



Γενική Γραμματεία  
Διά Βίου Μάθησης  
& Νέας Γενιάς

Οδηγός  
Σπουδών

**Ειδικότητα: Τεχνικός Χειριστής  
Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων,  
παροχής πληροφοριών και  
εξυπηρέτησης πελατών  
αποκλειστικά για τυφλούς και  
άτομα με προβλήματα όρασης.**

**Κωδικός:28-00-10-1**



**Ι.Ε.Κ.**

Ινστιτούτο  
Επαγγελματικής  
Κατάρτισης

Έκδοση: Α΄, Ιούλιος 2017

## Περιεχόμενα

1. Γενικές Πληροφορίες.....	3
1.1. Ονομασία Ειδικότητας.....	3
1.2. Ομάδα Προσανατολισμού .....	3
1.3. Προϋποθέσεις εγγραφής.....	3
1.4. Διπλώματα – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά.....	3
1.5. Διάρκεια Σπουδών .....	3
1.6. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων .....	4
1.7. Πιστωτικές Μονάδες .....	4
1.8. Σχετική Νομοθεσία .....	4
2. Σύνομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ Επαγγέλματος).....	5
3. Αναλυτική Περιγραφή των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για τη συγκεκριμένη ειδικότητα) .....	6
3.1. Γενικές Γνώσεις .....	6
3.2. Δεξιότητες .....	7
3.3. Ικανότητες.....	7
4. Αντιστοιχίσεις Ειδικότητας.....	7
5. Κατατάξεις .....	7
6. Πρόγραμμα Κατάρτισης .....	8
6.1.Ωρολόγιο Πρόγραμμα .....	8
6.2. Αναλυτικό Πρόγραμμα .....	9
Μαθήματα .....	9
Α΄ Εξάμηνο – Ώρες- Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	9
Β΄ Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	17
Γ΄ Εξάμηνο – Ώρες- Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο .....	26
Δ΄ Εξάμηνο – Ώρες- Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	36
Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία .....	37
7 Μέθοδοι Διδασκαλίας, Μέσα Διδασκαλίας, Εξοπλισμός, Εκπαιδευτικό Υλικό .....	39
8. Προδιαγραφές Εργαστηρίων & Εργαστηριακός Εξοπλισμός .....	39
9. Οδηγίες για τις εξετάσεις Προόδου και Τελικές .....	40
10. Οδηγίες για τις Εξετάσεις Πιστοποίησης.....	40
11.Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης.....	41
12. Προσόντα Εκπαιδευτών.....	41
13. Παραπομπές .....	45

## 1. Γενικές Πληροφορίες

Ο παρών Οδηγός Σπουδών αφορά στην ειδικότητα «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που παρέχεται στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK) του Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει, σε αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και αποφοίτους Σ.Ε.Κ.

### 1.1. Ονομασία Ειδικότητας

«Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης».

### 1.2. Ομάδα Προσανατολισμού

«Επιμέρους τομείς και Επαγγέλματα»

### 1.3. Προϋποθέσεις εγγραφής

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων στην ειδικότητα «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» είναι να είναι κάτοχοι απολυτηρίων τίτλων, δομών της μη υποχρεωτικής δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ως ακολούθως: Γενικό Λύκειο (ΓΕΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Λύκειο (ΤΕΛ), Ενιαίο Πολυκλαδικό Λύκειο (ΕΠΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Εκπαιδευτήριο (ΤΕΕ) Β' Κύκλου σπουδών, Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑΛ), Επαγγελματική Σχολή (ΕΠΑΣ), Σχολή Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ). Οι γενικές προϋποθέσεις εγγραφής στα ΙΕΚ ρυθμίζονται στην Υ.Α. 5954 «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)».

### 1.4. Διπλώματα - Βεβαιώσεις - Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης.» μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους στο ΙΕΚ λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.) και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. λαμβάνουν **Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5**. Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ οι οποίοι πέτυχαν στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. μέχρι την έκδοση του διπλώματος λαμβάνουν Βεβαίωση Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

### 1.5. Διάρκεια Σπουδών

Η φοίτηση στα ΙΕΚ είναι πέντε (5) συνολικά εξαμήνων, επιμερισμένη σε τέσσερα (4) εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης συνολικής διάρκειας έως 1.200 διδακτικές ώρες ειδικότητας, σύμφωνα με τα

εγκεκριμένα προγράμματα σπουδών και σε ένα εξάμηνο Πρακτικής Άσκησης ή Μαθητείας, συνολικής διάρκειας 960 ωρών.

## 1.6. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων

Το «Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων» κατατάσσει τους τίτλους σπουδών που αποκτώνται στη χώρα σε 8 Επίπεδα. Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης που χορηγείται στους αποφοίτους ΙΕΚ μετά από πιστοποίηση, αντιστοιχεί στο 5<sup>ο</sup> από τα 8 επίπεδα.

Οι υπόλοιποι τίτλοι σπουδών που χορηγούν τα ελληνικά εκπαιδευτικά ιδρύματα κατατάσσονται στα εξής επίπεδα:

- Επίπεδο 1: Απολυτήριο Δημοτικού.
- Επίπεδο 2: Απολυτήριο Γυμνασίου.
- Επίπεδο 3: Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας που χορηγούν οι Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ).
- Επίπεδο 4: Απολυτήριο Γενικού Λυκείου. Πτυχίο ΕΠΑΣ. Απολυτήριο Επαγγελματικού Λυκείου και Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας που χορηγείται στους αποφοίτους της Γ' τάξης των ΕΠΑΛ.
- Επίπεδο 5: Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης που χορηγείται στους αποφοίτους της Τάξης Μαθητείας των ΕΠΑΛ. μετά από πιστοποίηση.
- Επίπεδο 6: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευση (Πανεπιστημίου και ΤΕΙ).
- Επίπεδο 7: Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης.
- Επίπεδο 8: Διδακτορικό Δίπλωμα.

## 1.7. Πιστωτικές Μονάδες

Θα συμπληρωθεί όταν εκπονηθεί το εθνικό σύστημα πιστωτικών μονάδων για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

## 1.8. Σχετική Νομοθεσία

1. Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 163 /21-09-2010), όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει.
3. Υ.Α. 5954(Φ.Ε.Κ. Β' 1807/2-7-2014) «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης(Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)».
4. ΚΥΑ 3691/7-4-2014, ΦΕΚ Β' 945/15-4-2014) «Ίδρυση Δημοσίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΔΙΕΚ) Ειδικής Αγωγής»
5. Υ.Α. 3900/10-4-2014 (ΑΔΑ:ΒΙΗΔ9-129) «Ειδικότητες ΙΕΚ Ειδικής Αγωγής».
6. Ν. 4203/1-11-13 (Φ.Ε.Κ Α' 235) άρθρο 25 παρ.5, «Θέματα ειδικοτήτων ΙΕΚ και ΕΠΑΛ» περιπτ.2.

## 2. Σύντομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ Επαγγέλματος)

### Επαγγελματικό περίγραμμα ειδικότητας

Ο απόφοιτος της ειδικότητας των ΙΕΚ «**Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης**» είναι ειδικευμένος να παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, σε ένα προηγμένο τηλεφωνικό κέντρο (advanced call-center) μιας εταιρείας ή ενός οργανισμού, ιδιωτικού ή δημοσίου 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 «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης», θα γίνεται σε συνδυασμό με τα προαναφερθέντα πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης ατόμων με προβλήματα όρασης.

### Τομείς απασχόλησης

Οι Τεχνικοί Χειριστές Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων θα μπορούν να εργαστούν σε:

- Δημόσιες υπηρεσίες όπως: Δήμοι, νοσοκομεία, υπουργεία, δικαστήρια, Πανεπιστήμια, Βουλή, ΕΡΤ κ.α. σε σχέση εργασίας ή μεμονωμένα ως ελεύθεροι επαγγελματίες.
- Ιδιωτικούς φορείς όπως: Ραδιοφωνικούς σταθμούς, Ιδιωτικά πανεπιστήμια, ιδιωτικές επιχειρήσεις υγείας, Ιδιωτικές Εταιρείες, Πρεσβείες, κ.α. σε σχέση εργασίας ή μεμονωμένα ως ελεύθεροι επαγγελματίες.

### Επαγγελματικά προσόντα

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης.», με βάση τη θεωρητική τους και πρακτική τους κατάρτιση, τα εξειδικευμένα μαθήματα των τεσσάρων εξαμήνων των ΙΕΚ αλλά και το εξάμηνο της πρακτικής τους άσκησης, θα είναι σε θέση να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πιο δύσκολων, απαιτητικών τηλεφωνικών κέντρων.

- Βάσει χρόνου περάτωσης μιας κλήσης
- Πώλησης προϊόντων
- Εξυπηρέτηση του συνομιλητή
- Γνωρίζουν βασικά στοιχεία και αρχές της Δημόσιας Διοίκησης και της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης
- Γνωρίζουν τουλάχιστον μια ξένη γλώσσα
- Γνωρίζουν άπταιστα την Ελληνική γλώσσα
- Γνωρίζουν το τυφλό σύστημα πληκτρολόγησης
- Γνωρίζουν το Σύστημα γραφής και ανάγνωσης Braille

### Επαγγελματικά καθήκοντα

Ο κάτοχος διπλώματος ΙΕΚ της ειδικότητας «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» 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. Εξάλλου, οι διπλωματούχοι της ειδικότητας «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» 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 «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» 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 του εργοδότη.

### 3. Αναλυτική Περιγραφή των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για τη συγκεκριμένη ειδικότητα)

- Να διεξάγει πωλήσεις μέσω τηλεφώνου.
- Να κάνει εισπράξεις μέσω τηλεφώνου.
- Να διεξάγει τηλεφωνικές διαφημιστικές και ενημερωτικές εκστρατείες.
- Να λαμβάνει μέρος σε τηλεφωνικές εκστρατείες μέτρησης ικανοποίησης πελατών (ερωτηματολόγια, follow ups, welcome calls).
- Να αλληλεπιδρά με τον πελάτη μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS και να δέχεται με αυτό τον τρόπο τα αιτήματά του.
- Να αποστέλλει απαντήσεις σε αιτήματα του πελάτη μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, SMS ή ακόμα και εξυπηρετητή FAX.
- Να ανασύρει στοιχεία σχετικά με τον πελάτη από κατάλληλη βάση δεδομένων με τη χρήση εργαλείων αναζήτησης, όποτε αυτό είναι απαραίτητο.
- Να είναι ενήμερος για τη δομή, τη λειτουργία και όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες/προϊόντα του οργανισμού στον οποίο εργάζεται.
- Να αντιμετωπίζει τον πελάτη έχοντας σαν γνώμονα τη διεκπεραίωση του αιτήματός του στο συντομότερο δυνατόν χρονικό διάστημα, αλλά και τη μέγιστη ικανοποίησή του.
- Να γνωρίζει βασικές έννοιες της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.
- Να γνωρίζει ορολογίες ειδικοτήτων σε Ελληνικό και Αγγλικό λεξιλόγιο.
- Να μεριμνεί για την ασφάλεια και την απόλυτη εχεμύθεια των αρχείων.
- Να χειρίζεται με άνεση και ταχύτητα το σύστημα γραφής και ανάγνωσης Braille.

#### 3.1. Γενικές Γνώσεις

Οι κάτοχοι διπλώματος της ειδικότητας «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» 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.
- Πλήρης ενημερότητα όσον αφορά τα επαγγελματικά και κοινωνικά του δικαιώματα.

## 3.2. Δεξιότητες

- Χειρίζεται το τηλεφωνικό κέντρο, τόσο χειροκίνητα (μέσω της ανάλογης τερματικής συσκευής) όσο και αυτοματοποιημένα μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- Διαχειρίζεται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή για αποστολή και λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων.
- Συντάσσει κείμενα σε ηλεκτρονικό επεξεργαστή κειμένου.
- Αποστέλλει μηνύματα μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- Χρησιμοποιεί το διαδίκτυο και εργαλεία αναζήτησης δεδομένων.
- Πλοηγείται στον παγκόσμιο ιστό και έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που περιέχονται σε αυτόν.
- Συντάσσει λογιστικά φύλλα.
- Διαχειρίζεται το περιεχόμενο εφαρμογών βάσεων δεδομένων.

## 3.3. Ικανότητες

- Το επάγγελμα απαιτεί ζωντάνια, ταχύτητα, λεπτομέρεια, εργατικότητα, ανάλυση, γνώση Προγραμμάτων λογισμικού.
- Ο Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων πρέπει να επεξεργαστεί την πληροφορία-ζητούμενο από τον συνομιλητή και να περατώσει την κλήση, λαμβάνοντας υπόψη του τις πληροφορίες και τις λεπτομέρειες στο σύνολό τους.
- Οφείλει να είναι ήρεμος, εργατικός, γρήγορος, υπομονετικός, λεπτομερής, διευκρινιστικός, αναλυτικός, παρατηρητικός, για την όσο το δυνατόν καλύτερη απόδοση του έργου του.
- Πρέπει να έχει γνώσεις τηλεπικοινωνιακών συστημάτων, βασικές γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών και να ξέρει να χειρίζεται καλά το διαδίκτυο και τις υπηρεσίες του.
- Πρέπει να γνωρίζει τουλάχιστον μια ξένη γλώσσα.

## 4. Αντιστοιχίσεις Ειδικότητας

Η ειδικότητα «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» των Ι.Ε.Κ. είναι αντίστοιχη με την παλαιά ειδικότητα ΙΕΚ «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ ΧΕΙΡΙΣΤΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ» (βάσει ν.2009/92).

## 5. Κατατάξεις

Δεν είναι δυνατή η κατάταξη αποφοίτων των Τ.Ε.Ε, των Ε.Π.Α.Λ., των Ε.Π.Α.Σ, ή των Τ.Ε.Λ. σε κάποιο από τα εξάμηνα της ειδικότητας «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης».

