το εξάμηνο κατάρτισης, στο οποίο κατατάσσεται ο καταρτιζόμενος.

ii. Τα μαθήματα, τα οποία ο καταρτιζόμενος θα παρακολουθήσει επιπλέον των μαθημάτων του εξαμήνου στο οποίο κατατάσσεται και

iii. Τα μαθήματα, τα οποία ο καταρτιζόμενος δεν είναι υποχρεωμένος να παρακολουθήσει, διατηρώντας την τελική

βαθμολογία τους από τα εξάμηνα τα οποία έχει ολοκληρώσει επιτυχώς.

II Κατατάξεις

Οι απόφοιτοι των Δ.Ι.Ε.Κ. δικαιούνται να κατατάσσονται σε εξάμηνα κατάρτισης άλλης ειδικότητας. Για το λόγο αυτό υποβάλλουν αίτηση, συνοδευόμενη από Βεβαίωση Κατάρτισης, στο Δ.Ι.Ε.Κ. αποφοίτησής τους από 1^η έως 10^η Ιουλίου κάθε έτους.

Με Απόφαση του Προέδρου του Ο.Ε.Ε.Κ., ύστερα από εισήγηση της Διεύθυνσης Κατάρτισης, κατατάσσονται οι απόφοιτοι σε εξάμηνο κατάρτισης άλλης ειδικότητας, αφού ληφθεί υπόψη ότι:

- i. Κατάταξη σε εξάμηνο πέραν του πρώτου πραγματοποιείται εάν και εφόσον το Ωρολόγιο και Αναλυτικό πρόγραμμα της Ειδικότητας, από την οποία αποφοίτησε ο καταρτιζόμενος ταυτίζεται απόλυτα με το Ωρολόγιο και Αναλυτικό πρόγραμμα της Ειδικότητας που αιτείται κατάταξη.
- ii. Εάν δεν υπάρχει απόλυτη ταύτιση προγραμμάτων, τότε ο καταρτιζόμενος απαλλάσσεται από τα μαθήματα που παρακολούθησε και υποχρεούται να παρακολουθήσει τα μαθήματα που δεν έχει διδαχθεί στα αντίστοιχα εξάμηνα.

A.2.1.10. Αποφοίτηση καταρτιζομένων¹²

Ο καταρτιζόμενος αποφοιτά, εφόσον η τελική βαθμολογία του σε κάθε μάθημα είναι τουλάχιστον δέκα (10) και η φοίτηση του χαρακτηρίστηκε ως *επαρκής*.

Εάν υστερεί σ' ένα μόνο μάθημα, ενώ ο γενικός μέσος όρος βαθμολογίας (Γ.Μ.Ο.Β.) του σε όλα τα μαθήματα του εξαμήνου, συμπεριλαμβανομένου και αυτού που υστέρησε, είναι τουλάχιστον δέκα (10) και η βαθμολογία του στο μάθημα που υστέρησε τουλάχιστον οκτώ (08), τότε ο καταρτιζόμενος υποχρεούται να επανεξεταστεί στο μάθημα που υστέρησε, σε επόμενες εξεταστικές περιόδους μέχρις ότου η νέα βαθμολογία της τελικής εξέτασης είναι τουλάχιστον δέκα (10).

Σε κάθε άλλη περίπτωση, ο καταρτιζόμενος υποχρεούται να παρακολουθήσει μόνο τα μαθήματα του εξαμήνου στα οποία υστέρησε.

Εάν στο Δ.Ι.Ε.Κ. δε λειτουργεί τμήμα της ειδικότητάς του, τότε ισχύουν όσα αναγράφονται στην παράγραφο Α.2.1.9 (Πρόοδος των Καταρτιζομένων).

A.2.1.11. Συμπεριφορά - Κυρώσεις - Όργανα επιβολής¹³

Οι καταρτιζόμενοι οφείλουν να συμπεριφέρονται ευπρεπώς προς τη Διοίκηση του Δ.Ι.Ε.Κ., τους εκπαιδευτές, τους συναδέλφους τους και το λοιπό προσωπικό του Δ.Ι.Ε.Κ. και να τηρούν τον ισχύοντα κανονισμό λειτουργίας.

Δεν επιτρέπεται από τους καταρτιζόμενους η χρήση εργαλείων, μηχανημάτων και λοιπών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού των Δ.Ι.Ε.Κ. χωρίς την άδεια, εποπτεία και παρουσία του εκπαιδευτή τους.

Δεν επιτρέπεται η εσκεμμένη πρόκληση φθορών στις αίθουσες διδασκαλίας, στους κοινόχρηστους και εργαστηριακούς χώρους, στους χώρους άσκησης και στο πάσης φύσεως υλικό. Σε τέτοια περίπτωση, εκτός των άλλων κυρώσεων, οι καταρτιζόμενοι υποχρεούνται να αποκαταστήσουν στο ακέραιο τις φθορές που προξένησαν. Η Διεύθυνση του Δ.Ι.Ε.Κ. δικαιούται να παραπέμψει τα παραπτώματα αυτά στη Δικαιοσύνη.

Κάθε παρέκκλιση από τα παραπάνω ελέγχεται και δύναται να επιβάλλονται οι εξής κυρώσεις:

- i. *Παρατήρηση*. Επιβάλλεται από τον εκπαιδευτή και τα όργανα διοίκησης του Δ.Ι.Ε.Κ. και αποτελεί προειδοποίηση στον καταρτιζόμενο για επιβολή βαρύτερης ποινής, σε περίπτωση νέας παρέκκλισής του.
- ii. *Ωριαία αποβολή* από το μάθημα. Επιβάλλεται από τον εκπαιδευτή.
- iii. *Αποβολή μέχρι τρεις (3) μέρες*. Επιβάλλεται από το Διευθυντή ή τον Αναπληρωτή Διευθυντή του Δ.Ι.Ε.Κ.
- iv. *Διακοπή της κατάρτισης, από ένα έως και τρία εξάμηνα*. Επιβάλλεται από τριμελή επιτροπή, αποτελούμενη από το Διευθυντή, τον Αναπληρωτή Διευθυντή του Δ.Ι.Ε.Κ. και τον αρχαιότερο από τους εκπαιδευτές του τμήματος, σε περίπτωση δε ίδιας αρχαιότητας, τον προτεινόμενο από τον Αναπληρωτή Διευθυντή. Είναι δυνατή η επανεξέταση της ποινής αυτής, από τον Πρόεδρο του Ο.Ε.Ε.Κ., μετά από αίτημα του καταρτιζομένου. Στην περίπτωση αυτή η επιτροπή συντάσσει πόρισμα, το οποίο υποβάλλει στον Πρόεδρο του Ο.Ε.Ε.Κ.

Όλες οι ανωτέρω κυρώσεις, καταχωρούνται από αυτόν που τις επιβάλλει στο βιβλίο παρατηρήσεων των καταρτιζομένων του Δ.Ι.Ε.Κ. Για τις περιπτώσεις της αποβολής και της διακοπής της κατάρτισης, συντάσσεται αναφορά από αυτόν που διαπίστωσε το παράπτωμα και υποβάλλεται στη Διοίκηση του Δ.Ι.Ε.Κ.

A.2.2 Ιδιωτικά Ι.Ι.Ε.Κ. (Ι.Ι.Ε.Κ.)

Τα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας των Ι.Ι.Ε.Κ. ρυθμίζονται με Απόφαση του Υπουργού ΥΠ.Ε.Π.Θ.¹⁴, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και στην οποία περιλαμβάνονται:

- α) Το έτος και τα εξάμηνα κατάρτισης
- β) Οι διακοπές και οι αργίες
- γ) Οι εγγραφές καταρτιζομένων
- δ) Οι μεταγραφές
- ε) Ο χαρακτηρισμός των μαθημάτων και η διάρκεια της ωριαίας διδασκαλίας
- στ) Η φοίτηση
- ζ) Οι εξετάσεις και τα αποτελέσματα
- η) Η πρόοδος των καταρτιζομένων
- θ) Η συμπεριφορά των καταρτιζομένων και οι κυρώσεις.

A.2.2.1. Έτος και εξάμηνα Κατάρτισης¹⁵

Κάθε έτος κατάρτισης των Ι.Ι.Ε.Κ. αρχίζει την 1^η Σεπτεμβρίου και λήγει την 31^η Αυγούστου του επόμενου έτους.

Περιλαμβάνει δύο, αυτοτελή, εξάμηνα κατάρτισης, το χειμερινό και το εαρινό.

- Το χειμερινό εξάμηνο κατάρτισης αρχίζει την 1^η Οκτωβρίου και λήγει τη 14^η Φεβρουαρίου του επόμενου έτους.
- Το εαρινό εξάμηνο κατάρτισης αρχίζει τη 15^η Φεβρουαρίου και λήγει την 30^η Ιουνίου του ίδιου έτους.
- Κάθε εξάμηνο κατάρτισης περιλαμβάνει 14 πλήρεις εβδομάδες και 2 εβδομάδες για εξετάσεις και εξαγωγή αποτελεσμάτων.

Η κατάρτιση κάθε εξαμήνου θεωρείται πλήρης, όταν έχουν συμπληρωθεί όλες οι προβλεπόμενες διδακτικές ώρες.

Σε περίπτωση κατά την οποία δεν ολοκληρωθεί η κατάρτιση, για οποιοδήποτε λόγο, τότε αυτή:

- α) Αναπληρώνεται με αύξηση των ωρών του ημερήσιου ή εβδομαδιαίου προγράμματος, με ευθύνη του Αναπληρωτή Διευθυντή του Ι.Ι.Ε.Κ.
- β) Παρατείνεται αντίστοιχα η διδασκαλία των μαθημάτων του εξαμήνου με Απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ., μετά από σχετική αιτιολογημένη αίτηση του Διευθυντή του Ι.Ι.Ε.Κ.

A.2.2.2. Διακοπές – Αργίες¹⁶

Κατάρτιση και όλες οι προβλεπόμενες διαδικασίες της δεν πραγματοποιούνται κατά:

- Τις *διακοπές των Χριστουγέννων*, από 24 Δεκεμβρίου έως και 6 Ιανουαρίου, τις *διακοπές του Πάσχα*, από Μ. Δευτέρα έως και την Παρασκευή της Διακαινησίμου και τις *Θερινές διακοπές*, από 1 Ιουλίου έως και 31 Αυγούστου.

- Τις *επίσημες αργίες*: 28η Οκτωβρίου, 17η Νοεμβρίου, 30η Ιανουαρίου, Καθαρή Δευτέρα, 1η Μαΐου και του Αγίου Πνεύματος, και
- Επί πλέον, τις ημέρες που έχουν χαρακτηριστεί ως *ημέρες τοπικής αργίας* στην έδρα κάθε Ι.Ι.Ε.Κ., λόγω θρησκευτικής ή άλλης εορτής.

A.2.2.3. Εγγραφές Καταρτιζομένων¹⁷

Οι εγγραφές των καταρτιζομένων στα Ι.Ι.Ε.Κ. πραγματοποιούνται για το χειμερινό εξάμηνο κατάρτισης από την 5^η Σεπτεμβρίου έως και την 28^η Σεπτεμβρίου και για το εαρινό εξάμηνο κατάρτισης από την 20^η Ιανουαρίου έως και την 13^η Φεβρουαρίου. Σε περίπτωση που η τελευταία ημέρα των εγγραφών συμπίπτει με αργία, η παραπάνω προθεσμία μετατίθεται στην πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την αργία.

Οι ενδιαφερόμενοι να εγγραφούν υποβάλλουν στο Ι.Ι.Ε.Κ.:

- α. Σχετική Αίτηση Εγγραφής, στην οποία εκτός των άλλων στοιχείων αναγράφεται και η ειδικότητα στην οποία επιθυμούν να εγγραφούν.
- β. Τον εκάστοτε προβλεπόμενο πρωτότυπο Τίτλο Σπουδών ή νομίμως επικυρωμένο φωτοαντίγραφο αυτού. Σε περίπτωση που λείπει, προσκομίζεται πρωτότυπο Αποδεικτικό Εκδόσεως του Τίτλου από τη σχολική μονάδα αποφοίτησής του *και στο οποίο αναγράφεται ο βαθμός αποφοίτησής του*.
- γ. Νόμιμα επικυρωμένη φωτοτυπία των δύο όψεων του δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή διαφορετικά, προσκομίζεται πιστοποιητικό Δήμου ή Κοινότητας.

Κάθε καταρτιζόμενος κατά την πρώτη εγγραφή του στο Ι.Ι.Ε.Κ. παραλαμβάνει ενυπόγραφα τον Κανονισμό Λειτουργίας του Ι.Ι.Ε.Κ., στον οποίο πρέπει να αναφέρονται και οι οικονομικές υποχρεώσεις των καταρτιζομένων κατά το εξάμηνο κατάρτισης στο οποίο πραγματοποιεί την εγγραφή του. Κάθε καταρτιζόμενος κατά τις επόμενες εγγραφές του στο ίδιο Ι.Ι.Ε.Κ. πρέπει να ενημερώνεται ενυπόγραφα για τις οικονομικές του υποχρεώσεις κατά το εξάμηνο κατάρτισης, στο οποίο πραγματοποιεί τη νέα του εγγραφή.

Εντός τριών (3) ημερών από τη λήξη των εγγραφών κάθε εξαμήνου κατάρτισης ο Διευθυντής του Ι.Ι.Ε.Κ. υποβάλλει στον Ο.Ε.Ε.Κ. κατάσταση με τα ονοματεπώνυμα των εγγραφέντων, ανά ειδικότητα και εξάμηνο κατάρτισης. Μετά τη λήξη των εγγραφών δεν επιτρέπεται οποιαδήποτε αλλαγή ειδικότητας.

A.2.2.4. Μεταγραφές¹⁸

Ο καταρτιζόμενος που επιθυμεί μεταγραφή σε άλλο Ι.Ι.Ε.Κ., υποβάλλει αίτηση στο Ι.Ι.Ε.Κ. που φοιτά έως και πέντε (5) ημέρες μετά τη λήξη των μαθημάτων του εξαμήνου κατάρτισης, αναφέροντας τους λόγους και καταθέτοντας τα σχετικά δικαιολογητικά.

Η Αίτηση Μεταγραφής διαβιβάζεται στο Διευθυντή Κατάρτισης της Κεντρικής Υπηρεσίας του Ο.Ε.Ε.Κ., ο οποίος, αφού λάβει υπόψη του τους λόγους, τα σχετικά δικαιολογητικά και τις προϋποθέσεις, την εγκρίνει ή την απορρίπτει με αιτιολογημένη απόφασή του.

Η ίδια διαδικασία ακολουθείται για μεταγραφή καταρτιζομένου από Δ.Ι.Ε.Κ. αρμοδιότητας του Υ.Π.Ε.Π.Θ. σε Ι.Ι.Ε.Κ.

Ο καταρτιζόμενος σε Ι.Ι.Ε.Κ. που επιθυμεί μεταγραφή σε Δ.Ι.Ε.Κ., υποβάλλει στο Ι.Ι.Ε.Κ. που φοιτά, Αίτηση Μεταγραφής όπου αναφέρεται η σειρά προτιμήσεών του, καθώς και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται, εντός πέντε (5) ημερών από τη λήξη των μαθημάτων του εξαμήνου κατάρτισης.

Η Αίτηση αυτή διαβιβάζεται στη Διεύθυνση Κατάρτισης της Κεντρικής Υπηρεσίας του Ο.Ε.Ε.Κ., συνοδευόμενη από τα παρακάτω δικαιολογητικά:

- α. Αντίγραφο του τίτλου σπουδών (απολυτήριο ή πτυχίο) με το οποίο ο καταρτιζόμενος γράφτηκε στο Ι.Ι.Ε.Κ.
- β. Φωτοτυπία του Δελτίου Αστυνομικής Ταυτότητας ή διαβατηρίου του καταρτιζόμενου.
- γ. Βεβαίωση Ι.Κ.Α. ή Δημόσιας Υπηρεσίας, στην οποία θα αναγράφεται η προϋπηρεσία (ημερομίσθια ή έτη) που τυχόν πραγματοποίησε ο υποψήφιος σε συγκεκριμένο επάγγελμα και ειδικότητα ή βεβαίωση Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας (Δ.Ο.Υ.) στην οποία θα αναγράφεται ο χρόνος άσκησης του συγκεκριμένου επιτηδεύματος από τον καταρτιζόμενο. Η απόδειξη της προϋπηρεσίας είναι αποκλειστική ευθύνη του καταρτιζόμενου.
- δ. Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, προκειμένου για τέκνο πολύτεκνης οικογένειας.

Από τα παραπάνω δικαιολογητικά τα «α» και «β» είναι υποχρεωτικά.

Η ικανοποίηση της Αίτησης Μεταγραφής στα Δημόσια Ι.Ε.Κ. πραγματοποιείται με τα ακόλουθα κριτήρια:

Ι. Τα συνολικά μόρια που προκύπτουν, αφού ληφθούν υπόψη τα παρακάτω:

α. Ο βαθμός του Τίτλου Σπουδών. Τα μόρια που δίνει ο τίτλος είναι τόσα, όσα ο γενικός βαθμός, με μετατροπή του κλασματικού μέρους σε δεκαδικό.

Σε περίπτωση που ο βαθμός του τίτλου σπουδών είναι εκφρασμένος σε κλίμακα διαφορετική από την εικοσαβάθμια, γίνεται αναγωγή του στην εικοσαβάθμια κλίμακα.