## 6. Πρόγραμμα Κατάρτισης

### 6.1.Ωρολόγιο Πρόγραμμα

Α/Α	Ειδικότητα	Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης	Α			Β			Γ			Δ		
			Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
		ΕΞΑΜΗΝΟ												
		ΜΑΘΗΜΑΤΑ												
1		ΣΥΣΤΗΜΑ BRAILLE		5	5									
2		ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ	2	2	4									
3		ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΚΑΙ ΑΓΩΓΗ ΤΟΥ ΛΟΓΟΥ	2	1	3	1	1	2						
4		ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	1	3	4	1	3	4						
5		ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ		1	1		1	1						
6		ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		3	3		3	3		3	3			
7		ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΦΩΝΗΣ				2	2	4	2	2	4			
8		ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ				1	3	4	1	3	4			
9		ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ - ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗΣ ΔΙΑΒΙΩΣΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ					2	2		2	2			
10		ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΥΡΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ							2	1	3			
11		ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ							2	2	4	2	2	4
12		ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ											16	16
		ΣΥΝΟΛΟ	5	15	20	5	15	20	7	13	20	2	18	20

Θ = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ

Ε = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΑ

Σ = ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ



## Μαθήματα

### Μαθήματα Βασικής Κατάρτισης

Σύστημα BRAILLE, Ελληνική γλώσσα και αγωγή του λόγου, Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής, Ψυχολογική υποστήριξη, Κινητικότητα-Προσανατολισμός και δεξιότητες καθημερινής διαβίωσης στο χώρο εργασίας.

### Μαθήματα Εξειδίκευσης

Τεχνολογίες τηλεφωνίας, Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα, Τεχνολογίες φωνής, Χειρισμός και υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου, Δημόσιες σχέσεις και τεχνικές εύρεσης εργασίας, Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών, Πρακτική άσκηση.

## 6.2. Αναλυτικό Πρόγραμμα

### Μαθήματα

#### Α' Εξάμηνο – Ώρες- Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο

**Μάθημα: Σύστημα BRAILLE (Α' εξ.)**

**Εξάμηνο Α' Ώρες μαθήματος 5/Εβδομάδα (Θ,Ε,Σ): 0,5,5**

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι η εκμάθηση του συστήματος Braille. Οι σπουδαστές θα πρέπει να εξοικειωθούν με τον Λογοτεχνικό κώδικα Braille, ώστε να μπορούν να γράφουν και να διαβάζουν με άνεση και ταχύτητα. Είναι απαραίτητη η διδασκαλία του Ελληνικού συστήματος Braille, των σημείων στίξης, του Αγγλικού αλφαβήτου και των αριθμών.

Επιπρόσθετα οι σπουδαστές θα πρέπει να γνωρίζουν τις διαθέσιμες συσκευές -συμβατικές και προηγμένης τεχνολογίας- για την παραγωγή υλικού σε μορφή Braille όπως γραφομηχανές, μεταφραστές Braille, εκτυπωτές (embossers), ανανεώσιμες διατάξεις (Braille displays), για τη μελλοντική εργασία τους σε ένα τηλεφωνικό κέντρο.

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

1. Γενικά στοιχεία για το σύστημα Braille.
  - 1.1 Η συμβολογραφία Braille.
  - 2.1 Γνωριμία με τη γραφομηχανή Braille.
  - 2.3 Ιστορική Αναδρομή για τον εφευρέτη του συστήματος Braille.
2. Εκμάθηση των γραμμάτων: αΑ, βΒ, λλ, κΚ, γΓ, του κεφαλαιοδείκτη, του κόμματος και της τελείας. Σχηματισμός λέξεων και προτάσεων με το συνδυασμό αυτών των γραμμάτων.
3. Εκμάθηση των γραμμάτων: εΕ, οΟ, μΜ, νΝ, πΠ, σΣ, ιΙ.  
Εκμάθηση της παύλας διαλόγου και του ερωτηματικού.  
Σχηματισμός λέξεων και προτάσεων με την προσθήκη των νέων γραμμάτων και σημείων στίξης.
4. Εκμάθηση των γραμμάτων: τΤ, ηΗ, ρΡ, ωΩ.

Εκμάθηση εισαγωγικών και θαυμαστικού.

Σχηματισμός λέξεων και προτάσεων με την προσθήκη των νέων γραμμάτων και σημείων στίξης.

5. Εκμάθηση των γραμμάτων: ψΨ, δΔ, ξΞ, υΥ, φΦ, χΧ, θΘ, ζΖ.  
Εκμάθηση των Άνω-Κάτω Τελείας, Παρένθεσης, Ενωτικού, Αποστρόφου, Άνω Τελείας.
6. Εκμάθηση του Τόνου, Μικροδείκτη, Αστερίσκου και του Ενδείκτη Μορφοποίησης.  
Σχηματισμός λέξεων και προτάσεων με την προσθήκη των νέων γραμμάτων και συμβόλων.
7. Εκμάθηση δίψηφων φωνηέντων: ει, αι, οι, ου, υι.  
Σχηματισμός λέξεων και προτάσεων με τη χρήση των δίψηφων φωνηέντων.
8. Εκμάθηση συνδυασμών: αυ, ευ, υι, ηυ.  
Σχηματισμός λέξεων και προτάσεων με τη χρήση των συνδυασμών.
9. Το Αγγλικό σύστημα Braille. Εκμάθηση του αγγλικού Αλφαβήτου και του αγγλοδείκτη.  
Εξάσκηση στη γραφή και ανάγνωση αγγλικού κειμένου.
10. Οι αριθμοί και τα μαθηματικά σύμβολα στο σύστημα Braille.  
Γενικά για τον κώδικα NEMETH.  
Εξάσκηση στη γραφή και ανάγνωση αριθμών, πράξεων και συμβόλων στο Braille.
11. Πρακτική εξάσκηση στη γραφή και ανάγνωση κειμένων στο σύστημα Braille.
12. Χρήση γραφομηχανής Braille.
  - 12.1. Χρήση των φορητών συσκευών σημειώσεων Braille (type-N-Braille).
  - 12.2. Χρήση ανανεώσιμων διατάξεων (Braille displays).
  - 12.3. Χρήση εκτυπωτών (embossers) Braille.

## **Μάθημα: Τεχνολογίες τηλεφωνίας (Α΄ εξ.)**

### **Εξάμηνο Α΄ Ώρες μαθήματος 4/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,2,4**

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος 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 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.

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

##### **1.ΣΗΜΑ**

- 1.1 Ιστορική αναδρομή μετάδοσης σήματος
- 1.2 Τα χαρακτηριστικά του
- 1.3 Αναλογικό σήμα
- 1.4 Ψηφιακό σήμα
- 1.5 Σύγκριση αναλογικού και ψηφιακού σήματος

## **2.ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΣΗΜΑ**

- 2.1 Το τηλεφωνικό σήμα στο πέρασμα του χρόνου
- 2.2 Χαρακτηριστικά αναλογικού τηλεφωνικού σήματος
- 2.3 Ενσύρματη επικοινωνία
- 2.4 Ασύρματη επικοινωνία

## **3.ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ**

- 3.1 Οι πρώτες ενσύρματες τηλεπικοινωνιακές συσκευές
- 3.2 Πομπός-Δέκτης τηλεπικοινωνιακού συστήματος
- 3.3 Το πρώτο τηλέφωνο

## **4.ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ**

- 4.1 Ιστορική αναδρομή
- 4.2 Το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο (PSTN)
- 4.3 Αρχιτεκτονική τηλεφωνικού δικτύου
- 4.4 Τεχνολογίες μετάδοσης
- 4.5 Εξέλιξη τηλεφωνικού συστήματος

## **5.ΨΗΦΙΑΚΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ**

- 5.1 ISDN
  - 5.1.1 Αρχιτεκτονική του ISDN
  - 5.1.2 Είδη ISDN
- 5.2 DSL
  - 5.2.1 Τεχνολογίες DSL
  - 5.2.2 Το DSL στη χώρα μας και η εξέλιξή του

## **6.ΚΙΝΗΤΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ**

- 6.1 Αρχιτεκτονική του κυψελωτού συστήματος
- 6.2 Τεχνολογία GSM
- 6.3 Τεχνολογία DCS 1800
- 6.4 Τεχνολογία DECT

## **7.ΔΟΡΥΦΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ**

- 7.1 Δορυφόροι GEO, MEO, LEO
- 7.2 V.SAT
- 7.3 Meteor Burst

## **8.ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΕΜΕΤΑΓΩΓΗΣ ΓΙΑ ΑμεΑ**

## Μάθημα: Ελληνική γλώσσα και αγωγή του λόγου (Α΄ εξ.)

### Εξάμηνο Α΄ Ώρες μαθήματος 3/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,1,3

#### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι η άριστη γνώση της Ελληνικής Γλώσσας.

Και ειδικότερα:

- Η βελτίωση της ορθογραφίας και της γραπτής έκφρασης.
- Η καλή άρθρωση και ο άριστος χειρισμός του προφορικού λόγου.

#### Περιεχόμενο του μαθήματος

##### Θεωρία

Ελληνική Γλώσσα:

##### ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΗ

1. Φθόγγοι και Γράμματα.
2. Λέξεις (συλλαβές-συλλαβισμός).
3. Τόνοι.
4. Εγκλιτικές λέξεις.
5. Ορθογραφικά σημεία.
6. Στίξη.
7. Πάθη φθόγγων (φωνηέντων και συμφώνων).
8. Η καταγωγή των λέξεων.
9. Ο Σχηματισμός των λέξεων (παραγωγή-σύνθεση).
10. Η Σημασία των λέξεων.
11. Τα μέρη του Λόγου:
  - 11.1 Κλιτά μέρη του Λόγου.
  - 11.2 Άκλιτα μέρη του Λόγου.

##### ΟΡΘΟΓΡΑΦΙΑ

1. Τα μορφήματα των λέξεων.
2. Η ορθογραφία των γραμματικών καταλήξεων.  
(ουσιαστικά, επίθετα, ρήματα, επιρρήματα).
3. Η ορθογραφία των παραγωγικών μορφημάτων.
4. Τα προθήματα.
5. Το τελικό ν.
6. Συνδετικά φωνήεντα.
7. Η ορθογραφία των μετοχών.

## Εργαστήριο

Αγωγή Λόγου:

1. Η στάση του σώματος.
2. Η αναπνοή.
3. Ασκήσεις Λογοπεδικής.
4. Διαφραγματική αναπνοή.
5. Ασκήσεις διαφραγματικής αναπνοής.
6. Τοποθέτηση της φωνής.
  - Τοποθέτηση των φωνηέντων
  - Τοποθέτηση των συμφώνων.
7. Οι λέξεις και η προφορά τους.
8. Πρακτική εξάσκηση με ανάγνωση και απαγγελία.
9. Έκφραση.
  - Χαρακτηριστικά της έκφρασης.
  - Τονισμός.
  - Εκφραστικά σχήματα
  - Σημεία στίξης.

## Μάθημα: Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής (Α' εξ.)

### Εξάμηνο Α' Ώρες μαθήματος 4/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 1,3,4

#### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν πλήρως οι καταρτιζόμενοι το περιεχόμενο, τα χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες των πληροφοριακών συστημάτων και να αποκτήσουν την ικανότητα πρόσβασης σε αυτά. Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι σπουδαστές θα μπορούν να χειρίζονται επαρκώς (πλοήγηση και εκτέλεση λειτουργιών) τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα.

#### Περιεχόμενο του μαθήματος

##### **1. Δεδομένα και Πληροφορίες**

###### 1.1 Δεδομένα (Ορισμός)

Πληροφορία: Δεδομένα και Ερμηνεία

Γνώση: κατανόηση της πραγματικότητας

###### 1.2 Επεξεργασία δεδομένων

###### 1.3 Συλλογή και επαλήθευσή τους

###### 1.4 Ταξινόμηση σε κατηγορίες και τακτοποίηση κάθε κατηγορίας

###### 1.5 Ομαδοποίηση αποτελεσμάτων

###### 1.6 Αποθήκευση

###### 1.7 Έρευνα και ανάκληση δεδομένων

1.8 Κύκλος ζωής δεδομένων: Δημιουργούνται, Αποθηκεύονται, Μεταφέρονται, Ανακτώνται, Αναπαράγονται, Αναλύονται – Ταξινομούνται – Συνθέτονται – Καταστρέφονται

1.9 Συλλογή δεδομένων: Μελέτη (εγχειριδίων, πηγών κ.λπ.), Προσωπική παρατήρηση Συνέντευξη, Ερωτηματολόγια (Σχεδιασμός, σαφήνεια, οδηγίες συμπλήρωσης, δοκιμαστική χρήση, κίνητρο για συλλογή απαντήσεων)

Έρευνα σε υπάρχοντα κείμενα αρχεία κ.λπ.

1.10 Πληροφορία - χαρακτηριστικά: Ταχύτητα (ευκολία απόκτησης), Ευκολία κατανόησης, Ακρίβεια απόδοσης (χωρίς υπολογιστικό σφάλμα), Καταλληλότητα (για συγκεκριμένο χρήστη), Προσαρμοστικότητα (αξιοποιήσιμη από πολλούς), Αντικειμενικότητα, Επικαιρότητα, Πληρότητα

## **2. Πληροφοριακό Σύστημα**

### **2.1. Περιλαμβάνει:**

2.1.1 Αρχές, διαδικασίες, οργανωτική δομή

2.1.2 Προσωπικό

2.1.3 Δεδομένα

2.1.4 Υλικό, εγκαταστάσεις, δίκτυα επικοινωνιών και λογισμικό

2.1.4 Άνθρωποι

2.1.5 Ρόλοι

2.1.6 Χρήστες

2.1.7 Τελικοί χρήστες, προϊστάμενοι, ιδιοκτήτης

2.1.8 Χειριστές

2.1.9 Δημιουργοί

2.1.10 Προγραμματιστές, αναλυτές, σχεδιαστής βάσεων δεδομένων, ειδικός δικτύων, project manager

### **2.2. Λογισμικό**

2.2.1 Συστήματος (για τη λειτουργία του συστήματος)

2.2.2 Εφαρμογών (βιβλιοθήκης, λογιστικής, μισθοδοσίας)

2.2.3 Παραγωγικότητας (εργαλεία διαχείρισης Β., γλώσσες τέταρτης γενεάς και CASE tools, επεξεργαστές κειμένου)

### **2.3. Λειτουργίες**

2.3.1 Δημιουργία συστήματος επεξεργασίας δεδομένων για τη συνεχή ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών

2.3.2 Απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, διάδοση και παρουσίαση πληροφοριών

2.3.3 Παροχή μέσων και περιβάλλοντος μάθησης στους χρήστες

2.3.4 Υποστήριξη διαδικασιών ελέγχου και στρατηγικού σχεδιασμού του οργανισμού

## **Μάθημα: Ψυχολογική υποστήριξη (Α' εξ.)**

### **Εξάμηνο Α' Ώρες μαθήματος 1/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,1,1**

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος 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 είτε ατομικά είτε ομαδικά, ανάλογα με τη φύση της διάλεξης.