β. Η πιστοποιημένη προϋπηρεσία στην ειδικότητα, είτε στο δημόσιο, είτε στον ιδιωτικό τομέα. Υπολογίζονται 5 μόρια για κάθε 200 ημερομίσθια (στρογγυλοποιούνται στην πλησιέστερη 200άδα) ή ανά έτος υπηρεσίας (στρογγυλοποιούνται στο πλησιέστερο έτος). Το ανώτατο όριο μορίων προϋπηρεσίας είναι 20.

γ. Η ηλικία του καταρτιζόμενου. Υπολογίζονται 2 μόρια για κάθε έτος ηλικίας, μετά το 19^ο, με ανώτατο όριο τα 6 μόρια. Ως αφετηρία υπολογίζεται η 1η Ιανουαρίου του έτους γέννησης.

δ. Η ιδιότητα του τέκνου πολύτεκνης οικογένειας (5 μόρια), όπως αυτή αποδεικνύεται από πιστοποιητικό Δήμου ή Κοινότητας ή επίσημο έγγραφο της Ένωσης Πολυτέκνων Ελλάδος.

II. Τη σειρά προτίμησης που αναγράφεται στην Αίτηση Μεταγραφής του καταρτιζόμενου.

Ο καταρτιζόμενος, με την έναρξη του νέου εξαμήνου κατάρτισης, φοιτά στο Δ.Ι.Ε.Κ., στο οποίο μεταγράφηκε, όπου διαβιβάζεται ο ατομικός φάκελος και τα λοιπά στοιχεία της κατάρτισής του, φωτοαντίγραφα των οποίων φυλάσσει σε αρχείο του Ι.Ι.Ε.Κ. από το οποίο προέρχεται. Απαγορεύεται η μεταγραφή κατά το πρώτο εξάμηνο σπουδών.

Απαγορεύεται η ανάκληση της μεταγραφής για το ίδιο εξάμηνο κατάρτισης. Επιστροφή του καταρτιζόμενου στο αρχικό Ι.Ι.Ε.Κ. πραγματοποιείται με νέα μεταγραφή.

A.2.2.5. Χαρακτηρισμός μαθημάτων – Διάρκεια ωριαίας διδασκαλίας¹⁹

Τα μαθήματα κατάρτισης χαρακτηρίζονται ως Θεωρητικά, Εργαστηριακά και Μικτά.

Θεωρητικά είναι τα μαθήματα που παρέχουν γνώσεις και που διδάσκονται από έναν εκπαιδευτή, σε αίθουσες διδασκαλίας. Στόχος των θεωρητικών μαθημάτων είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι το γνωστικό αντικείμενο της ειδικότητάς τους.

Εργαστηριακά είναι τα μαθήματα που διδάσκονται αποκλειστικά σε εργαστηριακούς χώρους. Στόχος των εργαστηριακών μαθημάτων είναι η εμπέδωση του θεωρητικού μέρους της κατάρτισης και η απόκτηση δεξιοτήτων από τους καταρτιζόμενους.

Μικτά είναι τα μαθήματα που απαιτούν παράλληλα θεωρητική κατάρτιση και απόκτηση δεξιοτήτων.

Ο χαρακτηρισμός κάθε μαθήματος και ο αριθμός των καταρτιζομένων ανά εκπαιδευτή, ρυθμίζεται με Απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ.

Η διάρκεια της διδασκαλίας όλων των μαθημάτων καθορίζεται σε 50 λεπτά (50'). Η διδασκαλία των εργαστηριακών μαθημάτων ή του εργαστηριακού μέρους των μικτών μαθημάτων είναι δυνατό να γίνεται συνεχόμενη μέχρι τρεις ώρες (3h). Στην περίπτωση αυτή το διάλειμμα θα προκύπτει αθροιστικά. Η διάρκεια των διαλειμμάτων ορίζεται σε 10 λεπτά (10').

Μετά την είσοδο του εκπαιδευτή στην αίθουσα διδασκαλίας ή στον εργαστηριακό χώρο δεν επιτρέπεται η είσοδος καταρτιζομένων.

Οι παρουσίες λαμβάνονται υποχρεωτικά ανά διδακτική ώρα, με την έναρξη της ώρας και με ευθύνη του εκπαιδευτή.

A2.2.6. Φοίτηση²⁰

Η φοίτηση είναι υποχρεωτική για όλα τα μαθήματα.

Επαρκής, χαρακτηρίζεται η φοίτηση σε κάθε μάθημα, στο οποίο ο καταρτιζόμενος δεν ξεπέρασε, σε μηνιαίες απουσίες, το 20% του εξαμηνιαίου συνόλου των προβλεπόμενων ωρών διδασκαλίας του μαθήματος που στρογγυλοποιείται στον πλησιέστερο ακέραιο αριθμό. Σε κάθε άλλη περίπτωση η φοίτηση χαρακτηρίζεται *ανεπαρκής*.

Ο χαρακτηρισμός της φοίτησης των καταρτιζομένων γίνεται μετά τη λήξη των μαθημάτων του εξαμήνου. Η διεύθυνση του Ι.Ι.Ε.Κ. ανακοινώνει τα αποτελέσματα του χαρακτηρισμού της φοίτησης στους καταρτιζόμενους, την επομένη της λήξης των μαθημάτων του εξαμήνου.

Ο καταρτιζόμενος αποκλείεται από τις τελικές εξετάσεις του εξαμήνου κατάρτισης στα μαθήματα, στα οποία η φοίτησή του χαρακτηρίστηκε ανεπαρκής. Τα μαθήματα αυτά υποχρεούται να παρακολουθήσει εκ νέου, χωρίς δικαίωμα εγγραφής του στο επόμενο εξάμηνο.

Η Διοίκηση του Ι.Ι.Ε.Κ. πρέπει, εντός τριών (3) ημερών από το τέλος κάθε ημερολογιακού μήνα, να υποβάλλει στον Ο.Ε.Ε.Κ., κατάσταση των καταρτιζομένων με τις συνολικές απουσίες ανά τμήμα, ειδικότητα και μάθημα.

A.2.2.7. Εξετάσεις-Αποτελέσματα²¹

Κατά τη διάρκεια κάθε εξαμήνου κατάρτισης, πραγματοποιούνται σε όλα τα μαθήματα δύο φορές *εξετάσεις προόδου*. Η εξέταση διαρκεί το μισό χρόνο των ωρών της εβδομαδιαίας διδασκαλίας κάθε μαθήματος και γίνεται ως εξής:

- Στα θεωρητικά μαθήματα οι καταρτιζόμενοι απαντούν σε σειρά γραπτών ερωτήσεων ή σε κείμενο αξιολόγησης (τεστ) κατά την κρίση του εκπαιδευτή, με τις οποίες ελέγχεται η επίτευξη των σκοπών της διδασκαλίας.
- Στα εργαστηριακά μαθήματα, η εξέταση γίνεται με ατομική ή ομαδική ανάθεση έργου.
- Στα μικτά μαθήματα, οι καταρτιζόμενοι εξετάζονται γραπτώς στο θεωρητικό και με ανάθεση έργου στο εργαστηριακό μέρος του μαθήματος.

Η κατάθεση της βαθμολογίας της 1^{ης} και 2^{ης} εξέτασης προόδου γίνεται στη γραμματεία του Ι.Ι.Ε.Κ. την τελευταία ημέρα της 7^{ης} και 14^{ης} εβδομάδας αντίστοιχα, του εξαμήνου κατάρτισης. Οι καταρτιζόμενοι λαμβάνουν γνώση της βαθμολογίας τους με ευθύνη της Διεύθυνσης του Ι.Ι.Ε.Κ. Ο μέσος όρος της επίδοσης των καταρτιζομένων στις δύο εξετάσεις προόδου αποτελεί το *βαθμό προόδου* του εξαμήνου στο μάθημα αυτό.

Στο τέλος κάθε εξαμήνου πραγματοποιούνται οι *τελικές εξετάσεις* σε κάθε μάθημα.

Οι τελικές εξετάσεις διεξάγονται ανάλογα με το είδος του μαθήματος, όπως αυτό έχει χαρακτηριστεί στο ωρολόγιο και αναλυτικό πρόγραμμα κάθε ειδικότητας, που έχει εγκριθεί από το Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ.

Ανεξάρτητα από το είδος του μαθήματος, η διάρκεια της εξέτασης ορίζεται από τον διδάσκοντα σε συνεργασία με τον Αναπληρωτή Διευθυντή και δεν επιτρέπεται να είναι μικρότερη των δύο (2) ωρών.

Καταρτιζόμενος, ο οποίος για οποιονδήποτε λόγο δεν προσέλθει στις εξετάσεις βαθμολογείται με μονάδα (01). Οι καταρτιζόμενοι πρέπει να ενημερώνονται για τον τρόπο εξέτασης δύο τουλάχιστον εβδομάδες πριν από την λήξη των μαθημάτων από τον εκπαιδευτή.

Ο μέσος όρος του βαθμού προόδου και του βαθμού της γραπτής τελικής εξαμηνιαίας εξέτασης, αφού στρογγυλοποιηθεί στον πλησιέστερο ακέραιο αποτελεί την *τελική βαθμολογία* του μαθήματος.

Το άθροισμα της *τελικής βαθμολογίας* όλων των μαθημάτων, θεωρητικών, εργαστηριακών και μικτών του εξαμήνου, διαιρούμενο με τον αριθμό των μαθημάτων, αποτελεί το *γενικό μέσο όρο βαθμολογίας* (Γ.Μ.Ο.Β) του καταρτιζόμενου στο εξάμηνο αυτό. Η κλίμακα βαθμολογίας ορίζεται από 0 έως 20.

Σε περίπτωση μη εξόφλησης από καταρτιζόμενους των καθορισμένων διδασκτρων, ο ιδιοκτήτης του Ι.Ι.Ε.Κ. έχει τη δυνατότητα, με έγγραφό του προς τα όργανα διεύθυνσης του Ι.Ι.Ε.Κ. να μην επιτρέψει την προσέλευση των καταρτιζόμενων αυτών στις τελικές εξετάσεις του εξαμήνου κατάρτισης.

A.2.2.8. Πρόοδος Καταρτιζομένων²²

Ο καταρτιζόμενος εγγράφεται στο επόμενο εξάμηνο κατάρτισης, όταν η φοίτησή του έχει χαρακτηριστεί ως *επαρκής* και έχει τελική βαθμολογία σε κάθε μάθημα τουλάχιστον δέκα (10). Εγγραφή πραγματοποιείται, επίσης, όταν ο καταρτιζόμενος υστερεί μόνο σε ένα μάθημα, στο οποίο έχει βαθμολογία τουλάχιστον οκτώ (08) και ο γενικός μέσος όρος βαθμολογίας του (Γ.Μ.Ο.Β.) σε όλα τα μαθήματα του εξαμήνου, συμπεριλαμβανομένου και αυτού που υστέρησε, είναι τουλάχιστον δέκα (10). Το μάθημα αυτό εξετάζεται κατά την εξεταστική περίοδο του εξαμήνου που παρακολουθεί ο καταρτιζόμενος.

Εάν κατά την εξέταση του οφειλόμενου μαθήματος δεν προκύψει τελική βαθμολογία τουλάχιστον δέκα (10), τότε ο καταρτιζόμενος χάνει το δικαίωμα εγγραφής του στο επόμενο εξάμηνο. Το οφειλόμενο μάθημα εξετάζεται σε οποιαδήποτε εξεταστική περίοδο, όπου πρέπει να βαθμολογηθεί τουλάχιστον με δέκα (10), οπότε αποκτά το δικαίωμα εγγραφής στο επόμενο εξάμηνο. Σε κάθε άλλη περίπτωση ο

καταρτιζόμενος υποχρεούται να επαναλάβει την κατάρτιση μόνο στα μαθήματα του εξαμήνου στα οποία υστέρησε.

Εντός δέκα (10) ημερών από τη λήξη των τελικών εξετάσεων κάθε εξαμήνου κατάρτισης, ο Διευθυντής του Ι.Ι.Ε.Κ. υποβάλλει στον Ο.Ε.Ε.Κ. ονομαστικές καταστάσεις, ανά τμήμα και ειδικότητα, στις οποίες αναγράφονται οι καταρτιζόμενοι οι οποίοι περιλαμβάνονται στις προαναφερθείσες περιπτώσεις

A.2.2.9. Συμπεριφορά καταρτιζομένων - Κυρώσεις - Όργανα επιβολής²³

Οι καταρτιζόμενοι οφείλουν να συμπεριφέρονται ευπρεπώς προς τη Διοίκηση του Ι.Ι.Ε.Κ., τους εκπαιδευτές, τους συναδέλφους τους και το λοιπό προσωπικό του Ι.Ι.Ε.Κ. και να τηρούν τον ισχύοντα κανονισμό λειτουργίας.

Δεν επιτρέπεται από τους καταρτιζόμενους η χρήση εργαλείων, μηχανημάτων και λοιπών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού των Ι.Ι.Ε.Κ. χωρίς την άδεια, εποπτεία και παρουσία του εκπαιδευτή τους.

Κάθε παρέκκλιση από τα παραπάνω ελέγχεται και δύναται να επιβάλλονται οι εξής κυρώσεις:

- i. *Παρατήρηση*. Επιβάλλεται από τον εκπαιδευτή και τα όργανα διοίκησης του Ι.Ι.Ε.Κ. και αποτελεί προειδοποίηση στον καταρτιζόμενο για επιβολή βαρύτερης ποινής, σε περίπτωση νέας παρέκκλισής του.
- ii. *Ωριαία αποβολή* από το μάθημα. Επιβάλλεται από τον εκπαιδευτή.
- iii. *Αποβολή μέχρι τρεις (3) μέρες*. Επιβάλλεται από το Διευθυντή ή τον Αναπληρωτή Διευθυντή του Ι.Ι.Ε.Κ.
- iv. *Διακοπή της κατάρτισης, από ένα έως και τρία εξάμηνα*. Επιβάλλεται από τριμελή επιτροπή, αποτελούμενη από το Διευθυντή, τον Αναπληρωτή Διευθυντή του Ι.Ι.Ε.Κ. και τον αρχαιότερο από τους εκπαιδευτές του τμήματος, σε περίπτωση δε ίδιας αρχαιότητας, τον προτεινόμενο από τον Αναπληρωτή Διευθυντή. Είναι δυνατή η επανεξέταση της ποινής αυτής, από τον Πρόεδρο του Ο.Ε.Ε.Κ., μετά από αίτημα του καταρτιζομένου. Στην περίπτωση αυτή η επιτροπή συντάσσει πόρισμα, το οποίο υποβάλλει στη Διεύθυνση Κατάρτισης του Ο.Ε.Ε.Κ.

A.2.2.10. Είδη Παραβάσεων²⁴

Κάθε παράβαση με υπαίτια πράξη ή παράλειψη των κειμένων διατάξεων για τα Ι.Ι.Ε.Κ., από μέρους των ιδιοκτητών Ι.Ι.Ε.Κ., των Οργάνων Διοίκησης και των εκπαιδευτών τους, συνιστά *πειθαρχικό αδίκημα*, το οποίο τιμωρείται με τις προβλεπόμενες *ποινές*²⁵.

Μεταξύ των παραβάσεων περιλαμβάνονται:

- α. Η άσκηση δραστηριότητας Ι.Ι.Ε.Κ. χωρίς σχετική άδεια λειτουργίας.

- β. Η χρήση μη εγκεκριμένου προγράμματος σπουδών, καθώς και η παρέκκλιση από εγκεκριμένο πρόγραμμα.
- γ. Η μη τήρηση μέτρων ασφαλείας.
- δ. Η μη ασφάλιση των καταρτιζομένων, κατά παντός κινδύνου, κατά τη διάρκεια της κατάρτισής τους.
- ε. Η αναστολή λειτουργίας τμήματος ειδικότητας, καθώς και η αναστολή της λειτουργίας του Ι.Ι.Ε.Κ. ή η κατάργηση του Ι.Ι.Ε.Κ. στο σύνολό του, κατά παρέκκλιση των κείμενων διατάξεων.
- στ. Η υπέρβαση του επιτρεπομένου ορίου αριθμού καταρτιζομένων κατά Ι.Ι.Ε.Κ. ή κατά τμήμα ειδικότητας.
- ζ. Η εκπρόθεσμη πρόσληψη των Οργάνων Διοίκησης και των Εκπαιδευτών του Ι.Ι.Ε.Κ.
- η. Η μη έγκαιρη συμπλήρωση κενών θέσεων Οργάνων Διοίκησης ή Εκπαιδευτών του Ι.Ι.Ε.Κ.
- θ. Η αδικαιολόγητη απουσία ή η μη κανονική τήρηση του ωραρίου του Ι.Ι.Ε.Κ. από τα Όργανα Διοίκησης και τους εκπαιδευτές του Ι.Ι.Ε.Κ.
- ι. Η κατ' ιδίαν διδασκαλία από τα Όργανα Διοίκησης και τους Εκπαιδευτές στους καταρτιζόμενους του Ι.Ι.Ε.Κ.
- ια. Η εμπορία γραφικής ύλης, σημειώσεων, βιβλίων κ.λ.π. στους καταρτιζόμενους στο Ι.Ι.Ε.Κ.
- ιβ. Η παρεμπόδιση άσκησης εποπτείας από την εποπτεύουσα αρχή.

B. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

**ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ
ΟΡΑΣΗΣ ΧΕΙΡΙΣΤΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ
ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**

B.1. Σύντομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (προφίλ επαγγέλματος)

Εισαγωγή

Εδώ και δεκαετίες, τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Αμερική, η ειδικότητα του παραδοσιακού τηλεφωνητή (χειριστή μη αυτοματοποιημένου τηλεφωνικού κέντρου) αποτελούσε μια από τις καλύτερες και βιωσιμότερες λύσεις για απορρόφηση ατόμων με προβλήματα όρασης στην αγορά εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό, στην Ελλάδα αλλά και στην υπόλοιπη Ευρώπη και Αμερική, λειτουργούν εδώ και χρόνια σχολές παραδοσιακού τηλεφωνητή, παρέχοντας σε άτομα με προβλήματα όρασης την κατάλληλη κατάρτιση για να μπορούν να εργαστούν και να ενταχθούν στο κοινωνικό σύνολο. Ωστόσο, οι αλλαγές στην παγκόσμια οικονομία, οδηγούμενες από την τεχνολογική επανάσταση της πληροφορίας, προώθησαν ένα νέο επιχειρησιακό μοντέλο προσέγγισης των πελατών. Το νέο «πελατειοκεντρικό» μοντέλο (Customer Relationship Management - CRM) που ακολουθείται από τις επιχειρήσεις, επηρεάζει σε καθοριστικό βαθμό το παραδοσιακό επάγγελμα του τηλεφωνητή και του προσθέτει νέες αρμοδιότητες απαιτώντας ταυτόχρονα και νέες δεξιότητες από αυτόν. Παράλληλα, οι εξελίξεις στην πληροφορική, δίνουν τώρα την ευκαιρία σε άτομα με προβλήματα όρασης, ή και με ολική τυφλότητα, να έχουν πρόσβαση τόσο σε πληροφοριακά συστήματα και τις εφαρμογές τους όσο και στο διαδίκτυο. Μάλιστα αυτό επιτυγχάνεται σε τέτοιο βαθμό, ώστε ο χρήστης να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που εμφανίζονται στην οθόνη του υπολογιστή του με πολλούς εναλλακτικούς τρόπους (όπως συνθετική ομιλία, ανανεώσιμες διατάξεις Braille, κ.ά.) και σε πραγματικό χρόνο.

Η αποτελεσματική ένταξη των ατόμων με προβλήματα όρασης στο κοινωνικό σύνολο και η απορρόφησή τους από την αγορά εργασίας επιβάλλει την παρακολούθηση των ραγδαίων κοινωνικοοικονομικών και τεχνολογικών εξελίξεων. Σ' αυτό το πλαίσιο προτείνεται η κατοχύρωση μιας νέας ειδικότητας που φέρει τον τίτλο «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών». Η κατάρτιση στην εν λόγω ειδικότητα, εκμεταλλευόμενη τις δυνατότητες της πληροφορικής για πρόσβαση ατόμων με προβλήματα όρασης σε πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές, φιλοδοξεί να δώσει στην αγορά εργασίας ανθρώπους με γνώση των νέων τάσεων στο χώρο του marketing και της εξυπηρέτησης πελατών, οι οποίοι θα μπορέσουν να παρακολουθήσουν τις ταχύτερες εξελίξεις στην κοινωνία της πληροφορίας.

Στη συνέχεια ακολουθούν όλες εκείνες οι λεπτομέρειες οι οποίες περιγράφουν την ειδικότητα «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» και προσδιορίζουν τον τρόπο με τον οποίο οι σπουδαστές θα καταρτιστούν και θα αποκτήσουν όλες τις απαιτούμενες δεξιότητες. Η πρόταση περιγράφει τη λειτουργία ενός ΙΕΚ μονοετούς φοίτησης (με ένα επιπλέον εξάμηνο πρακτικής) με 15 σπουδαστές ανά έτος.

B.1.1. Τομέας δραστηριοτήτων

Η ειδικότητα «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» εντάσσεται στον Τομέα Πληροφορικής- Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων. Ο κάτοχος διπλώματος ΙΕΚ της συγκεκριμένης ειδικότητας, είναι ειδικευμένος να παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, σε ένα προηγμένο τηλεφωνικό κέντρο (advanced call-center) μιας εταιρείας ή ενός οργανισμού, ιδιωτικού ή δημόσιου, με την υποστήριξη υπολογιστικών συστημάτων και εξειδικευμένου λογισμικού *Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών* (Customer Relationship Management - CRM). Η ειδίκευση του περιλαμβάνει επίσης και την ικανότητα χρήσης βοηθημάτων πληροφορικής που επιτρέπουν σε άτομα με προβλήματα όρασης (μερικώς βλέποντες και τυφλούς) να έχουν πρόσβαση σε εφαρμογές πληροφορικής (όπως εφαρμογές αυτοματισμού γραφείου, διαχείριση βάσεων δεδομένων, εφαρμογές CRM) και διαδικτύου (όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φυλλομετρητές-browsers του παγκόσμιου ιστού – www). Ο χειρισμός ενός προηγμένου τηλεφωνικού κέντρου, από τους κατόχους διπλώματος της ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών», θα γίνεται σε συνδυασμό με τα προαναφερθέντα πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης ατόμων με προβλήματα όρασης.

B.1.2. Επαγγελματικά Καθήκοντα

Ο κάτοχος διπλώματος ΙΕΚ της ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» έχει όλες τις τεχνικές γνώσεις, τις δεξιότητες και τα επαγγελματικά προσόντα που τον καθιστούν ικανό να παρέχει κάθε είδους πληροφορία και εξυπηρέτηση στους πελάτες μιας εταιρείας ή ενός οργανισμού (δημόσιου ή ιδιωτικού), ως χειριστής του τηλεφωνικού κέντρου, σε σύντομο χρόνο και με τη μέγιστη δυνατή αποτελεσματικότητα, χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εξειδικευμένο λογισμικό CRM. Εξ' άλλου οι διπλωματούχοι της ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» αποτελώντας την πρώτη (όταν πρόκειται για νέους πελάτες) και μοναδική επαφή του πελάτη με την επιχείρηση, καθορίζει τη δημόσια εικόνα της επιχείρησης και συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στην ικανοποίηση του πελάτη. Επιπλέον οι απόφοιτοι της ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» αναλαμβάνουν να διεκπεραιώσουν: πωλήσεις μέσω τηλεφώνου (telesales agents), διαφήμιση μέσω τηλεφώνου (advertising agents), τηλεφωνικές εισπράξεις (collection agents) και έρευνες για τη μέτρηση ικανοποίησης των πελατών μέσω πολλαπλών τηλεπικοινωνιακών διαύλων (τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, σύντομα μηνύματα-SMS). Τα άτομα της ειδικότητας αυτής πρέπει να είναι σε θέση να υποστηρίζουν τις δραστηριότητές τους με ειδικά βοηθήματα (λογισμικό και υλικό) για άτομα με προβλήματα όρασης, επιβαρύνοντας έτσι στον ελάχιστο βαθμό την εταιρεία- εργοδότη.

Αναλυτικότερα οι αρμοδιότητες του είναι οι εξής:

1. Να διεξάγει πωλήσεις μέσω τηλεφώνου.
2. Να κάνει εισπράξεις μέσω τηλεφώνου.
3. Να διεξάγει τηλεφωνικές διαφημιστικές και ενημερωτικές εκστρατείες.
4. Να λαμβάνει μέρος σε τηλεφωνικές εκστρατείες μέτρησης ικανοποίησης πελατών (ερωτηματολόγια, follow ups, welcome calls).
5. Να αλληλεπιδρά με τον πελάτη μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS και να δέχεται με αυτό τον τρόπο τα αιτήματά του.
6. Να αποστέλλει απαντήσεις σε αιτήματα του πελάτη μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, SMS ή ακόμα και εξυπηρετητή FAX.
7. Να ανασύρει στοιχεία σχετικά με τον πελάτη από κατάλληλη βάση δεδομένων με τη χρήση εργαλείων αναζήτησης, όποτε αυτό είναι απαραίτητο.
8. Να είναι ενήμερος για τη δομή, τη λειτουργία και όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες/ προϊόντα του οργανισμού στον οποίο εργάζεται
9. Να αντιμετωπίζει τον πελάτη έχοντας σαν γνώμονα τη διεκπεραίωση του αιτήματός του στο συντομότερο δυνατόν χρονικό διάστημα αλλά και τη μέγιστη ικανοποίησή του.

B.2. Αναλυτική Περιγραφή των απαραίτητων Γνώσεων και Δεξιοτήτων για τη συγκεκριμένη Ειδικότητα

B.2.1. Περιγραφή Γενικών Γνώσεων και Δεξιοτήτων

Οι κάτοχοι διπλώματος της ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» χαρακτηρίζονται από τις παρακάτω βασικές γνώσεις και δεξιότητες:

- Εξοικείωση με τη χρήση υπολογιστικών συστημάτων αλλά και δημοφιλών εφαρμογών λογισμικού.
- Χρήση υποστηρικτικών εφαρμογών λογισμικού και συστημάτων για άτομα με προβλήματα όρασης.
- Άπταιστη γνώση της Ελληνικής γλώσσας.
- Καλός χειρισμός του προφορικού λόγου.
- Ικανοποιητική γνώση της Αγγλικής γλώσσας τόσο σε επίπεδο τεχνικής ορολογίας όσο και σε επικοινωνιακό επίπεδο.
- Πλήρη ενημερότητα όσον αφορά τα επαγγελματικά και κοινωνικά του δικαιώματα.

B.2.2. Περιγραφή Βασικών Επαγγελματικών Γνώσεων και Δεξιοτήτων

Ο απόφοιτος της ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» είναι ικανός να:

- Χειρίζεται το τηλεφωνικό κέντρο τόσο χειροκίνητα (μέσω της τερματικής συσκευής) όσο και αυτοματοποιημένα με την υποστήριξη Η/Υ.
- Διαχειρίζεται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για λήψη και αποστολή μηνυμάτων.
- Συντάσσει κείμενα σε ηλεκτρονικό επεξεργαστή κειμένου.
- Αποστέλλει μηνύματα SMS μέσω του Η/Υ.
- Χρησιμοποιεί εργαλεία αναζήτησης δεδομένων.
- Πλοηγείται στον παγκόσμιο ιστό και να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που περιέχονται σε αυτόν.
- Συντάσσει λογιστικά φύλλα.
- Διαχειρίζεται το περιεχόμενο εφαρμογών βάσεων δεδομένων.

B.2.3. Περιγραφή Ειδικών Επαγγελματικών Προσόντων

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» γνωρίζουν καλά τις βασικές αρχές της πελατοκεντρικής προσέγγισης και εργάζονται σύμφωνα μ' αυτές. Επίσης γνωρίζουν καλά τις δυνατότητες και τις επιλογές που προσφέρει μια εφαρμογή υποστήριξης συστημάτων Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών και είναι σε θέση να τις εκμεταλλευτούν στο μέγιστο βαθμό. Επιπλέον οφείλουν να παρακολουθούν τις εξελίξεις στο πεδίο της ανάπτυξης λογισμικών υποστήριξης Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών και να είναι σε θέση να εξοικειώνονται γρήγορα με οποιαδήποτε εφαρμογή λογισμικού χρειαστεί και να μπορούν να υποστηρίξουν με τη δράση τους τις δυνατότητες των CRM συστημάτων που διαχειρίζονται. Επίσης, οφείλουν να γνωρίζουν τις δυνατότητες που παρέχει η τεχνολογία των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής για άτομα με προβλήματα όρασης και να επιλέγουν τα κατάλληλα εργαλεία προκειμένου να υποστηρίξουν τις επαγγελματικές του δραστηριότητες.

Β.3. Πρόγραμμα Κατάρτισης

Β.3.1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ:
«ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών»

Α/Α	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ Ωρες/Εβδομάδα			Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ Ωρες/Εβδομάδα			Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ Ωρες/Εβδομάδα			ΓΣΩ
		Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	
1.	Σύστημα Braille (γραφή – ανάγνωση – τεχνολογίες)	0	5	5							70
2.	Ελληνική γλώσσα και Αγωγή Λόγου	3	2	5							70
3.	Αγγλική γλώσσα	3	1	4							56
4.	Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής	2	6	8							112
5.	Τεχνολογίες τηλεφωνίας	3	3	6							84
6.	Τεχνολογίες φωνής				3	2	5				70
7.	Χειρισμός και Υπηρεσίες Τηλεφωνικού κέντρου (call center)				2	7	9				126
8.	Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών				4	4	8				112
9.	Δημόσιες Σχέσεις και Τεχνικές Αναζήτησης Εργασίας				3	1	4				56
10.	Ψυχολογική Υποστήριξη		1	1		1	1				56
11.	Κινητικότητα/ Προσανατολισμός και Δεξιότητες Καθημερινής Διαβίωσης στο χώρο εργασίας		2	2		2	2				112
12.	Πρακτική Εξάσκηση								30	30	420
	ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ/ΕΒΔΟΜΑΔΑ	11	20	31	12	17	29		30	30	1344

Θ = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ

Ε = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΑ

Σ = ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ

ΓΣΩ= ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ

B.3.1.1. Τα μαθήματα βασικής επαγγελματικής κατάρτισης

Τα μαθήματα βασικής επαγγελματικής κατάρτισης για την ειδικότητα «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ» είναι:

- Σύστημα Braille (γραφή – ανάγνωση – τεχνολογίες)
- Ελληνική γλώσσα και Αγωγή Λόγου
- Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής
- Αγγλική γλώσσα
- Δημόσιες σχέσεις & Τεχνικές αναζήτησης εργασίας

B.3.1.2. Τα μαθήματα εξειδίκευσης

Τα μαθήματα εξειδίκευσης για την ειδικότητα «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» είναι:

- Τεχνολογίες τηλεφωνίας
- Τεχνολογίες φωνής
- Χειρισμός και Υπηρεσίες Τηλεφωνικού κέντρου (call center)
- Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών
- Πρακτική Εξάσκηση

B.3.1.3 Υποστηρικτικά μαθήματα

- Ψυχολογική Υποστήριξη
- Κινητικότητα/ Προσανατολισμός και Δεξιότητες Καθημερινής Διαβίωσης στο χώρο εργασίας

B.3.2. Γνωστικά Αντικείμενα (Μαθήματα)

B.3.2.1. Στοχοθεσία του προγράμματος κατάρτισης στο θεωρητικό μέρος

Οι διδακτικοί στόχοι που αφορούν την απόκτηση γνώσεων από πλευράς των καταρτιζομένων (θεωρητικό μέρος) είναι οι εξής ανά μάθημα:

- Σύστημα Braille (γραφή – ανάγνωση – τεχνολογίες): Στόχος είναι μέχρι το τέλος της χρονιάς οι σπουδαστές να χειρίζονται το Σύστημα Braille, με άνεση στη γραφή και στην ανάγνωση. Είναι απαραίτητη η διδασκαλία και του Αγγλικού συστήματος Braille, εκτός του Ελληνικού. Θα πρέπει να γίνουν γνωστές (και να χρησιμοποιηθούν κατά τη διδασκαλία του μαθήματος) οι διαθέσιμες συσκευές, συμβατικές και προηγμένης τεχνολογίας, για το σύστημα Braille, όπως: γραφομηχανές, μεταφραστές Braille, εκτυπωτές (embossers), ανανεώσιμες διατάξεις (Braille displays), φορητές συσκευές σημειώσεων (π.χ. type-N-Braille).
- Ελληνική γλώσσα και Αγωγή Λόγου: Στόχος είναι η βελτίωση της ορθογραφίας, της γραπτής έκφρασης των σπουδαστών αλλά και του χειρισμού του προφορικού λόγου. Οι σπουδαστές πρέπει στο τέλος του προγράμματος να είναι σε θέση να συντάσσουν κείμενα και να

χειρίζονται αλληλογραφία. Παράλληλα στο πλαίσιο του μαθήματος οι σπουδαστές θα έχουν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τρόπους πρόσβασης σε συμβατική έντυπη πληροφορία (εφημερίδες κλπ) που προσφέρει η τεχνολογία και να εξασκηθούν πάνω σ' αυτούς τους τρόπους. Μέχρι το τέλος της χρονιάς οι σπουδαστές θα έχουν μάθει ποικιλία τρόπων για να συντάσσουν κείμενα σε συμβατική μορφή και να τα μετατρέπουν σε άλλη, ανάλογα με την περίπτωση. Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας οι σπουδαστές θα ασχοληθούν επίσης με ζητήματα ορθοφωνίας και γενικότερης αγωγής λόγου. Για τους διπλωματούχους αυτής της ειδικότητας έχει σημασία να αρθρώνουν σωστά και να ομιλούν πολλές ώρες στο τηλέφωνο χωρίς να κουράζονται καθώς και να χειρίζονται κατάλληλα τον προφορικό λόγο κατά τις συναλλαγές τους με τους πελάτες. Στο τέλος του εξαμήνου οι σπουδαστές θα έχουν πολύ καλή άρθρωση και θα γνωρίζουν τεχνικές που θα τους βοηθούν να μιλούν καθαρά ξεκούραστα και για πολλές ώρες ενώ θα μπορούν να χειρίζονται τον προφορικό λόγο με πληρότητα, ευκρίνεια και παραστατικότητα.

- Αγγλική γλώσσα: Στόχος είναι η απόκτηση βασικών γνώσεων στην αγγλική γλώσσα με προσανατολισμό την προφορική τηλεφωνική επικοινωνία αλλά και την ορολογία των πληροφοριακών και τηλεφωνικών συστημάτων. Μερίδα σπουδαστών έχει ήδη κάποιες γνώσεις στην αγγλική γλώσσα.
- Δημόσιες σχέσεις & Τεχνικές αναζήτησης εργασίας: Στόχος είναι η θεωρητική κατάρτιση στις δημόσιες σχέσεις αντιμετώπισης πελατών μέσω του τηλεφωνικού δικτύου και του διαδικτύου. Η ενότητα οφείλει να προετοιμάσει τους σπουδαστές για την αναζήτηση δουλειάς μετά το τέλος του προγράμματος (να αναζητούν εργασία μέσω πολλαπλών τρόπων, ακόμη και του διαδικτύου, να συντάσσουν αιτήσεις και βιογραφικά σημειώματα). Επίσης στους στόχους αυτής της ενότητας εντάσσεται και η αξιολόγηση από τον ίδιο τον σπουδαστή των δυνατοτήτων και των προσόντων του. Οι σπουδαστές του προγράμματος οφείλουν να γνωρίζουν τις αυριανές δυνατότητές τους στην αγορά εργασίας (ακόμη και τις εξειδικευμένες) αλλά και τις υποχρεώσεις τους ως τηλεφωνητές συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών. Επίσης θα πρέπει να ενημερωθούν για την τρέχουσα νομοθεσία που αφορά την εργασία ατόμων με αναπηρίες καθώς επίσης και τις δυνατότητες πολιτειακής υποστήριξης (χρηματοδοτήσεις κλπ) των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.
- Ψυχολογική Υποστήριξη: Στόχος εδώ είναι η ψυχολογική υποστήριξη των ατόμων με προβλήματα όρασης, ώστε να ενταχθούν ομαλά στο κοινωνικό σύνολο και να ξεπεράσουν τα τυχόν προβλήματα προσαρμογής στο εργασιακό τους περιβάλλον.
- Κινητικότητα/ Προσανατολισμός και Δεξιότητες Καθημερινής Διαβίωσης στο χώρο εργασίας: Στόχος αυτής της ενότητας είναι η εξοικείωση των σπουδαστών με τον περιβάλλοντα εργασιακό χώρο μέσω ειδικών τεχνικών και ασκήσεων. Μετά το πέρας της εκπαίδευσης, ο σπουδαστής θα είναι σε θέση να κινείται άνετα στο χώρο εργασίας του και να εξοικειώνεται γρήγορα με τα νέα εργασιακά περιβάλλοντα. Επίσης ο σπουδαστής θα είναι σε θέση να

προσανατολίζεται και να κινείται με τα μέσα μαζικής μεταφοράς προκειμένου να προσέρχεται στην εργασία του αλλά και να εκτελεί καθημερινές δραστηριότητες όπως η σίτιση στο χώρο εργασίας αλλά και η προσωπική του φροντίδα σύμφωνα με το πρωτόκολλο της ευπρέπειας. Η εκπαίδευση είναι ατομική ώστε να προσαρμόζεται στις ανάγκες κάθε ατόμου.

B.3.2.2. Στοχοθεσία του προγράμματος κατάρτισης στο πρακτικό μέρος

Το πρακτικό μέρος της κατάρτισης στην ειδικότητα «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» στοχεύει στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των καταρτιζομένων στα εξής αντικείμενα:

- Τεχνολογίες τηλεφωνίας: Στόχος είναι η απόκτηση γενικών γνώσεων για τις διαθέσιμες τεχνολογίες σταθερής και κινητής τηλεπικοινωνίας, τις τελευταίες εξελίξεις και τα σύγχρονα τεχνολογικά δεδομένα, όπως η ψηφιακή τηλεφωνία (ISDN, DSL), τα (ιδιωτικά) τηλεφωνικά κέντρα (PABX- Private Automatic Branch Exchange), οι υπηρεσίες τηλεφωνητή σε δημόσια τηλεφωνικά κέντρα, οι υπηρεσίες διαμεταγωγής (relay services) για ΑμεΑ. Επίσης ο σπουδαστής στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα διδαχθεί στοιχεία σχετικά με τη χρήση των τηλεφωνικών δικτύων για την επικοινωνία υπολογιστών και τη μεταφορά δεδομένων, τα ενοποιημένα δίκτυα δεδομένων φωνής, τις υπηρεσίες μηνυμάτων (messaging) και το διαδίκτυο (internet).
- Τεχνολογίες φωνής: Στόχος αυτής της ενότητας είναι η απόκτηση βασικών γνώσεων σχετικά με το σήμα της ανθρώπινης ομιλίας καθώς και με τους τρόπους που η τεχνολογία την μοντελοποιεί. Μετά το τέλος του εξαμήνου ο σπουδαστής θα γνωρίζει σε γενικές γραμμές τους μηχανισμούς σύνθεσης και αναγνώρισης ομιλίας καθώς και τις σχετικές πληροφοριακές εφαρμογές. Έμφαση θα δοθεί στην ενσωμάτωση τεχνολογιών ομιλίας σε τηλεφωνικά κέντρα και στην επικοινωνία ανθρώπου - υπολογιστή όπως αλληλεπιδραστικά τηλεφωνικά συστήματα απόκρισης με φωνή (Interactive Voice Response) και υβριδικά συστήματα IVR. Αναφορά θα γίνει και σε δικτυακές τεχνολογίες που σχετίζονται με φωνή όπως η φωνή πάνω στο διαδίκτυο (Voice over IP).
- Χειρισμός και Υπηρεσίες Τηλεφωνικού κέντρου (call center): Στόχος αυτής της ενότητας είναι να εκπαιδεύσει τους σπουδαστές στον άρτιο χειρισμό ενός αυτοματοποιημένου τηλεφωνικού κέντρου και των υπηρεσιών που προσφέρει (υπηρεσίες καταλόγου) στην απόκτηση ταχύτητας και άνεσης και στη δυνατότητα να παράγουν έργο σε συνθήκες πίεσης. Στοχεύει στην τεχνική κατάρτιση των σπουδαστών. Είναι σημαντικό να χρησιμοποιήσουν οι μαθητές όσο γίνεται μεγαλύτερη ποικιλία τεχνολογιών τηλεφωνικών κέντρων. Στο μάθημα αυτό οι σπουδαστές θα διδαχθούν επίσης στοιχεία σχετικά με τα προηγμένα τηλεφωνικά κέντρα και τις δυνατότητές τους.
- Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής: Στόχος είναι να εκπαιδευτούν οι σπουδαστές στον χειρισμό ποικίλων βοηθημάτων ώστε να αποκτήσουν καλή πρόσβαση σε συστήματα και εφαρμογές πληροφορικής και διαδικτύου (internet). Το μάθημα περιλαμβάνει και εισαγωγή στην τεχνολογία προσωπικών υπολογιστών και των περιφερειακών τους συσκευών. Επίσης το μάθημα περιλαμβάνει απόκτηση γνώσεων χειρισμού σε λειτουργικά παραθυρικά περιβάλλοντα (windows based), σε εφαρμογές γραφείου (κυρίως επεξεργαστή κειμένου και εφαρμογές βάσεων δεδομένων) σε

φυλλομετρητές (browsers) για πρόσβαση στον παγκόσμιο ιστό και στη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

- Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών: Στόχος είναι η απόκτηση θεωρητικών γνώσεων και πρακτικών δεξιοτήτων σχετικά με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου και των αντίστοιχων πληροφοριακών συστημάτων (Customer Relation Management – CRM). Ο σπουδαστής θα πρέπει όχι μόνο να μπορεί να λειτουργεί σαν παραδοσιακός τηλεφωνητής, αλλά και σαν μέρος ενός ολοκληρωμένου συστήματος εξυπηρέτησης πελατών μέσω τηλεφωνικού κέντρου.
- Πρακτική Εξάσκηση: Τοποθέτηση κατά κύριο λόγο σε μεγάλη επιχείρηση (εμπορική ή υπηρεσιών, όπως ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, κινητής τηλεφωνίας) ή οργανισμό (Δήμο, Πανεπιστήμιο, κλπ) που να διαθέτει μοντέρνο σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών. Στην πρακτική εξάσκηση ο σπουδαστής θα έχει τη δυνατότητα να ολοκληρώσει τις γνώσεις που έλαβε κατά τη διάρκεια της φοίτησής του και να αυτοαξιολογηθεί σε πραγματικές συνθήκες.

B.3.2.3. Τα αναλυτικά προγράμματα.

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: Σύστημα Braille

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

--	--	--	--	--	--	--	--

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 70/εξάμηνο, 5/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Εργαστηριακό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το σύστημα Braille είναι απαραίτητο για τους σπουδαστές. Η πλειοψηφία των σπουδαστών δεν το γνωρίζει, ενώ πολλοί από αυτούς που προέρχονται από το ΚΕΑΤ γράφουν με ταχύτητα αλλά δεν μπορούν να διαβάσουν με άνεση. Είναι το δυσκολότερο μάθημα μιας και φέρνει τους σπουδαστές αντιμέτωπους χωρίς περιστροφές με την τυφλότητα. Στόχος είναι μέχρι το τέλος της χρονιάς οι σπουδαστές να το χειρίζονται με άνεση στη γραφή και κυρίως στην ανάγνωση. Είναι απαραίτητη η διδασκαλία και του Αγγλικού συστήματος Braille, εκτός του Ελληνικού. Θα πρέπει να γίνουν γνωστές (και να χρησιμοποιηθούν κατά τη διδασκαλία του μαθήματος) οι διαθέσιμες συσκευές -συμβατικές και προηγμένης τεχνολογίας- για το σύστημα Braille, όπως: γραφομηχανές, μεταφραστές Braille, εκτυπωτές (embossers), ανανεώσιμες διατάξεις (Braille displays), φορητές συσκευές σημειώσεων (π.χ. type-N-Braille) και άλλες. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι κατά την εργασία τους σ' ένα τηλεφωνικό κέντρο οι ανανεώσιμες διατάξεις Braille είναι πολύ σημαντικές, κατά δεύτερο λόγο οι φορητές συσκευές σημειώσεων και ακολουθούν οι εκτυπώσεις σε μορφή Braille.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Ιστορική Αναδρομή για τον εφευρέτη του συστήματος Braille και γενικά στοιχεία της τεχνικής.
2. Εκμάθηση των γραμμάτων: αΑ, εΕ, βΒ, λΛ, κΚ, γΓ, του κεφαλαιοδείκτη, του κόμματος και της τελείας.
Σχηματισμός Λέξεων και προτάσεων με αυτά τα γράμματα
3. Εκμάθηση των γραμμάτων: οΟ, μΜ, νΝ, πΠ, σΣ, ιΙ
Σχηματισμός Λέξεων με προσθήκη και των νέων γραμμάτων
Εκμάθηση της παύλας διαλόγου και ερωτηματικού
4. Εκμάθηση των γραμμάτων: τΤ, ηΗ, ρΡ, ωΩ
Σχηματισμός Λέξεων με προσθήκη και των νέων γραμμάτων
Εκμάθηση εισαγωγικών και θαυμαστικού
5. Εκμάθηση των γραμμάτων: ψΨ, δΔ, ξΞ, υΥ, φΦ, χΧ, θΘ, ζΖ.
Σχηματισμός Λέξεων με προσθήκη και των νέων γραμμάτων:
Εκμάθηση άνω-κάτω τελείας, Παρένθεσης, Ενωτικού, Αποστροφού, Άνω Τελείας, Υπογράμμισης, Τόνου, Μικροδείκτη και Αστερίσκου
6. Εκμάθηση δίψηφων φωνηέντων: ει, αι, οι, ου
Σχηματισμός Λέξεων με τη χρήση των δίψηφων φωνηέντων

- 7. Εκμάθηση δίψηφων συμφώνων:** μπ, ντ, γκ, γγ, τσ, τζ
Σχηματισμός Λέξεων με τη χρήση των δίψηφων συμφώνων
- 8. Εκμάθηση συνδυασμών:** αυ, ευ
Σχηματισμός Λέξεων με τη χρήση των συνδυασμών
- 9. Το οκτάστιγμο Braille**
- 10. Τα μαθηματικά σύμβολα στο σύστημα Braille**
- 11. Το Αγγλικό σύστημα Braille**
- 12. Πρακτική εξάσκηση σε γραφή και ανάγνωση σε σύστημα Braille**
 - 12.1. Χρήση γραφομηχανής Braille
 - 12.2. Χρήση των φορητών συσκευών σημειώσεων Braille (type-N-Braille)
 - 12.3. Χρήση ανανεώσιμων διατάξεων (Braille displays)
 - 12.4. Χρήση εκτυπωτών (embossers) Braille
 - 12.5. Χρήση άλλων προηγμένων συστημάτων γραφής Braille

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: Ελληνική Γλώσσα και Αγωγή Λόγου

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

--	--	--	--	--	--	--	--

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 70/εξάμηνο, 5/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η ανομοιομορφία σε επίπεδο γυμνασιακών και λυκειακών γνώσεων είναι πολύ έντονη σ' αυτή την εκπαιδευτική ενότητα. Κοινό σημείο των σπουδαστών είναι πως πολλοί από αυτούς είναι το ίδιο ανορθόγραφοι. Στόχος μας είναι η βελτίωση της ορθογραφίας τους και της γραπτής έκφρασης. Οι σπουδαστές πρέπει στο τέλος του προγράμματος να είναι σε θέση να συντάσσουν κείμενα και να χειρίζονται αλληλογραφία. Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας οι σπουδαστές θα ασχοληθούν επίσης με ζητήματα ορθοφωνίας. Για τους διπλωματούχους αυτής της ειδικότητας έχει σημασία να αρθρώνουν σωστά και να μιλάνε πολλές ώρες στο τηλέφωνο χωρίς να κουράζονται. Στο τέλος του εξαμήνου οι σπουδαστές θα έχουν πολύ καλή άρθρωση και θα γνωρίζουν τεχνικές για να μιλούν καθαρά, ξεκούραστα και για πολλές ώρες ενώ θα μπορούν να χειρίζονται τον προφορικό λόγο με πληρότητα, ευκρίνεια και παραστατικότητα. Στο πλαίσιο αυτό θα είναι ικανοί να αποφεύγουν εκνευρισμούς, να χρωματίζουν την υφή του λόγου τους, να πείθουν το συνομιλητή τους και να εκπέμπουν εμπιστοσύνη. Όλες οι παραπάνω δεξιότητες που αποκτούνται κατά τη διδασκαλία αυτής της ενότητας θα υποστηρίξουν τη δράση των σπουδαστών σε θέσεις εξυπηρέτησης πελατών.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Γραμματική

1. Φθόγγοι και Γράμματα

- 1.1. Οι φθόγγοι και τα γράμματα της Ελληνικής γλώσσας
- 1.2. Φωνήεντα και σύμφωνα
- 1.3. Αρχικά και τελικά γράμματα
- 1.4. Διπλά γράμματα
- 1.5. Δίψηφα
- 1.6. Διαίρεση και ονομασία των συμφώνων
- 1.7. Δίφθογγοι
- 1.8. Όμοια Σύμφωνα
- 1.9. Οι συνδυασμοί αυ, ευ
- 1.10. Άφωνα γράμματα

2. Λέξεις και συλλαβές

- 2.1. Οι λέξεις
 - 2.1.1. Τα αριθμητικά
 - 2.1.2. Οι αντωνυμίες

- 2.1.3. Τα άκλιτα
- 2.1.4. Οι προθέσεις
- 2.2. Οι συλλαβές και ο συλλαβισμός των λέξεων
- 2.3. Τονισμός
 - 2.3.1. Κανόνες του μονοτονικού συστήματος
- 3. Εγκλιτικές λέξεις**
- 4. Άλλα ορθογραφικά σημεία- Στίξη- Συντομογραφίες**
- 5. Πάθη φθόγγων, φωνηέντων και συμφώνων**
- 6. Η καταγωγή των λέξεων**
 - 6.1. Λέξεις λαϊκές και λέξεις λόγιες- Το λεξιλόγιο της Νεοελληνικής
 - 6.2. Ξένες λέξεις
- 7. Ο σχηματισμός των λέξεων- Παραγωγικό**
- 8. Παραγωγή**
- 9. Το όνομα**
 - 9.1. Γενικά
 - 9.2. Πτώσεις
 - 9.3. Σχηματισμός ονομάτων
- 10. Το ρήμα- η οργάνωση του μηνύματος**
 - 10.1. Επικοινωνιακές Λειτουργίες
 - 10.2. Το ρηματικό σύστημα
 - 10.3. Ο πυρήνας του μηνύματος
 - 10.4. Σχηματισμός του ρήματος
- 11. Ανάγνωση και κατανόηση δοκιμίων με τη χρήση πληροφοριακών εφαρμογών υποστήριξης για άτομα με προβλήματα όρασης**
- 12. Συγγραφή εκθέσεων σε υπολογιστή.**
- 13. Ανάγνωση εφημερίδων μέσω του διαδικτύου.**
- 14. Στοιχεία Ορθοφωνίας**
 - 14.1. Η στάση του σώματος
 - 14.2. Η αναπνοή
 - 14.3. Ασκήσεις Λογοπεδικής
 - 14.4. Διαφραγματική αναπνοή
 - 14.5. Ασκήσεις διαφραγματικής αναπνοής
 - 14.6. Πρακτική εξάσκηση με ανάγνωση και απαγγελία
- 15. Αγωγή Λόγου**
 - 15.1. Διάρθρωση ομιλίας
 - 15.2. Η τέχνη του επιχειρήματος
 - 15.3. Η κλιμάκωση της συγκίνησης
 - 15.4. Η ψυχολογία του ομιλητή και του ακροατηρίου
 - 15.5. Απαγγελία
 - 15.6. Προσφωνήσεις

Ορθογραφία

- 1. Καταλήξεις ουσιαστικών**
 - 1.1. Αρσενικά, Θηλυκά και εξαιρέσεις
 - 1.2. Ουδέτερα και εξαιρέσεις
 - 1.3. Επίθετα και εξαιρέσεις
- 2. Καταλήξεις ρημάτων και εξαιρέσεις**
- 3. Μετοχή**
- 4. Το τελικό «ν»**