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

##### **1. Δημιουργία ομάδας - Προσωπικότητα**

1.1. Χαρακτηριστικά προσωπικότητας

1.2. Αυτογνωσία – Αυτοεκτίμηση – Αυτοεικόνα

1.3. Ασκήσεις Αυτογνωσίας-ελεύθερης έκφρασης σε ομάδα (Δυνατά σημεία)

## **2. Επικοινωνία – Τρόποι Επικοινωνίας**

- 2.1. Είδη επικοινωνίας
- 2.2. Διαταραχές της ανθρώπινης επικοινωνίας

## **3. Άτομο στην κοινωνία**

- 3.1. Στερεότυπα – προκαταλήψεις
- 3.2. Στάσεις και αλλαγή των στάσεων
- 3.3. Πρακτική πάνω σε υποθετικά σενάρια

### **Μάθημα: Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα (Α΄ εξ.)**

### **Εξάμηνο Α Ώρες μαθήματος 3/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,3,3**

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι η πρώτη επαφή του σπουδαστή με τα μέσα μετάδοσης σήματος στην ενσύρματη επικοινωνία, τα είδη τους και τα χαρακτηριστικά τους. Ποια μέσα μετάδοσης χρησιμοποιούμε στις τηλεπικοινωνίες και ποιες θα χρησιμοποιούμε στο μέλλον. Ο σπουδαστής θα μάθει πώς δημιουργείται ένα τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και πώς να το διαχειρίζεται και θα γνωρίσει το διαδίκτυο.

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

##### **1. ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΔΟΣΗΣ**

- 1.1 Τηλεφωνικές γραμμές (ενσύρματες-ασύρματες)
- 1.2 Τεχνικές μετάδοσης σήματος

##### **2. ΣΗΜΑΝΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ - ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ**

- 2.1 Καταστάσεις τηλεφωνικής συσκευής
- 2.2 Επιλογή καλούμενου
- 2.3 Είδη σήμανσης

##### **3. ΤΟΠΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ**

- 3.1 Ορισμός τοπικών δικτύων
- 3.2 Μέσα μετάδοσης
  - 3.2.1 Συνεστραμμένα καλώδια
  - 3.2.2 Ομοαξονικά καλώδια
  - 3.2.3 Οπτικές ίνες

##### **4. ΤΟΠΟΛΟΓΙΕΣ**

- 4.1 Ακτινωτή
- 4.2 Bus και bus tree
- 4.3 Δακτυλιδίου
- 4.4 Τρόποι μετάδοσης

## **5.ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕΙΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ**

- 5.1 Επαναλήπτες
- 5.2 Γέφυρες
- 5.3 Δρομολογητές
- 5.4 Αρχιτεκτονικές και πρωτόκολλα

## **6.ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΚΤΥΩΝ**

- 6.1 Βασικές ενέργειες δικτύων
- 6.2 Έλεγχος λειτουργίας δικτύου
- 6.3 Διοίκηση δικτύου
- 6.4 Ανάλυση και βελτιστοποίηση δικτύου
- 6.5 Σχεδίαση δικτύου

## **7.ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΤΗΛΕΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

- 7.1 Δίκτυα
  - 7.1.1 internet
  - 7.1.2 Έλεγχος του internet
  - 7.1.3 Συστατικά στοιχεία του internet
  - 7.1.4 Δομή του internet
  - 7.1.5 internet και firewall
- 7.2 Τηλευπηρεσίες
  - 7.2.1 videotex
  - 7.2.2 teletext
  - 7.2.3 teletex
  - 7.2.4 telefax
  - 7.2.5 video conference
  - 7.2.6 Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
  - 7.2.7 Τηλεειδοποίηση



# Β' Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο

## Μάθημα: Ελληνική γλώσσα και αγωγή του λόγου (Β' εξ.)

### Εξάμηνο Β' Ώρες μαθήματος 2/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 1,1,2

#### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι η άριστη γνώση της Ελληνικής Γλώσσας.

Και ειδικότερα:

- Η βελτίωση της ορθογραφίας και της γραπτής έκφρασης.
- Η καλή άρθρωση και ο άριστος χειρισμός του προφορικού λόγου.

#### Περιεχόμενο του μαθήματος

##### Θεωρία

Ελληνική Γλώσσα

##### **ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΟ**

1. Κύριοι όροι της πρότασης: Υποκείμενο-Κατηγορημα.
2. Λεκτικά σύνολα.
  - Ονοματικά και Ρηματικά σύνολα.
  - Μετατροπή ονοματικής σε ρηματική φράση και αντίστροφα.
3. Τα είδη των προτάσεων-Σύνδεση των προτάσεων.

##### **Η ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΣ**

1. Η Δομή της παραγράφου.
2. Τρόποι ανάπτυξης παραγράφων.

##### **ΤΟ ΔΟΚΙΜΙΟ**

1. Τα είδη του Δοκιμίου.
2. Τα χαρακτηριστικά του Δοκιμίου.
3. Η δομή του Δοκιμίου.
4. Ανάγνωση και κατανόηση Δοκιμίου.
5. Συγγραφή Δοκιμίου.

##### Εργαστήριο

Αγωγή Λόγου

1. Η τέχνη του επιχειρήματος.
2. Η ψυχολογία του ομιλητή και του ακροατηρίου.
3. Η κλιμάκωση της συγκίνησης.
4. Διάρθρωση ομιλίας.
5. Προσφωνήσεις-Επιφωνήσεις.
6. Απαγγελία.

## **Μάθημα: Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής (Β' εξ.)**

### **Εξάμηνο Β' Ώρες μαθήματος 4/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 1,3,4**

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν πλήρως οι καταρτιζόμενοι το περιεχόμενο, τα χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες των πληροφοριακών συστημάτων και να αποκτήσουν την ικανότητα πρόσβασης σε αυτά. Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι σπουδαστές θα μπορούν να χειρίζονται επαρκώς (πλοήγηση και εκτέλεση λειτουργιών) τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα.

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

### **1. Σύγχρονα Πληροφοριακά συστήματα – Πρόσβαση**

#### **1.1. MS Windows**

##### **1.1.1. Ρυθμίσεις των WINDOWS για Άτομα με πρόβλημα όρασης**

Ασύγχρονα πλήκτρα, Φίλτρο πλήκτρων (π.χ. μειώσετε το ρυθμό επανάληψης ενός χαρακτήρα όταν κρατάμε πατημένο το αντίστοιχο πλήκτρο), Εναλλαγή πλήκτρων (με ηχητική ειδοποίηση) Ρυθμίσεις οθόνης, Ρυθμίσεις ποντικού και συσκευών κατάδειξης, Μεγεθυντικός φακός στην οθόνη, Οπτικό πληκτρολόγιο

1.1.2 Συντομεύσεις πληκτρολογίου/Συντομεύσεις του Πληκτρολογίου για τα Windows: Ελαχιστοποίηση κάθε Παράθυρου, Άνοιγμα Μενού Έναρξης, Άνοιγμα Εξερεύνησης των Windows, Άνοιγμα Εύρεσης: Παράθυρου Διαλόγου Όλα τα Αρχεία, Άνοιγμα Παράθυρου Διαλόγου/Άνοιγμα Παράθυρου Διαλόγου Ιδιότητες Συστήματος/Άνοιγμα Παράθυρου Διαλόγου Εύρεση στον Υπολογιστή/Άνοιγμα Θεματικού Μενού/Κυκλική μετακίνηση μεταξύ τρεχουσών εφαρμογών/Άνοιγμα Μενού Ελέγχου εφαρμογής/Άνοιγμα Μενού Ελέγχου εγγράφου/Αντιγραφή στο Πρόχειρο/Αποκοπή στο Πρόχειρο/Επικόλληση από Πρόχειρο

#### **1.2. MS WORD**

1.2.1 Συντομεύσεις MS Word: Δημιουργία εγγράφου, Άνοιγμα ενός εγγράφου, Κλείσιμο εγγράφου, Αποθήκευση εγγράφου, Έξοδος από το Word, Εύρεση κειμένου, μορφοποίηση και ειδικά στοιχεία, Επανάληψη εύρεσης, Αντικατάσταση κειμένου, συγκεκριμένη μορφοποίηση και ειδικά στοιχεία, Μετάβαση σε σελίδα, σελιδοδείκτη, υποσημείωση, πίνακα, σχόλιο, γραφικό ή άλλη θέση, Επιστροφή σε σελίδα, σελιδοδείκτη, υποσημείωση, πίνακα, σχόλιο, γραφικό ή άλλη θέση, Αναζήτηση σε έγγραφο, Ακύρωση μιας ενέργειας, Αναίρεση μιας ενέργειας, Ακύρωση μιας αναίρεσης ή να επανάληψη μιας ενέργειας, Μετάβαση σε προβολή διάταξης σελίδας, Μετάβαση σε προβολή διάρθρωσης, Μετάβαση σε κανονική προβολή, Μετακίνηση ανάμεσα σε ένα πρωτεύον έγγραφο και τα δευτερεύοντα έγγραφά του

1.2.2 Πλήκτρα για μορφοποίηση χαρακτήρων και παραγράφων, Συντομεύσεις μορφοποίησης MS Word: Μορφοποίηση χαρακτήρων, Αλλαγή γραμματοσειράς, Αλλαγή στο μέγεθος γραμματοσειράς, Αύξηση στο μέγεθος γραμματοσειράς, Μείωση στο μέγεθος γραμματοσειράς, Αύξηση στο μέγεθος γραμματοσειράς κατά 1 στιγμή, Μείωση στο μέγεθος γραμματοσειράς κατά 1 στιγμή, Αλλαγή στη μορφοποίηση των χαρακτήρων (εντολή Γραμματοσειρά, μενού Μορφή), Αλλαγή στα πεζά-κεφαλαία γράμματα, Μορφοποίηση στα γράμματα ώστε να είναι όλα κεφαλαία, Εφαρμογή μορφή έντονης γραφής, Εφαρμογή υπογράμμισης, Υπογράμμιση λέξεων, αλλά όχι των διαστημάτων, Διπλή υπογράμμιση κειμένου, Εφαρμογή μορφής κρυφού κειμένου, Εφαρμογή μορφής πλάγιας γραφής, Μορφοποίηση στα γράμματα ώστε να είναι όλα

μικρά/κεφαλαία, Εφαρμογή μορφής δείκτη (αυτόματη ρύθμιση διαστήματος), Εφαρμογή μορφής εκθέτη (αυτόματη ρύθμιση διαστήματος), Κατάργηση στη μη αυτόματη μορφοποίηση Χαρακτήρων, Αλλαγή στην επιλεγμένη περιοχή σε γραμματοσειρά Symbol, Εμφάνιση σε μη εκτυπώσιμους χαρακτήρες

### 1.3. Πιο ειδικά:

Επεξεργασία Μορφοποίησης στο MS Word, Αντιγραφή μορφοποίησης, Επικόλληση μορφοποίησης, Μορφοποίηση παραγράφων, διάστιχο σε Μονό διάστημα, διάστιχο σε Διπλό διάστημα, διάστιχο σε Ενάμισι διάστημα, Προσθήκη ή κατάργηση ενός διαστήματος γραμμής πριν από παράγραφο, Στοιχισμός και εσοχές παραγράφων, Στοιχισμός μιας παραγράφου στο κέντρο, Στοιχισμός μιας παραγράφου με πλήρη στοιχισμό, Στοιχισμός μιας παραγράφου αριστερά, Στοιχισμός μιας παραγράφου δεξιά, Εσοχή παραγράφου από αριστερά, Κατάργηση εσοχής παραγράφου από αριστερά, Δημιουργία προεξοχής πρώτης γραμμής, Μείωση προεξοχής πρώτης γραμμής.

### 1.4. Φυλλομετρητές

1.4.1 Συντομεύσεις για Πλοήγηση: Πίσω, Εμπρός, Αρχική, Άνοιγμα Αρχείου, Επαναφόρτωση, Επαναφόρτωση (παράκαμψη προσωρινής μνήμης), Διακοπή.

1.4.2 Τρέχουσα Σελίδα: Μετακίνηση προς τα Κάτω κατά μια Οθόνη, Μετακίνηση προς τα Πάνω κατά μια Οθόνη, Μετάβαση στο Κάτω Μέρος της Σελίδας, Μετάβαση στο Πάνω Μέρος της Σελίδας, Μετακίνηση στο Επόμενο Πλαίσιο, Μετακίνηση στο Προηγούμενο Πλαίσιο, Εκτύπωση, Αποθήκευση Σελίδας ως, Μεγέθυνση, Σμίκρυνση, Επαναφορά Ζουμ.

1.4.3 Επεξεργασία Αντιγραφή, Αποκοπή, Διαγραφή, Επικόλληση, Επικόλληση (ως απλό κείμενο), Επανάληψη, Επιλογή Όλων, Αναίρεση

1.4.4 Αναζήτηση: Εύρεση, Εύρεση Ξανά, Εύρεση Προηγούμενου, Γρήγορη Εύρεση μόνο μέσα σε κείμενο συνδέσμων, Γρήγορη Εύρεση, Κλείσιμο γραμμής Εύρεσης ή Γρήγορης Εύρεσης, Εστίαση στη γραμμή αναζήτησης, Γρήγορη εναλλαγή μεταξύ μηχανών αναζήτησης, Προβολή μενού για εναλλαγή, προσθήκη ή διαχείριση μηχανών αναζήτησης.