- 5. Συλλαβισμός**
- 6. Διπλασιασμός του «ρ»**
- 7. Επισημάνσεις**

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: **Αγγλική Γλώσσα**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

--	--

--	--

--	--

--	--

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 56/εξάμηνο, 4/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Στόχος είναι η απόκτηση βασικών γνώσεων στην αγγλική γλώσσα με προσανατολισμό την προφορική τηλεφωνική επικοινωνία αλλά και την ορολογία των πληροφοριακών και τηλεφωνικών συστημάτων. Μερίδα σπουδαστών έχει ήδη κάποιες γνώσεις στην αγγλική γλώσσα. Είναι πιθανό να δημιουργούνται τμήματα διαφορετικών επιπέδων ανάλογα με την σύνθεση του σπουδαστικού σώματος κάθε χρονιάς.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. **Αλφάβητο (Alphabet)**
2. **Τα ρήματα Είμαι (Be) και Έχω (Have-Have Got)**
 - 2.1. Άρνηση και Κατάφαση
3. **Πληθυντικός Αριθμός (Plurals)**
4. **Άρθρα (Articles)**
5. **Προσωπικές Αντωνυμίες (Personal Pronouns)**
6. **Κτητικά (Possessives)**
 - 6.1. Κτητικά Επίθετα
 - 6.2. Κτητικές Αντωνυμίες
7. **Αριθμοί (Numbers)**
8. **Αριθμητικά Επίθετα**
9. **Ώρα (Time)**
10. **Ημερομηνίες/ Χρονολογίες (DATES)**
11. **Γενική Πτώση (Possessive Case)**
12. **Επιρρήματα (Adverbs)**
 - 12.1. Many- Much- A Lot of
 - 12.2. Some- Any- No
13. **Ενεστώτας Διαρκείας (Present Progressive- Continuous)**
14. **Ενεστώτας Απλός (Simple Present)**
15. **Απλός Αόριστος (Simple Past)**
 - 15.1. Ομαλά Ρήματα
 - 15.2. Ανώμαλα Ρήματα
16. **Προστακτική (Imperative)**
17. **Βοηθητικά Ρήματα**
18. **Αρνητικό- Ερωτηματικός Τύπος (Negative Interrogative)**
19. **Απλός Μέλλοντας (Simple Future)**
20. **Σύγκριση (Comparison)**
21. **Απλός Παρακείμενος (Present Perfect)**
22. **Προθέσεις (Prepositions)**
23. **Ορολογία Τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής**

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: Πρόσβαση σε Συστήματα Πληροφορικής

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

--	--

--	--

--	--

--	--

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 112/εξάμηνο, 8/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το μάθημα αυτό είναι βασικό διότι δίνει στους τυφλούς και μερικώς βλέποντες μαθητές τη δυνατότητα να εξοικειωθούν με εκείνα τα εργαλεία πληροφορικής (υλικό/hardware και εφαρμογές) που θα χρησιμοποιήσουν στη δουλειά τους, όπως: συστήματα ανάγνωσης οθονών (screen readers), συστήματα μετατροπής κειμένου σε συνθετική ομιλία, ανανεώσιμες διατάξεις Braille (Braille displays), σαρωτές με λογισμικό αυτόματης αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR), συστήματα μεγέθυνσης (για μερικώς βλέποντες) και εκτυπωτές Braille (embossers). Στόχος είναι να εκπαιδευτούν οι σπουδαστές στον χειρισμό ποικίλων τυφλοτεχνικών βοηθημάτων ώστε να αποκτήσουν καλή πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής, να έχουν άνετη πρόσβαση σε πληροφορίες που βρίσκονται σε έντυπη μορφή (βιβλία, εφημερίδες, κ.ά) και σε ηλεκτρονική μορφή (αρχεία επεξεργαστών κειμένου, αρχεία βάσεων δεδομένων, κείμενα στον παγκόσμιο ιστό, κείμενα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κ.ά). Το μάθημα περιλαμβάνει και εισαγωγή στην τεχνολογία προσωπικών υπολογιστών και των περιφερειακών τους συσκευών. Επίσης σ' αυτή την ενότητα στόχος είναι και η απόκτηση γνώσεων και χειρισμού των Η/Υ σε παραθυρικά (windows based) λειτουργικά περιβάλλοντα, εφαρμογών γραφείου (κυρίως επεξεργαστή κειμένου και εφαρμογές βάσεων δεδομένων), φυλλομετρητών (browsers) για πρόσβαση στον παγκόσμιο ιστό και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Εισαγωγή στη χρήση Η/Υ

1.1. Τα δομικά στοιχεία του Η/Υ

1.1.1. Κεντρική Μονάδα

1.1.2. Συσκευές εισόδου

1.1.3. Συσκευές εξόδου

1.2. Το λειτουργικό σύστημα

1.2.1. Ιστορική Αναδρομή

1.2.2. Χρήση και χρησιμότητα του λειτουργικού συστήματος

1.2.3. Παρουσίαση λειτουργικών συστημάτων

2. Βασική πρόσβαση στον Η/Υ

2.1. Πληκτρολόγιο

2.1.1. Χρήση ειδικών πλήκτρων και συντομεύσεων

2.1.2. Μεγεθυντές οθόνης

2.1.3. Κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης

2.2. Αναγνώστες οθόνης

2.2.1. Βασική χρήση

2.2.2. Ρύθμιση παραμέτρων

- 2.3. Συνθέτες φωνής
 - 2.3.1. Συστήματα μετατροπής κειμένου σε ομιλία
 - 2.3.2. Χρήση και ρύθμιση εφαρμογών
- 2.4. Πρόσβαση στις έντυπες πληροφορίες
 - 2.4.1. Χρήση σαρωτών
 - 2.4.2. Χρήση και ρύθμιση συστημάτων οπτικής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR)
- 2.5. Ανανεώσιμες διατάξεις Braille
- 2.6. Εκτυπωτές Braille
 - 2.6.1. Προγράμματα χειρισμού κειμένων που υποστηρίζουν Braille
 - 2.6.2. Βασική χρήση
 - 2.6.3. Ρύθμιση παραμέτρων
- 2.7. Συστήματα αναγνώρισης ομιλίας
 - 2.7.1. Εφαρμογές αναγνώρισης ομιλίας για έλεγχο και χειρισμό
 - 2.7.2. Αναγνώριση ομιλίας για υπαγόρευση
- 3. Μηχανοργάνωση γραφείου**
 - 3.1. Επεξεργαστές κειμένου
 - 3.2. Λογιστικά φύλλα
 - 3.3. Ηλεκτρονικές παρουσιάσεις
 - 3.4. Βάσεις Δεδομένων
- 4. Εφαρμογές πολυμέσων**
 - 4.1. Εγγραφή και αναπαραγωγή ήχου στον Η/Υ
 - 4.2. Πολυμεσικά ηλεκτρονικά κείμενα και πολυμεσικές παρουσιάσεις
- 5. Ανάθεση εργασιών (project)**

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: Τεχνολογίες Τηλεφωνίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

--	--	--	--	--	--	--	--

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 84/εξάμηνο, 6/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Στόχος είναι η απόκτηση γενικών γνώσεων για τις διαθέσιμες τεχνολογίες σταθερής και κινητής τηλεπικοινωνίας και για τις τελευταίες εξελίξεις και τα σύγχρονα τεχνολογικά δεδομένα όπως η ψηφιακή τηλεφωνία (ISDN, DSL), τα (ιδιωτικά) τηλεφωνικά κέντρα (PABX- Private Automatic Branch Exchange), οι υπηρεσίες τηλεφωνητή σε δημόσια τηλεφωνικά κέντρα και οι υπηρεσίες διαμεταγωγής (relay services) για ΑμεΑ. Ο σπουδαστής στο πλαίσιο της ενότητας θα διδαχθεί στοιχεία σχετικά με τη χρήση των τηλεφωνικών δικτύων για την επικοινωνία υπολογιστών και τη μεταφορά δεδομένων, τα ενοποιημένα δίκτυα δεδομένων φωνής και δεδομένων, τις υπηρεσίες μηνυμάτων (messaging) το διαδίκτυο (internet) και τις υπηρεσίες του.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Βασικά Στοιχεία Μετάδοσης Δεδομένων

- 1.1. Αναλογικό και Ψηφιακό σήμα
- 1.2. Η φύση της επικοινωνίας δεδομένων
- 1.3. Ενσύρματη Επικοινωνία
- 1.4. Ασύρματη Επικοινωνία
- 1.5. Παράλληλη & Σειριακή Μετάδοση Δεδομένων
- 1.6. Ασύγχρονη και Σύγχρονη Σειριακή επικοινωνία
- 1.7. Μετάδοση δεδομένων στο τηλεφωνικό κανάλι

2. Το τηλεφωνικό σύστημα

- 2.1. Ιστορική Αναδρομή
- 2.2. Το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο
 - 2.2.1. Αρχιτεκτονική
 - 2.2.2. Τεχνολογίες μετάδοσης
 - 2.2.3. Μελλοντικές Τάσεις
- 2.3. Ψηφιακά Δίκτυα Ενοποιημένων Υπηρεσιών (ISDN)
 - 2.3.1. ISDN στενής ζώνης
 - 2.3.2. ISDN ευρείας ζώνης
 - 2.3.3. Μελλοντικές τάσεις
- 2.4. Τεχνολογίες DSL

3. Ιδιωτικά Τηλεφωνικά Κέντρα (Private Branch Exchange- PBX)

- 3.1. Αναλογικά Τηλεφωνικά Κέντρα
- 3.2. Ψηφιακά Τηλεφωνικά Κέντρα
- 3.3. Τεχνολογίες Μετάδοσης και Μεταγωγής
- 3.4. Ενοποίηση τηλεφωνικού κέντρου και πληροφοριακών συστημάτων

4. Κινητή Τηλεφωνία

- 4.1. Αρχιτεκτονική του κυψελωτού συστήματος κινητής τηλεφωνίας

- 4.2. Τεχνολογίες Μετάδοσης
 - 4.3. Μελλοντικές Τάσεις
 - 5. Δορυφορικές επικοινωνίες και τηλεφωνία**
 - 5.1. Τεχνολογίες μετάδοσης
 - 5.2. Δορυφόροι GEO, MEO, LEO
 - 5.3. Χρήση των δορυφορικών επικοινωνιών στην τηλεφωνία (κινητή και σταθερή)
 - 5.4. Τα συστήματα GSM και UMTS και GPS
 - 5.4.1. Εφαρμογές GPS-GIS για άτομα με προβλήματα όρασης
 - 6. Θεωρία ουρών στην παραδοσιακή και σύγχρονη τηλεφωνία**
 - 6.1. Σύστημα Erlang B
 - 6.2. Σύστημα Erlang C
 - 7. Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες**
 - 8. Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες διαμεταγωγής για ΑμεΑ**
 - 9. Το Διαδίκτυο και οι υπηρεσίες του**
-

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: Τεχνολογίες Φωνής

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

--	--	--	--	--	--	--	--

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 70/εξάμηνο, 5/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Στόχος της ενότητας είναι η απόκτηση βασικών γνώσεων σχετικά με το σήμα της ανθρώπινης ομιλίας καθώς και με τους τρόπους που η τεχνολογία το χειρίζεται και το μοντελοποιεί. Μετά το τέλος του εξαμήνου ο σπουδαστής θα γνωρίζει σε γενικές γραμμές τους μηχανισμούς σύνθεσης και αναγνώρισης ομιλίας καθώς και τις σχετικές εφαρμογές στα συστήματα πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Έμφαση θα δοθεί στην ενσωμάτωση τεχνολογιών ομιλίας σε τηλεφωνικά κέντρα, στην επικοινωνία ανθρώπου – υπολογιστή και στα αλληλεπιδραστικά τηλεφωνικά συστήματα απόκρισης με φωνή (Interactive Voice Response). Αναφορά θα γίνει και σε δικτυακές τεχνολογίες που σχετίζονται με φωνή όπως η φωνή πάνω στο διαδίκτυο (Voice over IP).

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Μορφή και ιδιότητες του σήματος της ομιλίας

- 1.1. Το σήμα της ομιλίας στο πεδίο του χρόνου και στο πεδίο της συχνότητας
- 1.2. Χαρακτηριστικά του σήματος της ομιλίας
- 1.3. Παραγωγή και αντίληψη ομιλίας
- 1.4. Δειγματοληψία
- 1.5. Τεχνικές συμπίεσης ομιλίας
- 1.6. Ανάλυση του ακουστικού σήματος

2. Σύνθεση Ομιλίας

- 2.1. Μέθοδοι σύνθεσης ομιλίας
- 2.2. Συστήματα μετατροπής κειμένου σε ομιλία
- 2.3. Προσωδία στη σύνθεση ομιλίας

3. Αναγνώριση Ομιλίας

- 3.1. Μέθοδοι αναγνώρισης ομιλίας
 - 3.1.1. Συστήματα συνεχούς ομιλίας
 - 3.1.2. Συστήματα μεμονωμένης ομιλίας (isolated speech)
 - 3.1.3. Συστήματα εξαρτώμενα από τον ομιλητή
 - 3.1.4. Συστήματα ανεξάρτητα ομιλητή
 - 3.1.5. Εκπαίδευση συστημάτων αναγνώρισης ομιλίας

4. Εφαρμογές και Συστήματα

- 4.1. Μετατροπείς κειμένου σε ομιλία
- 4.2. Συστήματα φωνητικού ελέγχου και φωνητικής υπαγόρευσης
- 4.3. Διαλογικά συστήματα με ομιλία
- 4.4. Αλληλεπιδραστικά Συστήματα με φωνή (IVR)
- 4.5. Η φωνή στο διαδίκτυο (Voice over IP- VoIP)

5. Εφαρμογές Τεχνολογιών Φωνής και Τηλεπικοινωνιών για τυφλούς και μερικώς βλέποντες

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: Χειρισμός & Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 126/εξάμηνο, 9/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η ενότητα αυτή στοχεύει να εκπαιδεύσει της σπουδαστές σε άρτιο χειρισμό του τηλεφωνικού κέντρου και των υπηρεσιών/αυτοματισμών που αυτό προσφέρει, στην απόκτηση ταχύτητας και άνεσης και στη δυνατότητα παραγωγής έργου σε συνθήκες πίεσης. Στο τέλος του εξαμήνου οι σπουδαστές θα γνωρίζουν τις δυνατότητες που παρέχει ένα αυτοματοποιημένο τηλεφωνικό κέντρο προκειμένου να εξυπηρετούν στο βέλτιστο βαθμό τους πελάτες, καθώς και τους διάφορους τύπους τηλεφωνικών κέντρων και τα χαρακτηριστικά τους. Είναι σημαντικό να χρησιμοποιήσουν οι μαθητές όσο γίνεται μεγαλύτερη ποικιλία τεχνολογιών τηλεφωνικών κέντρων.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Ιστορική Αναδρομή
2. Αναλογικά τηλεφωνικά κέντρα
 - 2.1. Τεχνολογίες μετάδοσης
 - 2.2. Μεταγωγή κυκλώματος
 - 2.3. Λειτουργίες και χαρακτηριστικά
3. Ψηφιακά Τηλεφωνικά κέντρα
 - 3.1. Τεχνολογίες μετάδοσης
 - 3.2. Inbound Τηλεφωνικά κέντρα
 - 3.2.1. Τεχνικές πρόβλεψης (Predictive Dialing)
 - 3.2.2. Τεχνικές εκτίμησης απόδοσης συστημάτων
 - 3.2.3. Απαιτούμενες δεξιότητες προσωπικού
 - 3.2.4. Ομάδες αριθμών κλήσεων βάσει κριτηρίων (Rostering)
 - 3.2.5. Προγραμματισμός και προσαρμογή εργασιών (Shift scheduling)
 - 3.3. Outbound τηλεφωνικά κέντρα
 - 3.4. Τηλεφωνικά Δέντρα (Call Trees)
4. Τεχνολογίες ενοποίησης/ αυτοματισμού
 - 4.1. Ενοποίηση τηλεφωνίας- υπολογιστών
 - 4.1.1. Προβλεπτής κλήσεων (Predictive dialing)
 - 4.1.2. Ενοποίηση με αλληλεπιδραστικά συστήματα με φωνή
 - 4.1.3. Αυτόματη αναγνώριση καλούντος
 - 4.1.4. Τηλεφωνία IP
 - 4.1.5. Αυτόματη διανομή κλήσεων
 - 4.1.6. Αυτόματη αναπαραγωγή εξερχόμενων μηνυμάτων για μεγάλες ομάδες πελατών
 - 4.1.7. Έξυπνη δρομολόγηση κλήσεων/ Δρομολόγηση βάσει κανόνων
5. Ταξινόμηση τηλεφωνικών κέντρων

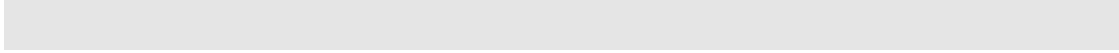
5.1. Ταξινόμηση ανάλογα με την κυριότητα του τηλεφωνικού κέντρου

5.1.1. Τηλεφωνικά κέντρα χειριζόμενα από την ίδια εταιρεία

5.1.2. Τηλεφωνικά κέντρα χειριζόμενα από τρίτους

5.2. Ταξινόμηση τηλεφωνικών κέντρων ανάλογα με τις πληροφορίες που παρέχουν

6. Πρακτική Εξάσκηση



Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 112/εξάμηνο, 8/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Στόχος είναι η απόκτηση θεωρητικών γνώσεων και πρακτικών δεξιοτήτων για τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου και των αντίστοιχων πληροφοριακών συστημάτων υποστήριξης (Customer Relation Management – CRM). Ο σπουδαστής θα πρέπει όχι μόνο να μπορεί να λειτουργεί σαν παραδοσιακός τηλεφωνητής, αλλά και σαν μέρος ενός ολοκληρωμένου συστήματος εξυπηρέτησης πελατών μέσω τηλεφωνικού κέντρου, δηλαδή να λαμβάνει τα οποιασδήποτε μορφής μηνύματα του πελάτη (αίτηση νέας συνδρομής, παράπονο, βλάβη, ενημέρωση για την πρόοδο υποθέσεων του κλπ) και να τα διαχειρίζεται (δηλαδή να δίνει τις απαντήσεις εφόσον το πληροφοριακό σύστημα CRM που έχει στη διάθεσή του παρέχει τις αναγκαίες πληροφορίες) ή να τα δρομολογεί στο αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης. Θα πρέπει η απάντησή του να μπορεί να μεταβιβαστεί στον πελάτη και με εναλλακτικό τρόπο (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, SMS, Fax, κλπ).