## 2. Χρήση προγραμμάτων και συσκευών με ηχητική πλοήγηση

2.1 Σε Η/Υ γραφείου (π.χ. NVDA) Εγκατάσταση, ρυθμίσεις, χρήση, αναβάθμιση

2.2 Σε φορητές συσκευές (π.χ. Voice Over για iPhone, Vocalizer TTS για Android) Εγκατάσταση – ρυθμίσεις - χρήση – αναβάθμιση

## **Μάθημα: Ψυχολογική Υποστήριξη (Β' εξ.)**

### **Εξάμηνο Β' Ώρες μαθήματος 1/Εβδομάδα (Θ,Ε,Σ) 0,1,1**

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος 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 είτε ατομικά είτε ομαδικά, ανάλογα με τη φύση της διάλεξης.

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

## **1. Συγκρούσεις στον εργασιακό χώρο**

- 1.1 Γενικές αρχές
- 1.2 Είδη συγκρούσεων – διαχείριση συγκρούσεων
- 1.3 Τρόποι πειθούς
- 1.4 Πρακτική πάνω σε υποθετικά σενάρια

## **2 Εργασία κάτω από συνθήκες πίεσης**

- 2.2 Διαταραχή πανικού
- 2.3 Συμπτώματα άγχους
- 2.4 Γενικές αρχές αντιμετώπισης άγχους – αποστέρηση – διαχείριση στρεσογόνων καταστάσεων
- 2.5 Πρακτική πάνω σε υποθετικά σενάρια

## **3 Τεχνικές αντιμετώπισης έντονων καταστάσεων**

- 3.1 Γενικές Αρχές
- 3.2 Θέματα προσαρμογής – Αναπηρίας – Άγχος εξετάσεων
- 3.3 Στάδια πένθους – απώλειας
- 3.4 Μελαγχολία – κατάθλιψη – τρόποι αντιμετώπισης
- 3.5 Πρακτική πάνω σε υποθετικά σενάρια

**Μάθημα: Πρακτική Εφαρμογή στην ειδικότητα (Β' εξ.)**

**Εξάμηνο Β' Ώρες μαθήματος 3/ Εβδομάδα (Θ,Ε,Σ): 0,3,3**

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι η εξάσκηση των σπουδαστών στο σύστημα Braille.

Οι σπουδαστές θα εξασκηθούν στη χρήση του Λογοτεχνικού κώδικα Braille, ώστε να μπορούν να γράφουν και να διαβάζουν με άνεση και ταχύτητα.

Επιπρόσθετα οι σπουδαστές θα εξοικειωθούν με τη χρήση των διαθέσιμων συσκευών -συμβατικών και προηγμένης τεχνολογίας- για την παραγωγή υλικού σε μορφή Braille, όπως γραφομηχανές, μεταφραστές Braille, εκτυπωτές (embossers), ανανεώσιμες διατάξεις (Braille displays), απαραίτητων για τη μελλοντική εργασία τους σε ένα τηλεφωνικό κέντρο.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

1. Πρακτική εξάσκηση στη γραφή και ανάγνωση στο σύστημα Braille με τη χρήση της γραφομηχανής Braille
2. Πρακτική εξάσκηση στη χρήση των φορητών συσκευών σημειώσεων Braille (type-N-Braille)
  1. Χρήση ανανεώσιμων διατάξεων (Braille displays)
  2. Χρήση εκτυπωτών (embossers) Braille

**Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι ο σπουδαστής να κατανοήσει από πού προέρχεται η ανθρώπινη φωνή, πώς δημιουργείται και ποια τα χαρακτηριστικά αυτής. Ο σπουδαστής θα έχει την ικανότητα, από τα χαρακτηριστικά της, να καταλαβαίνει σε ποια κατηγορία ανήκει κάθε είδος φωνής.

**Περιεχόμενο του μαθήματος:**

**1. ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΦΩΝΗΣ**

**2. ΣΥΝΘΕΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΦΩΝΗΣ**

- 2.1 Στοματική κοιλότητα
- 2.2 Ρινική κοιλότητα
- 2.3 Φαρυγγική κοιλότητα
- 2.4 Φωνητικές χορδές
- 2.5 Πηγή ενέργειας ανθρώπινης φωνής

**3.ΟΜΙΛΙΑ**

- 3.1 Τι είναι ομιλία
- 3.2 Γλωσσολογία
  - 3.2.1 Φωνητική και φωνολογία
- 3.3 Αλλόφωνα
- 3.4 Τεχνολογία επικοινωνίας σε ομιλία
  - 3.4.1 Βοηθήματα διαπροσωπικής επικοινωνίας
  - 3.4.2 Συστήματα εναλλακτικής και επαυξητικής επικοινωνίας

**4.ΜΙΛΩΝΤΑΣ ΚΑΙ ΑΚΟΥΓΟΝΤΑΣ**

- 4.1 Ομιλία και ακοή
  - 4.1.1 Προσωδία
  - 4.1.2 Διάλεκτος
  - 4.1.3 Πλεονασμός
  - 4.1.4 Φαινόμενο του πάρτυ

**5.ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΜΕΤΑΦΕΡΕΙ ΤΟ ΣΗΜΑ ΟΜΙΛΙΑΣ**

- 5.1 Επεξεργασία φωνής
- 5.2 Λειτουργίες επεξεργασίας φωνής

**6.ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΟΜΙΛΙΑΣ**

- 6.1 Ψηφιοποίηση
- 6.2 Αναγνώριση
- 6.3 Σύνθεση
- 6.4 Αναγνώριση ομιλίας
- 6.5 Κωδικοποίηση ομιλίας

**7.ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΦΥΣΙΚΕΣ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ,ΤΥΦΛΩΣΗ Ή ΧΑΜΗΛΗ ΦΥΣΙΚΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ**

- 7.1 Παράκαμψη περιορισμού μικρών συσκευών εισόδου εξόδου Η/Υ
- 7.2 Χρήση συσκευής χωρίς πληκτρολόγιο

## Μάθημα: Χειρισμός και υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου (Β' εξ.)

Εξάμηνο Β' Ώρες μαθήματος 4/Εβδομάδα (Θ, Ε, Σ):1,3,4

### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να μάθει ο σπουδαστής να διαχειρίζεται μια τηλεφωνική κλήση, να την προωθεί, να την έχει στην αναμονή, να την δέχεται και να την τερματίζει. Θα μάθει πιθανές αιτίες που προκαλούν τη διαμόρφωση και αλλοίωση του τηλεφωνικού σήματος και πώς μπορεί να τις περιορίσει ή και να τις απαλείψει.

### Περιεχόμενο του μαθήματος:

#### **1.Τηλεφωνικό κέντρο**

Περιγραφή του μέσου

##### 1.1 Δισύρματα καλώδια

1.1.1 Βασικά χαρακτηριστικά ενσύρματων γραμμών

1.1.2 τυποποιήσεις χάλκινων καλωδίων

1.2. Ομοαξονικά καλώδια

1.3 Οπτικές ίνες

#### **2.ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ**

2.1 Τύποι γραμμών

2.1.1 Επιλεγόμενες γραμμές

2.1.2 Αφιερωμένες γραμμές

2.2 Μονάδες μέτρησης (db, dbm, κλπ.)

2.3 Παράμετροι τηλεφωνικών γραμμών

2.3.1 Εξασθένιση

2.3.2 Παραμόρφωση πλάτους

2.3.3 Παραμόρφωση φάσης

2.3.4 Αρμονικές παραμορφώσεις

2.3.5 Θόρυβος

2.3.6 Παραδιαφωνία

2.3.7 Ηχώ

2.3.8 Αστάθεια φάσης

2.3.9 Ολίσθηση συχνότητας

2.3.10 Κρουστικές παραμορφώσεις

2.4 Διορθωτικές τεχνικές

#### **3. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΤΑΔΟΣΗΣ**

3.1 Κώδικες

3.2 Μορφές μετάδοσης

3.2.1 Σειριακή μετάδοση

3.2.2 Παράλληλη μετάδοση

3.3 Συγχρονισμός

3.3.1 Ασύγχρονη μετάδοση

3.3.2 Σύγχρονη μετάδοση

3.4 Επικοινωνία HALF/DUPLEX

#### **4. ΤΡΟΠΟΙ ΣΥΝΔΕΣΗΣ**

4.1 Point to point

4.2 Multipoint

4.2.1 Αναλογική διακλάδωση

**Μάθημα: Κινητικότητα-Προσανατολισμός και δεξιότητες καθημερινής διαβίωσης στο χώρο εργασίας (Β' εξ)**

**Εξάμηνο Β' Ώρες μαθήματος 2/Εβδομάδα (Θ,Ε,Σ):0, 2, 2**

**Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να μάθει ο σπουδαστής κινητικότητα, δηλαδή όλες τις τεχνικές που πρέπει να χρησιμοποιεί για να κινείται από μέρος σε μέρος με ασφάλεια και άνεση, αλλά και προσανατολισμό, δηλαδή να αποκτήσει την ικανότητα να γνωρίζει πού είναι, πού θέλει να πάει και πώς θα πάει εκεί. Δεδομένου ότι οι ανάγκες κάθε σπουδαστή είναι διαφορετικές, δεν έχει τις ίδιες δυνατότητες προσανατολισμού, δεν έχει δεξιότητες στο ίδιο επίπεδο, η εκπαίδευση στο μάθημα αυτό είναι εξατομικευμένη.

Μετά το πέρας της εκπαίδευσης ο σπουδαστής θα έχει βελτιώσει, ανάλογα με τις ανάγκες του και τις δυνατότητές του, την ικανότητά του να κινείται άνετα στο χώρο και να εξοικειώνεται γρήγορα με τα νέα περιβάλλοντα.

**Περιεχόμενο μαθήματος**

**Κινητικότητα – Προσανατολισμός**

**A. Κινητικότητα σε εσωτερικό χώρο**

**1. Τεχνικές πριν το μπιστούνι**

- 1.1 Τεχνικές βλέποντα οδηγού
  - Βασικό κράτημα
  - Στενό πέρασμα
  - Αλλαγή πλευράς
  - Αλλαγή κατεύθυνσης ή μεταβολή
  - Πόρτες
  - Σκάλες
  - Κάθισμα σε καρέκλα, πολυθρόνα, καναπές
  - Καρέκλες σε σειρά (π.χ. θέατρο)
  - Άρνηση και αποδοχή βοήθειας από βλέποντα
- 1.2 Τεχνικές κίνησης σε εσωτερικό χώρο χωρίς το μπιστούνι
  - 1.2.1. Παράλληλη ευθυγράμμιση με μια επιφάνεια που την ακολουθούμε - trailing
  - 1.2.2. Κάθετη
  - 1.2.3. Τεχνικές αυτοπροστασίας του πάνω και κάτω από την μέση μέρος του σώματος
  - 1.2.4. Μέθοδοι εξερεύνησης εσωτερικού χώρου (Περιμετρική μέθοδος, Παράλληλη μέθοδος)
- 1.3 Προσανατολισμός
  - 1.3.1. Εκμάθηση εννοιών χώρου, περιβάλλοντος, κατεύθυνσης κ.λ.π.
  - 1.3.2. Σχέση σώματος με μια επιφάνεια
  - 1.3.3. Αλλαγή γωνίας προσανατολισμού  $90^\circ - 180^\circ$
  - 1.3.4. Ορόσημα και ενδείξεις
- 1.4 Εντοπισμός αντικειμένων
  - 1.4.1. Στο πάτωμα
  - 1.4.2. Στο τραπέζι
    - Όταν το αντικείμενο είναι μοναδικό πάνω στην επιφάνεια
    - Όταν δεν ξέρει πόσα άλλα αντικείμενα υπάρχουν στην επιφάνεια

## **2. Τεχνικές με μπαστούνι**

### **2.1. Τεχνικές συνοδού με μπαστούνι**

- Εισαγωγή στο μπαστούνι
- Βασικό κράτημα
- Αλλαγή πλευράς
- Αλλαγή κατεύθυνσης
- Πόρτες
- Σκάλες

### **2.2. Τεχνικές μπαστουνοπού**

#### **2.2.1. Διαγώνια τεχνική**

- Ακολουθώντας επιφάνεια
- Χωρίς να ακολουθώ επιφάνεια
- Όταν διακόπτεται η επιφάνεια

#### **2.2.2. Διαγώνια τεχνική και trailing**

#### **2.2.3. Αλλαγή γωνίας προσανατολισμού με μπαστούνι**

#### **2.2.4. Εντοπισμός αντικειμένων με μπαστούνι (προσέγγιση αντικειμένου με μπαστούνι)**

#### **2.2.5. Πόρτες**

#### **2.2.6. Αποφυγή εμποδίων με διαγώνια τεχνική (επανάκτηση πορείας)**

#### **2.2.7. Σκάλες (Ανέβασμα – Κατέβασμα)**

#### **2.2.8. Τεχνική ανίχνευσης και πορείας**

- Εισαγωγή – Λαβή – Ρυθμό – Τόξο
- Ακολουθώντας μια επιφάνεια
- Χωρίς να ακολουθεί επιφάνεια

#### **2.2.9. Διαδρομές σε εσωτερικό χώρο με την χρήση όλων των τεχνικών**

#### **2.2.10. Drop off (Σύνδεση δύο διαδρομών σε χώρο που του έχουμε διδάξει αναλυτικά)**

## **B. Κινητικότητα σε εξωτερικό χώρο**

### **1. Ήσυχες περιοχές – γειτονιά**

#### **1.1. Εξάσκηση Τεχνικής Ανίχνευσης και Πορείας (Τ.Α.Π.)**

##### **1.1.1. Εξάσκηση Τ.Α.Π. ακολουθώντας εσωτερική πλευρά του πεζοδρομίου**

##### **1.1.2. Εξάσκηση Τ.Α.Π. ακολουθώντας την μέση γραμμή (χωρίς δηλ. να ακολουθεί επιφάνεια)** - Μέθοδος εντοπισμού μέσης πεζοδρομίου

##### **1.1.3. Εξάσκηση Τ.Α.Π. ακολουθώντας εξωτερική πλευρά του πεζοδρομίου** - Τεχνική εντοπισμού κάθετου αντικειμένου στην πορεία

#### **1.2. Προσανατολισμός**

##### **1.2.1. Έννοιες προσανατολισμού, όπως οικοδομικού τετραγώνου**

##### **1.2.2. Εντοπισμός γωνιών**

##### **1.2.3. Ορόσημα και ενδείξεις**

#### **1.3. Διέλευση μικρών δρόμων χωρίς κίνηση**

##### **1.3.1. Οδοντωτή Διάβαση (Indenting Crossing)**

##### **1.3.2. Ακουστική Διάβαση (Auditory Crossing)**

#### **1.4. Διασταυρώσεις**

##### **1.4.1. Εξοικείωση με διαφορετικά είδη διασταύρωσης**

#### **1.5. Διέλευση δρόμων με φανάρια**

##### **1.5.1. Διέλευση δρόμου μονής κατεύθυνσης με φανάρι**

##### **1.5.2. Διέλευση δρόμου διπλής κατεύθυνσης με φανάρι (ήσυχος δρόμος χωρίς πολύ κίνηση)**

##### **1.5.3. Διέλευση δρόμου διπλής κατεύθυνσης με φανάρι (λεωφόρος)**



1.5.4. Ηχητικά σήματα στα φανάρια

1.6. Χάρτες

1.6.1. Ανάγνωση ανάγλυφου χάρτη

1.6.2. Δημιουργία χάρτη από προφορικές μαγνητοφωνημένες οδηγίες βλέποντα

1.6.3. Μαγνητοφώνηση χάρτη από τυφλό

## 2. Πολυσύχναστες περιοχές – κέντρο

2.1. Επανάληψη των διδαχθέντων στις ήσυχες περιοχές στο καινούριο περιβάλλον

2.2. Μέσα μαζική μεταφοράς

2.2.1. Επίσκεψη σε τέρμα ή σταθμαρχείο

2.2.2. Χρήση λεωφορείου ή τρόλεϊ

2.2.3. Χρήση ηλεκτρικού σιδηρόδρομου

2.2.4. Χρήση μετρό

2.3. Επικοινωνία με βλέποντες

2.3.1. Αναζήτηση βοήθειας για τον προσανατολισμό του (που είμαι, που θα πάω, πως θα πάω)

2.3.2. Βοήθεια για να διασχίσει ένα δρόμο

2.3.3. Βοήθεια για χρήση ΜΜΜ (επαφή με τον οδηγό ή τους συνεπιβάτες ή στην στάση πριν ανεβεί στο λεωφορείο)

2.3.4. Αγορές ψώνια, συναλλαγές

2.4. Συνδυασμός δυο ή περισσότερων εκπαιδευτικών στόχων εκτελώντας διαδρομές με οδηγίες δικές μας.

2.5. Εκτέλεση άγνωστων διαδρομών όπου οι οδηγίες θα αναζητηθούν από βλέποντες

## II. Δεξιότητες Καθημερινής Διαβίωσης

1. Εξάσκηση αισθήσεων

2. Προσωπική Υγιεινή και Φροντίδα

3. Τεχνικές Φαγητού στο χώρο εργασίας

4. Χρήση τηλεφώνου

5. Ρολόγια

Ρολόγια χειρός Braille και ομιλούντα

Ξυπνητήρια Braille και ομιλούντα

6. Χρήματα

7. Εξάσκηση στην γραφή βλεπόντων με και χωρίς πλαίσια

## **Γ' Εξάμηνο – Ώρες- Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο**

**Μάθημα: Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα (Γ' εξ.)**

**Εξάμηνο Γ' Ώρες μαθήματος 3/ Εβδομάδα (Θ,Ε,Σ):0,3,3**

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι η εξάσκηση των σπουδαστών στο σύστημα Braille.

Οι σπουδαστές θα εξασκηθούν στη χρήση σύνθετου κειμένου στο σύστημα Braille, ώστε να μπορούν να γράφουν και να διαβάζουν με άνεση και ταχύτητα.

Επιπρόσθετα οι σπουδαστές θα εξοικειωθούν με τη χρήση των διαθέσιμων συσκευών -συμβατικών και προηγμένης τεχνολογίας- για την παραγωγή υλικού σε μορφή Braille, όπως γραφομηχανές, μεταφραστές Braille, εκτυπωτές (embossers), ανανεώσιμες διατάξεις (Braille displays), απαραίτητων για τη μελλοντική εργασία τους σε ένα τηλεφωνικό κέντρο.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- 1.Πρακτική εξάσκηση στη γραφή και ανάγνωση σύνθετου κειμένου στο σύστημα Braille με τη χρήση της γραφομηχανής Braille
- 2.Πρακτική εξάσκηση στη χρήση των φορητών συσκευών σημειώσεων Braille (type-N-Braille)
  - 2.1 Χρήση ανανεώσιμων διατάξεων (Braille displays)
  - 2.2 Χρήση εκτυπωτών (embossers) Braille

**Μάθημα: Τεχνολογίες φωνής (Γ' εξ.)**

**Εξάμηνο Γ' Ώρες μαθήματος 4/Εβδομάδα (Θ,Ε,Σ): 2, 2, 4**

### **Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι ο σπουδαστής να γνωρίσει μέσα επεξεργασίας της ανθρώπινης φωνής και τρόπους με τους οποίους μπορεί να διαχειριστεί αρχεία μεγάλου μεγέθους. Θα μπορεί να δημιουργήσει μια νέα φωνή και τους τρόπους με τους οποίους ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής μπορεί να αναγνωρίσει μια ανθρώπινη φωνή και να την αναπαραγάγει.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος:**

#### **1. ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ**

- 1.1 Εισαγωγή
- 1.2 Θεωρία δειγματοληψίας
- 1.3 Θεωρία δειγματοληψίας του Σανόν
- 1.4 Αλλοίωση στην δειγματοληψία
- 1.5 Φυσική δειγματοληψία
- 1.6 Δειγματοληψία σταθερού πλάτους
- 1.7 Διαφορές ιδανικής-φυσικής δειγματοληψίας

## **2.ΣΥΜΠΙΕΣΗ**

- 2.1 Γενικές αρχές συμπίεσης
- 2.2 Γιατί χρειαζόμαστε συμπίεση
- 2.3 Συμπίεση με απώλειες και χωρίς απώλειες
- 2.4 Κωδικοποίηση εντροπίας
  - 2.4.1 Μέθοδος κωδικοποίησης εντροπίας
- 2.5 Κωδικοποίηση πηγής
- 2.6 Μέθοδος κωδικοποίησης πηγής

## **3.ΣΥΝΘΕΣΗ ΟΜΙΛΙΑΣ**

- 3.1 Αρχές σύνθεσης ομιλίας
- 3.2 Μέθοδοι σύνθεσης ομιλίας
- 3.3 Μετατροπή κειμένου σε ομιλία

## **4.ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΟΜΙΛΙΑΣ**

- 4.1 Αρχές αναγνώρισης ομιλίας
- 4.2 Πλεονεκτήματα της αναγνώρισης ομιλίας
- 4.3 Μέθοδοι αναγνώρισης ομιλίας
  - 4.3.1 Αναγνώριση ομιλίας με την χρήση μοναδιαίων φωνημάτων
  - 4.3.2 Μέθοδος αναγνώρισης μεμονωμένων γραμμάτων
  - 4.3.3 Αναγνώριση συνδεόμενων λέξεων
  - 4.3.4 Αναγνώριση διαλεκτικής ομιλίας
- 4.4 Βασικά δομικά μοντέλα

## **5. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΛΕΞΕΩΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΜΙΛΗΤΗ**

- 5.1 Εισαγωγή
- 5.2 Φάσματα ομιλίας
- 5.3 Εκμάθηση χωρίς επίβλεψη

## **6. Η ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

**Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι ο σπουδαστής να καταλάβει τις δυνατότητες ενός τηλεφωνικού κέντρου και πως μπορεί να εκμεταλλευτεί τις δυνατότητες ενός τηλεφωνικού κέντρου. Θα μάθει να το χρησιμοποιεί και εκτός από τη διαχείριση κλήσεων θα μάθει πώς μπορεί να το παραμετροποιήσει στις ανάγκες της κάθε εταιρείας.

**Περιεχόμενο του μαθήματος:**

**1.ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ**

- 1.1 Χαρακτηριστικά χειριστή outbound τηλεφωνικού κέντρου
- 1.2 Εκπαίδευση προσωπικού για outbound τηλεφωνικό κέντρο

**2.ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΣΗ**

- 2.1 Ορισμός του όρου ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΣΗ
- 2.2 Ομαδοποίηση προσωπικού και αριθμού κλήσεων
- 2.3 Ωράριο εργασίας
- 2.4 Μορφή εργασιακών σχέσεων

**3.ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

- 3.1 Παράμετροι μέτρησης
- 3.2 Μέθοδος μέτρησης
- 3.3 Κριτήριο σύγκρισης συστήματος
- 3.4 Σκοπός μετρήσεων απόδοσης συστήματος

**4. ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ**

- 4.1 Ποσοτικά μοντέλα
- 4.2 Ποιοτικά μοντέλα
- 4.3 Μοντέλο χρονοσειρών
- 4.4 Επεξηγηματικό μοντέλο

**5.ΜΙΣΘΩΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ**

- 5.1 Πότε χρησιμοποιείται η μίσθωση τηλεφωνικού κέντρου
- 5.2 Πότε δεν πρέπει να πραγματοποιηθεί μίσθωση τηλεφωνικού κέντρου
- 5.3 Αξιολόγηση μισθωμένων τηλεφωνικών κέντρων
- 5.4 Έλεγχος μισθωμένων τηλεφωνικών κέντρων

**6. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ ΚΛΗΣΗΣ**

**7.ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΔΕΝΤΡΟ**

- 7.1 Σκοπός τηλεφωνικού δέντρου
- 7.2 Οδηγίες δημιουργίας τηλεφωνικού δέντρου
- 7.3 Διάγραμμα ροής τηλεφωνικού δέντρου
- 7.4 Επεξεργασία τηλεφωνικού δέντρου
- 7.5 Τηλεφωνικό δέντρο εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων
- 7.6 Ευρετήριο εννοιών τηλεφωνικού δέντρου

**8.ΕΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ ΜΕ Η/Υ**

- 8.1 Ορισμός ενοποίησης τηλεφωνίας με Η/Υ
- 8.2 Προσφερόμενες υπηρεσίες μετά την ενοποίηση
- 8.3 Τύποι ενοποίησης
- 8.4 Διαδικασία αναγνώρισης καλούντος

### **Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να μάθει ο σπουδαστής κινητικότητα, δηλαδή όλες τις τεχνικές που πρέπει να χρησιμοποιεί για να κινείται από μέρος σε μέρος με ασφάλεια και άνεση, αλλά και προσανατολισμό, δηλαδή να αποκτήσει την ικανότητα να γνωρίζει πού είναι, πού θέλει να πάει και πώς θα πάει εκεί. Δεδομένου ότι οι ανάγκες κάθε σπουδαστή είναι διαφορετικές, δεν έχει τις ίδιες δυνατότητες προσανατολισμού, δεν έχει δεξιότητες στο ίδιο επίπεδο, η εκπαίδευση στο μάθημα αυτό είναι εξατομικευμένη.

Μετά το πέρας της εκπαίδευσης ο σπουδαστής θα έχει βελτιώσει, ανάλογα με τις ανάγκες του και τις δυνατότητές του, τις ικανότητές του να κινείται άνετα στο χώρο και να εξοικειώνεται γρήγορα με τα νέα περιβάλλοντα.

### **Περιεχόμενο μαθήματος:**

#### **Κινητικότητα – Προσανατολισμός**

##### **A. Κινητικότητα σε εσωτερικό χώρο**

###### **1. Τεχνικές πριν το μπαστούνι**

- 1.1.1. Τεχνικές βλέποντα οδηγού
- 1.1.2. Βασικό κράτημα
- 1.1.3. Στενό πέρασμα
- 1.1.4. Αλλαγή πλευράς
- 1.1.5. Αλλαγή κατεύθυνσης ή μεταβολή
- 1.1.6. Πόρτες
- 1.1.7. Σκάλες
- 1.1.8. Κάθισμα σε καρέκλα, πολυθρόνα, καναπέδες
- 1.1.9. Καρέκλες σε σειρά (π.χ. θέατρο)
- 1.1.10. Άρνηση και αποδοχή βοήθειας από βλέποντα

###### **1.2. Τεχνικές κίνησης σε εσωτερικό χώρο χωρίς το μπαστούνι**

- 1.2.1. Παράλληλη ευθυγράμμιση με μια επιφάνεια που την ακολουθούμε - trailing
- 1.2.3. Κάθετη
- 1.2.4. Τεχνικές αυτοπροστασίας του πάνω και κάτω από την μέση μέρος του σώματος
- 1.2.5. Μέθοδοι εξερεύνησης εσωτερικού χώρου (Περιμετρική μέθοδος, Παράλληλη μέθοδος)

###### **1.3. Προσανατολισμός**

- 1.3.1. Εκμάθηση εννοιών χώρου, περιβάλλοντος, κατεύθυνσης κ.λ.π.
- 1.3.2. Σχέση σώματος με μια επιφάνεια
- 1.3.3. Αλλαγή γωνίας προσανατολισμού 90°–180°
- 1.3.4. Ορόσημα και ενδείξεις

###### **1.4. Εντοπισμός αντικειμένων**

- 1.4.1. Στο πάτωμα
- 1.4.2. Στο τραπέζι
  - Όταν το αντικείμενο είναι μοναδικό πάνω στην επιφάνεια
  - Όταν δεν ξέρει πόσα άλλα αντικείμενα υπάρχουν στην επιφάνεια

###### **2. Τεχνικές με μπαστούνι**

- 2.1. Τεχνικές συνοδού με μπαστούνι
  - Εισαγωγή στο μπαστούνι
  - Βασικό κράτημα

- Αλλαγή πλευράς
- Αλλαγή κατεύθυνσης
- Πόρτες
- Σκάλες

## 2.2. Τεχνικές μπαστουιού

### 2.2.1. Διαγώνια τεχνική

- Ακολουθώντας επιφάνεια
- Χωρίς να ακολουθώ επιφάνεια
- Όταν διακόπτεται η επιφάνεια

### 2.2.2. Διαγώνια τεχνική και trailing

### 2.2.3. Αλλαγή γωνίας προσανατολισμού με μπαστούνι

### 2.2.4. Εντοπισμός αντικειμένων με μπαστούνι (προσέγγιση αντικειμένου με μπαστούνι)

### 2.2.5. Πόρτες

### 2.2.6. Αποφυγή εμποδίων με διαγώνια τεχνική (επανάκτηση πορείας)

### 2.2.7. Σκάλες (Ανέβασμα – Κατέβασμα)

### 2.2.8. Τεχνική ανίχνευσης και πορείας

- Εισαγωγή – Λαβή – Ρυθμό – Τόξο
- Ακολουθώντας μια επιφάνεια
- Χωρίς να ακολουθεί επιφάνεια

### 2.2.9. Διαδρομές σε εσωτερικό χώρο με την χρήση όλων των τεχνικών

### 2.2.10. Drop off (Σύνδεση δύο διαδρομών σε χώρο που του έχουμε διδάξει αναλυτικά)

## B. Κινητικότητα σε εξωτερικό χώρο

### 1. Ήσυχες περιοχές – γειτονιά

#### 1.1. Εξάσκηση Τεχνικής Ανίχνευσης και Πορείας (Τ.Α.Π.)

##### 1.1.1. Εξάσκηση Τ.Α.Π. ακολουθώντας εσωτερική πλευρά του πεζοδρομίου

##### 1.1.2. Εξάσκηση Τ.Α.Π. ακολουθώντας την μέση γραμμή ( χωρίς δηλ. να ακολουθεί επιφάνεια)

- Μέθοδος εντοπισμού μέσης πεζοδρομίου

##### 1.1.3. Εξάσκηση Τ.Α.Π. ακολουθώντας εξωτερική πλευρά του πεζοδρομίου

- Τεχνική εντοπισμού κάθετου αντικειμένου στην πορεία

#### 1.2. Προσανατολισμός

##### 1.2.1. Έννοιες προσανατολισμού όπως οικοδομικού τετραγώνου

##### 1.2.2. Εντοπισμός γωνιών

##### 1.2.3. Ορόσημα και ενδείξεις.

#### 1.3. Διέλευση μικρών δρόμων χωρίς κίνηση

##### 1.3.1. Οδοντωτή Διάβαση (Indenting Crossing)

##### 1.3.2. Ακουστική Διάβαση (Auditory Crossing)

#### 1.4. Διασταυρώσεις

##### 1.4.1. Εξοικείωση με διαφορετικά είδη διασταύρωσης

#### 1.5. Διέλευση δρόμων με φανάρια

##### 1.5.1. Διέλευση δρόμου μονής κατεύθυνσης με φανάρι

##### 1.5.2. Διέλευση δρόμου διπλής κατεύθυνσης με φανάρι (ήσυχος δρόμος χωρίς πολύ κίνηση)

##### 1.5.3. Διέλευση δρόμου διπλής κατεύθυνσης με φανάρι (λεωφόρος).

##### 1.5.4. Ηχητικά σήματα στα φανάρια.

#### 1.6. Χάρτες

##### 1.6.1. Ανάγνωση ανάγλυφου χάρτη

##### 1.6.2. Δημιουργία χάρτη από προφορικές μαγνητοφωνημένες οδηγίες βλέποντα.

1.6.3. Μαγνητοφώνηση χάρτη από τυφλό.

2. Πολυσύχναστες περιοχές – κέντρο

2.1. Επανάληψη των διδαχθέντων στις ήσυχες περιοχές στο καινούριο περιβάλλον.

2.2 Μέσα μαζικής μεταφοράς

2.2.1 Επίσκεψη σε τέρμα ή σταθμαρχείο

2.2.2. Χρήση λεωφορείου ή τρόλεϊ

2.2.3. Χρήση ηλεκτρικού σιδηρόδρομου

2.2.4. Χρήση μετρό

2.3 Επικοινωνία με βλέποντες

2.3.1. Αναζήτηση βοήθειας για τον προσανατολισμό του (που είμαι, που θα πάω, πως θα πάω)

2.3.2. Βοήθεια για να διασχίσει ένα δρόμο

2.3.3. Βοήθεια για χρήση ΜΜΜ (επαφή με τον οδηγό ή τους συνεπιβάτες ή στην στάση πριν ανεβεί στο λεωφορείο)

2.3.4. Αγορές ψώνια, συναλλαγές

2.4. Συνδυασμός δυο ή περισσότερων εκπαιδευτικών στόχων εκτελώντας διαδρομές με οδηγίες δικές μας

2.5. Εκτέλεση άγνωστων διαδρομών, όπου οι οδηγίες θα αναζητηθούν από βλέποντες

## II. Δεξιότητες Καθημερινής Διαβίωσης

8. Εξάσκηση αισθήσεων

9. Προσωπική Υγιεινή και Φροντίδα

10. Τεχνικές Φαγητού στο χώρο εργασίας

11. Χρήση τηλεφώνου

12. Ρολόγια

Ρολόγια χειρός Braille και ομιλούντα

Ξυπνητήρια Braille και ομιλούντα

13. Χρήματα

14. Εξάσκηση στη γραφή βλεπόντων με και χωρίς πλαίσια



## Μάθημα: Δημόσιες σχέσεις και τεχνικές εύρεσης εργασίας (Γ' εξ.)

Εξάμηνο Γ' Ώρες μαθήματος 3/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,1,3

### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι οι καταρτιζόμενοι:

- να αποκτήσουν την θεωρητική σε συνδυασμό με την πρακτική κατάρτιση στις δημόσιες σχέσεις, ώστε να αντιμετωπίζουν τους πελάτες μέσω του τηλεφωνικού δικτύου και του διαδικτύου.
- να ενημερωθούν πλήρως για τα επαγγελματικά και κοινωνικά τους δικαιώματα
- να εξοικειωθούν με το διαδίκτυο αλλά και με διάφορους πολλαπλούς τρόπους στα πλαίσια αναζήτησης εργασίας
- να ενημερωθούν για τις μελλοντικές τους δυνατότητες στην αγορά εργασίας αλλά και για τις υποχρεώσεις τους ως τηλεφωνητές συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών.
- να εφοδιαστούν με γνώσεις σχετικά με την τρέχουσα νομοθεσία, όσον αφορά την εργασία ατόμων με αναπηρίες και σχετικά με τις δυνατότητες πολιτειακής υποστήριξης (χρηματοδοτήσεις κ.λπ.) των επαγγελματιών τους δραστηριοτήτων.

### Περιεχόμενο του μαθήματος

#### Θεωρία

#### ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

##### 1. Έννοια-Ορισμός-Ηθική των Δημοσίων Σχέσεων

- 1.1. Ο ρόλος των Δημοσίων σχέσεων στη Σύγχρονη Επιχείρηση-Ανάλυση του Μοντέλου Επικοινωνίας δημοσίων σχέσεων τα χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού μηνύματος
- 1.2. Δημόσιες σχέσεις και κοινή γνώμη
- 1.3. Δημοσιότητα και δημόσιες σχέσεις
- 1.4. Η σχέση διαφήμισης και Δημοσίων σχέσεων (ομοιότητες και διαφορές)
- 1.5. Η σχέση προώθησης πωλήσεων και δημοσίων σχέσεων (ομοιότητες και διαφορές)
- 1.6. Η σχέση προπαγάνδας και δημοσίων σχέσεων (ομοιότητες και διαφορές)
- 1.7. Διάκριση ανθρώπινων σχέσεων και δημοσίων σχέσεων (ομοιότητες και διαφορές)
- 1.8. Οι διάφορες ομάδες κοινού από τη σκοπιά των δημοσίων σχέσεων
- 1.9. Οι έρευνες των δημοσίων σχέσεων (μελέτες του κοινού, μελέτες αποτελέσματος, έρευνα για τον προσδιορισμό της εικόνας της επιχείρησης κ.λ.π)
- 1.10 Η διαδικασία της έρευνας της κοινής γνώμης: ερωτηματολόγια-δείγματα συνεντεύξεις-επισκόπηση-καταμετρητές

2. Τεχνικές διαπροσωπικής επικοινωνίας
  - 2.1. Τηλεφωνική επικοινωνία
  - 2.2. Ηλεκτρονική επικοινωνία
  - 2.3. Σύνταξη επιστολών
  - 2.4. Ανάγνωση της γλώσσας του σώματος
  - 2.5. Κατανόηση των χειρονομιών
  - 2.6. Πολιτισμικές διαφορές στον τρόπο επικοινωνίας (μεταξύ λαών, μειονοτήτων. Θρησκευτικών ομάδων κλπ.
  - 2.7. Η σημασία των ερωτήσεων (τύποι ερωτήσεων)
3. Βασικές αρχές μάρκετινγκ
  - 3.1.1. Εισαγωγή στην ιδεολογία και την έννοια του Μάρκετινγκ
  - 3.1.2. Πεδία εφαρμογής του μάρκετινγκ
  - 3.1.3. Μικρο και μακρο –περιβάλλον μάρκετινγκ (βασικοί όροι και κατανόηση διαφοράς)
  - 3.1.4. Συμπεριφορά καταναλωτή
4. Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων και οργανισμών
  - 4.1. Βασικές αρχές οργάνωσης και διοίκησης
  - 4.2. Τύποι οργανώσεων και επιχειρήσεων
  - 4.3. Ιεραρχία
  - 4.4. Εργασιακές ομάδες και η επικοινωνία με τους οργανισμούς
  - 4.5. Διεθνές οικονομικό περιβάλλον (έννοια της παγκοσμιοποίησης)

### **ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

1. Εισαγωγή στις τεχνικές αναζήτησης εργασίας  
Παραδοσιακοί τρόποι και μέσω του διαδικτύου
2. Ποιος είναι ο εργοδότης
3. Η προσέγγιση του εργοδότη
  - 3.1 Τηλεφωνική επικοινωνία
  - 3.2 Ειδικές ικανότητες και προσόντα για τον χειριστή τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών
4. Οι ικανότητες και τα προσόντα σου
  - 4.1. Γενικές ικανότητες και γενικά προσόντα
  - 4.2. Ειδικές ικανότητες και προσόντα για τον χειριστή τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών
5. Το βιογραφικό σημείωμα
6. Η συνοδευτική επιστολή
7. Η αίτηση πρόσληψης

## 8. Η συνέντευξη

### Εργαστήριο

1. Σύνταξη αιτήσεων, βιογραφικών και συστατικών επιστολών
2. Αναζήτηση εργασίας μέσω Η/Υ και ίντερνετ
3. Ηλεκτρονική ενημέρωση
4. Σύνταξη επιστολών, με τυφλό σύστημα
5. Χρήση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου για την Επικοινωνία

### Μάθημα: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών (Γ' εξ).

#### Εξάμηνο Γ' Ώρες μαθήματος 4/Εβδομάδα (Θ,Ε, Σ): 2, 2, 4

#### Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος 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 να μπορεί να λειτουργεί όχι μόνο σαν παραδοσιακός τηλεφωνητής αλλά και σαν μέρος ενός ολοκληρωμένου συστήματος εξυπηρέτησης πελατών μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

#### Περιεχόμενο του μαθήματος:

##### **A. Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων – ορισμός**

- 1.Οι Στόχοι ενός συστήματος ΔΠΣ (CRM):

Κατανόηση των αναγκών – επιθυμιών, προσέλκυση νέων πελατών, διατήρηση των πελατών, αμφίδρομη επικοινωνία, αλληλεπίδραση των πελατών με την επιχείρηση

- 2.Ευρύτεροι στόχοι:

Αύξηση των κερδών της επιχείρησης

- 3.Πώς υλοποιούνται:

Συγκέντρωση, αποθήκευση και οργάνωση στοιχείων πελάτη, επεξεργασία των στοιχείων και μετατροπή σε γνώση, διάχυση της γνώσης, σχεδιασμός νέων προϊόντων ή υπηρεσιών της επιχείρησης

##### **B. Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών, γνώσεις-ικανότητες και στάσεις**

1. Αναγνώριση αναγκών του πελάτη: γιατί είναι σημαντική, ανοιχτές – ουδέτερες ερωτήσεις προς τον πελάτη/Πώς εκτιμάται μια υπηρεσία στην Ελλάδα, πώς ικανοποιείται ο πελάτης.
2. Ανατροφοδότηση – ανάδραση από το πελάτη: Ποια η διαφορά τους/Με ποιο τρόπο γίνονται, η από «έξω προς τα μέσα νοοτροπία», η μυωπία του μάρκετινγκ. Η αξιολόγηση της προσφερόμενης υπηρεσίας.
3. Ανταγωνισμός: Η διαφοροποίηση ως όπλο. Οι «εκπαιδευμένοι» πελάτες και η αντιμετώπισή τους από τους παρόχους υπηρεσιών.

## Δ' Εξάμηνο – Ώρες- Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο

**Μάθημα: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών (Δ' εξ).**

**Εξάμηνο Δ' Ώρες μαθήματος 4/Εβδομάδα (Θ,Ε, Σ): 2, 2, 4**

### **Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος 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 να μπορεί να λειτουργεί όχι μόνο σαν παραδοσιακός τηλεφωνητής αλλά και σαν μέρος ενός ολοκληρωμένου συστήματος εξυπηρέτησης πελατών μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος:**

1. Ανταμοιβή – έπαινος του πελάτη για την επιλογή του: Ο πελάτης ως μέρος της προσφερόμενης υπηρεσίας και δημιουργία φιλικού κλίματος.
- 1 Αξιοπρέπεια του παρόχου της υπηρεσίας. Τήρηση κανόνων συμπεριφοράς, υπερβολική οικειότητα/δουλοπρέπεια/εσφαλμένες αντιλήψεις συμπεριφοράς.
- 2 Γνώση των προσφερόμενων προϊόντων και των υπηρεσιών: διαρκής δια βίου εκπαίδευση.
- 3 Τήρηση των διαδικασιών στην προσφερόμενη υπηρεσία: Γιατί είναι σημαντική, ISO πρότυπο, πώς προσθέτει αξία στην υπηρεσία
- 4 Διάδραση με τους πελάτες. Τι ισχύει στην Ελλάδα, ο «γνωστός» πελάτης, το Crowd Sourcing, η δημιουργία υπηρεσίας με συνεργάτη τον πελάτη.
- 5 Σταθερότητα επιπέδου μιας υπηρεσίας. Αρνητικοί παράγοντες: Κούραση, «ακεφιές», το αρνητικό αντίκτυπο στον πελάτη.
- 6 Ο δύστροπος-θυμωμένος πελάτης: τρόποι αντιμετώπισης: Ενεργή ακρόαση, η θεωρία «actionchain», η αποφυγή της μεγαλύτερης έντασης. Η ψυχολογία του όχλου. Δημιουργία κλίματος προσωπικής επικοινωνίας. Η «αλεξιθυμία» των Ελλήνων.
- 7 Ενεργητική ακρόαση: η λήψη, η κατανόηση, η αποθήκευση και η μετάφραση του μηνύματος του πελάτη, σαφήνεια και αποφυγή λανθασμένων συμπερασμάτων. Η διαφορά μεταξύ ακοής και ακρόασης.
- 8 Ενεργητική πώληση: Παρότρυνση για πώληση επιπλέον και συμπληρωματικών υπηρεσιών και προϊόντων στον πελάτη.
- 9 Ενημέρωση – εκπαίδευση του πελάτη: μολονότι θεωρείται από πολλούς ως χάσιμο χρόνου, στοχεύει στην αποφυγή λανθασμένης χρήσης προϊόντος/υπηρεσίας.

## Μάθημα: Πρακτική Άσκηση (Δ' εξ).

Εξάμηνο Δ' Ώρες μαθήματος 16/Εβδομάδα (Θ,Ε, Σ): 0, 16, 16

### Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Το μάθημα “ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ” έχει σκοπό να βοηθήσει τους σπουδαστές να κατανοήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει ένα τηλεφωνικό κέντρο και παράλληλα να τους εξοπλίσει με τα απαραίτητα εφόδια , με στόχο την καλύτερή τους προετοιμασία, πριν ξεκινήσουν να εργάζονται ως Χειριστές τηλεφωνικού κέντρου. Επίσης, σκοπός του μαθήματος είναι η κατάλληλη προετοιμασία προκειμένου να μπορούν στο μέλλον να αντιμετωπίσουν στο περιβάλλον εργασίας τους οποιοδήποτε αίτημα το οποίο θα σχετίζεται με τις υπηρεσίες που προσφέρει ένα τηλεφωνικό κέντρο. Θα τους δοθεί η ευκαιρία να εφαρμόσουν στην πράξη όλη την θεωρητική γνώση που έχουν αποκτήσει τα προηγούμενα εξάμηνα, με τον χειρισμό οποιουδήποτε τηλεφωνικού κέντρου.

### Περιεχόμενο του μαθήματος:

Οι σπουδαστές θα γνωρίσουν, με επισκέψεις σε χώρους εταιρειών και δημοσίων υπηρεσιών, διαφορετικά τηλεφωνικά κέντρα και θα εξασκηθούν στους διαφορετικούς χειρισμούς που καθένα από αυτά απαιτεί, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες προδιαγραφές.

## **Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία**

1. Η εξάμηνη Πρακτική Άσκηση ή η Μαθητεία σε χώρους εργασίας, διάρκειας 960 ωρών, είναι υποχρεωτική για τους σπουδαστές των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. Μέσω της Πρακτικής Άσκησης ή της Μαθητείας, οι καταρτιζόμενοι των Ι.Ε.Κ. ενισχύουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους και αποκτούν επαγγελματική εμπειρία σε συναφείς με την κατάρτιση τους κλάδους, σε θέσεις που προσφέρονται από φορείς και επιχειρήσεις του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Η Πρακτική Άσκηση ή η Μαθητεία σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς είναι δυνατόν να χρηματοδοτείται από εθνικούς ή/και κοινοτικούς πόρους, σύμφωνα με τις ισχύουσες κάθε φορά διατάξεις .

2. Οι σπουδαστές των Ι.Ε.Κ. που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον 120 ημερομίσθια στην ειδικότητα που εγγράφονται, απαλλάσσονται, εφόσον το επιθυμούν, με υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 από την υποχρέωση φοίτησης του εξαμήνου Πρακτικής Άσκησης και τους απονέμεται η Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης με την ολοκλήρωση των τεσσάρων εξαμήνων της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης. Οι σπουδαστές των Ι.Ε.Κ. που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον 40 ημερομίσθια στην ειδικότητα που εγγράφονται, προσμετρούνται αυτά στον χρόνο της Πρακτικής Άσκησης, εφόσον το επιθυμούν, με υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986.

Η Πρακτική Άσκηση, είναι συνολικής διάρκειας 960 ωρών. Η Πρακτική Άσκηση μπορεί να πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση των δύο πρώτων εξαμήνων.

Οι σπουδαστές Ι.Ε.Κ. δύνανται να πραγματοποιούν την Πρακτική Άσκηση σε φυσικά πρόσωπα, Ν.Π.Δ.Δ., Ν.Π.Ι.Δ. και δημόσιες υπηρεσίες σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 23 του ν. 4186/2013 (Α' 193), όπως ισχύει, με ευθύνη του Ι.Ε.Κ. στο οποίο φοιτούν. Η περίοδος της πρακτικής άσκησης μπορεί να είναι συνεχιζόμενη ή τμηματική.

Η εποπτεία, ο συντονισμός, η διασφάλιση της ποιότητας και η αξιολόγηση της πρακτικής άσκησης πραγματοποιούνται με ευθύνη του Διευθυντή του Ι.Ε.Κ. ή άλλου οριζόμενου από αυτόν προσώπου ως Συντονιστή Πρακτικής Άσκησης. Ο Συντονιστής Π.Α. είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της παρουσίας του

καταρτιζομένου, τη διασφάλιση της ποιότητας του περιβάλλοντος εργασίας του, τον επιτόπιο έλεγχο της επιχείρησης και την τήρηση ατομικού φακέλου πρακτικής άσκησης με τις σχετικές μηνιαίες εκθέσεις προόδου.

Η Πρακτική Άσκηση, τόσο στους ιδιωτικούς, όσο και στους φορείς του Δημοσίου, είναι δυνατόν να χρηματοδοτείται από εθνικούς ή/και κοινοτικούς πόρους, σύμφωνα με τις ισχύουσες κάθε φορά διατάξεις (Υ.Α. Κ1/54877/31-3-2017/ΦΕΚ 1245 Α').

3. Η Μαθητεία στα Ι.Ε.Κ., η οποία ορίζεται ως «Πρόγραμμα Μαθητείας Ι.Ε.Κ.» αποτελείται από δύο τμήματα: «Πρόγραμμα Μαθητείας στο Ι.Ε.Κ.» και «Πρόγραμμα Μαθητείας στον χώρο εργασίας». Στο Πρόγραμμα Μαθητείας Ι.Ε.Κ. εγγράφονται οι απόφοιτοι του 4ου εξαμήνου φοίτησης, εφόσον δεν έχουν πραγματοποιήσει πρακτική άσκηση.

Η συνολική διάρκεια του Προγράμματος Μαθητείας Ι.Ε.Κ. είναι 960 ώρες και επιμερίζεται σε 192 ώρες κατάρτισης στο Ι.Ε.Κ., και 768 ώρες μαθητείας στον χώρο εργασίας.

Το «Πρόγραμμα Μαθητείας Ι.Ε.Κ.» υλοποιείται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού Λειτουργίας των Ι.Ε.Κ., όπως κάθε φορά ισχύει.

4. Η παρακολούθηση της υλοποίησης του Προγράμματος Μαθητείας στον χώρο εργασίας και η ευθύνη συντονισμού για την εφαρμογή του Προγράμματος Μαθητείας, ανήκει στο οικείο Ι.Ε.Κ. Η αξιολόγηση του Προγράμματος Μαθητείας Ι.Ε.Κ. αφορά την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων μάθησης των μαθητευομένων και πραγματοποιείται στο Ι.Ε.Κ. και στον χώρο εργασίας..

5. Στην ειδικότητα «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» ο πρακτικά ασκούμενος πρέπει να αποκτήσει και καλλιεργήσει εκείνες τις γνώσεις - δεξιότητες και ικανότητες που απαιτούνται από το εργασιακό προφίλ επαγγελματικών ικανοτήτων της ειδικότητας και πιο συγκεκριμένα:

#### Γνώσεις

- Να εξοικειωθεί με τη χρήση υπολογιστικών συστημάτων αλλά και δημοφιλών εφαρμογών λογισμικού.
- Να γνωρίζει τη χρήση υποστηρικτικών εφαρμογών λογισμικού και συστημάτων για άτομα με προβλήματα όρασης.
- Να γνωρίζει άπταιστα την Ελληνική γλώσσα.
- Να χειρίζεται άψογα τον προφορικό λόγο.
- Να διαθέτει ικανοποιητική γνώση της Αγγλικής γλώσσας, τόσο σε επίπεδο τεχνικής ορολογίας όσο και σε επικοινωνιακό επίπεδο.
- Να έχει πλήρη ενημερότητα όσον αφορά τα επαγγελματικά και κοινωνικά του δικαιώματα.

#### Δεξιότητες

- Να διεξάγει πωλήσεις μέσω τηλεφώνου.
- Να κάνει εισπράξεις μέσω τηλεφώνου.
- Να διεξάγει τηλεφωνικές διαφημιστικές και ενημερωτικές εκστρατείες.
- Να λαμβάνει μέρος σε τηλεφωνικές εκστρατείες μέτρησης ικανοποίησης πελατών (ερωτηματολόγια, follow ups, welcome calls).
- Να αλληλεπιδρά με τον πελάτη μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS και να δέχεται με αυτό τον τρόπο τα αιτήματά του.
- Να αποστέλλει απαντήσεις σε αιτήματα του πελάτη μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, SMS ή ακόμα και εξυπηρετητή FAX.
- Να ανασύρει στοιχεία σχετικά με τον πελάτη από κατάλληλη βάση δεδομένων με τη χρήση εργαλείων αναζήτησης, όποτε αυτό είναι απαραίτητο.
- Να είναι ενήμερος για τη δομή, τη λειτουργία και όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες/προϊόντα του οργανισμού στον οποίο εργάζεται.
- Να αντιμετωπίζει τον πελάτη έχοντας σαν γνώμονα τη διεκπεραίωση του αιτήματός του στο συντομότερο δυνατόν χρονικό διάστημα αλλά και τη μέγιστη ικανοποίησή του.
- Να γνωρίζει βασικές έννοιες της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.
- Να γνωρίζει ορολογίες ειδικοτήτων σε Ελληνικό και Αγγλικό λεξιλόγιο.
- Να μεριμνά για την ασφάλεια και την απόλυτη εχεμύθεια των αρχείων.
- Να χειρίζεται με άνεση και ταχύτητα το σύστημα γραφής και ανάγνωσης Braille.

## Ικανότητες

- Να αναπτύσσει κριτική ικανότητα, ώστε να μπορεί να προβαίνει στις κατάλληλες επιλογές, με σκοπό ο συνομιλητής να διαμορφώνει θετική άποψη για την εταιρεία, την οποία εκείνη την ώρα εκπροσωπεί ο χειριστής του τηλεφωνικού κέντρου.
- Να συνειδητοποιήσει την ανάγκη συνεχούς ανανέωσης και εμπλουτισμού γνώσεων, δεξιοτήτων, ικανοτήτων και διεύρυνσης στάσεων για την εξέλιξή του ως ατόμου αλλά και ως επαγγελματία.
- Να εργάζεται στο πλαίσιο της επαγγελματικής δεοντολογίας, με επάρκεια, υπευθυνότητα και αυτάρκεια.
- Να ενδυναμώνει και να προσελκύει τον ενδιαφερόμενο συνομιλητή για νέα προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία για την οποία εργάζεται.
- Να λειτουργεί ως ιδανικός, κατάλληλος χρήστης λογισμικών για την ολοκληρωμένη και πετυχημένη περάτωση μια κλήσης με το επιθυμητό αποτέλεσμα.

## 7 Μέθοδοι Διδασκαλίας, Μέσα Διδασκαλίας, Εξοπλισμός, Εκπαιδευτικό Υλικό

### Μέθοδοι Διδασκαλίας

Εφαρμόζονται όλες οι γνωστές μέθοδοι διδασκαλίας.

**Ιδιαίτερη βαρύτητα** δίνεται στην εφαρμογή των συμμετοχικών εκπαιδευτικών μεθόδων και των ενεργητικών εκπαιδευτικών τεχνικών σύμφωνα με τις αρχές της εκπαίδευσης ενηλίκων κατά την διδακτική προσέγγιση των καταρτιζομένων από τους εκπαιδευτές.

Επίσης στα πλαίσια της κατάρτισης δύναται να πραγματοποιούνται:

Διαλέξεις από ειδικευμένους επαγγελματίες του κλάδου, εκπαιδευτικές επισκέψεις σε επιχειρήσεις και θεματικές εκθέσεις.

### Εξοπλισμός – Μέσα διδασκαλίας

Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο, τηλεφωνική γραμμή, ηλεκτρονικοί υπολογιστές σε δίκτυο μεταξύ τους, πρόσβαση στο διαδίκτυο, ειδικά προγράμματα λογισμικού για άτομα με προβλήματα όρασης, γραφομηχανές Braille.

### Εκπαιδευτικό υλικό

Το εκπαιδευτικό υλικό αποτελείται από σημειώσεις, συγγράμματα εκπαιδευτών και προτεινόμενη βιβλιογραφία ανά μάθημα κατάρτισης.

## 8. Προδιαγραφές Εργαστηρίων & Εργαστηριακός Εξοπλισμός

Για την πρακτική άσκηση των μαθητών των ΙΕΚ Εδικής Αγωγής ειδικότητας «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» συγκροτούνται και λειτουργούν, ανάλογα με τις υπάρχουσες ανάγκες, εργαστήρια. Ο εξοπλισμός των εργαστηρίων αποτελείται από:

1. Τηλεφωνικό κέντρο
2. Τηλεφωνικές τερματικές συσκευές συνδεδεμένες με το τηλεφωνικό κέντρο
3. Ηλεκτρονικούς υπολογιστές με ειδικά προγράμματα λογισμικού για άτομα με προβλήματα όρασης συνδεδεμένους με τις παραπάνω τερματικές συσκευές
4. Ακουστικά headset για απρόσκοπτη εργασία, χωρίς τη δέσμευση των χεριών
5. Διαδίκτυο

## 9. Οδηγίες για τις εξετάσεις Προόδου και Τελικές

Αναφορικά με τις εξετάσεις προόδου και τις τελικές εξετάσεις των καταρτιζομένων ισχύουν τα όσα ορίζονται στα άρθρα 18-21 του Κανονισμού Λειτουργίας των ΙΕΚ (ΦΕΚ 1807/2.7.2014). Συνοπτικά ισχύουν τα εξής:

Η αξιολόγηση των γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων των καταρτιζομένων ανά μάθημα περιλαμβάνει σε κάθε περίπτωση :

A. Εξέταση προόδου,

B. Τελική εξέταση ή και

Γ. Αξιολόγηση συμμετοχής σε εργασίες ομαδικές και ατομικές, οι οποίες δύνανται να αντικαθιστούν εξέταση έως και το 40% του πλήθους των συνολικών μαθημάτων εκάστου εξαμήνου.

Αναφορικά με τις εξετάσεις προόδου σε όλα τα μαθήματα κάθε εξαμήνου κατάρτισης πραγματοποιείται τουλάχιστον μια εξέταση προόδου, ανά μάθημα, προ της συμπλήρωσης του 70% των ωρών κατάρτισης του εξαμήνου, με εξεταζόμενα θέματα που ορίζονται από τον εκπαιδευτή και βαθμολογούνται από αυτόν.

Αναφορικά με τις τελικές εξετάσεις κάθε εξαμήνου στο τέλος κάθε εξαμήνου πραγματοποιούνται οι τελικές εξετάσεις κάθε μαθήματος. Τα θέματα των τελικών εξετάσεων ορίζονται από τον εκπαιδευτή και βαθμολογούνται από αυτόν και η διάρκεια κάθε εξέτασης είναι δύο (2) ώρες εκτός από τα εργαστήρια.

Η τελική βαθμολογία (τ. Β) του μαθήματος διαμορφώνεται κατά 60% από το βαθμό της γραπτής τελικής εξαμηνιαίας εξέτασης και κατά 40% από το μέσο όρο του βαθμού προόδου (Β.Π.), στρογγυλοποιούμενος στον πλησιέστερο ακέραιο αριθμό.

**Τα άτομα με προβλήματα όρασης εξετάζονται προφορικά.**

## 10. Οδηγίες για τις Εξετάσεις Πιστοποίησης

Ο απόφοιτος της ειδικότητας «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής του στο ΙΕΚ συμμετέχει στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σύμφωνα με τις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 Κ.Υ.Α. «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)» (Φ.Ε.Κ. Β' 1098/2014), όπως τροποποιήθηκε και εκάστοτε ισχύει, η οποία εκδόθηκε δυνάμει της διάταξης του άρθρου 25 του Ν. 4186/2013.

Η Πιστοποίηση της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων ΙΕΚ βασίζεται σε εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους. Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 στην ειδικότητα «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών



αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» δικαιούται όποιος ολοκληρώσει επιτυχώς και τα δύο μέρη των εξετάσεων.

**Για τα άτομα με προβλήματα όρασης** το θεωρητικό μέρος εξετάζεται προφορικά και το πρακτικό μέρος περιλαμβάνει εξέταση στο εργαστήριο.

### **Νομοθεσία.**

1. Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Αριθμ. 2944/2014 Κ.Υ.Α. «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)» (Φ.Ε.Κ. Β' 1098/2014), όπως εκάστοτε ισχύει.
3. Οδηγία 2005/36/ΕΚ.

## **11.Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης**

Για την υγιεινή και ασφάλεια των καταρτιζομένων τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις. Για την κατάρτιση σε εργαστηριακούς χώρους και σε επιχειρήσεις, τηρούνται οι προϋποθέσεις και οι προδιαγραφές για την ασφάλεια και την υγιεινή στην ειδικότητα και το επάγγελμα. Σε κάθε περίπτωση τόσο για την κατάρτιση στο ΙΕΚ, σε επιχειρήσεις και εργαστηριακούς χώρους όσο και για την πρακτική άσκηση ή τη μαθητεία πέραν της τήρησης των κανόνων ασφαλείας στην ειδικότητα και το επάγγελμα, τηρούνται οι κανόνες ασφαλείας και υγιεινής όπως προβλέπονται ιδίως από :

- τον κώδικα νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (βλ.Ν.3850/2010, όπως ισχύει),
- τις διατάξεις του κτιριοδομικού κανονισμού (βλ. 3046/304/89-ΦΕΚ 59/Δ/3-02-89) όπως ισχύει.
- τον κανονισμό λειτουργίας των εργαστηριακών κέντρων (ΦΕΚ 1318 Β'/2015)
- το αρ.2 της υπ. αριθμ. 139931/Κ1 ΚΥΑ «Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία καταρτιζομένων ΙΕΚ» (ΦΕΚ 1953 Β'/2015),
- το υπ. αριθμ. /Κ1/146931/18/09/2015 έγγραφο του ΓΓΔΒΜΝΓ με θέμα «Πρακτική άσκηση καταρτιζομένων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)»
- την παρ.8 του αρ.17 του Ν.4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις.» (ΦΕΚ 193 Α') όπως ισχύει.

## **12. Προσόντα Εκπαιδευτών**

Ως εκπαιδευτής ενηλίκων ορίζεται ο επαγγελματίας ο οποίος διαθέτει τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για την άσκηση του επαγγέλματός του και την απαιτούμενη πιστοποιημένη εκπαιδευτική επάρκεια για τη γενική εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση στο πλαίσιο της Διά Βίου Μάθησης, όπως προσδιορίζεται σχετικά στο εκάστοτε ισχύον πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα Εκπαιδευτή.

Η επάρκεια, η διαρκής ανανέωση και η επικαιροποίηση των προσόντων των εκπαιδευτών όπως και η χρήση των κατάλληλων εκπαιδευτικών μεθόδων και εργαλείων, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών εκπαίδευσης ενηλίκων, αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας της παρεχόμενης κατάρτισης. Για το λόγο αυτό, τα προγράμματα σπουδών περιλαμβάνουν σαφείς κατευθύνσεις αναφορικά με τα προσόντα των εκπαιδευτών ανά μάθημα και με τα απαιτούμενα εκπαιδευτικά μέσα, μεθοδολογίες και εργαλεία.

Τα απαιτούμενα προσόντα των εκπαιδευτών ανά μάθημα στην ειδικότητα «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης» έχουν ως ακολούθως:

**Σύστημα Braille:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με πενταετή διδακτική εμπειρία στην εκμάθηση του συστήματος Braille για άτομα με προβλήματα όρασης.

**Τεχνολογίες Τηλεφωνίας:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ειδικότητας Ηλεκτρονικού Μηχανικού σε συνδυασμό με διδακτική εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στην εκπαίδευση των ατόμων με προβλήματα όρασης. Επιθυμητή η επάρκεια στη γραφή Braille για τα άτομα με προβλήματα όρασης. Το εργαστηριακό μέρος του μαθήματος δύναται να υποστηριχθεί και από Ηλεκτρονικούς Δ.Ε με τα ως άνω προσόντα.

**Ελληνική Γλώσσα και Αγωγή του Λόγου:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης Φιλοσοφικής Σχολής (Φιλολόγος) σε συνδυασμό με διδακτική εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στην εκπαίδευση των ατόμων με προβλήματα όρασης. Απαραίτητη η επάρκεια στη γραφή Braille για τα άτομα με προβλήματα όρασης.

**Πρόσβαση σε Συστήματα Πληροφορικής:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Πληροφορική σε συνδυασμό με διδακτική εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στην εκπαίδευση των ατόμων με προβλήματα όρασης. Επιθυμητή η επάρκεια στη γραφή Braille για τα άτομα με προβλήματα όρασης.

**Ψυχολογική Υποστήριξη:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης τμήματος Ψυχολογίας σε συνδυασμό με διδακτική εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στην εκπαίδευση των ατόμων με προβλήματα όρασης. Επιθυμητή η επάρκεια στη γραφή Braille για τα άτομα με προβλήματα όρασης.

**Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα Α΄ Εξαμήνου:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ειδικότητας Ηλεκτρονικού Μηχανικού σε συνδυασμό με διδακτική εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στην εκπαίδευση των ατόμων με προβλήματα όρασης. Επιθυμητή η επάρκεια στη γραφή Braille για τα άτομα με προβλήματα όρασης. Το εργαστηριακό μέρος του μαθήματος δύναται να υποστηριχθεί και από Ηλεκτρονικούς Δ.Ε ή Τηλεφωνητές Ι.Ε.Κ με τα ως άνω προσόντα.

**Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα Β΄ και Γ΄ Εξαμήνου:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με πενταετή διδακτική εμπειρία στην εκμάθηση του συστήματος Braille σε άτομα με προβλήματα όρασης.

**Τεχνολογίες Φωνής:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ειδικότητας Ηλεκτρονικού Μηχανικού ή Πληροφορικής με εξειδίκευση στο αντικείμενο σε συνδυασμό με διδακτική εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στην εκπαίδευση των ατόμων με προβλήματα όρασης. Επιθυμητή η επάρκεια στη γραφή Braille για τα άτομα με προβλήματα όρασης.

**Χειρισμός και Υπηρεσίες Τηλεφωνικού Κέντρου:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ειδικότητας Ηλεκτρονικού Μηχανικού σε συνδυασμό με διδακτική εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στην εκπαίδευση των ατόμων με προβλήματα όρασης. Επιθυμητή η επάρκεια στη γραφή Braille για τα άτομα με προβλήματα όρασης. Το εργαστηριακό μέρος του μαθήματος δύναται να υποστηριχθεί και από Τηλεφωνητές Ι.Ε.Κ με τα ως άνω προσόντα.

**Κινητικότητα-Προσανατολισμός και Δεξιότητες Καθημερινής Διαβίωσης στο χώρο εργασίας:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με εξειδίκευση στην Κινητικότητα, Προσανατολισμό και Δεξιότητες στην Καθημερινή Διαβίωση των Τυφλών

**Δημόσιες Σχέσεις και Τεχνικές Εύρεσης Εργασίας:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων σε συνδυασμό με διδακτική εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στην εκπαίδευση των ατόμων με προβλήματα όρασης. Επιθυμητή η επάρκεια στη γραφή Braille για τα άτομα με προβλήματα όρασης.

**Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων σε συνδυασμό με διδακτική εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στην εκπαίδευση των ατόμων με προβλήματα όρασης. Επιθυμητή η επάρκεια στη γραφή Braille για τα άτομα με προβλήματα όρασης.

**Πρακτική Άσκηση:** Πτυχιούχος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ειδικότητας Ηλεκτρονικού Μηχανικού σε συνδυασμό με διδακτική εμπειρία τουλάχιστον ενός έτους στην εκπαίδευση των ατόμων με προβλήματα όρασης. Επιθυμητή η επάρκεια στη γραφή Braille για τα άτομα με προβλήματα όρασης. Το εργαστηριακό μέρος του μαθήματος δύναται να υποστηριχθεί και από Ηλεκτρονικούς Δ.Ε ή Τηλεφωνητές Ι.Ε.Κ με τα ως άνω προσόντα.

Στη σύνταξη του οδηγού σπουδών της ειδικότητας «Τεχνικός Χειριστής Η/Υ και τηλεφωνικών κέντρων, παροχής πληροφοριών και εξυπηρέτησης πελατών αποκλειστικά για τυφλούς και άτομα με προβλήματα όρασης.» συνέβαλαν οι εκπαιδευτές/ριες:

#### **ΣΥΝΤΑΚΤΕΣ:**

Ελένη Δρούζα	MSc Διοίκηση Επιχειρήσεων
Γεωργία Κυριτσοπούλου	Πολιτικές Επιστήμες και Δημόσια Διοίκηση με εξειδίκευση στην Κινητικότητα Προσανατολισμό και Δεξιότητες Καθημερινής Διαβίωσης των Τυφλών
Γεωργία Λάζου	Εκπαιδευτικός Ειδικής Αγωγής, Εκπαιδύτρια συστήματος Braille, Διευθύντρια της Αστικής Μη Κερδοσκοπικής Εταιρείας «ΠΡΩΤΟΠΟΡΙΑ» του ΚΕΑΤ
Χρήστος Νικολογιάννης	Πληροφορικής MSc Πληροφοριακά Συστήματα, MSc Διαδραστικά Πολυμέσα
Νίκη Πατάκα	Φιλολόγος Ειδικής Αγωγής, Υπεύθυνη 1 <sup>ου</sup> ΚΔΑΠ ΜΕΑ
Πολυχρόνης Πολυχρονιάδης	Ηλεκτρονικός Μηχανικός ΤΕ

#### **ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:**

Σάββας Δήμου	Διευθυντής Δ.ΙΕΚ Μεταμόρφωσης, MSc Ειδικής Αγωγής, MSc Εκπαιδευτική Τεχνολογία και Ανάπτυξη Ανθρωπίνων Πόρων
--------------	--

### 13. Παραπομπές

1. Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α΄ 163 /21-09-2010), όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει.
3. Υ.Α. 5954(Φ.Ε.Κ. Β΄1807/2-7-2014) «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)».
4. Οδηγός σπουδών της ειδικότητας ΙΕΚ ««ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ ΧΕΙΡΙΣΤΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ», ΟΕΕΚ
5. ΕΟΠΠΕΠ, *Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων*, ανακτήθηκε 21/2/2017 από: <http://www.nqf.gov.gr/index.php/ethniko-plaisio-prosonton>
6. ΚΥΑ 3691/7-4-2014, ΦΕΚ Β΄ 945/15-4-2014) «Ίδρυση Δημοσίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΔΙΕΚ) Ειδικής Αγωγής»
7. Υ.Α. 3900/10-4-2014 (ΑΔΑ:ΒΙΗΔ9-129) Ειδικότητες ΙΕΚ Ειδικής Αγωγής
8. Ν. 4203/1-11-13 (Φ.Ε.Κ Α΄235) άρθρο 25 παρ.5, «Θέματα ειδικοτήτων ΙΕΚ και ΕΠΑΛ» περιπτ.2.