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- 1. Συστήματα Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών- Βασικές Έννοιες Ορισμοί και Βασικό Πλαίσιο**
- 2. Πελατοκεντρική προσέγγιση**
 - 2.1. Ιστορική Αναδρομή
 - 2.2. Η δομή μιας επιχείρησης με πελατοκεντρική φιλοσοφία
 - 2.3. Οφέλη της πελατοκεντρικής προσέγγισης
 - 2.4. Ο αγοραστικός κύκλος του πελάτη
 - 2.4.1. Νέοι Πελάτες
 - 2.4.2. Διατήρηση πελατών
 - 2.4.3. Ανάκτηση πελατών
 - 2.5. Ο κύκλος ζωής ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας
 - 2.5.1. Διαφημιστική φάση
 - 2.5.2. Φάση πωλήσεων
 - 2.5.3. Μεταπωλητική φάση- Υποστήριξη
 - 2.6. Τα δεδομένα του πελάτη- Βάσεις Δεδομένων Πελατών
 - 2.7. Το σύνδρομο του κακού πελάτη
- 3. Η έννοια του εσωτερικού πελάτη**
- 4. Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών**
 - 4.1. Λήψη Αιτήματος
 - 4.2. Κατηγοριοποίηση Αιτήματος
 - 4.3. Επεξεργασία αιτήματος
 - 4.4. Δρομολόγηση αιτήματος

- 4.5. Διεκπεραίωση αιτήματος
- 4.6. Οργάνωση καμπάνιας
- 4.7. Τεχνικές ομαδοποίησης πελατών
- 4.8. Οργάνωση διαφημιστικών και ενημερωτικών εκστρατειών
- 4.9. Εκμετάλλευση της Βάσης Δεδομένων πελατών για την υποστήριξη του κύκλου ζωής του προϊόντος
- 5. Τεχνολογίες Υποστήριξης των δράσεων της πελατοκεντρικής στρατηγικής**
 - 5.1. Το κέντρο επικοινωνιών
 - 5.2. Πολυκαναλική επικοινωνία με τον πελάτη
 - 5.3. Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών στο διαδίκτυο
 - 5.4. Αλληλεπιδραστικά συστήματα με φωνή για την εξυπηρέτηση πελατών
 - 5.5. Τηλεφωνικά κέντρα και εξυπηρέτηση πελατών
- 6. Πρακτική εξάσκηση σε σενάρια λήψης αιτήματος και οργάνωσης ενημερωτικών και διαφημιστικών εκστρατειών**
 - 6.1. Νέος Πελάτης με welcome call
 - 6.2. Παράπονα με follow up
 - 6.3. Βλάβες με follow up
 - 6.4. Τηλεφωνική έρευνα

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: Δημόσιες Σχέσεις & Τεχνικές Αναζήτησης Εργασίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

--	--	--	--	--	--	--	--

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 56/εξάμηνο, 4/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Στόχος είναι η θεωρητική και πρακτική κατάρτιση στις δημόσιες σχέσεις αντιμετώπισης πελατών μέσω του τηλεφωνικού δικτύου και του διαδικτύου και η αξιολόγηση από τον ίδιο τον σπουδαστή των δυνατοτήτων και των προσόντων του. Η ενότητα οφείλει να προετοιμάσει τους σπουδαστές για την αναζήτηση δουλειάς μετά το τέλος του προγράμματος (δηλ. να συντάσσουν αιτήσεις και βιογραφικά σημειώματα, να αναζητούν εργασία μέσω πολλαπλών τρόπων-ακόμη και του διαδικτύου). Οι σπουδαστές του προγράμματος οφείλουν να γνωρίζουν τις δυνατότητές τους στην αγορά εργασίας (ακόμη και τις εξειδικευμένες) αλλά και τις υποχρεώσεις τους ως τηλεφωνητές συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών. Θα πρέπει επίσης να ενημερωθούν για την τρέχουσα νομοθεσία που αφορά την εργασία ατόμων με αναπηρίες.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Δημόσιες Σχέσεις

1. Τεχνικές Διαπροσωπικής Επικοινωνίας

- 1.1 Τηλεφωνική επικοινωνία
- 1.2 Ηλεκτρονική επικοινωνία
- 1.3 Σύνταξη επιστολών
- 1.4 «Ανάγνωση» της γλώσσας του σώματος
- 1.5 Κατανόηση των χειρονομιών
- 1.6 Πολιτισμικές διαφορές στον τρόπο επικοινωνίας (μεταξύ λαών, μειονοτήτων, θρησκευτικών ομάδων κλπ.)
- 1.7 Η σημασία των ερωτήσεων (τύποι ερωτήσεων)

2. Βασικές αρχές Marketing

- 2.1 Εισαγωγή στην ιδεολογία και την έννοια του marketing
- 2.2 Πεδία εφαρμογής του marketing
- 2.3 Μικρο- και Μακρο-περιβάλλον marketing (βασικοί ορισμοί και κατανόηση διαφοράς)
- 2.4 Συμπεριφορά καταναλωτή

3. Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων και οργανισμών

- 3.1 Βασικές αρχές οργάνωσης και διοίκησης
- 3.2 Τύποι Οργανώσεων και Επιχειρήσεων
- 3.3 Ιεραρχία
- 3.4 Εργασιακές ομάδες και η επικοινωνία της οργάνωσης
- 3.5 Διεθνές οικονομικό περιβάλλον (έννοια της παγκοσμιοποίησης)

Τεχνικές Αναζήτησης Εργασίας

- 1. Εισαγωγή της Τεχνικής Αναζήτησης Εργασίας**
Παραδοσιακοί τρόποι και μέσω του διαδικτύου
- 2. Ποιος είναι ο εργοδότης**
- 3. Οι ικανότητες και τα προσόντα σου**
 - 3.1. Γενικές ικανότητες και γενικά προσόντα
 - 3.2. Ειδικές ικανότητες και προσόντα για τον Χειριστή Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών
- 4. Προσέγγιση του εργοδότη**
 - 4.1. Τηλεφωνική Επικοινωνία
 - 4.2. Γραπτή Επικοινωνία
 - 4.2.1. Ταχυδρομείο
 - 4.2.2. Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο
- 5. Το βιογραφικό σημείωμα**
- 6. Η συνοδευτική επιστολή**
- 7. Η αίτηση πρόσληψης**
- 8. Η Συνέντευξη**

Υποστηρικτική Δραστηριότητα

ΜΑΘΗΜΑ: Ψυχολογική Υποστήριξη

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 14/εξάμηνο, 1/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Υποστηρικτικό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Στόχος είναι η ψυχολογική υποστήριξη των ατόμων με προβλήματα όρασης, ώστε να ενταχθούν ομαλά στο κοινωνικό σύνολο και να ξεπεράσουν τα τυχόν προβλήματα προσαρμογής, ιδιαίτερα κατά το στάδιο της εξεύρεσης εργασίας και στην καθημερινή διαβίωση στον εργασιακό χώρο. Το μάθημα προσαρμόζεται στις ανάγκες κάθε εκπαιδευόμενου και διεξάγεται κατά μόνες ή κατά ομάδες εναλλακτικά, ανάλογα με τη φύση της διάλεξης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Βασική Ψυχολογική Υποστήριξη
2. Τεχνικές αντιμετώπισης έντονων καταστάσεων
 - 2.1. Γενικές Αρχές
 - 2.2. Πρακτική πάνω σε υποθετικά σενάρια
3. Τεχνικές αντιμετώπισης συγκρούσεων- επίλυση συγκρούσεων
 - 3.1. Γενικές Αρχές
 - 3.2. Πρακτική πάνω σε υποθετικά σενάρια
4. Εργασία κάτω από συνθήκες πίεσης
 - 4.1. Γενικές αρχές αντιμετώπισης του άγχους
 - 4.2. Ασκήσεις- τεχνικές
 - 4.3. Πρακτική πάνω σε υποθετικά σενάρια

Υποστηρικτική Δραστηριότητα

ΜΑΘΗΜΑ: **Κινητικότητα/ Προσανατολισμός (Κ/Π) και Δεξιότητες καθημερινής διαβίωσης στο χώρο εργασίας**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

--	--	--	--	--	--	--	--

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28/εξάμηνο, 2/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Υποστηρικτικό

ΣΤΟΧΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Στόχος αυτής της ενότητας είναι η εξοικείωση των σπουδαστών με τον περιβάλλοντα εργασιακό χώρο μέσω ειδικών τεχνικών και ασκήσεων. Μετά το πέρας της εκπαίδευσης, ο σπουδαστής θα είναι σε θέση να κινείται άνετα στο χώρο και να εξοικειώνεται γρήγορα με τα νέα περιβάλλοντα. Η εκπαίδευση είναι ατομική ώστε να προσαρμόζεται στις ανάγκες κάθε ατόμου.

Δεδομένου ότι οι σπουδαστές της ειδικότητας, δεν έχουν αναπτύξει τις δυνατότητες προσανατολισμού και τις δεξιότητές τους στο ίδιο επίπεδο, το συγκεκριμένο μάθημα αποτελείται από δύο μέρη. Το Α' Μέρος, όπου διδάσκονται οι σπουδαστές βασικές τεχνικές κίνησης και προσανατολισμού και το Β' Μέρος όπου πλέον οι σπουδαστές εκπαιδεύονται σε αντιστοιχία με τον εργασιακό τους χώρο.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Α' Μέρος: Βασικές τεχνικές Κ/Π και βασικές δεξιότητες

Κινητικότητα/ Προσανατολισμός

1. Τεχνικές πριν το μπαστούνι

- 1.1. Τεχνικές Συνοδού
- 1.2. Τεχνικές προστασίας
- 1.3. Τεχνικές εξερεύνησης δωματίου

2. Τεχνικές χρήσης μπαστουниού- Κινητικότητα σε εσωτερικό χώρο

- 2.1. τεχνικές συνοδού με μπαστούνι
- 2.2. Σκάλες, πόρτες
- 2.3. Διαγώνια τεχνική
- 2.4. Τεχνική ανίχνευσης και πορείας

3. Κινητικότητα σε εξωτερικό χώρο:

- 3.1. Είσοδος- Έξοδος στο αυτοκίνητο
- 3.2. Ακολουθώντας την εσωτερική πλευρά ή την εξωτερική πλευρά του πεζοδρομίου
- 3.3. Επαναφορά στην επιθυμητή πορεία
- 3.4. Διάβαση μικρών δρόμων χωρίς κίνηση
 - 3.4.1. Οδοντωτή Διάβαση (Indenting Crossing)
 - 3.4.2. Ακουστική Διάβαση (Auditory Crossing)
- 3.5. Διάβαση απλών δρόμων με φανάρια
- 3.6. Χρήση ηχητικών σημάτων
- 3.7. Ασκήσεις προσανατολισμού

- 3.8. Μικρές διαδρομές με χρήση σημαδιών
- 3.9. Μέσα μαζικής μεταφοράς, τεχνικές εύρεσης στάσεων
- 3.10. Ανάγνωση και χρήση ανάγλυφου χάρτη
- 3.11. Αναζήτηση πληροφοριών από τους περαστικούς

Δεξιότητες Καθημερινής διαβίωσης

- 1. Εξάσκηση αισθήσεων
- 2. Προσωπική Υγιεινή και Φροντίδα
- 3. Τεχνικές Φαγητού στο χώρο εργασίας
- 4. Χρήση τηλεφώνου
- 5. Ρολόγια
 - 5.1. Ρολόγια χειρός Braille και ομιλούντα
 - 5.2. Ξυπνητήρια Braille και ομιλούντα
- 6. Χρήματα
- 7. Εξάσκηση στη γραφή βλεπόντων με και χωρίς πλαίσια

Β' Μέρος: Εξελιγμένες τεχνικές Κ/Π και εξελιγμένες δεξιότητες

Κινητικότητα/ Προσανατολισμός

- 1. Εξάσκηση των βασικών τεχνικών Κ/Π
- 2. Εξάσκηση στη διάβαση δρόμων με ή χωρίς φανάρια
- 3. Μέσα μαζικής μεταφοράς (επιβίβαση- αποβίβαση)
- 4. Μαγαζιά
- 5. Διαδρομές σε πιο μακρινά σημεία στην περιοχή

B.3.2.4. Εκπαιδευτικό Υλικό

Όλο το εκπαιδευτικό υλικό της ειδικότητας θα πρέπει να είναι διαθέσιμο και σε εναλλακτικές μορφές: Braille, μεγενθυμένες εκτυπώσεις, καθώς και σε ηλεκτρονική μορφή. Συγκεκριμένα το εκπαιδευτικό υλικό για κάθε μάθημα είναι:

- 1. Σύστημα Braille (γραφή – ανάγνωση – τεχνολογίες):**
 - Εγχειρίδιο εκπαίδευσης
 - χαρτί Braille, κέντρα Braille
- 2. Ελληνική γλώσσα και Αγωγή Λόγου:**
 - Εγχειρίδιο Εκπαίδευσης
 - Κείμενα και τετράδια ασκήσεων.
- 3. Αγγλική γλώσσα:**
 - Εγχειρίδιο εκπαίδευσης
 - Κείμενα και τετράδια ασκήσεων.
- 4. Τεχνολογίες τηλεφωνίας:**
 - Εγχειρίδιο εκπαίδευσης
- 5. Τεχνολογίες φωνής:**
 - Εγχειρίδιο εκπαίδευσης.
 - Οδηγίες χρήσεων όλων των διαθέσιμων εφαρμογών λογισμικού.
- 6. Χειρισμός και Υπηρεσίες Τηλεφωνικού κέντρου (call center):**
 - Εγχειρίδιο εκπαίδευσης.
 - Οδηγίες χρήσεως του εκπαιδευτικού τηλεφωνικού κέντρου.
- 7. Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής:**
 - Εγχειρίδιο εκπαίδευσης
 - Ανάγλυφα Διαγράμματα, βασισμένα σε Braille, του περιβάλλοντος του λειτουργικού συστήματος.
 - Οδηγίες χρήσεων όλων των διαθέσιμων εφαρμογών λογισμικού.
- 8. Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών:**
 - Εγχειρίδιο εκπαίδευσης
 - Οδηγίες χρήσεως όλων των διαθέσιμων εφαρμογών λογισμικού.
- 9. Κινητικότητα/ Προσανατολισμός και δεξιότητες καθημερινής διαβίωσης:**
 - Μπαστούνια (1 ανά σπουδαστή)
 - Ανάγλυφοι χάρτες*
 - Άλλος εξοπλισμός*

B.3.2.5. Ενδεικτικός κατάλογος ελάχιστου εξοπλισμού για το πρακτικό μέρος

Δεδομένης της στενής σχέσης του σπουδαστή με τα υποστηρικτικά πληροφοριακά συστήματα προτείνεται η διάθεση ενός πλήρους σταθμού

* Ο εξοπλισμός του μαθήματος πρέπει να ανανεώνεται κάθε χρονιά με νέα βοηθήματα που κυκλοφορούν

εργασίας για κάθε έναν σπουδαστή. Το πλήθος των σταθμών εργασίας θα είναι 15, όσοι δηλαδή και οι σπουδαστές ανά έτος. Ο σταθμός αυτός θα χρησιμοποιείται για την πρακτική εξάσκηση των σπουδαστών τόσο στα θεωρητικά μαθήματα όσο και στα εργαστηριακά αλλά και για τις γραπτές εξετάσεις. Η προτεινόμενη σύνθεση κάθε σταθμού εργασίας φαίνεται παρακάτω ενώ κάθε συστατικό του σταθμού εργασίας λαμβάνει ένα κωδικό με τον οποίο και θα αναφέρεται στη συνέχεια του κειμένου.

Σύνθεση Σταθμού Εργασίας (15 σταθμοί)/ ελάχιστες προδιαγραφές

- Η/Υ Pentium IV 2.4 GHz (με Οθόνη και Συμβατικό Πληκτρολόγιο)-E1
- Σαρωτής-E2
- Κάρτα Ήχου και ηχεία-E3
- Μικρόφωνο και ακουστικά κεφαλής (headset)-E4
- DVD/CD-RW-E5
- Κάρτα Δικτύου-E6
- Εσωτερικό modem-E7
- Λογισμικό ανάγνωσης οθόνης (3 τουλάχιστον διαφορετικά συστήματα ανά 5 σταθμούς εργασίας το καθένα)-E8
- Σύστημα μετατροπής κειμένου σε Ελληνική και Αγγλική ομιλία -E9
- Σύστημα αναγνώρισης ομιλίας (3 τουλάχιστον διαφορετικά συστήματα ανά 5 σταθμούς εργασίας το καθένα)-E10
- Λογισμικό οπτικής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR)-E11
- Λειτουργικό Σύστημα-E12
- Εφαρμογές αυτοματισμού γραφείου (επεξεργαστής κειμένου, λογιστικό φύλλο, ηλεκτρονικές παρουσιάσεις, διαχείριση βάσεων δεδομένων)-E13
- Λογισμικό εφαρμογών διαδικτύου (φυλλομετρητής, εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)-E14

Επίσης προτείνεται η διάθεση δύο εκτυπωτών Braille οι οποίοι να είναι προσβάσιμοι σε όλους τους σταθμούς εργασίας μέσω του τοπικού δικτύου. Στη συνέχεια παρατίθενται ο ελάχιστος απαιτούμενος εξοπλισμός ανά μάθημα. Σε κάθε μάθημα χρησιμοποιούνται συστατικά του σταθμού εργασίας αλλά και επιπλέον εξοπλισμός ως εξής:

1. Σύστημα Braille (γραφή – ανάγνωση – τεχνολογίες):

- Γραφομηχανές Braille (μία ανά σπουδαστή)
- Ανανεώσιμες διατάξεις Braille (Braille display) (3 τεμάχια)
- Φορητές συσκευές σημειώσεων (3 τεμάχια)
- Πινακίδες Braille (μία ανά σπουδαστή)

2. Τεχνολογίες τηλεφωνίας και φωνής:

- E1, E2, E3, E4, E8, E9, E10, E12

3. Χειρισμός και Υπηρεσίες Τηλεφωνικού κέντρου (call center):

- Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο με τις οδηγίες χρήσης του και το συνοδευτικό εξοπλισμό για την ασφαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του.

- Λογισμικό χειρισμού τηλεφωνικό κέντρου από Η/Υ (CTI[†]) με 15 άδειες χρήσης
- Ψηφιακές Τηλεφωνικές Συσκευές συμβατές με το τηλεφωνικό κέντρο (1 ανά σπουδαστή)

4. Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής:

- Κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης (CCTV) (2 τεμάχια)
- Braille display (2 τεμάχια)
- Ε1 ως και Ε14

5. Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών:

- Λογισμικό πακέτο Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών με τον απαραίτητο συνοδευτικό εξοπλισμό[‡] και 15 άδειες χρήσης.
- Σχεσιακή Βάση Δεδομένων (RDBMS) διασυνδεδεσιμη με τη διαθέσιμη εφαρμογή CRM.
- Ε1 ως και Ε14

Τέλος προτείνεται η διάθεση ενός φορητού υπολογιστή (notebook) για κάθε σπουδαστή, με τον οποίο θα μπορεί να εργάζεται, να εξασκείται σε ζητήματα πρόσβασης σε συστήματα πληροφορικής και να εξασκεί πρακτικά τις γνώσεις που έχει στο λάβει κατά τη θεωρητική κατάρτιση και κυρίως να «διαβάζει» στο σπίτι του. Επιπλέον ο φορητός υπολογιστής θα δίνει τη δυνατότητα στον σπουδαστή να κρατά σημειώσεις, να μετατρέπει τα διαθέσιμα συγγράμματα σε όποια μορφή αυτός επιθυμεί και να επεξεργάζεται όλες αυτές τις πληροφορίες σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Η ελάχιστη προτεινόμενη σύνθεση έχει ως εξής:

Σύνθεση Φορητού Η/Υ (Notebook)

- Επεξεργαστής Pentium IV 2.0 GHz.
- CD R/RW DVD.
- Κάρτα ήχου.
- Κάρτα γραφικών.
- 256 MB RAM.
- Ακουστικά και μικρόφωνο κεφαλής.
- Λειτουργικό σύστημα
- Ηχεία ενσωματωμένα
- Κάρτα Δικτύου
- Modem
- Λογισμικό ανάγνωσης οθόνης
- Σύστημα μετατροπής κειμένου σε Ελληνική και Αγγλική ομιλία
- Σύστημα αναγνώρισης ομιλίας
- Λογισμικό οπτικής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR)

[†] Το σύστημα CTI είναι προαιρετικό και θα καθορίσει το βαθμό αυτοματοποίησης προσφερομένων υπηρεσιών στον οποίο θα εκπαιδευτούν οι σπουδαστές. Ένα τέτοιο σύστημα έχει τη δυνατότητα ανανέωσης και προσθηκών.

[‡] Λόγω της έντονης παραμετροποίησης που χαρακτηρίζει τέτοιου είδους εφαρμογές (CRM εφαρμογές) αλλά και των γρήγορων αλλαγών στο χώρο, δεν υπάρχει δέσμευση ως προς τις δυνατότητες και τη λειτουργικότητα του λογισμικού.

- Λογισμικό εφαρμογών διαδικτύου (φυλλομετρητής, εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)

B.3.2.6. Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης

Για την άρτια λειτουργία της κατάρτισης, πρέπει να τηρούνται οι απαραίτητες προϋποθέσεις υγιεινής και ασφαλείας. Οι αίθουσες διδασκαλίας και τα εργαστήρια, πρέπει να πληρούν τους βασικούς κανόνες που προβλέπονται από τον κανονισμό λειτουργίας των ΙΕΚ του ΟΕΕΚ (φωτισμός, αερισμός, ελάχιστες διαστάσεις χώρων κλπ). Επίσης, λόγω των ειδικών αναγκών των σπουδαστών, ο χώρος του ΙΕΚ πρέπει να διαθέτει κατάλληλη σήμανση προσανατολισμού όπως ανάγλυφο δάπεδο, μεγενθυμένες ταμπέλες για άτομα με προβλήματα όρασης, και προστατευτικά υλικά σε γωνίες και σκάλες.

Πρέπει να λαμβάνεται ειδική μέριμνα στους εργαστηριακούς χώρους για την πρόληψη ατυχημάτων από αιτίες όπως το ηλεκτρικό ρεύμα, την ανύψωση υλικών, την πτώση αντικειμένων κλπ, και να δίνονται σαφείς οδηγίες για τη χρήση των συσκευών μέσα στα εργαστήρια. Τέλος οφείλεται να δίνεται έμφαση στην καθαριότητα των αιθουσών, των χώρων εργασίας, των κοινόχρηστων χώρων συγκέντρωσης και των χώρων υγιεινής.

B.3.2.7. Προσόντα Εκπαιδευτών

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να έχουν τις ακόλουθες ειδικότητες και προσόντα ανά μάθημα:

1. **Σύστημα Braille (γραφή – ανάγνωση – τεχνολογίες):** Εκπαιδευτές με άριστη γνώση Braille, πιστοποιημένοι από το ΚΕΑΤ ή τουλάχιστον ισότιμο κέντρο της Ελλάδας και του εξωτερικού. Απαιτείται 5-ετής εμπειρία στη διδασκαλία συστήματος Braille.
2. **Ελληνική γλώσσα και Αγωγή Λόγου:** Πτυχιούχοι Φιλοσοφικής Σχολής με 3-ετή εμπειρία σε διδασκαλία ατόμων με προβλήματα όρασης και γνώση του συστήματος Braille. Για την Αγωγή λόγου οι εκπαιδευτές πρέπει να είναι ηθοποιοί, συγγραφείς, δικηγόροι ή απόφοιτοι σχολών Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης με τουλάχιστον 3-ετή εμπειρία στη διδασκαλία του αντικειμένου.
3. **Αγγλική γλώσσα:** Πτυχιούχοι Αγγλικής Φιλολογίας ή κάτοχοι διπλώματος Proficiency και άνω με 3-ετή εμπειρία σε διδασκαλία ατόμων με προβλήματα όρασης και γνώση του συστήματος Braille (Αγγλικού και Ελληνικού).
4. **Δημόσιες σχέσεις & Τεχνικές αναζήτησης εργασίας:** Απόφοιτοι σχολών Κοινωνικών Επιστημών ή Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και απόφοιτοι Τ.Ε.Ι. Κοινωνικών Λειτουργιών. Επιθυμητή είναι η διδακτική εμπειρία σε άτομα με προβλήματα όρασης.
5. **Ψυχολογική Υποστήριξη:** Πτυχιούχοι Ανώτατων Σχολών Ψυχολογίας, Κοινωνιολογίας καθώς και απόφοιτοι Τ.Ε.Ι. Κοινωνικών Λειτουργιών με 3-ετή εμπειρία σε υποστήριξη ατόμων με προβλήματα όρασης.
6. **Κινητικότητα- Προσανατολισμός:** Εκπαιδευτές με πιστοποιημένη προϋπηρεσία στο ΚΕΑΤ ή στον Πανελλήνιο Σύλλογο Τυφλών, ή άτομα πιστοποιημένα από ιδρύματα και σχολές του εξωτερικού. Απαραίτητη είναι 5-ετής εμπειρία σε διδασκαλία ατόμων με προβλήματα όρασης.
7. **Τεχνολογίες τηλεφωνίας:** Πτυχιούχοι Πληροφορικής, Ηλεκτρολόγοι Μηχανικοί και απόφοιτοι Τ.Ε.Ι. Πληροφορικής οι οποίοι να έχουν παρακολουθήσει κατά τη διάρκεια των σπουδών τους μαθήματα/ σεμινάρια σχετικά με το αντικείμενο ή να έχουν σχετική εμπειρία. Επιθυμητή είναι η διδακτική εμπειρία σε άτομα με προβλήματα όρασης.
8. **Τεχνολογίες φωνής:** Πτυχιούχοι Πληροφορικής, Ηλεκτρολόγοι Μηχανικοί και απόφοιτοι Τ.Ε.Ι. Πληροφορικής οι οποίοι να έχουν παρακολουθήσει κατά τη διάρκεια των σπουδών τους μαθήματα/ σεμινάρια σχετικά με το αντικείμενο ή να έχουν σχετική εμπειρία. Επιθυμητή είναι η διδακτική εμπειρία σε άτομα με προβλήματα όρασης.
9. **Χειρισμός και Υπηρεσίες Τηλεφωνικού κέντρου (call center):** Πτυχιούχοι Πληροφορικής, Ηλεκτρολόγοι Μηχανικοί και απόφοιτοι Τ.Ε.Ι. Πληροφορικής. οι οποίοι να έχουν παρακολουθήσει κατά τη διάρκεια των σπουδών τους μαθήματα/ σεμινάρια σχετικά με το αντικείμενο ή να έχουν σχετική εμπειρία. Επιθυμητή είναι η διδακτική εμπειρία σε άτομα με προβλήματα όρασης.
10. **Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής:** Πτυχιούχοι Πληροφορικής, Ηλεκτρολόγοι Μηχανικοί και απόφοιτοι Τ.Ε.Ι.

Πληροφορικής οι οποίοι να έχουν εμπειρία σε ζητήματα υποστηρικτικών τεχνολογιών για άτομα με προβλήματα όρασης. Επιθυμητή είναι η διδακτική εμπειρία ή άλλου είδους προϋπηρεσία σχετικά με το αντικείμενο.

11. **Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών:** Πτυχιούχοι Πληροφορικής και Ηλεκτρολόγοι Μηχανικοί απόφοιτοι Τ.Ε.Ι. Πληροφορικής και απόφοιτοι Οικονομικών Σχολών. Επιθυμητή είναι η διδακτική εμπειρία ή άλλου είδους προϋπηρεσία σχετικά με το αντικείμενο.

B.4. Εξετάσεις Εσωτερικές (κατά τη διάρκεια της κατάρτισης)

Κατά τη διάρκεια κάθε εξαμήνου οι καταρτιζόμενοι υποβάλλονται σε εξετάσεις προόδου που πραγματοποιούνται σε όλα τα μαθήματα εκτός των υποστηρικτικών.

Στα θεωρητικά μαθήματα οι καταρτιζόμενοι εξετάζονται σε σειρά γραπτών ή προφορικών ερωτήσεων μέσα από τις οποίες διαπιστώνεται η επίτευξη των στόχων της διδασκαλίας.

Στα εργαστηριακά μαθήματα η εξέταση γίνεται στους χώρους των εργαστηρίων είτε με εξέταση των δεξιοτήτων του καταρτιζόμενου σε πραγματικό χρόνο είτε με ανάθεση εργασιών.

Στα μικτά μαθήματα η εξέταση γίνεται γραπτώς ή προφορικώς στο θεωρητικό μέρος, ενώ στο εργαστηριακό μέρος με εξέταση των δεξιοτήτων σε πραγματικό χρόνο ή με ανάθεση εργασίας. Η βαθμολογία προκύπτει από τον μέσο όρο των επί μέρους εξετάσεων.

Στο πέρας κάθε εξαμήνου, το οποίο διαρκεί 14 εβδομάδες, διεξάγονται οι εξετάσεις εφ' όλης της ύλης των μαθημάτων, γραπτώς ή προφορικώς στα θεωρητικά, με εξέταση δεξιοτήτων σε πραγματικό χρόνο ή ανάθεση εργασίας στα εργαστηριακά και με συνδυασμό στα μικτά μαθήματα.

Η τελική βαθμολογία κάθε μαθήματος για κάθε εξάμηνο προκύπτει από τον μέσο όρο των βαθμολογιών της προόδου και των τελικών εξετάσεων.

Λόγω των ειδικών χαρακτηριστικών των σπουδαστών της συγκεκριμένης ειδικότητας, οι γραπτές εξετάσεις θα γίνονται στους σταθμούς εργασίας που περιγράφηκαν στην ενότητα B.3.2.5. Οι σταθμοί εργασίας πριν τη διεξαγωγή των εξετάσεων θα καθαρίζονται από προσωπικά αρχεία των σπουδαστών (αυτά θα μεταφέρονται σε CDs και θα παραδίδονται στους σπουδαστές) και θα ελέγχονται προκειμένου να διασφαλιστεί το αδιάβλητο των εξετάσεων. Οι σπουδαστές θα προσέρχονται στην αίθουσα όπου βρίσκονται οι σταθμοί εργασίας και θα λαμβάνουν τα θέματα σε ηλεκτρονική μορφή ή σε μορφή Braille. Οι απαντήσεις των θεμάτων θα παραδίδονται ηλεκτρονικά και θα επιστρέφονται στους εκπαιδευτές είτε σε ηλεκτρονική είτε σε έντυπη Braille μορφή.

B.5. Πανελλήνιες Εξετάσεις Πιστοποίησης της Επαγγελματικής Κατάρτισης

B.5.1. Προβλεπόμενη διαδικασία Εξετάσεων

Για την απόκτηση Διπλώματος στην Ειδικότητα «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» πρέπει να ικανοποιούνται οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- α) Ολοκλήρωση της φοίτησης στο Ι.Ε.Κ. και απόκτηση της Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.)
- β) Επιτυχία στο Θεωρητικό μέρος των Τελικών Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.
- γ) Επιτυχία στο Πρακτικό μέρος των Τελικών Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Όσον αφορά τη διενέργεια των Τελικών Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης, συγκροτείται στην Κ.Υ του Ο.Ε.Ε.Κ., Κεντρική Εξεταστική Επιτροπή Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.), που έχει ως έργο, την ομαλή και αδιάβλητη διεξαγωγή των εξετάσεων.

Σε περιφερειακό επίπεδο συγκροτούνται κατά τις Εξεταστικές Περιόδους, οι Περιφερειακές Εξεταστικές Επιτροπές Πιστοποίησης (Π.Ε.Ε.Π.). Οι επιτροπές αυτές έχουν ως έργο την οργάνωση και εφαρμογή των διαδικασιών, που είναι σχετικές με τις εξετάσεις αυτές, στην περιφέρεια τους. Τούτο γίνεται με βάση τις, εκάστοτε, ισχύουσες Αποφάσεις του Δ.Σ του Ο.Ε.Ε.Κ. και τις οδηγίες της Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. και των Π.Ε.Ε.Π.²⁶

Η Πιστοποίηση Επαγγελματικής Κατάρτισης, βασίζεται σε εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους, που διεξάγονται σε Εθνικό Επίπεδο. Κατά την εξέταση του Θεωρητικού Μέρους επιδιώκεται να διαπιστωθεί κατά πόσον ο απόφοιτος του Ι.Ε.Κ. κατέχει και είναι ικανός να χρησιμοποιεί, σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εφαρμογές, τις θεωρητικές γνώσεις που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος. Κατά την εξέταση του Πρακτικού Μέρους ελέγχονται οι επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες του εξεταζομένου, όπως αυτές περιγράφονται στο προφίλ του επαγγέλματος και στα επί μέρους επαγγελματικά καθήκοντα.

Δίπλωμα ή Πιστοποιητικό, αν πρόκειται για ειδικότητες Μεταλλουργικών ή Μεταγυμνασιακών αντίστοιχα, δικαιούνται, όσοι επιτύχουν και στις δύο εξετάσεις.

Οι ενδιαφερόμενοι που απέτυχαν, μπορούν να συμμετέχουν εκ νέου στις εξετάσεις Πιστοποίησης. Ο υποψήφιος, ο οποίος επέτυχε μόνο στο Πρακτικό ή Θεωρητικό Μέρος των εξετάσεων, κατοχυρώνει την βαθμολογία στο μέρος αυτό για τρία (3) συνεχή έτη, κατά τη διάρκεια των οποίων συμμετέχει μόνο στις εξετάσεις του μέρους στο οποίο απέτυχε. Αν μέσα στο διάστημα των τριών (3) ετών δεν επιτύχει και στο άλλο μέρος των εξετάσεων, υποχρεούται να συμμετάσχει εκ νέου και στα δύο μέρη των εξετάσεων Πιστοποίησης, με βάση τον ισχύοντα Κανονισμό Κατάρτισης.

B.5.2. Εξεταστέα ύλη θεωρητικού μέρους

Κατά την εξέταση του Θεωρητικού Μέρους των εξετάσεων Πιστοποίησης, οι εξεταζόμενοι καλούνται να απαντήσουν γραπτώς ή προφορικώς σε αριθμό ερωτήσεων που αναφέρονται στο Θεωρητικό μέρος του Γνωστικού Αντικειμένου της Ειδικότητας.

Η διάρκεια των εξετάσεων Θεωρητικού Μέρους είναι τουλάχιστον 3 ώρες.

B.5.3. Εξεταστέα ύλη πρακτικού μέρους

Κατά την εξέταση του Πρακτικού Μέρους των Εξετάσεων Πιστοποίησης, οι υποψήφιοι εξετάζονται σε θέματα που επιλέγονται από τους εξεταστές από τον κατάλογο στοχοθεσίας πρακτικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων, που περιλαμβάνεται στον ισχύοντα Οδηγό Κατάρτισης.

Αναπτύσσεται η αναγκαία υλικοτεχνική υποδομή για την πραγματοποίηση των Εξετάσεων Πρακτικού Μέρους και περιγράφεται η μεθοδολογία εξέτασης των πρακτικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων.

Η διάρκεια των εξετάσεων Πρακτικού Μέρους κυμαίνεται από 2 έως 5 ώρες.

Κάθε υποψήφιος εξετάζεται από τρεις (3) εξεταστές. Ο υποψήφιος θεωρείται επιτυχών, εφ' όσον τουλάχιστον δύο από τους τρεις εξεταστές τον χαρακτηρίσουν επιτυχόντα.

B.5.4. Διπλώματα – Πιστοποιητικά – Βεβαιώσεις

Στους αποφοίτους της Ειδικότητας ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» παρέχονται οι ακόλουθοι τίτλοι:

- α) Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.). Την Βεβαίωση αυτή αποκτούν οι απόφοιτοι των Ι.Ε.Κ. μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους.
- β) Δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας Επαγγελματικής Κατάρτισης. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η επιτυχής συμμετοχή των κατόχων Β.Ε.Κ. στις εξετάσεις Πιστοποίησης Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους.
- γ) Βεβαίωση Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης. Την Βεβαίωση αυτή αποκτούν όλοι όσοι έχουν επιτύχει στις Εξετάσεις Πιστοποίησης και την χρησιμοποιούν μέχρι να εκδοθεί το Δίπλωμά τους.

Γ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Γ.1. Αναφορά στο περιεχόμενο του Επαγγελματικού Τομέα και περιγραφή της δυναμικής της Ειδικότητας

Γ.1.1. Περιγραφή του Τομέα

Ο τομέας Πληροφορικής- Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων είναι ο πιο μοντέρνος και πιο ταχέως αναπτυσσόμενος τομέας. Οι ειδικότητες που περιέχει ασχολούνται με τα ζητήματα της σύγχρονης πληροφοριακής τεχνολογίας και των τηλεπικοινωνιών. Ο τομέας αυτός απεικονίζει την προφανή σύγκλιση των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής η οποία λαμβάνει χώρα τα τελευταία χρόνια. Οι δύο μεγάλες επιστημονικές περιοχές (τηλεπικοινωνίες και πληροφορική) ενοποιούνται ως έννοιες προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας ζωής αλλά και της πολιτισμικής παγκοσμιοποίησης.

Το γεγονός ότι ο τομέας Πληροφορικής- Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων είναι στενά συνδεδεμένος με τη σύγχρονη κοινωνία της πληροφορίας τον καθιστά τομέα όπου και τα Άτομα με ειδικές Ανάγκες μπορούν να καταρτιστούν και εν τέλει να εργαστούν. Αυτό συμβαίνει γιατί η πληροφορική και οι τηλεπικοινωνίες παρέχουν πολλαπλούς και εναλλακτικούς τρόπους πρόσβασης στην πληροφορία. Έτσι κάθε άτομο μπορεί να καταρτιστεί με έτσι ώστε να μπορεί να διαχειρίζεται την πληροφορία με τον τρόπο που αντιστοιχεί στις ιδιαίτερές του ανάγκες.

Γ.1.2. Περιγραφή της Ειδικότητας

Εδώ και δεκαετίες, τόσο στην Ευρώπη όσο και στην Αμερική, η ειδικότητα του παραδοσιακού τηλεφωνητή (χειριστή μη αυτοματοποιημένου τηλεφωνικού κέντρου) αποτελούσε μια από τις καλύτερες και βιωσιμότερες λύσεις για απορρόφηση ατόμων με προβλήματα όρασης στην αγορά εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό, στην Ελλάδα αλλά και στην υπόλοιπη Ευρώπη και Αμερική, λειτουργούν εδώ και χρόνια σχολές παραδοσιακού τηλεφωνητή, παρέχοντας σε άτομα με προβλήματα όρασης την κατάλληλη κατάρτιση για να μπορούν να εργαστούν και να ενταχθούν στο κοινωνικό σύνολο. Ωστόσο, οι αλλαγές στην παγκόσμια οικονομία, οδηγούμενες από την τεχνολογική επανάσταση της πληροφορίας, προώθησαν ένα νέο επιχειρησιακό μοντέλο προσέγγισης των πελατών. Το νέο «πελατειοκεντρικό» μοντέλο (Customer Relationship Management - CRM) που ακολουθείται από τις επιχειρήσεις, επηρεάζει σε καθοριστικό βαθμό το παραδοσιακό επάγγελμα του τηλεφωνητή και του προσθέτει νέες αρμοδιότητες απαιτώντας ταυτόχρονα και νέες δεξιότητες από αυτόν. Παράλληλα, οι εξελίξεις στην πληροφορική, δίνουν τώρα την ευκαιρία σε άτομα με προβλήματα όρασης, ή και με ολική τυφλότητα, να έχουν πρόσβαση τόσο σε πληροφοριακά συστήματα και τις εφαρμογές τους όσο και στο διαδίκτυο. Μάλιστα αυτό επιτυγχάνεται σε τέτοιο βαθμό, ώστε ο χρήστης να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που εμφανίζονται στην οθόνη του υπολογιστή του με πολλούς εναλλακτικούς τρόπους (όπως συνθετική ομιλία, ανανεώσιμες διατάξεις Braille, κ.ά.) και σε πραγματικό χρόνο.

Η αποτελεσματική ένταξη των ατόμων με προβλήματα όρασης στο κοινωνικό σύνολο και η απορρόφησή τους από την αγορά εργασίας επιβάλλει την

παρακολούθηση των ραγδαίων κοινωνικοοικονομικών και τεχνολογικών εξελίξεων. Σ' αυτό το πλαίσιο προτείνεται η κατοχύρωση μιας νέας ειδικότητας που φέρει τον τίτλο «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών». Η κατάρτιση στην εν λόγω ειδικότητα, εκμεταλλευόμενη τις δυνατότητες της πληροφορικής για πρόσβαση ατόμων με προβλήματα όρασης σε πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές, φιλοδοξεί να δώσει στην αγορά εργασίας ανθρώπους με γνώση των νέων τάσεων στο χώρο του marketing και της εξυπηρέτησης πελατών, οι οποίοι θα μπορέσουν να παρακολουθήσουν τις ταχύτατες εξελίξεις στην κοινωνία της πληροφορίας.

Γ.1.3. Η Δυναμική της Ειδικότητας

Ο κάτοχος διπλώματος ΙΕΚ της ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» έχει όλες τις τεχνικές γνώσεις, τις δεξιότητες και τα επαγγελματικά προσόντα που τον καθιστούν ικανό να παρέχει κάθε είδους πληροφορία και εξυπηρέτηση στους πελάτες μιας εταιρίας ή ενός οργανισμού (δημόσιου ή ιδιωτικού), ως χειριστής του τηλεφωνικού κέντρου, σε σύντομο χρόνο και με τη μέγιστη δυνατή αποτελεσματικότητα, χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε εξειδικευμένο λογισμικό CRM. Εξ' άλλου οι διπλωματούχοι της ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» αποτελώντας την πρώτη (όταν πρόκειται για νέους πελάτες) και μοναδική επαφή του πελάτη με την επιχείρηση, καθορίζει τη δημόσια εικόνα της επιχείρησης και συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στην ικανοποίηση του πελάτη. Επιπλέον οι απόφοιτοι της ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» αναλαμβάνουν να διεκπεραιώσουν: πωλήσεις μέσω τηλεφώνου (telesales agents), διαφήμιση μέσω τηλεφώνου (advertising agents), τηλεφωνικές εισπράξεις (collection agents) και έρευνες για τη μέτρηση ικανοποίησης των πελατών μέσω πολλαπλών τηλεπικοινωνιακών διαύλων (τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, σύντομα μηνύματα-SMS). Τα άτομα της ειδικότητας αυτής πρέπει να είναι σε θέση να υποστηρίζουν τις δραστηριότητές τους με ειδικά βοηθήματα (λογισμικό και υλικό) για άτομα με προβλήματα όρασης, επιβαρύνοντας έτσι στον ελάχιστο βαθμό την εταιρεία- εργοδότη.

Αναλυτικότερα οι αρμοδιότητες του είναι οι εξής:

1. Να διεξάγει πωλήσεις μέσω τηλεφώνου.
2. Να κάνει εισπράξεις μέσω τηλεφώνου.
3. Να διεξάγει τηλεφωνικές διαφημιστικές και ενημερωτικές εκστρατείες.
4. Να λαμβάνει μέρος σε τηλεφωνικές εκστρατείες μέτρησης ικανοποίησης πελατών (ερωτηματολόγια, follow ups, welcome calls).
5. Να αλληλεπιδρά με τον πελάτη μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS και να δέχεται με αυτό τον τρόπο τα αιτήματά του.
6. Να αποστέλλει απαντήσεις σε αιτήματα του πελάτη μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, SMS ή ακόμα και εξυπηρετητή FAX.
7. Να ανασύρει στοιχεία σχετικά με τον πελάτη από κατάλληλη βάση δεδομένων με τη χρήση εργαλείων αναζήτησης, όποτε αυτό είναι απαραίτητο.
8. Να είναι ενήμερος για τη δομή, τη λειτουργία και όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες/ προϊόντα του οργανισμού στον οποίο εργάζεται
9. Να αντιμετωπίζει τον πελάτη έχοντας σαν γνώμονα τη διεκπεραίωση του αιτήματός του στο συντομότερο δυνατόν χρονικό διάστημα αλλά και τη μέγιστη ικανοποίησή του.

Γ.2. Επαγγελματικά δικαιώματα στην Ελλάδα

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν.2009/92, ο Ο.Ε.Ε.Κ. είναι αρμόδιος για τον καθορισμό των επαγγελματικών δικαιωμάτων, όλων των επιπέδων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Τούτο υλοποιείται με την έκδοση Προεδρικών Διαταγμάτων, μετά από πρόταση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, ύστερα από γνωμοδότηση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ο.Ε.Ε.Κ. Προς επικουρία του έργου του Ο.Ε.Ε.Κ., έχει συσταθεί και συγκροτηθεί η Εθνική Επιτροπή Καθορισμού Επαγγελματικών Δικαιωμάτων (Ε.Ε.Κ.Ε.Δ.).

Ταυτόχρονα ο Ο.Ε.Ε.Κ., ως αρμόδιος φορέας σε Εθνικό Επίπεδο, έχει το συντονισμό για την εφαρμογή της οδηγίας 92/51/ΕΟΚ, η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το Π.Δ.231/98. Για το λόγο αυτό έχει συσταθεί στην Κ.Υ. του Ο.Ε.Ε.Κ., το Συμβούλιο Επαγγελματικής Αναγνώρισης Τίτλων Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Σ.Ε.Α.Τ.Ε.Κ.). Το σύστημα, το οποίο θεσπίστηκε με την οδηγία 92/51/ΕΟΚ, στοχεύει στην εξάλειψη των εμποδίων για την ελεύθερη μετακίνηση των εργαζομένων και των υπηρεσιών, μέσα στα σύνορα της Ε.Ε. και αποτελεί σύστημα αναγνώρισης, υπό προϋποθέσεις, του δικαιώματος άσκησης ενός συγκεκριμένου επαγγέλματος.

Γ.3. Αναφορά στις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας και λοιπές σχετικές διατάξεις που αφορούν την ειδικότητα

Τα σχετικά με την ειδικότητα ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών θέματα ρυθμίζονται από:

- α)
- β)
- γ)

Γ.4. Διορισμός στο Δημόσιο – Κλαδολόγιο

Οι κάτοχοι τίτλων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης των Επιπέδων 2 και 3 του άρθρου 6 του Ν. 2009/1992 της Ειδικότητας «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών» διορίζονται στο Δημόσιο, εντασσόμενοι στην κατηγορία Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.), με βάση τις διατάξεις του Ν.2683/1999 “Υπαλληλικός Κώδικας” (Φ.Ε.Κ. 19/Α’/1999).

Όσον αφορά στους κατόχους Διπλώματος Επαγγελματικής Κατάρτισης, επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας Επαγγελματικής Κατάρτισης το ζήτημα ρυθμίζει η διάταξη της παραγράφου 6 του άρθρου 21 του Ν. 2738/1999.

Σύμφωνα με αυτή, ύστερα από πρόταση του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α., με Προεδρικό Διάταγμα, το Δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης, επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας Επαγγελματικής Κατάρτισης αποτελεί τυπικό προσόν διορισμού σε θέσεις κλάδων ή ειδικοτήτων κατηγορίας Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του Δημοσίου Τομέα.

ΤΙΤΛΟΣ	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ	ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ
ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών			

ΥΠΟΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

¹ Αξίζει να σημειωθεί, ότι ο νόμος 2009/1992, μέχρι σήμερα, έχει συμπληρωθεί και τροποποιηθεί από τους ακόλουθους νόμους : 2083/1992 [(άρθρο 30 παρ.9) ΦΕΚ 159 Α'/1992], 2158/1993 [(άρθρο 6) ΦΕΚ 109 Α'/1993], 2459/1997 [(άρθρο 4παρ. 66) ΦΕΚ 17 Α'/1997], 2517/1997 [(άρθρο 8) ΦΕΚ 160 Α'/1997]]. Επίσης, άλλοι νόμοι ρυθμίζουν ζητήματα, τα οποία άπτονται της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, όπως ο ν. 2510/1997 (ΦΕΚ 136 Α'/1997) και η, κατ' εξουσιοδότηση αυτού, Υ.Α. Υ.ΕΘ.Α. Φ.20/120/56914/1997 (ΦΕΚ 754 Β'/1997), σχετικά με τα ζητήματα στρατολογίας καταρτιζόμενων ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., ο ν. 2413/1996 (ΦΕΚ 124 Α'/1997) και η, κατ' εξουσιοδότηση αυτού, κοινή Υ.Α. των Υπουργών Εξωτερικών, Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και Δημόσιας Τάξης, υπ' αριθμ. 4803/13/4-νδ'/1998 (ΦΕΚ 749 Β'/1998) σχετικά με την δυνατότητα φοίτησης αλλοδαπών σε Ι.Ε.Κ., καθώς και ο Νόμος 2640/98 για ΤΕΕ.

² Ο πρώτος Κανονισμός δημοσιεύθηκε το Σεπτέμβριο του 1992 (Υ.Α. 121/25.5.92, ΦΕΚ 371, τ.Β'/9-6-92) και, ακολούθως, αντικαταστάθηκε με την υπ' αριθμ. Ε/12450/94 απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ. (ΦΕΚ 593, τ.Β'/3.8.94), η οποία ισχύει μέχρι σήμερα με τροποποιήσεις και συμπληρώσεις που έγιναν με τις υπ' αριθμ. α) 18151/1.11.94, β) Ε/15397/5.9.95, γ) Ε/16479/28.9.95, δ) Ζ/716/6.5.96, ε) Ζ/15053/20.9.96 και στ) Δ/17154/1.9.98 όμοιες αποφάσεις. Επίσης, πρέπει να σημειωθεί και η ιδιαίτερη σημασία της κοινής Υ.Α. Υπουργών Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και Οικονομικών υπ' αριθμ. Ε/ 9975/23.6.1997 (ΦΕΚ 557 Β'/1997), σχετικά με τη δυνατότητα χορήγησης υποτροφιών σε καταρτιζόμενους των δημοσίων Ι.Ε.Κ.

³ Άρθρο 1 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

⁴ Άρθρο 2 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

⁵ Άρθρο 3 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

⁶ Άρθρο 4 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

⁷ Άρθρο 5 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

⁸ Άρθρο 6 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

⁹ Άρθρο 7 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

¹⁰ Άρθρο 8 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

¹¹ Άρθρο 9 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

¹² Άρθρο 9 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

¹³ Άρθρο 9 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοσίων Ι.Ε.Κ.

¹⁴ Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 4565/93 Υ.Α, (ΦΕΚ 438, τ.Β'/18.6.93),

¹⁵ Άρθρο 8 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

¹⁶ Άρθρο 9 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

¹⁷ Άρθρο 10 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

¹⁸ Άρθρο 11 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

¹⁹ Άρθρο 12 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

²⁰ Άρθρο 13 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

²¹ Άρθρο 14 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

²² Άρθρο 15 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

²³ Άρθρο 16 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

²⁴ Άρθρο 23 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

²⁵ Άρθρο 24 Κανονισμού Λειτουργίας Ιδιωτικών Ι.Ε.Κ.

²⁶ Το όλο πλαίσιο λειτουργίας ρυθμίζεται με την, υπ. αριθμ. 2026354/4115/0022/ΦΕΚ 509, τ.Β'/1.7.96 (Εθνικό Σύστημα Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης), Υπουργική Απόφαση, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει