



**Κατευθυντήριες γραμμές
για την κατάρτιση των
φορέων παροχής ΕΕΚ,
των εργοδοτών και των
εργαζομένων στον τομέα
εργασίας της ΥΑΔ.**

e-Jobs-Observatory.eu



Πίνακας Περιεχομένων

1. Σχετικά με αυτό το έγγραφο	4
1.1 Υπόβαθρο.....	4
1.2 Κεφάλαια	5
1.2.1 Ο εργασιακός τομέας ΥΑΔ.....	5
1.2.2 Ευρωπαϊκά Πλαίσια Αναφοράς	5
1.2.3 Παράγοντες επιτυχίας για την κατάρτιση στα επαγγέλματα ΥΑΔ.....	5
1.2.4 Τα προφίλ των επαγγελματικών περιγραμμάτων στο πεδίο της ΥΑΔ.....	6
1.3 Οι ομάδες-στόχοι.....	6
2. Ο εργασιακός τομέας ΥΑΔ.....	9
2.1 Τελευταία Λέξη της Τεχνολογίας	9
2.2 Οι ανάγκες της αγοράς	11
2.3 Ο ρόλος της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης	12
3. Ευρωπαϊκά Πλαίσια αναφοράς.....	14
3.1 Η ανάγκη κοινών εργαλείων αναφοράς.....	14
3.1.1 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων	15
3.1.2 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο ψηφιακών Ικανοτήτων(e-CF)	16
3.1.3 Ευρωπαϊκό Εργαλείο Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων για την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ECVET).....	19
4. Παράγοντες επιτυχίας για την κατάρτιση σε Επαγγέλματα ΥΑΔ.....	21
4.1 Πως οι κοινωνικές δεξιότητες σχετίζονται με τις τεχνικές δεξιότητες	21
4.1.1 Συγκεκριμένες περιγραφές περιγραμμάτων	22
4.1.2 Εναλλακτικές μεθοδολογίες και εκτίμηση.....	22
4.2 Βασικές δεξιότητες για την εργασία σε ΥΑΔ.....	23
4.2.1 Συμπεριφορικές δεξιότητες	23
4.2.2 Πώς εκπαιδεύονται οι συμπεριφορικές δεξιότητες για τα επαγγέλματα ΥΑΔ	25
4.3 Δεξιότητες Διαχείρισης	35
4.4 Πρότυπα.....	44



5. Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα στον Τομέα ΥΑΔ	46
5.1 Υβριδικά επαγγελματικά περιγράμματα- Δεξιότητες, μαθησιακές μονάδες και αποτελέσματα	46
5.2 Υπευθυνος Αρχιτεκτονικής Συστήματος ΥΑΔ	48
5.2.1 Περιγραφή ρόλου και περίληψη.....	48
5.2.2 Συγκεκριμένες μαθησιακές μονάδες και μαθησιακά αποτελέσματα	51
5.3 Υπεύθυνος Ανάπτυξης Συστήματος και Λύσεων ΥΑΔ	58
5.3.1 Περιγραφή ρόλου και περίληψη.....	59
5.3.2 Συγκεκριμένες μαθησιακές μονάδες και μαθησιακά αποτελέσματα	62
5.4 Ειδικός Συντήρησης ΥΑΔ	68
5.4.1 Περιγραφή ρόλου και περίληψη.....	68
5.4.2 Συγκεκριμένες μαθησιακές μονάδες και μαθησιακά αποτελέσματα	71
5.5 Υπεύθυνος Διαχείρισης κοινότητας ΥΑΔ	77
5.5.1 Περιγραφή ρόλου και περίληψη.....	77
5.5.2 Συγκεκριμένες μαθησιακές μονάδες και μαθησιακά αποτελέσματα	81
5.6 Σύμβουλος ΥΑΔ	88
5.6.1 Περιγραφή ρόλου και περίληψη.....	88
5.6.2 Συγκεκριμένες μαθησιακές μονάδες και μαθησιακά αποτελέσματα	90
6. Αναφορές.....	97
6.1 Έντυπα.....	97
6.2 Σύνδεσμοι	97
7. Γλωσσάρι	99



1. Σχετικά με αυτό το έγγραφο

1.1 Υπόβαθρο

Οι δημογραφικές αλλαγές, η αυξανόμενη ζήτηση για γηριατρική φροντίδα, καθώς και τη σταδιακή εξατομίκευση της κοινωνίας είναι γεγονότα που έχουν επηρεάσει την ανάπτυξη της έννοιας της Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης στην Ευρώπη. Οι πρωτοβουλίες της ΥΑΔ έχουν ως πρωταρχικό στόχο την επέκταση του χρόνου οι άνθρωποι μπορούν να ζήσουν στο προτιμώμενο περιβάλλον τους, αυξάνοντας την αυτονομία, την αυτοπεποίθηση και την κινητικότητα τους. Η ΥΑΔ βοηθά επίσης στη διατήρηση της υγείας και τη λειτουργική ικανότητα των ηλικιωμένων ατόμων, παρέχοντας ένα καλύτερο και πιο υγιεινό τρόπο ζωής για τα άτομα που διατρέχουν κίνδυνο, μέσα από την ενίσχυση της ασφάλειας, την αποτροπή της κοινωνικής απομόνωσης και τη διατήρηση ενός πολυλειτουργικού δικτύου γύρω από τα άτομα, συμπεριλαμβανομένων φροντιστών, παροχών υποστήριξης, οικογενειών και οργανώσεων φροντίδας. Αυτό αυξάνει την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα των πόρων που είναι αναγκαίοι σε κοινωνίες που γερνούν.¹

Ωστόσο, η ΥΑΔ δεν είναι μόνο ένα θέμα της έρευνας και της τεχνολογικής ανάπτυξης, αλλά και ένας ταχέως αναπτυσσόμενος οικονομικός τομέας που δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας. Η πολυπλοκότητα όλων των χρήσιμων καινοτομιών στον τομέα της ΥΑΔ απαιτεί επαγγελματίες που ξέρουν πώς να ενσωματώνουν, να εγκαθιστούν, να υποστηρίζουν και να χρησιμοποιούν αυτές τις συσκευές και τα συστήματα. Στην παρούσα χρονική στιγμή, δεν υπάρχουν περαιτέρω εξειδικευμένα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης στην Ευρώπη που σχετίζονται με τη χρήση και την ανάπτυξη των συστημάτων και εργαλείων ΥΑΔ.

Έχοντας αυτό κατά νου, δημιουργήθηκε το έργο CompAAL και χρηματοδοτήθηκε από το Πρόγραμμα Leonardo da Vinci της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Έχει διεξαχθεί από έντεκα οργανώσεις από εννέα ευρωπαϊκές χώρες (Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ουγγαρία, Γαλλία, Ισπανία, Ελλάδα, Βουλγαρία, Ελβετία και Αυστρία), όλοι τους ενδιαφερόμενοι φορείς στον τομέα της κατάρτισης για την απασχόληση στις ΤΠΕ και της επαγγελματικής εκπαίδευσης στο πεδίο της ΥΑΔ. Στο πλαίσιο του έργου, η εταιρική σχέση διεξήγαγε εκτεταμένη έρευνα προκειμένου να προσδιορίσει τις βασικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα απαιτηθούν στο άμεσο μέλλον στην αγορά εργασίας σε περιβάλλον ΥΑΔ.

Η κοινοπραξία συνεργάστηκε στενά με τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, καθώς και τους φορείς χάραξης πολιτικής και τους ειδικούς στον τομέα της ΥΑΔ ώστε να καθορίσει μια συναίνεση σχετικά με τις ανάγκες κατάρτισης στον τομέα αυτό σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Σε αυτή τη βάση, προσδιορίστηκαν 5 Ευρωπαϊκά Προφίλ στον τομέα της ΥΑΔ (Υπεύθυνος Διαχείρισης Κοινότητας ΥΑΔ, Σύμβουλος ΥΑΔ, Ειδικός Συντήρησης σε Περιβάλλον ΥΑΔ, Υπεύθυνος Ανάπτυξης Συστήματος και Λύσεων ΥΑΔ και Υπεύθυνος Αρχιτεκτονικής Συστήματος ΥΑΔ), τα οποία περιλαμβάνονται και περιγράφονται στις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές κατάρτισης.

¹ Ambient Assisted Living Joint Programme. <http://www.aal-europe.eu>

Οι κατευθυντήριες γραμμές του ComPAAL προσφέρουν καθοδήγηση για τα ευρωπαϊκά εκπαιδευτικά ιδρύματα και για όλους τους ανθρώπους που εμπλέκονται στη σύνταξη των προγραμμάτων σπουδών σε αυτόν τον τομέα, καθώς περιγράφουν με λεπτομέρεια, ποιές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες πρέπει να αποκτηθούν, προκειμένου να πληρούνται οι προϋποθέσεις για τις θέσεις απασχόλησης στον τομέα ΥΑΔ. Περιγράφουν επίσης τους παράγοντες επιτυχίας για τα επαγγέλματα κατάρτισης ΥΑΔ και παρέχουν προτάσεις για τις μαθησιακές μονάδες, από τις οποίες θα μπορούσαν να αποκτηθούν χρήσιμα μαθησιακά αποτελέσματα. Επιπλέον, οι οδηγίες κάνουν αναφορά στα κύρια ευρωπαϊκά πλαίσια που διευκολύνουν τη διαφανή και συγκρίσιμη περιγραφή των επαγγελματικών προσόντων: το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (EQF), το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ψηφιακών Ικανοτήτων (e-CF), και το Ευρωπαϊκό Εργαλείο Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων για την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ECVET).

1.2 Κεφάλαια

Με στόχο την παροχή μιας ολοκληρωμένης και κατανοητής σειράς μαθησιακών μονάδων που θα πρέπει να αναπτυχθούν από τους οργανισμούς επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (EEK) στον τομέα ΥΑΔ, και οι οποίες βασίζονται στα μαθησιακά αποτελέσματα, οι κατευθυντήριες γραμμές του ComPAAL διαρθρώνονται όπως περιγράφεται σε αυτή την ενότητα. Οι επικεφαλίδες των κεφαλαίων έχουν επιλεγεί για να παρέχουν έναν πρώτο προσανατολισμό για τη χρήση του εγγράφου. Δεν είναι απαραίτητο να δουλέψει κάποιος με αυτό το έγγραφο από την αρχή μέχρι το τέλος, καθώς οι διαφορετικές ομάδες-στόχοι θα έχουν διαφορετικά συμφέροντα και θα πρέπει να ενδιαφέρονται περισσότερο σε ορισμένα κεφάλαια από ό, τι σε άλλα. Αυτό περιγράφεται περαιτέρω στο τμήμα 1.3. Εδώ, όμως, είναι μια σύντομη επισκόπηση των επιμέρους κεφαλαίων στις κατευθυντήριες γραμμές:

1.2.1 Ο εργασιακός τομέας της ΥΑΔ

Αυτό το κεφάλαιο περιγράφει την τελευταία λέξη της τεχνολογίας στο πεδίο της ΥΑΔ στην Ευρώπη, με βάση τα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής έρευνας και της έρευνας πεδίου που διεξήχθη στις συμμετέχουσες χώρες. Αυτή η ενότητα περιέχει επίσης μια περιγραφή των βασικών αναγκών ΥΑΔ όσον αφορά τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, προέρχονται από την έρευνα αυτή. Επιπλέον, το κεφάλαιο αυτό εξηγεί τη σημασία των συστημάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για την προώθηση γνώσης της ΥΑΔ, η οποία έχει αντιμετωπιστεί ανεπαρκώς στο πλαίσιο των υφισταμένων προγραμμάτων που σχετίζονται με τα προσόντα.

1.2.2 Ευρωπαϊκά πλαίσια αναφοράς

Αυτό το κεφάλαιο εξηγεί την αναγκαιότητα και τα οφέλη των κοινών εργαλείων αναφοράς για τη διαφάνεια, την αναγνώριση των μαθησιακών αποτελεσμάτων και την κινητικότητα των εκπαιδευομένων στην Ευρώπη. Ειδικότερα, σύμφωνα με το πώς περιγράφονται το ΕΠΠ και το e-CF, καθώς και το σύστημα ECVET, φαίνεται πως τα εργαλεία αυτά σχετίζονται με τα Ευρωπαϊκά Επαγγελματικά Περιγράμματα ΥΑΔ που προσδιορίζονται και περιγράφονται από το συγκεκριμένο έργο. Προσοχή θα δοθεί επίσης στο πώς αυτά τα συστήματα σχετίζονται και αλληλεπιδρούν μεταξύ τους για να επιτύχουν τους στόχους τους.

1.2.3 Παράγοντες επιτυχίας για την κατάρτιση στα επαγγέλματα ΥΑΔ

Αυτό το κεφάλαιο αναλύει τους βασικούς παράγοντες και βασικές δεξιότητες για τις θέσεις εργασίας ΥΑΔ που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την ανάπτυξη προγραμμάτων κατάρτισης και ειδίκευσης, που θα



σχεδιασθούν για να προετοιμάσουν τα άτομα ως προς τα Επαγγελματικά Περιγράμματα στον τομέα ΥΑΔ. Αυτοί οι βασικοί παράγοντες προσδιορίστηκαν ως αποτέλεσμα μιας βιβλιογραφικής έρευνας και έρευνας πεδίου που διεξήχθη σε εθνικό επίπεδο στις χώρες που εκπροσωπούνται σε αυτό το έργο.

1.2.4 Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα στον τομέα της ΥΑΔ

Αυτό το τμήμα παρουσιάζει τα πέντε Επαγγελματικά Περιγράμματα για τη βιομηχανία ΥΑΔ, δηλαδή Υπεύθυνος Διαχείρισης Κοινότητας ΥΑΔ, Σύμβουλος ΥΑΔ, Υπεύθυνος Συντήρησης ΥΑΔ, Υπεύθυνος Ανάπτυξης Συστήματος και Λύσεων ΥΑΔ και Υπεύθυνος Αρχιτεκτονικής Συστήματος ΥΑΔ. Για κάθε προφίλ ΥΑΔ, παρέχεται μια περιγραφή του ειδικού ρόλου σε ένα πλαίσιο του οργανισμού. Περιγράφει, όταν είναι απαραίτητο, ποιες λειτουργίες και δραστηριότητες είναι κρίσιμης σημασίας για την επιτυχία, καθώς και άλλα χαρακτηριστικά. Επιπλέον, παρέχεται μια εξήγηση των σχέσεων μεταξύ των κοινωνικών και τεχνικών δεξιοτήτων για την υλοποίηση της εργασίας. Παρουσιάζεται μια περιγραφή των προτεινόμενων Μαθησιακών Μονάδων, δομημένη από μια προοπτική προσανατολισμένη στο προϊόν, το οποίο σημαίνει ότι ο ορισμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων σχετίζεται με το ΕΠΠ. Έτσι, κάθε μονάδα εκμάθησης προτείνει τα μαθησιακά αποτελέσματα που πρέπει να επιτευχθούν από ένα άτομο, προκειμένου να πληρούν τις προϋποθέσεις για αυτά τα Επαγγελματικά Περιγράμματα στην ευρωπαϊκή αγορά εργασίας.

1.2.5 Κατάλογος Συντομογραφιών

ΥΑΔ : Υποβοηθούμενη Αυτόνομη Διαβίωση

e-CF: e-Competence Framework issued by CEN (European Committee for Standardization)- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ψηφιακών Ικανοτήτων- ΕΠΨΔ

CEN : European Committee for Standardization- Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης ΕΕΤ

EC : Ευρωπαϊκή Επιτροπή

ECVET : Ευρωπαϊκό Εργαλείο Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων για την Επαγγελματική Εκπαίδευσή και Κατάρτιση

ΕΠΠ : Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΕΕ : Ευρωπαϊκή Ένωση ΕΕ

ΑΕ : Higher Education – Ανώτατη Εκπαίδευση

ΤΠΕ : Τεχνολογίες Πληροφόρησης και Επικοινωνιών

OECD : [Organisation for Economic Co-operation and Development](http://www.oecd.org/)

E&A : Έρευνα και Ανάπτυξη

MME : Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις



ΕΕΚ: Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση

VDI : Ένωση Γερμανών Μηχανικών

1.3 Οι ομάδες στόχοι

Οι βασικές ομάδες στόχοι για τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές είναι:

Οι βασικές ομάδες στόχοι για τις παρούσες κατευθυντήριες γραμμές είναι:

Οι οργανισμοί Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ), οι οποίες στοχεύουν στην προσαρμογή της παρεχόμενης κατάρτισης στις ανάγκες των αναδυόμενων αγορών σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ παράλληλα επιδιώκουν να γίνουν περισσότερο ανταγωνιστικές στην αγορά. Με δεδομένο ότι το έγγραφο αντανακλά τις ανάγκες κατάρτισης στην αγορά εργασίας στον τομέα Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης (ΥΑΔ), οι βασικοί παράγοντες που οφείλουν να λάβουν υπόψη τα εκπαιδευτικά ιδρύματα στη διαδικασία σχεδίασης εκπαιδευτικών ενοτήτων αφορούν στα βασικά εκπαιδευτικά αποτελέσματα που οι μαθητές πρέπει να επιτύχουν για να έχουν τη δυνατότητα να εισέλθουν στην αγορά εργασίας. Το παρόν έγγραφο υποστηρίζει τη διαδικασία δημιουργίας των εκπαιδευτικών προγραμμάτων των ΕΕΚ σύμφωνα με τις παραπάνω προϋποθέσεις. Η Ενότητα 2, Ο εργασιακός τομέας της ΥΑΔ, η Ενότητα 3, Ευρωπαϊκά πλαίσια αναφοράς, η Ενότητα 4, Οι παράγοντες επιτυχημένης εκπαίδευσης σε επαγγέλματα ΥΑΔ, καθώς και η Ενότητα 5 (Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα στον τομέα της ΥΑΔ) αποτελούν σημαντικές αναφορές για τα ΕΕΚ.

Οι **εργοδότες** ή οι **υπεύθυνοι ανθρωπίνου δυναμικού**, οι οποίοι καλούνται να αναπτύξουν εκπαιδευτικές ενότητες ή να προσλάβουν προσωπικό επίσης θα βρουν χρήσιμες κατευθύνσεις στο παρόν έγγραφο. Οι οδηγίες αυτές που αφορούν στον τομέα ΥΑΔ, επιτρέπουν στους επαγγελματίες αυτούς να αποφασίσουν αν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι και οι υφιστάμενοι εργαζόμενοι με τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες είναι αρκούτσως καταρτισμένοι για να καλύψουν θέσεις εργασίας στον συγκεκριμένο τομέα. Το παρόν έγγραφο παρέχει πρακτικές περιγραφές των βασικών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την εργασία στον τομέα ΥΑΔ, καθώς και προτάσεις για την εκπαίδευση επαγγελματιών στον τομέα. Η συγκεκριμένη ομάδα μπορεί να επωφεληθεί περισσότερο από τις Ενότητες 2, 4, 5.

Οι πιθανοί **εργαζόμενοι**, ιδιαίτερα **σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις**, που αναζητούν πληροφορίες σχετικά με τις απαιτούμενες δεξιότητες στον τομέα ΥΑΔ και αναγνωρίζουν τις προσωπικές ανάγκες εκπαίδευσης μπορούν επίσης να επωφεληθούν από τις συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές. Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές υποστηρίζουν τους εν δυνάμει εργαζομένους στην απόκτηση γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που απαιτούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο στον τομέα, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν έχουν επαρκή προσόντα για τις σχετικές θέσεις. Οι επαγγελματίες στον τομέα ΑΑΛ μπορούν να αναζητήσουν πληροφορίες σχετικά με τα συγκεκριμένα ενδιαφέροντα τους στις Ενότητες 2, 4, 5.

Σε γενικές γραμμές, οι κατευθυντήριες γραμμές για την εκπαίδευση, παρουσιάζουν σχετικές πληροφορίες για όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς που ενδιαφέρονται να ανακαλύψουν ποιές γνώσεις, δεξιότητες



και ικανότητες απαιτούνται για να επιτύχουν στην αγορά εργασίας στον τομέα ΥΑΔ στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ).

2. Ο εργασιακός τομέας της ΥΑΔ

2.1 Τελευταία λέξη της τεχνολογίας

Με σκοπό τον προσδιορισμό της κατάστασης στον τομέα της ΥΑΔ σε όλη την Ευρώπη, η κοινοπραξία ComprAAL, διεξήγαγε εκτεταμένη έρευνα για τα σχετιζόμενα με ΥΑΔ ευρωπαϊκά προγράμματα. Επέκτεινε την έρευνα σε οκτώ συμμετέχουσες χώρες (Ελλάδα, Γερμανία, Γαλλία, Αυστρία, Ελβετία, Ουγγαρία, Βουλγαρία και Ισπανία). Μαζί με την διερεύνηση της ανάπτυξης του τομέα της ΥΑΔ σε κάθε χώρα, η έρευνα στοχεύει στην αποσαφήνιση του υφιστάμενου καθώς και του μελλοντικού επιπέδου γνώσεων, δεξιοτήτων, ικανοτήτων και αναγκών στον τομέα της ΥΑΔ. Αξίζει να σημειωθεί ότι για τις περισσότερες από τις συμμετέχουσες χώρες δεν υπάρχουν διαθέσιμες μελέτες που να περιγράφουν την κατάσταση και τις ανάγκες των επαγγελματιών σε αυτόν τον πολύ νέο κλάδο. Ως εκ τούτου, στο πλαίσιο της έρευνας που διεξήχθη, η κοινοπραξία συγκέντρωσε δεδομένα απευθείας από τους επαγγελματίες που εργάζονται στον τομέα της ΥΑΔ, είτε στον τομέα της έρευνας και ανάπτυξης είτε ως υφιστάμενοι επαγγελματίες. Η συλλογή των στοιχείων έγινε με τη βοήθεια ενός τυποποιημένου ερωτηματολογίου και με συνεντεύξεις. Ωστόσο, παρά τη σημασία και την καινοτομία της έρευνας που διεξήχθη, είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη οι περιορισμοί, οι οποίοι απορρέουν κυρίως από την ευρεία κάλυψή της και την ανάγκη για μια εναρμονισμένη προσέγγιση της έρευνας που να επιτρέψει μια συγκριτική προοπτική.

Οι πρόσφατες εξελίξεις στις Τεχνολογίες της Πληροφόρησης και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ), έχουν αυξήσει σημαντικά τις δυνατότητες αντιμετώπισης των αναγκών των ηλικιωμένων και βοήθειας στην προσπάθειά τους να διατηρήσουν την ανεξαρτησία και την κινητικότητα τους, καθώς και να παραμείνουν υγιείς και κοινωνικά ενεργοί. Σε απάντηση σε αυτές τις ευκαιρίες και τις προκλήσεις, ένας τεράστιος αριθμός δραστηριοτήτων έρευνας & ανάπτυξης που βασίζονται στην τεχνολογία, έχουν επικεντρωθεί στο γηραίο πληθυσμό. Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων αυτών, η ΥΑΔ αποτελεί ένα βασικό τομέα της έρευνας στον οποίο η Ευρώπη έχει επενδύσει σε μεγάλο βαθμό. Η ΥΑΔ αναφέρεται σε ευφυή συστήματα βοήθειας που στοχεύουν σε μια καλύτερη, υγιέστερη και ασφαλέστερη ζωή στο προτιμώμενο περιβάλλον διαβίωσης ενώ καλύπτει τις έννοιες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που συνδέουν και βελτιώνουν τις νέες τεχνολογίες και το κοινωνικό περιβάλλον. [cf . van den Broek, Cavallo , Wehrmann , 2010] .

Η ΥΑΔ ενσωματώνει ένα ευρύ φάσμα τεχνολογιών και έχει εφαρμοστεί σε διάφορους τομείς [van den Broek , Cavallo , Wehrmann , 2010] , όπως το σπίτι και η υποστήριξη φορητών συσκευών (με έμφαση στην αποκατάσταση και τη φροντίδα, την προσωπική και οικιακή ασφάλεια και την ασφάλεια κλπ.), η κοινωνία (αφορά στην κοινωνική ένταξη, την ψυχαγωγία και την κινητικότητα) και ο χώρος εργασίας (με στόχο τις ανάγκες που σχετίζονται με την εργασία). Ωστόσο, οι απαιτήσεις που καθορίζουν τα χαρακτηριστικά της μπορεί να διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των διαφόρων χωρών και μπορεί να καθοδηγούνται από την αγορά , από τις ανάγκες της κοινωνίας και του πελάτη, ή να βασίζονται στην τεχνολογία. Ως αποτέλεσμα, οι ευρωπαϊκές χώρες δεν μοιράζονται ένα κοινό καθεστώς στον τομέα της ΥΑΔ όσον αφορά την κατανόηση, την ιεράρχηση και την εφαρμογή .

Η Γερμανία είναι ο κορυφαίος ειδικός με οργανώσεις όπως η Ένωση Γερμανών Μηχανικών (VDI), ιδρύματα, όπως το VDI | VDE | IT , καθώς και μια ισχυρή εθνική ατζέντα που επικεντρώνεται στον τομέα



της ΥΑΔ. Αρκετά έργα που σχετίζονται με την ΥΑΔ έχουν πραγματοποιηθεί σε εθνικό επίπεδο, ενώ πολλά γερμανικά ερευνητικά κέντρα και εταιρείες έχουν συμμετάσχει σε διάφορα έργα έρευνας και ανάπτυξης. Αυτές οι ερευνητικές προσπάθειες επικεντρώνονται τόσο σε τεχνολογικές όσο και κοινωνικές πτυχές. Από την άλλη πλευρά, η Αυστρία αποτελεί έναν αναδυόμενο παίκτη στον τομέα ΥΑΔ, έχει μια εθνική ερευνητική ατζέντα που επικεντρώνεται κυρίως σε κοινωνικά ζητήματα και στην αποδοχή των καινοτόμων προϊόντων ΥΑΔ. Στην ίδια κατεύθυνση, μελέτες και εκθέσεις τόσο στη Γαλλία όσο και στην Ελβετία δείχνουν μια ισχυρή εθνική πολιτική για το την ΥΑΔ, αλλά στερούνται σε σχετικά εθνικά προγράμματα χρηματοδότησης .

Η Ελλάδα και η Ισπανία έχουν δείξει αυξημένη δραστηριότητα στον τομέα της ΥΑΔ, ωστόσο, λόγω της έλλειψης των αντίστοιχων εθνικών πολιτικών, οι ερευνητικές προσπάθειες είτε διεξάγονται αυτόνομα είτε αποκλειστικά στο πλαίσιο των καθεστώτων χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η ειδοποιός διαφορά μεταξύ αυτών των δύο χωρών είναι ότι η Ελλάδα επικεντρώνεται περισσότερο στην τεχνολογία , ενώ η Ισπανία επικεντρώνεται περισσότερο στην κοινωνική πτυχή της ΥΑΔ. Ομοίως , η Ουγγαρία και η Βουλγαρία δεν έχουν εθνικές πολιτικές πρωτοβουλίες, ούτε επιδεικνύουν αξιοσημείωτες εξελίξεις σε επίπεδο έργων, Εθνικών ή ευρωπαϊκών.

Σε γενικές γραμμές, οι ερευνητικές προσπάθειες των ευρωπαϊκών χωρών στηρίζονται κυρίως από ευρωπαϊκά προγράμματα και πιο συγκεκριμένα από μια ειδική δράση στο 7ο Πλαίσιο - Πρόγραμμα (FP7) και του Κοινού Προγράμματος (AALIP). Τα προγράμματα αυτά χρηματοδοτούν ένα μεγάλο αριθμό έργων για τη θέσπιση ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για την ανάδειξη σχετικών καινοτόμων προϊόντων , υπηρεσιών και συστημάτων που βασίζονται σε ΤΠΕ. Μερικά παραδείγματα αυτών των έργων είναι το AALUIS, που επικεντρώνεται στις διεπαφές του χρήστη, το SOCIALIZE, το οποίο στοχεύει στην κοινωνική αλληλεπίδραση των ηλικιωμένων καθώς και το ENTRANCE, το οποίο αναπτύσσει τους τρόπους πλοήγησης και την εύρεση μεθόδων.

Εκτός από την τεράστια προσοχή που έχει λάβει η ΥΑΔ σε ερευνητικό επίπεδο, εμπορευματοποιείται όλο και περισσότερο, καθώς αναδύεται ως ένας ταχέως αναπτυσσόμενος τομέας της οικονομίας δημιουργώντας παράλληλα νέες θέσεις εργασίας . Διάφορα προϊόντα, τα οποία είναι κυρίως τα αποτελέσματα των ερευνητικών έργων και των αυξανόμενων προσδοκιών για πιο εξελιγμένα συστήματα και υπηρεσίες που θα είναι διαθέσιμες στο προσεχές μέλλον, είναι διαθέσιμα. Η αγορά αυτή , η οποία θα μεγαλώνει καθώς οι άνθρωποι ζουν περισσότερο, θέτει ειδικές απαιτήσεις για τις νέες ικανότητες που θα οδηγήσουν σε έμπειρο και ικανό προσωπικό που θα είναι σε θέση να υποστηρίξει όλες τις πτυχές της αλυσίδας αξίας της ΥΑΔ.

Προσπαθώντας να επιδείξει την εικόνα μιας πιθανής παρουσίας της ΥΑΔ στην αγορά εργασίας, η υπάρχουσα βιβλιογραφία αναδεικνύει αρκετούς τομείς εργασίας κατά μήκος της αλυσίδας αξίας της ΥΑΔ. Ως βασικοί τομείς εργασίας θεωρούνται η φροντίδα, δηλαδή η αντιμετώπιση των ιατρικών θεμάτων, οι λύσεις /ανάπτυξη υπηρεσιών / παροχή υπηρεσιών, δηλαδή η ανάπτυξη προϊόντων ΥΑΔ και η παροχή αυτών στην αγορά και το δίκτυο παροχής το οποίο ασχολείται με τη διατήρηση της επικοινωνιακής υποδομής. Επιπλέον , υπάρχουν ορισμένοι δευτερογενείς τομείς εργασίας, οι οποίοι περιλαμβάνουν την χρηστικότητα ΥΑΔ, την αρχιτεκτονική ΥΑΔ, τη δημοσιονομική διαχείριση ΥΑΔ , την ηθική ΥΑΔ , την κοινωνική δικτύωση ΥΑΔ, τη βοήθεια / παροχή συμβουλών ΥΑΔ και τη μηχανική συντήρησης των μέσων υποστήριξης ΥΑΔ.



Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι προσδιορισμένοι τομείς εργασίας ΥΑΔ μπορεί να διαφέρουν σημαντικά σε διάφορες πτυχές από χώρα σε χώρα. Αυτό συμβαίνει λόγω των υφιστάμενων πολιτιστικών και εκπαιδευτικών διαφορών καθώς και των διαφορετικών αναγκών που καθορίζουν την αγορά της ΥΑΔ στις διάφορες χώρες. Για παράδειγμα, η ορολογία που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τους τομείς εργασίας ΥΑΔ δεν είναι κοινή μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών, καθώς η φύση τους μπορεί να είναι είτε περισσότερο θεωρητική είτε περισσότερο εφαρμοσμένη. Μια άλλη ενδιαφέρουσα παρατήρηση είναι ότι υπάρχει μια γενική τάση προς υβριδικούς τομείς εργασίας που συνδυάζουν υψηλού επιπέδου τεχνικές ικανότητες και τις λεγόμενες κοινωνικές δεξιότητες σε σχετικά ίσες αναλογίες. Ένα αντιπροσωπευτικό παράδειγμα είναι ο πρωτοπόρος τομέας εργασίας ΥΑΔ στην Ελβετία και την Αυστρία, η οποία περιλαμβάνει τις ευθύνες από την ανάπτυξη, παροχή και υποστήριξη λύσεων ΥΑΔ, τη χρηστικότητα και συμβουλευτική ΥΑΔ.

Εντούτοις, δεδομένου ότι η ΥΑΔ αποτελεί ένα σχετικά νέο πεδίο έρευνας, η εμπορική της διάδοση εξακολουθεί να είναι πολύ περιορισμένη, γεγονός που επιβεβαιώνεται και από τα προϊόντα που διατίθενται στην αγορά, τα οποία είναι, ως επί το πλείστον διαθέτουν μόνο τις βασικές λειτουργίες σε σχέση με αυτές που αναπτύσσονται στο εργαστηριακό περιβάλλον και χρησιμοποιούνται για τους σκοπούς έρευνας και ανάπτυξης. Ως εκ τούτου, οι τομείς εργασίας ΥΑΔ που προσδιορίζονται από την παρούσα μελέτη αποτελούν μόνο μια πρώτη προσπάθεια για τον προσδιορισμό των πιο σημαντικών τομέων εργασίας ΥΑΔ σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Διάφορες τροποποιήσεις των εν λόγω τομέων εργασίας που στοχεύουν είτε στο να τους κάνουν λιγότερο ή περισσότερο σύνθετους και εξειδικευμένους ή ακόμα πιο απλοποιημένους, έχουν ήδη εντοπιστεί και ενδέχεται να έχουν αναπτυχθεί περισσότερο, σύμφωνα με τα ειδικά χαρακτηριστικά και τις τάσεις της αγοράς σε κάθε χώρα.

2.2 Οι ανάγκες της αγοράς

Παρά το γεγονός ότι η κοινότητα E & A έχει δημιουργήσει ένα μεγάλο αριθμό καινοτόμων προϊόντων, αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν και να εφαρμοστούν με επιτυχία μόνο αν οι σχετικοί παράγοντες της αγοράς έχουν καλά εξειδικευμένο προσωπικό. Το πεδίο ΥΑΔ χρειάζεται επαγγελματίες από διάφορους τομείς που έχουν επίγνωση των τεχνολογιών ΥΑΔ και τις λειτουργίες και τις δυνατότητες των προϊόντων ΥΑΔ και, σε ορισμένες περιπτώσεις, να είναι σε θέση να προωθήσει την εγκατάσταση, τη συντήρηση και τη χρήση των προϊόντων AAL.

Οι τομείς εργασίας που παρουσιάζονται στην προηγούμενη ενότητα παρέχουν μια ιδανική εικόνα της συνολικής αξίας της ΥΑΔ και μπορεί να λειτουργήσει ως οδικός χάρτης για να καθοριστούν τα προσόντα που απαιτούνται για τη δημιουργία ειδικών ΥΑΔ. Μια πιο λεπτομερής απεικόνιση των πραγματικών αναγκών της αγοράς ΥΑΔ μπορεί να γίνει με τη σύνδεση των τομέων εργασίας ΥΑΔ που αναμένεται να εμφανιστούν και τα υπάρχοντα επαγγέλματα της πραγματικής ζωής / προσόντα που ενδεχομένως θα αναπτύξει το πεδίο ΥΑΔ στο εγγύς μέλλον. Μια τέτοια σύνδεση έχει νόημα χάρη στο γεγονός ότι η ΥΑΔ είναι ακόμα σε πρώιμο στάδιο σε σχέση με την εμπορευματοποίηση και δεν υπάρχουν αυτή τη στιγμή αποκλειστικά επαγγέλματα στον τομέα ΥΑΔ. Ως εκ τούτου, τα υπάρχοντα επαγγέλματα καλούνται να καλύψουν το μεγαλύτερο μέρος των αναγκών της αγοράς σε αυτό το στάδιο. Ο παρακάτω πίνακας (πίνακας 1), δείχνει ενδεικτικά παραδείγματα των επαγγελμάτων αντιστοιχίζονται σε κάθε τομέα εργασίας AAL.

Εργασιακός Τομέας	Επαγγέλματα
Παροχή Βοήθειας ΥΑΔ/ Συμβουλευτική	Σύμβουλος, Μηχανικός Υπολογιστών
Παροχή/ Ανάπτυξη λύσεων & υπηρεσιών ΥΑΔ	Μηχανικός Λογισμικού
Χρηστικότητα ΥΑΔ	Σχεδιαστής Εργονομίας
Κοινωνική Δικτύωση ΥΑΔ	Κοινωνικός Λειτουργός
Παροχή φροντίδας σε ΥΑΔ	Ιατρικός πραγματογνώμονας, Ιατρός, νοσηλεύτης
Ηθική ΥΑΔ	Δικηγόρος
Αρχιτεκτονική ΥΑΔ	Πολιτικός Μηχανικός, Αρχιτέκτονας
Παροχή Δικτύου ΥΑΔ	Μηχανικός Δικτύων, Τεχνικός Τηλεπικοινωνιών
Διαχείριση Οικονομικών ΥΑΔ	Λογιστής
Τεχνική Συντήρησης ΥΑΔ	Ηλεκτρολόγος Μηχανικός

Πίνακας 1. Τα υπάρχοντα επαγγέλματα και η αντιστοίχιση με τους τομείς εργασίας ΥΑΔ

2.3 Ο ρόλος της ΕΕΚ

Εν όψει των αυξανόμενων ελλείψεων δεξιοτήτων σε μια σειρά από τεχνικές ειδικότητες και λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες και τις απαιτήσεις της ίδιας της βιομηχανίας, ο ρόλος της ΕΕΚ γίνεται ολοένα και πιο σημαντικός. Μια πρόσφατη έρευνα του ΟΟΣΑ για την απασχόληση το 2011, «**Right for the Job: overqualified or under skilled?**», αναφέρει ότι υπάρχει μια αυξανόμενη αναντιστοιχία στις δεξιότητες και τα προσόντα, τα οποία επηρεάζουν όχι μόνο τους μισθούς και ικανοποίηση από την εργασία, αλλά και την προθυμία να αναζητήσης εργασίας των ήδη απασχολούμενων. Αυτό υποστηρίζεται από μια έκθεση που εκπονήθηκε από την ομάδα εμπειρογνομόνων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, «**New Skills for New Jobs: Action Now**». Το χάσμα των δεξιοτήτων θα μπορούσε να σχετίζεται με περισσότερες από 700.000 θέσεις μέχρι το 2015, σύμφωνα με το «Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη».



Η εύρεση κατάλληλου προσωπικού είναι μέρος της διαδικασίας , αλλά είναι εξίσου, αν όχι περισσότερο, σημαντικό εκείνοι που επιθυμούν να διεκδικήσουν τις θέσεις εργασίας σε αυτούς τους νεότερους τεχνικά τομείς να είναι επαρκώς καταρτισμένοι και κατάλληλα εκπαιδευμένοι. Η ευθύνη, φυσικά, βαρύνει τους παρόχους ΕΕΚ, δηλαδή τους οργανισμούς (ή ίσως και τμήματα μεγαλύτερων εταιρικών οντοτήτων), που προετοιμάζουν τα άτομα για την είσοδο συγκεκριμένους τομείς εργασίας. Η κατάρτιση που προσφέρεται πρέπει να αντικατοπτρίζει τις πραγματικές ανάγκες και τις απαιτήσεις της βιομηχανίας, αλλά και να επεκτείνεται πέρα από αυτές.

Η έρευνα έχει δείξει ότι εκτός από τις τεχνικές ικανότητες, άλλες δεξιότητες και ικανότητες, οι λεγόμενες συμπεριφορικές δεξιότητες είναι επίσης αναγκαίες και θα πρέπει να περιλαμβάνονται στην εκπαίδευση. Τα προφίλ που αναπτύχθηκαν για το έργο CompAAL λαμβάνουν αυτές τις απαιτήσεις υπόψη. Η κατάρτιση αυτών των δεξιοτήτων και ικανοτήτων, δεν θα πρέπει να αποτελεί ξεχωριστό αντικείμενο αλλά συνιστάται, τουλάχιστον εν μέρει, να αντιμετωπίζεται μέσω της χρήσης εναλλακτικών διδακτικών προσεγγίσεων.

Εκτός από τις συγκεκριμένες προτάσεις που υποβλήθηκαν σχετικά με τις δεξιότητες και τις ικανότητες που πρέπει να αποκτηθούν σε σχέση με τα προφίλ συμπεριφοράς CompAAL , υπάρχουν κάποιες γενικές προτάσεις όσον αφορά τη διδασκαλία και τη μάθηση των μεθοδολογιών που περιλαμβάνονται εδώ. Καθίσταται σαφές ότι το έργο CompAAL ακολουθεί μια ολιστική άποψη της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, αλλά αυτό που προκύπτει από την αυστηρή εφαρμογή της προσέγγισης του μαθησιακού αποτελέσματος που περιλαμβάνει «βασικές» καθώς και «περίπλοκες» δεξιότητες στην εκπαίδευση. Η μετάβαση από ένα εκπαιδευτή ή μια περιεχόμενο-κεντρική άποψη της διδασκίας ύλης σε μια μαθητο-κεντρική άποψη απαιτεί ένα διαφορετικό πλαίσιο για τη μάθηση , αυτό που είναι πιο στενά συνδεδεμένη με την πραγματική ζωή , ένα πλαίσιο που να είναι πιο κοντά στο πραγματικό περιβάλλον εργασίας από την παραδοσιακή μάθηση στην τάξη .

3. Ευρωπαϊκά Πλαίσια Αναφοράς

3.1 Ο ρόλος των κοινών εργαλείων αναφοράς

Προκειμένου να εξασφαλιστεί μεγαλύτερη διαφάνεια και συγκρισιμότητα των επαγγελματικών προσόντων μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ και να ενισχυθεί η κινητικότητα των επαγγελματιών και φοιτητών, η ΕΕ, καθώς και άλλες ομάδες εργασίας έχουν αφιερωθεί στην εναρμόνιση των επαγγελματικών προσόντων, αναπτύσσοντας διαφορετικά εργαλεία. Τα εργαλεία αυτά είναι πλαίσια αναφοράς, όπως το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (ΕΠΠ), στο οποίο τα προσόντα μπορούν να αναφέρονται με περισσότερα και πιο συγκεκριμένα πλαίσια αναφοράς όπως το e-CF, για τα προσόντα στον τομέα των Τεχνολογιών της Πληροφόρησης και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και το ECVET, για τη διευκόλυνση της κινητικότητας και την αναγνώριση των ήδη αποκτηθέντων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Αυτά τα εργαλεία εφαρμόζονται στα εθνικά συστήματα επαγγελματικής κατάρτισης όλο και περισσότερων ευρωπαϊκών χωρών κάθε χρόνο. Αυτός είναι ο λόγος που το παρόν έγγραφο και οι κατευθυντήριες γραμμές κατάρτισης βασίζονται και σχετίζονται με αυτά τα μέσα, τα οποία περιγράφονται περαιτέρω στις ακόλουθες υπό- ενότητες.

Τα τρία πλαίσια θεωρούνται στενά συνδεδεμένα μεταξύ τους. Με αυτόν τον τρόπο, παρέχουν μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για την ανάπτυξη ποιοτικής κατάρτισης που θα καλύψουν τις συγκεκριμένες απαιτήσεις της βιομηχανίας. Επιπλέον, κάθε ένα από αυτά τα πλαίσια, καθένα με το δικό του τρόπο, υποστηρίζει τη στροφή προς τα μαθησιακά αποτελέσματα, τα οποία αποτέλεσαν το επίκεντρο των προσπαθειών σε επίπεδο ΕΕ για τη βελτίωση της ποιότητας της ΕΕΚ (καθώς και στην ανώτερη εκπαίδευση) στην Ευρώπη. Παραδοσιακά, η εκπαίδευση, η κατάρτιση και η εκμάθηση αναπτύχθηκαν με γνώμονα τις εισροές και κινούνταν γύρω από τον δάσκαλο/εκπαιδευτή. Αυτό σημαίνει ότι οι μονάδες εκπαίδευσης και κατάρτισης αναπτύχθηκαν από την πλευρά του παρόχου της εν λόγω εκπαίδευσης ή κατάρτισης. Ο δάσκαλος θεωρήθηκε ως εμπειρογνώμονας του οποίου το κύριο καθήκον ήταν να μεταφέρει συγκεκριμένα μέρη της γνώσης του στους μαθητές/εκπαιδευόμενους.

Ειδικότερα, στον τομέα της ΕΕΚ, έχει αναγνωριστεί ότι αυτή είναι μια μάλλον περιορισμένη προσέγγιση, ιδίως όσον αφορά τις πραγματικές ανάγκες της αγοράς εργασίας. Η ψηφιακή τεχνολογία και τις εφαρμογές αλλάζουν με ένα εξαιρετικά γρήγορο ρυθμό. Επιπλέον, αυτή η τεχνολογία και οι σχετικές εφαρμογές έχουν γίνει η βάση πολλών, αν όχι των περισσότερων πτυχών της ζωής μας, αλλά κυρίως της εργασιακής ζωής μας. Ο καθένας, σε κάποιο επίπεδο, θα πρέπει να είναι σε θέση να κάνει χρήση των τεχνολογιών αυτών, έτσι ώστε ξέρει πώς να ρυθμίσει, να προσαρμοστεί και να επικαιροποιήσει τις γνώσεις του όταν αυτό απαιτείται. Επιπλέον, υπάρχει μια αυξανόμενη ανάγκη για να εντοπιστούν και να περιγραφούν ρόλοι και τα χαρακτηριστικά τους και όχι να παράγονται συγκεκριμένες, συνήθως στατικές, περιγραφές θέσεων εργασίας. Δεν είναι πλέον αρκετό να γνωρίζουμε απλά κάτι. Αυτό που είναι σημαντικό είναι το τι μπορεί να κάνει κανείς με αυτή τη γνώση σε ένα ή περισσότερα πλαίσια εργασίας. Επιπρόσθετα, οι ταχείες εξελίξεις στο χώρο εργασίας απαιτούν αρκετά συχνά οι εργαζόμενοι να είναι σε θέση να λαμβάνουν σχετικές αποφάσεις, ανεξάρτητα από τις διαχειριστικές αρχές, σε κάθε σημείο κατά μήκος της αλυσίδας αξίας μιας εταιρείας. Με άλλα λόγια, μία από τις πιο σημαντικές πτυχές της κατάρτισης και της διδασκαλίας περιλαμβάνει την παροχή στον εκπαιδευόμενο της δυνατότητας να αναπτύξει τις δικές του ικανότητες. Δηλαδή, να αντιλαμβάνονται σε ποιο βαθμό είναι έτοιμος, πρόθυμος



και σε θέση να εφαρμόσει τις γνώσεις που απέκτησε.

Αυτά τα τρία στοιχεία - γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες - είναι αυτά που οδηγούν μια προσέγγιση εκμάθησης ΕΕΚ. Αυτά τα τρία στοιχεία είναι επίσης οι διαστάσεις της εκπαίδευσης και της κατάρτισης. Δηλαδή, η προετοιμασία των ατόμων για να γίνουν αποτελεσματικοί και αποδοτικοί εργαζόμενοι. Είναι αυτά τα τρία στοιχεία που συνδέουν τα τρία κεντρικά πλαίσια, τα οποία παρουσιάζονται σε αυτή την ενότητα. Ταυτόχρονα, κάθε ένα από αυτά τα πλαίσια αναπτύχθηκε ανεξάρτητα από τα άλλα ίσως και για να εκπληρώσει αρχικά πολύ διαφορετικούς στόχους. Παρόλα αυτά, έχοντας προσπαθήσει να καταστήσουμε σαφές σε αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές, αυτά τα τρία πλαίσια, από κοινού, προσφέρουν μια ισχυρή βάση για την περιγραφή, την ανάπτυξη και την υλοποίηση της κατάρτισης και της εκπαίδευσης που με τη σειρά τους στοχεύουν στην παροχή υψηλής ειδίκευσης στους εργαζομένους στην πρωτογενή αγορά εργασίας.

3.1.1 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

Το ευρωπαϊκό πλαίσιο επαγγελματικών προσόντων για τη διά βίου μάθηση (ΕΠΠ) παρέχει ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς, το οποίο βοηθά στη σύγκριση των διαφόρων εθνικών συστημάτων προσόντων, των πλαισίων και των επιπέδων τους. Χρησιμεύει ως μηχανισμός μετατροπής για να καταστήσει τα προσόντα πιο κατανοητά μεταξύ των διαφόρων χωρών και συστημάτων στην Ευρώπη και ως εκ τούτου προωθεί τη διά βίου μάθηση και την κινητικότητα των ευρωπαίων πολιτών είτε για σπουδές ή εργασία στο εξωτερικό.

Για να γίνει το έργο ΕΠΠ, οι ευρωπαϊκές χώρες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα «Εκπαίδευση και κατάρτιση 2020» καλούνται να συσχετίσουν τα εθνικά επίπεδα προσόντων τους με τα κατάλληλα επίπεδα του ΕΠΠ και να αναφέρουν όλα τα νέα πιστοποιητικά επαγγελματικών προσόντων, διπλώματα και έγγραφα του Eurorpass. Το ΕΠΠ ισχύει για όλους τους τύπους εκπαίδευσης, κατάρτισης και προσόντων, από τη σχολική εκπαίδευση στην ακαδημαϊκή και επαγγελματική. Το ΕΠΠ αναγνωρίζει ότι τα συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ευρώπη είναι τόσο διαφορετικά που μια στροφή προς τα μαθησιακά αποτελέσματα είναι απαραίτητη για να γίνει σύγκριση και συνεργασία μεταξύ των χωρών και των θεσμικών οργάνων. Το ΕΠΠ θα συσχετίσει τα εθνικά συστήματα και πλαίσια προσόντων των διαφόρων χωρών μαζί γύρω από ένα κοινό ευρωπαϊκό σύστημα αναφοράς- τα οκτώ επίπεδα αναφοράς. Κάθε ένα από αυτά τα επίπεδα από το 1 (το χαμηλότερο) έως το 8 (το υψηλότερο) περιγράφει, σε γενικές γραμμές, σε ποιο βαθμό ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να γνωρίζει, είναι σε θέση να κάνει και σε ποιο βαθμό ανεξαρτησίας (από την άποψη της ευθύνης και αυτονομίας) θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδώσει στο χώρο εργασίας. Με άλλα λόγια, όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο, τόσο πιο καταρτισμένο, ικανό και αυτόνομο είναι το άτομο.

Τα οκτώ επίπεδα αναφοράς περιγράφονται με όρους μαθησιακών αποτελεσμάτων. Δηλαδή, στο ΕΠΠ, ένα μαθησιακό αποτέλεσμα ορίζεται ως μια κατάσταση που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και είναι ικανός να ολοκληρώσει μια μαθησιακή διαδικασία. Συνεπώς, το ΕΠΠ επικεντρώνεται στα αποτελέσματα της μάθησης και όχι στις εισροές, όπως η διάρκεια των σπουδών, τα ειδικά θέματα αντικείμενο κτλ. Τα μαθησιακά αποτελέσματα χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες - γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες. Σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες, στον απόηχο της διαδικασίας της Μπολόνια, έχει παρατηρηθεί εσφαλμένη εφαρμογή του ΕΠΠ. Σε αυτές τις περιπτώσεις, πτυχίο, μεταπτυχιακό και διδακτορικά προγράμματα, δηλαδή



προγράμματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, έχουν οριστεί ως επίπεδα ΕΠΠ 6, 7 και 8. Αν και αυτό είναι κατανοητό ως ένα βαθμό, μέχρι τα προγράμματα ανώτερης εκπαίδευσης να μεταφραστούν σε όρους μαθησιακών αποτελεσμάτων με κατάλληλες διαδικασίες αξιολόγησης και επικύρωσης, δεν θα είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε με βεβαιότητα. Μια συνέπεια αυτής της λογικής είναι ότι πολλά προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης έχουν υποβιβαστεί σε επίπεδο ΕΠΠ 5 (ή συχνά σε επίπεδο 4) ή παρακάτω. Τον Ιούνιο του 2013, ωστόσο, η Γερμανική Εθνική Ομάδα Εργασίας εξέδωσε ένα σύνολο κατευθυντήριων γραμμών για την περιγραφή των επιπέδων ΕΠΠ των διαφόρων προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και ήταν η πρώτη χώρα που τμήματα των επαγγελματικών της προγραμμάτων ανελίχτηκαν στο επίπεδο 7 του ΕΠΠ.

Εντούτοις, το πλαίσιο αυτό παίζει σημαντικό ρόλο όταν σκεφτόμαστε το επίπεδο του προγράμματος για την πιστοποίηση και την πορεία της εκπαιδευτικής ενότητας. Ο εντοπισμός αυτού του επιπέδου-στόχου ικανότητας είναι το πρώτο βήμα στο σχεδιασμό της κατάρτισης. Το επίκεντρο αυτής της κατάρτισης, ωστόσο, περιγράφεται καλύτερα από την e-CF, στην οποία θα στρέψουμε τώρα την προσοχή μας.

3.1.2 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο ψηφιακών Δεξιοτήτων

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο ψηφιακών Δεξιοτήτων (ECF) είναι ένα εργαλείο για να περιγράψει τις δεξιότητες των επαγγελματιών σε ρόλους εργασίας σχετίζονται με τις ΤΠΕ. Έτσι, το e-CF μια συγκεκριμένη τομεακή αναφορά ΤΠΕ για περιγραφές των επαγγελματικών περιγραμμάτων, την ανάπτυξη δεξιοτήτων, την κατάρτιση και την εκπαίδευση. Η αναφορά αυτή έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο της ομάδας εργασίας του CEN σχετικά με τις ΤΠΕ δεξιότητες ΤΠΕ, από έναν μεγάλο αριθμό ευρωπαίων εμπειρογνομόνων ΤΠΕ και Ειδικούς Ανθρωπίνου Δυναμικού (HR). Η e-CF αποτελείται από ένα σύνολο 36 δεξιοτήτων ΤΠΕ που μπορούν να χρησιμοποιηθούν και να κατανοηθούν από το χρήστη και παρέχονται σε εταιρείες, στο δημόσιο τομέα και σε εκπαιδευτικών και των κοινωνικών εταίρων σε ολόκληρη την Ευρώπη. Από τη συλλογή και καταγραφή των δεξιοτήτων αυτών προκύπτει ότι η e-CF έκδοση 2.0 είναι η επίσημη. Τον Δεκέμβριο του 2013, ωστόσο, η έκδοση 3.0 πρόκειται να κυκλοφορήσει. Οι διαφορές μεταξύ των δύο εκδόσεων, ωστόσο, έχουν μικρή επίπτωση επί των συγκεκριμένων επαγγελματικών περιγραμμάτων που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο.

Όλα τα επαγγελματικά περιγράμματα του CompAAL έχουν αναπτυχθεί με αυστηρή προσήλωση ως προς το e-CF, το οποίο διαρθρώνεται σε τέσσερις διαστάσεις. Οι διαστάσεις αυτές αντανακλούν διαφορετικά επίπεδα λεπτομέρειας των σχεδιαζόμενων απαιτήσεων των επιχειρήσεων και του ανθρώπινου δυναμικού απαιτήσεις παράλληλα με την εργασία και τις κατευθυντήριες γραμμές ικανότητας εργασίας. Μια σύντομη εξήγηση αυτών των διαστάσεων θα είναι χρήσιμη για την κατανόηση των προφίλ ρόλο περιγράφονται παρακάτω, στο κεφάλαιο 5.

Οι 4 αυτές διαστάσεις του e-CF προσδιορίζονται ως ακολούθως:

Διάσταση 1: 5 πεδία ψηφιακών δεξιοτήτων που προέρχονται από τις ΤΠΕ επιχειρησιακές διαδικασίες:

ΣΧΕΔΙΟ – ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ– ΕΚΤΕΛΕΣΗ/ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ –ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ– ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ



Αυτά τα πεδία αντιπροσωπεύουν τις φάσεις, μέσω των οποίων μια τυπική ανάπτυξη των ΤΠΕ, θα περάσει από τη σύλληψη έως την εφαρμογή σε πραγματικό χρόνο, δηλαδή τον κύκλο ζωής ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Κάθε φάση, με τη σειρά της, περιγράφεται περαιτέρω σε σχέση με τις κατάλληλες ικανότητες για την εν λόγω φάση, η οποία μας φέρνει σε διάσταση 2.

Διάσταση 2: Αυτό είναι το πιο ορατό στοιχείο του e-CF και αποτελείται από ένα σύνολο των ικανοτήτων για κάθε τομέα, σε συνδυασμό με μια γενική περιγραφή για κάθε ικανότητα. Τριάντα έξι ικανότητες έχουν εντοπιστεί συνολικά και παρέχουν την Ευρωπαϊκή γενική περιγραφή ορισμών που συνθέτουν το e-CF 2.0. Οι ικανότητες αυτές είναι πολύ γενικού χαρακτήρα, όπως Α.5 Αρχιτεκτονική Σχεδίαση, Β.3 Έλεγχος, ή Ε.5Βελτίωση της Διαδικασίας. Με άλλα λόγια, η διάσταση αυτή αντιμετωπίζει τους γενικούς τύπους εργασιών που είναι σχετικοί με τη δεδομένη φάση της ανάπτυξης. Ως εκ τούτου, δεν είναι όλες αυτές οι ικανότητες σχετικές για κάθε τύπο επαγγελματικού περιγράμματος.

Διάσταση 3: Σε αυτή τη διάσταση, παρέχονται τα επίπεδα επάρκειας για κάθε ικανότητα. Η ιδέα εδώ είναι να επιχειρεί να προσδιορίσει το βαθμό στον οποίο πρέπει να ασκείται μια συγκεκριμένη ικανότητα. Εν προκειμένω, τα επίπεδα αυτά μας θυμίζουν τα επίπεδα του ΕΠΠ συζητήθηκε νωρίτερα. Στο e-CF έχουν προσδιοριστεί πέντε τέτοια επίπεδα (e-1 στο e-5). Από τη σχεδίαση, αυτά τα πέντε επίπεδα αντιστοιχούν στα επίπεδα 3-8του ΕΠΠ. Αυτό προβλέπει μια άμεση σχέση μεταξύ του EQF και του e-CF. Παρά το ότι το e-CF παρέχει ένα προτεινόμενο επίπεδο επάρκειας για τις διάφορες ικανότητες, αυτές είναι μόνο προτάσεις. Κατά το σχεδιασμό ενός συγκεκριμένου επαγγελματικού περιγράμματος για μια δουλειά που απαιτεί ένα διαφορετικό επίπεδο επάρκειας (βλ. επίπεδα του ΕΠΠ), είναι σαφές ότι το επίπεδο επάρκειας της ικανότητας του e-CF πρέπει να είναι σύμφωνη με εκείνη που θα απαιτηθεί πάνω τη εργασίας, κατά την κατάρτιση.

Διάσταση 4: Η διάσταση αυτή είναι προαιρετική. Στο e-CF, η διάσταση αυτή περιλαμβάνει απλά δείγματα των γνώσεων και δεξιοτήτων που σχετίζονται με τις ικανότητες που περιγράφονται στις διαστάσεις 2 και 3. Παρέχονται να προσθέσουν αξία στο πλαίσιο και δεν προορίζονται να είναι διεξοδικές, ούτε οριστικές. Η διάσταση αυτή δεν έχει ληφθεί υπόψη κατά τον καθορισμό των Επαγγελματικών Περιγραμμάτων του CompAAL.

Η Εικόνα 1 παρέχει ένα παράδειγμα της περιγραφής μιας από τις ικανότητες.

Dimension 1 B. BUILD															
e-Competence area															
Dimension 2 B.1. Design and Development e-Competence: Title + generic description Designs and engineers software and/ or hardware components to meet required specifications, including energy efficiency issues. Follows a systematic methodology to analyse and build the required components and interfaces. Performs unit and system testing to ensure requirements are met.															
Dimension 3 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Level 1</th> <th>Level 2</th> <th>Level 3</th> <th>Level 4</th> <th>Level 5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>—</td> <td>Systematically develops small components.</td> <td>Acts creatively to develop and integrate components into a larger product.</td> <td>Handles complexity by developing standard procedures and architectures in support of cohesive product development.</td> <td>Has ultimate responsibility for strategic direction of product, technical architecture or technology development.</td> </tr> </tbody> </table>						Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5	—	Systematically develops small components.	Acts creatively to develop and integrate components into a larger product.	Handles complexity by developing standard procedures and architectures in support of cohesive product development.	Has ultimate responsibility for strategic direction of product, technical architecture or technology development.
Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5											
—	Systematically develops small components.	Acts creatively to develop and integrate components into a larger product.	Handles complexity by developing standard procedures and architectures in support of cohesive product development.	Has ultimate responsibility for strategic direction of product, technical architecture or technology development.											
Dimension 4 Knowledge examples Knows/ Aware of/ Familiar with: K1 appropriate software programs/ modules, DBMS and programming languages K2 hardware components, tools and hardware architectures K3 functional & technical designing K4 state of the art technologies K5 programming languages K6 power consumption models of software and/ or hardware Skills examples Able to: S1 explain and communicate the design/ development to the customer S2 perform and evaluate test results against product specifications S3 apply appropriate software and/ or hardware architectures S4 design and develop hardware architecture, user interfaces, business software components and embedded software components S5 manage and guarantee high levels of cohesion and quality in complex software developments S6 use data models															

Εικόνα 1: Παράδειγμα Περιγραφή Ικανότητας του ΕΠΨΙ

Τα 5 Επαγγελματικά Περιγράμματα της Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης που αναπτύχθηκαν στο ComPAAL έργου και επί των οποίων βασίζονται οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές, ακολουθούν κυρίως τη Διάσταση 1 – πεδία ικανοτήτων, σαφώς διατυπωμένες από την ΤΠΕ διαδικασία της επιχείρηση που προτείνει το e-CF και τη Διάσταση 2, αναφορικά με τις περιγραφές των βασικών ικανοτήτων. Ο κύριος σκοπός του e-CF είναι να παρέχει μια κοινή γλώσσα για να περιγράψει τις ικανότητες των επαγγελματιών των ΤΠΕ και να ανταποκριθεί στις ανάγκες των επιχειρήσεων και των άλλων οργανισμών. Προορίζεται για την υποστήριξη λήψης αποφάσεων σε σχέση με την επιλογή και την πρόσληψη των υποψηφίων, καθώς και την κατάρτιση και την αξιολόγηση των επαγγελματιών ΤΠΕ.²

Θα πρέπει να σημειωθεί, ωστόσο, ότι το e-CF έχει αποδεχθεί κριτικές. Η κύρια κριτική που ασκείται στο πλαίσιο είναι ότι δεν είναι εξειδικευμένο σε ΤΠΕ. Εκτός από τις φάσεις που περιγράφονται στη Διάσταση 1, οι οποίες, μετά από τις κατάλληλες τροποποιήσεις έχουν γίνει, μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιαδήποτε διαδικασία ανάπτυξης (ή την παραγωγής), και όχι μόνο των διεργασιών ανάπτυξης των ΤΠΕ, δεν υπάρχει τίποτα άλλο σχετικά με το πλαίσιο που να το «δένει» συγκεκριμένα με τον τομέα των ΤΠΕ. Οποδήποτε επισημαίνονται Συστήματα Πληροφοριών ή ΤΠΕ, θα μπορούσαν να αντιστοιχηθούν και σε άλλο τομέα, όπως οι μεταφορές, logistics κ.α.. Παρά το γεγονός αυτό και δεδομένου ότι το e-CF έχει γίνει το defacto

² <http://www.ecompetences.eu/>



πρότυπο για την περιγραφή του ρόλου των ΤΠΕ και των λειτουργικών χαρακτηριστικών, είναι σωστό ότι το πλαίσιο αυτό επιλέχθηκε ως βάση για την ανάπτυξη των CompAAL προφίλ.

3.1.3 Ευρωπαϊκό Εργαλείο Μεταφοράς Πιστωτικών μονάδων για την ΕΕΚ

Το Ευρωπαϊκό Εργαλείο Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων (ECVET) είναι το νέο ευρωπαϊκό εργαλείο για την προώθηση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης και της κινητικότητας στον τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Τα ECVET αναπτύχθηκε από τα κράτη μέλη, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ΕΚ) και εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο το 2009. Η υιοθέτηση και η εφαρμογή του ECVET στις συμμετέχουσες χώρες είναι προαιρετική. Το ECVET βασίζεται σε έννοιες και διαδικασίες που χρησιμοποιούνται σε ένα συστηματικό τρόπο για τη δημιουργία μιας κοινής και φιλικής προς το χρήστη γλώσσας για τη διαφάνεια, τη μεταφορά και την αναγνώριση των μαθησιακών αποτελεσμάτων. Μερικές από αυτές τις έννοιες και τις διαδικασίες είναι ήδη ενσωματωμένες σε πολλά συστήματα επαγγελματικών προσόντων σε όλη την Ευρώπη.

Το ECVET βασίζεται σε:

- Μαθησιακά αποτελέσματα, τα οποία είναι δηλώσεις των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων που μπορούν να επιτευχθούν σε μια ποικιλία από περιβάλλοντα εκμάθησης.
- Μονάδες των μαθησιακών αποτελεσμάτων που αποτελούν συνιστώσες των επαγγελματικών προσόντων.
- Οι μονάδες που μπορούν να αξιολογηθούν, να επικυρωθούν και να αναγνωριστούν.
- Βαθμούς ECVET, που παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τις μονάδες και τα προσόντα σε αριθμητική μορφή.
- Πιστωτικές μονάδες που παρέχονται για αξιολογημένα και τεκμηριωμένα μαθησιακά αποτελέσματα ενός εκπαιδευόμενου
- Πιστωτικές μονάδες που μπορούν να μεταφερθούν σε άλλα πλαίσια και να συσσωρευτούν για να επιτευχθεί ένα επαγγελματικό προσόν με βάση τα πρότυπα προσόντων και κανονισμούς που υπάρχουν στις συμμετέχουσες χώρες. Αυτά εκφράζονται σε Μνημόνια Συμφωνιών Κατανόησης και Εκμάθησης³

Από τη θέσπισή του το 2009, οι χώρες και η Επιτροπή δίνουν σημαντική έμφαση στις δοκιμές και την περαιτέρω ανάπτυξη του εν λόγω εργαλείου. Το 2014 (πέντε χρόνια μετά την θέσπιση της σύστασης ECVET), η Επιτροπή θα υποβάλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο, σχετικά με τα αποτελέσματα των δοκιμών και την αξιολόγηση των δράσεων που αναλαμβάνονται σε επίπεδο κρατών μελών.

³ <http://www.ecvet-projects.eu/About/Default.aspx>



Η σύνδεση με τα άλλα πλαίσια, γίνεται φυσικά με τον καθορισμό των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων σε όρους μαθησιακών αποτελεσμάτων. Ο συνδυασμός των τριών αυτών εργαλείων καθιστά δυνατή τη λεπτομερή περιγραφή ενός δεδομένου Επαγγελματικού Περιγράμματος. Για το λόγο αυτό έχει ακολουθηθεί αυτή η προσέγγιση στην ανάπτυξη των Επαγγελματικών περιγραμμάτων του CompAAL.

4. Παράγοντες επιτυχίας για την κατάρτιση σε Επαγγέλματα ΥΑΔ

Αυτό που κάνει τα προφίλ του CompAAL διαφορετικά είναι η σύνδεση των βασικών δεξιοτήτων με τις ικανότητες που περιγράφονται από το eCF. Συνολικά 22 τέτοιες ικανότητες έχουν εντοπιστεί σε τρεις τομείς δεξιοτήτων, δηλαδή την τεχνική, τη συμπεριφορική, και τη διαχείριση. Σε αυτό το κεφάλαιο, αυτές οι επιπλέον ικανότητες θα περιγραφούν και θα γίνουν προτάσεις για το πώς θα μπορούσαν να εκπαιδευτούν. Με τον τρόπο αυτό, παρέχεται πρόσθετη βοήθεια στους υπεύθυνους ανάπτυξης κατάρτισης κατά το σχεδιασμό των ενοτήτων κατάρτισης τους σύμφωνα με αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές.

4.1 Πως οι κοινωνικές δεξιότητες σχετίζονται με τις τεχνικές δεξιότητες

Επιπροσθέτως με τις βασικές ικανότητες που απαριθμούνται και περιγράφονται στα προφίλ, το CompAAL έχει προσδιορίσει 5 τεχνικές ικανότητες οι οποίες σχετίζονται και αυτές με τα Επαγγελματικά Περιγράμματα. Αυτές απαριθμούνται στον Πίνακα 2.

ID	Περιγραφή
T01	Δύναται να μετρήσει και να αναφέρει σε Περιβάλλον ΥΑΔ
T02	Έχει γνώση των υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σε ΤΟ και ΥΑΔ
T03	Δύναται να εξηγήσει πως τεχνικά μέτρα ΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
T04	Έχει γνώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τους νόμους και τις πολιτικές της υγειονομικής περίθαλψης
T05	Έχει γνώσεις σχετικά με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις ΠΥΑΔ

Πίνακας2: Τεχνικές Δεξιότητες για τα Επαγγέλματα ΥΑΔ

Αυτές είναι γενικές περιοχές ικανοτήτων που ασχολούνται ειδικά με την τρέχουσα πρακτική, τις μελλοντικές εξελίξεις, και την έννοια και τη νομιμότητα των θεμάτων ΥΑΔ. Όπως επισημάνθηκε στο κεφάλαιο 2, οι επαγγελματίες ΥΑΔ συμπύκνουν σε δύο πολύ διαφορετικούς κόσμους: την τεχνολογία της πληροφορίας και την υγειονομική περίθαλψη. Δεν μπορούμε να πούμε ότι κάποιος από αυτούς τους τομείς είναι πιο σημαντικός από τον άλλο, αλλά μια καλή κατανόηση του πώς οι τεχνικές πτυχές της εργασίας ταιριάζουν στο χώρο της φροντίδας είναι εξίσου σημαντική όσο η κατανόηση ότι η σωστή



φροντίδα μπορεί να είναι, και συχνά είναι, ενισχυμένη από το στοχευμένη, αιτιολογημένη και καταρτισμένη ένταξη των σωστών τεχνολογιών.

4.1.1 Συγκεκριμένες περιγραφές περιγραμμάτων

Η κοινοπραξία CompAAL επικεντρώθηκε κυρίως στις 22 Βασικές Δεξιότητες (5 τεχνικές, 12 συμπεριφοράς, 5 διαχείρισης), οι οποίες προσδιορίστηκαν. Για κάθε ικανότητα eCF, περαιτέρω προσοχή δόθηκε στο ποιες Βασικές Δεξιότητες σχετίζονται ή είναι απαραίτητες για τη βέλτιστη άσκηση των ψηφιακών δεξιοτήτων.. Αυτή η επιπρόσθετη διάσταση απηχεί τα ευρήματα της βιβλιογραφικής έρευνας και της έρευνας πεδίου που διεξήχθη σε συνδυασμό με την προηγούμενη έρευνα, τα οποία επιδεικνύονται στο Εθνικό έγγραφο επαγγελματικών προσόντων ΥΑΔ. Τα συμπεράσματα αυτά ενισχύονται περαιτέρω από έρευνα που έγινε σε άλλα έργα, όπως ProInterNet (504025-LLP-1-ES-LEONARDO-LNW, 2009-2204/001-001) και EQF-iServe (2010-1-FR1-LEO05-14477).

Είναι αυτές οι Βασικές Δεξιότητες που «ολοκληρώνουν» το άτομο και του επιτρέπει να εκτελέσει την εργασία του πιο αποτελεσματικά. Η υβριδική φύση των προφίλ CompAAL τονίζει το ρόλο αυτό. Η τεχνική κατανόηση είναι μόνο ένα μέρος του τύπου για την επιτυχία. Μια ευρεία βάση γνώσεων που σχετίζονται με τον τομέα ΥΑΔ, καλά ανεπτυγμένες προσωπικές και διαπροσωπικές δεξιότητες, και η ικανότητα να εργάζονται και να οδηγούν τους άλλους είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Δεδομένου ότι αυτές οι Βασικές Δεξιότητες καλύπτουν όλο το φάσμα των ειδικών ικανοτήτων ECF, υπάρχει η αίσθηση ότι θα ήταν καλύτερο να απευθύνονται σε ένα πρόγραμμα κατάρτισης μέσω εκπαιδευτικών τεχνικών και μεθόδων διδασκαλίας/ μάθησης. Αυτοί είναι οι τομείς ικανοτήτων που έχουν επιτευχθεί καλύτερα μέσω της «μάθηση μέσα από την πράξη».

4.1.2 Εναλλακτικές μεθοδολογίες και εκτίμηση

Για το λόγο αυτό, ο καθορισμός ρόλων, οι εργασίες του έργου, και προσομοιώσεις φαίνεται να είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικά εργαλεία για την ανάπτυξη τους. Κατ' αρχάς, οι προσομοιώσεις μπορεί να είναι ένα αποτελεσματικό εργαλείο. Δεδομένου ότι η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση θα πρέπει να γίνεται όσο το δυνατόν πιο κοντά στην δουλειά, παρ' όλα αυτά πολλοί μαθητές μπορεί να μην έχουν δουλειά ή να μην είναι μέσα σε αυτό το χώρο εργασίας, αλλά αυτή η κατάρτιση με τη χρήση προσομοιωμένων περιβαλλόντων μπορεί να είναι αποτελεσματική για οποιοδήποτε αριθμό των μαθησιακών δραστηριοτήτων. Για παράδειγμα, κάποιος μαθαίνει δεξιότητες παρουσίασης καλύτερα μέσα από την παρουσίαση. Οι δραστηριότητες αυτές μπορούν να παραδίδονται στους μαθητές για την παραγωγή και την παράδοση τους, σύμφωνα με την οποία ο εκπαιδευτής παίρνει περισσότερο από ένα βοηθητικό παρά έναν εκπαιδευτικό ρόλο. Η ηθική συμπεριφορά μπορεί να καλυφθεί εν μέρει από διαλέξεις,. Δεδομένου ότι το ΕΠΕΠ υπογραμμίζει τη σημασία των δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων σε διάφορα επίπεδα ευθύνης και αυτονομίας, είναι λογικό να συμπεράνουμε ότι δεν μπορεί κανείς να μάθει να λύνει τα προβλήματα, χωρίς πρώτα να έρχεται αντιμέτωπος με τα προβλήματα που πρέπει να λυθούν. Προσομοιώσεις - οι οποίες περιλαμβάνουν παιχνίδια ρόλων, συγκεκριμένα παιχνίδια, καθώς και καταστάσεις βασισμένες σε σενάριο - μπορεί να είναι ένα αποτελεσματικό μέσο για την παρουσίαση των προβλημάτων με διάφορους βαθμούς δυσκολίας και απαιτούν τη χρήση των διαφόρων πόρων για την επίλυσή τους. Οι προσομοιώσεις πάνε ένα βήμα παραπέρα από την απλή εργασία σε ζευγάρια ή σε μικρές ομάδες, καθώς ο κάθε συμμετέχων πρέπει αφενός να συνεργαστεί με άλλους στην ομάδα για να



εντοπίσει και να αναλύσει το πρόβλημα που πρέπει να επιλυθεί, αλλά επίσης να συμβάλει στον προσδιορισμό και την απόκτηση των απαραίτητων πόρων για να επηρεάσει μια λογική λύση.

Τρίτον, υπό το πρίσμα του εύρους των συμπεριφορικών και των επιχειρηματικών δεξιοτήτων και των ικανοτήτων που αποτελούν τη βάση για την επιτυχή απόδοση από αυτά τα είδη των θέσεων εργασίας, συνιστάται ιδιαίτερα να υιοθετηθεί μια μεθοδολογία του έργου, όπου είναι εφικτό. Στην ιδανική περίπτωση, ο πάροχος κατάρτισης θα έχει στενές σχέσεις με συναφείς εταιρίες του χώρου. Πολλοί φορείς παροχής κατάρτισης έχουν πελάτες όπου οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να τοποθετηθούν μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσής τους. Θα ήταν δυνατόν, επίσης, να συνεργαστεί με ένα σύμπλεγμα των εταιρειών αυτών για τη διευκόλυνση της αναγνώρισης ενός έργου του «πραγματικού κόσμου» που μπορεί στη συνέχεια να χρησιμεύσει ως βάση για τη διάρθρωση της διδασκαλίας και τη διευκόλυνση της μάθησης.

Τέλος, θα πρέπει να εξετασθεί η έννοια της αξιολόγησης. Μια προσέγγιση της μάθησης με βάση το αποτέλεσμα, ειδικά μια που ενσωματώνει εναλλακτικές μεθοδολογίες μάθησης και διδασκαλίας, απαιτεί, από τη φύση της, μια διαφορετική προσέγγιση στην αξιολόγηση συγκριτικά με την παραδοσιακή. Πολλαπλής επιλογής, σύντομης απάντησης, και απαντήσεις δοκιμίου δεν είναι κατάλληλα για τον προσδιορισμό της πραγματικής επίτευξης ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος. Περαιτέρω, συνεταιριστικές και συνεργατικές μορφές μάθησης, όπως προσομοιώσεις ή προσεγγίσεις που βασίζονται σε έργα, δεν προσφέρονται για τις παραδοσιακές μεθόδους της ατομικής κατευθυνόμενης αξιολόγησης. Αυτή είναι μια πολύ νέα περιοχή ενδιαφέροντος και δεν έχει ακόμα αναπτυχθεί. Εδώ απαιτείται κάποια δημιουργικότητα και καινοτομία για να βρεθούν αποδοτικές και αποτελεσματικές μέθοδοι για το μέλλον.

Οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα αναπτυχθούν στην κατάρτιση οποιουδήποτε Επαγγελματικού Περιγράμματος πρέπει να είναι εκτεταμένες και ολοκληρωμένες. Λόγω της μεταβλητότητας της διάρκειας και της λειτουργίας της εν λόγω εκπαίδευσης, θα είναι τις περισσότερες φορές δύσκολο να αντιμετωπίσει κάθε εξειδικευμένη περιοχή. Υπάρχει, ωστόσο, μια ποικιλία προσεγγίσεων και τεχνικών, με βάση μια διεξοδική ανάλυση των απαιτήσεων που περιγράφονται παραπάνω, που θα μπορούσε να είναι χρήσιμη για τον εκπαιδευτικό φορέα, όταν πρόκειται για την ανάπτυξη εξειδικευμένης κατάρτισης για ένα συγκεκριμένο επαγγελματικό προφίλ.⁴

4.2 Βασικές δεξιότητες για τα επαγγέλματα ΥΑΔ

4.2.1 Συμπεριφορικές Δεξιότητες

Η έρευνα που διεξήχθη κατά τη διάρκεια του έργου CompAAL έργο προσδιόρισε ότι κατά την πρόσληψη ενός νέου υπαλλήλου, οι διευθυντές και οι αρμόδιοι για προσλήψεις πραγματοποιούν μια πρώτη επιλογή με βάση τις τεχνικές δεξιότητες, δηλαδή με την εξάλειψη των υποψηφίων που δεν αποδεικνύουν τις κατάλληλες τεχνικές ικανότητες. Στη συνέχεια, σε ένα δεύτερο στάδιο, μια θετική επιλογή γίνεται για να

⁴ <http://aec.ifas.ufl.edu/abrams/step/explanation.pdf>



επιλέξουν αυτούς που θα πρέπει να απασχολούνται και η απόφαση για την τελική επιλογή αυτή γίνεται κυρίως με βάση τις συμπεριφορικές δεξιότητες. Αυτό καταδεικνύει τη σημασία των κοινωνικών και εγκάρσιων δεξιοτήτων στην αγορά εργασίας.

Η κατάρτιση και ανάπτυξη των εν λόγω κοινωνικών και εγκάρσιων δεξιοτήτων συχνά λείπει σε οργανισμούς κατάρτισης καθώς επικεντρώνονται κυρίως σε τεχνικές δεξιότητες. Αυτός είναι ο λόγος που αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές κατάρτισης λαμβάνουν υπόψη επίσης εκείνες τις δεξιότητες και προτείνουν λύσεις και προσεγγίσεις για εκπαιδευτικούς οργανισμούς προκειμένου να αναπτύξουν αυτές τις ικανότητες για τους μαθητές.

Οι κοινωνικές ή συμπεριφορικές δεξιότητες αφορούν τη συλλογή των προσωπικών, θετικών χαρακτηριστικών και τις ικανότητες που ενισχύουν τις σχέσεις, την απόδοση στην εργασία και παρέχουν αξία στην αγορά. Όταν σκεφτόμαστε τις κοινωνικές δεξιότητες, ικανοτήτων έρχονται στο μυαλό μας, το να είναι κάποιος σε θέση να ακούσει, να επικοινωνήσει αποτελεσματικά, να είναι θετικός, να χειρίζεται τις συγκρούσεις, να είναι αξιόπιστος, είναι ένας παίκτης της ομάδας, κλπ.

Δώδεκα συμπεριφορικές και κοινωνικές δεξιότητες που εντοπίστηκαν από την έρευνα του CompAAL ως αποφασιστικές στον τομέα ΥΑΔ. Σε αυτές τις κατευθυντήριες γραμμές, αναφερόμαστε σε "συμπεριφορικές δεξιότητες", που είναι γνωστές γενικά ως «κοινωνικές δεξιότητες», και είναι αλληλένδετες με τις τεχνικές και επιχειρηματικές δεξιότητες. Η επιλογή ή ο συνδυασμός από τις τρεις κατηγορίες των δεξιοτήτων θα καθορίσει ένα συγκεκριμένο προφίλ ρόλος για έναν Επαγγελματία ΥΑΔ (Πίνακας 3).

ID	Περιγραφή
Σ01	Είναι δημιουργικός, ευρηματικός
Σ02	Είναι ηθικός
Σ03	Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
Σ04	Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη
Σ05	Είναι αφοσιωμένος στην εταιρική στρατηγική και έχει επίγνωση της εταιρικής κουλτούρας
Σ06	Έχει καλές διαπροσωπικές ικανότητες
Σ07	Έχει ικανότητες παρουσίασης και συντονισμού

ID	Περιγραφή
Σ08	Δύναται να επικοινωνήσει (συμπεριλαμβανομένων και των ξένων γλωσσών εάν χρειαστεί)
Σ09	Δύναται να δουλέψει μέσα σε μια ομάδα
Σ10	Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει και συνθέσει
Σ11	Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
Σ12	Δύναται να εξηγήσει (υπερασπίζεται, επιχειρηματολογεί, αιτιολογεί)

Πίνακας 3: Συμπεριφορικές Δεξιότητες για τα Επαγγέλματα ΥΑΔ

4.2.2 Πώς εκπαιδεύονται οι συμπεριφορικές δεξιότητες για τα επαγγέλματα ΥΑΔ

Οι κοινωνικές δεξιότητες προσδιορίστηκαν ως καθοριστικές στη διαδικασία πρόσληψης, και συχνά δεν έχουν καταρτιστεί η διδαχθεί επαρκώς στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς. Έτσι, το κεφάλαιο αυτό προορίζεται ως υποστήριξη για εκπαιδευτικούς οργανισμούς ώστε να ενσωματώσουν την εκπαίδευση αυτών των δεξιοτήτων στα τρέχοντα / μελλοντικά προγράμματα σπουδών τους.

Είναι αρκετά εύκολο να αξιολογήσει κανείς τις τεχνικές δεξιότητες με αριθμητικές τιμές, οι κοινωνικές δεξιότητες είναι λιγότερο απτές και έτσι πιο δύσκολο να εκτιμηθούν, και συνεπώς και σε κίνδυνο να ωθούνται από την προσωπική σχέση μεταξύ εκπαιδευτή και μαθητή. Παρ' όλα αυτά, η συνειδητοποίηση της σημασίας αυτών των δεξιοτήτων είναι ο πρώτος στόχος που οι εκπαιδευτές θα πρέπει να επιτύχουν και να αναπτύξουν με τους εκπαιδευόμενους. Για να αξιολογηθούν αυτές τις δεξιότητες, οι δείκτες των ΕΠΠ και eCF είναι οι απολύτως κατάλληλοι. Η συζήτηση και η ανταλλαγή μεταξύ εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενου για τους περιγραφικούς δείκτες και πώς ο εκπαιδευόμενος εφαρμόζει στην προσέγγισή του είναι ο κατάλληλος τρόπος για να επιτευχθεί αυτή η αξιολόγηση. Στις παρακάτω υποενότητες, όμως, οι ατομικές δεξιότητες συμπεριφοράς υπεισέρχεται με όρους προτεινόμενων κατάλληλων προσεγγίσεων για την κατάρτιση στους τομείς αυτούς.

Σ01: Είναι δημιουργικός, ευρηματικός

Πολλές μελέτες έχουν δείξει ότι η αποδοτική χρήση και των δύο ημισφαιρίων του εγκεφάλου βελτιώνει σημαντικά εργασιακές διεργασίες. Με άλλα λόγια, το δεξί (δημιουργικό) και το αριστερό (γραμμικό) τμήμα του εγκεφάλου μας θα πρέπει να ενεργοποιηθεί πλήρως για να παράγουν τη μέγιστη παραγωγικότητα. Μερικές σκέψεις για τον εκπαιδευτή:

Στη δημιουργική διαδικασία βρίσκουμε τέσσερις ρόλους, που ο εκπαιδευτής μπορεί να περιλαμβάνει σε μια άσκηση:



Ο Εξερευνητής: αναζητά υλικά για να χτίσει μια ιδέα. Ασυνήθιστα μοτίβα, άγνωστες περιοχές και μια ποικιλία απόψεων είναι οι αγαπημένες συνθήκες ενός εξερευνητή. Ο εκπαιδευτής λειτουργεί ως Εξερευνητής όταν:

- Συμμετέχει σε ένα παιχνίδι- κυνήγι θησαυρού
- Πηγαίνει σε έναν ομιλητή έξω από την περιοχή των σπουδών

Ο Καλλιτέχνης: παίρνει το υλικό που συγκεντρώθηκε και προσθέτει μια ιδιαίτερη πινελιά σε αυτό. Διάισηση, αναδιάταξη πραγμάτων, κοιτάζοντας τα πράγματα προς τα πίσω ή ανάποδα μπορεί να είναι τα εργαλεία του καλλιτέχνη. Ο εκπαιδευτής λειτουργεί σαν Καλλιτέχνης όταν:

- Μαγειρεύει ένα γκουρμέ γεύμα
- Σχεδιάζει ένα ασυνήθιστο κοστούμι για ένα πάρτυ

Ο Ικαστής: αξιολογεί το δυναμικό μιας ιδέας. Ψάχνει για μειονεκτήματα, αποφασίζοντας εάν η στιγμή είναι κατάλληλη αν είναι η κατάλληλη στιγμή και αμφισβητεί διάφορες παραδοχές. Ο εκπαιδευτής λειτουργεί σαν Δικαστής όταν:

- Κάνει συγκριτικές αγορές
- Κάνει μια επένδυση

Ο Πολεμιστής: μάχεται για την υλοποίηση μια νέο-δημιουργηθείσας ιδέας. Οι Πολεμιστές υπερπηδούν δικαιολογίες και καθαρά εμπόδια. «Μάχονται στα χαρακώματα». Ο εκπαιδευτής λειτουργεί σαν Πολεμιστής όταν:

- Υποστηρίζει ενεργά μια πολιτική αιτία
- Εμπλέκεται σε ανταγωνιστικά αθλήματα

Ο εκπαιδευτής πρέπει να δείξει τους μαθητές που είναι τα ψυχικά εμπόδια για τη δημιουργική σκέψη, για να τους βοηθήσει να τα ξεπεράσουν και να αναπτύξουν την επιθυμία να είναι ριψοκίνδυνοι, παιχνιδιάρηδες και καινοτόμοι, για παράδειγμα με το:

- Να μην είναι τόσο προσεκτικοί, λογικοί ή φοβισμένοι
- Να μην κρίνουν τις ιδέες πριν να έχουν την ευκαιρία να τις αναπτύξουν.
- Να αφήνουν το μυαλό τους να διερευνήσει τις επιλογές που φαίνονται παράλογοι.
- Να κάνουν τις σκέψεις των άλλων όσο το δυνατόν αστείες και παιχνιδιάρηδες.
- Να αποδεσμεύονται από τη συμβατική σκέψη.



- Να συνειδητοποιούν έναν εσωτερικό λογοκριτή.

Σε κάθε περίπτωση εργασίας, οι αληθινοί επαγγελματίες δοκιμάζουν να χρησιμοποιήσουν ξανά τις λύσεις που έχουν ήδη αναπτυχθεί σε άλλο πλαίσιο. Στο πεδίο ΥΑΔ, ένα από τα πιο σημαντικά θέματα είναι να σχεδιάσουν λύσεις, λαμβάνοντας υπόψη το πλαίσιο και τους χρήστες. Οι λύσεις ΥΑΔ πρέπει να είναι προσαρμοσμένες στις πολύ ιδιαίτερες ανάγκες του κάθε χρήστη ΥΑΔ, το κοινωνικό πλαίσιο, την κατάσταση της υγείας και την ανάγκη της υγειονομικής περίθαλψης ή οποιαδήποτε άλλη υποστήριξη στην καθημερινή ζωή του χρήστη και ως εκ τούτου απαιτούν ευέλικτη και δημιουργική σκέψη, προκειμένου να καθορίσουν την καλύτερη ατομική πιθανή λύση. Κατά τη διάρκεια της κατάρτισης, οι ασκήσεις στο σχεδιασμό διαφορετικών λύσεων για την επίτευξη ενός στόχου είναι ο κατάλληλος τρόπος για να φανταστούμε άλλες λύσεις, ώστε στο τέλος να επιλέξει την καταλληλότερη για το πλαίσιο.

Σ02: Είναι ηθικός

Η Δεοντολογία στον τομέα της ΥΑΔ περιλαμβάνει αυτό που οι ενδιαφερόμενοι φορείς «θα πρέπει» να κάνει, ως το σωστό πράγμα, τόσο για το καλό των χρηστών όσο και για εκείνους που μπορούν να επηρεαστούν, καθώς και για το κοινό όφελος. Η ηθική ευθύνη των επιχειρήσεων μπορεί να θεωρηθεί από την άποψη (για παράδειγμα) των τιμών των εκπτώσεων και, επομένως, η υπηρεσία να διατίθεται για μια ευρύτερη ομάδα των ηλικιωμένων.

Οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν συχνά δυσκολίες στις οποίες είναι αναγκασμένοι να λαμβάνουν περίπλοκες αποφάσεις. Ορισμένες από αυτές τις αποφάσεις θα πρέπει να λαμβάνονται σύμφωνα με ηθικά πρότυπα. Η έρευνα έχει δείξει ότι ο καλύτερος τρόπος για την κατάρτιση «ηθικής/δεοντολογίας» είναι να παρουσιάσει δύσκολες κοινωνικές καταστάσεις για τους εκπαιδευόμενους, οι οποίες πρέπει να επιλυθούν είτε σε ομάδες ή ατομικά. Ο εκπαιδευτής είναι ελεύθερος να αποφασίσει σχετικά με το είδος της άσκησης, ανάλογα με το ακροατήριο.

Ένα παράδειγμα μιας τέτοιας άσκησης είναι το εξής:

Πως προσδιορίζεται η τιμή ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας; How to define a price for a service or a product? Έχουμε δημιουργήσει την τιμή στο μέγιστο αποδεκτό στην αγορά ή έχουμε μειώσει την τιμή για να γίνει πιο προσιτό από τους χρήστες;

Κάθε εκπαιδευόμενος έχει να υπερασπιστεί και να υποστηρίξει μία από τις δύο θέσεις, ώστε ο απολογισμός να γίνεται με ερωτήσεις που τέθηκαν από τον εκπαιδευτή σχετικά με τις συνέπειες για τις επιχειρήσεις της εταιρείας.⁵

⁵ Πανεπιστήμιο της Βουδαπέστης: Έκθεση σχετικά με ηθικά ζητήματα του σχεδιασμού και της εφαρμογής της φροντίδας



Σ03: Είναι ακριβής και ενήμερος των λεπτομερειών

Όταν σκεφτόμαστε ένα πρόσωπο που είναι ακριβής, μπορεί να περιγραφεί ως προσανατολισμένο στη λεπτομέρεια, την ακρίβεια και τη σαφήνεια. Ένα ακριβές άτομο θα πρέπει να εργαστεί με μεγάλη προσοχή στις λεπτομέρειες

Αυτό το είδος των δεξιοτήτων πρέπει να καθορίζονται ανάλογα με τον τομέα της εκπαίδευσης, λαμβάνοντας υπόψη ότι τα άτομα μπορεί να είναι πολύ ακριβή και γνωρίζουν λεπτομέρειες σε ορισμένους τομείς, αλλά όχι σε άλλους. Πρέπει να έχουμε κατά νου ότι η ακρίβεια χρειάζεται πολλή συγκέντρωση, έτσι ώστε το εργασιακό περιβάλλον να μπορεί να επηρεαστεί έντονα. Για να είναι ακριβείς, οι εργαζόμενοι πρέπει να γνωρίζουν ποιοι είναι οι στόχοι, σε ποιο βαθμό ακριβείας πρέπει να επιτευχθούν.

Στον τομέα ΥΑΔ, οι καλύτερες λύσεις ή συσκευές συχνά χαλούν από απλές λεπτομέρειες που δεν έχουν ληφθεί υπόψη. Η ευαισθητοποίηση των στοιχείων και τον τρόπο ελέγχου αυτών είναι απαραίτητη κατά τη διάρκεια της κατάρτισης.

B04: Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη

Στον τομέα των ΤΠΕ, τα συστήματα και οι συσκευές συχνά έχουν σχεδιαστεί από την τεχνική άποψη, που ονομάζεται επίσης "προσανατολισμένη στη μηχανή», και οι χρήστες πρέπει να προσαρμοστούν στο σύστημα ή συσκευή.

Ο τομέας ΥΑΔ είναι εξειδικευμένος, με την έννοια ότι οι χρήστες ή οι πελάτες έχουν ειδικές ανάγκες ή αναπηρίες που οφείλονται στην ηλικία, ασθένεια, κ.λπ., τα οποία καθιστούν δύσκολο για αυτούς να προσαρμοστούν σε κάθε σύστημα ή συσκευή. Κατά συνέπεια, από το σχεδιασμό και την ανάπτυξη μέχρι την εφαρμογή, οι επαγγελματίες ΥΑΔ πρέπει να βάλουν τον εαυτό τους στη θέση των χρηστών και να εξασφαλιστεί η εύκολη προσαρμογή του συστήματος ή της συσκευής στις ανάγκες του κάθε χρήστη ΥΑΔ με την ελάχιστη προσπάθεια από μέρους τους.

Η εφαρμογή ενός νέου συστήματος ή συσκευής μπορεί να οδηγήσει σε πολλές αλλαγές στις συνήθειες των χρηστών / πελατών. Όταν η αλλαγή είναι πολύ δραστική (για τους χρήστες), μπορεί να οδηγήσει σε μια μη-χρήση του συστήματος ή πιο συχνά σε κατάχρηση. Ο έλεγχος των επιπτώσεων της εφαρμογής και τη μείωση των κινδύνων είναι ένα καθήκον για τους επαγγελματίες ΥΑΔ.

Οι εκπαιδευτές πρέπει να ενισχύσουν την ευαισθητοποίηση των μελλοντικών επαγγελματιών να εφεύρουν λύσεις που απαιτούν τη λιγότερο δυνατή προσαρμογή των μελλοντικών χρηστών. Θα πρέπει να μάθουν να ξεκινούν με μια ανάλυση εστιασμένη στην πλευρά του χρήστη και όχι στην πλευρά τεχνολογίας. Η μηχανή πρέπει να προσαρμοστεί για τους χρήστες και όχι τον άλλο τρόπο γύρω.

Η Κατάρτιση για τον προσανατολισμό προς τον πελάτη θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

1. Να μάθει να καθορίζει εύκολα το προφίλ, τις ανάγκες και τις προσδοκίες του πελάτη από τη συσκευή ή το σύστημα.



2. Να ορίζει τους διάφορους τρόπους μεταφοράς και τις καταστάσεις της αλληλεπίδρασης με τους πελάτες: πρόσωπο με πρόσωπο ή τηλεφωνική επικοινωνία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, πωλήσεις, κλπ..
3. Να εξασκείται στον καθορισμό αναγκών των πελατών: Διαφορετικά παιχνίδια ρόλων, όπου οι ρόλοι του πελάτη περιγράφονται και πρέπει να παιχτούν από κάποιους εκπαιδευτές, ενώ άλλοι παίζουν το ρόλο του υπαλλήλου. Οι καταστάσεις θα πρέπει να περιγράφονται ρεαλιστικά ώστε να είναι εύκολο για τους συμμετέχοντες να εισέλθουν στα τμήματα των καταστάσεων.

Σ05: Είναι δεσμευμένος στην εταιρική στρατηγική και έχει επίγνωση της εταιρικής κουλτούρας

Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να γνωρίζουν και να κατανοούν την εταιρική κουλτούρα του οργανισμού τους και πώς αυτό σχετίζεται με το επιχειρηματικό περιβάλλον και τους πελάτες / χρήστες. Η επικοινωνία στον οργανισμό αντικατοπτρίζει επίσης την εταιρική κουλτούρα. Οι πελάτες θα αποκτήσουν μια συγκεκριμένη εντύπωση του πολιτισμού και των συνηθειών της εταιρείας και βασίζουν την απόφασή τους σύμφωνα με την εικόνα που σχηματίζουν του οργανισμού. Οποιαδήποτε αλλαγή στην εικόνα της εταιρείας, είτε παράγεται από τον οργανισμό ή τους υπαλλήλους της, έχει επιπτώσεις στην επιχειρηματική δραστηριότητα και την απόδοσή του. Η κατάρτιση στον τομέα ΥΑΔ, περισσότερο από ό, τι σε άλλους τομείς, θα πρέπει να διερευνήσει τι αντίκτυπο στην εικόνα της εταιρικής κουλτούρας δημιουργεί η κάθε αλλαγή εντός και εκτός του οργανισμού. Εδώ, παραδείγματα καλής πρακτικής (ή ακόμα και κακή πρακτική) θα μπορούσαν να είναι χρήσιμη.

Μερικοί βασικοί παράγοντες στην εταιρική κουλτούρα που επηρεάζουν την οργανωτική δέσμευση:

1. **Ομαδική Εργασία:** είναι σημαντικό να αναπτυχθεί η αίσθηση της ενότητας και της ικανότητας των εργαζομένων να εργαστούν από κοινού για την ολοκλήρωση μιας εργασίας, φέρνοντας προστιθέμενη αξία. Η συνολική αξία είναι μεγαλύτερη από το άθροισμα των επιμέρους αξιών.
2. **Εκπαίδευση και ανάπτυξη:** Παρακινεί τους εργαζομένους, τους δείχνει τι είναι σημαντικό για την εταιρεία, παρέχει την απαραίτητη νέα γνώση, ώστε να είναι προετοιμασμένοι για τις νέες τάσεις, τις στρατηγικές και τα καθήκοντα
3. **Επικοινωνία:** Η εσωτερική επικοινωνία - μεταξύ της διοίκησης και των εργαζομένων - αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη βελτίωση της δέσμευσης των εργαζομένων στην εταιρεία, όπως και η εξωτερική επικοινωνία - μεταξύ των εργαζομένων και των πελατών.
4. **Ανταμοιβή και αναγνώριση:** Πολύ σημαντικά στοιχεία για τα κίνητρα των εργαζομένων.

Μπορούμε να καταλάβουμε ότι η διοίκηση της εταιρείας διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της δέσμευσης των εργαζομένων της με την εταιρική στρατηγική και την κουλτούρα της. Ωστόσο, οι μελλοντικοί εργαζόμενοι πρέπει επίσης να γνωρίζουν τη σημασία της εμπλοκής τους στον πολιτισμό και τη στρατηγική του οργανισμού, επειδή η επιτυχή λειτουργία της εταιρείας εξαρτάται από την απόδοσή τους.



Σ06: Έχει καλές διαπροσωπικές ικανότητες

Οι διαπροσωπικές δεξιότητες είναι οι δεξιότητες που χρησιμοποιεί ένα άτομο για να επικοινωνήσει και να αλληλεπιδράσει με τους ανθρώπους σε προσωπικό ή επαγγελματικό επίπεδο. Αυτές οι δεξιότητες περιλαμβάνουν επίσης τη συναισθηματική νοημοσύνη, την εμπιστοσύνη, την ικανότητα να ακούσει και να καταλάβει, και μια προθυμία να αλληλεπιδράσει. Άλλες διαπροσωπικές δεξιότητες είναι επίλυση προβλημάτων, η λήψη αποφάσεων, καθώς και η διαχείριση άγχους και χρόνου. Οι άνθρωποι που έχουν ένα υψηλό επίπεδο των διαπροσωπικών δεξιοτήτων έχουν μεγάλη πιθανότητα επιτυχίας στην αγορά εργασίας. Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να έχουν επίγνωση των επιπτώσεων που η συμπεριφορά τους θα έχει σε άλλα άτομα (πελάτες και τους συναδέλφους). Προκειμένου να αυξήσει τις διαπροσωπικές δεξιότητες των εκπαιδευόμενων, η κατάρτιση πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα θέματα: λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, εισαγωγή των δεξιοτήτων, διαχείριση του άγχους, αυτοπεποίθηση, λήψη αποφάσεων, επίλυση προβλημάτων, επίλυση των συγκρούσεων ή βελτίωση της πρόληψης των συγκρούσεων.

Μια καλή μέθοδος για τη βελτίωση της επίλυσης προβλημάτων είναι να δουλεύει κάποιος για την παροχή λύσεων σε γρίφους. Γιατί γρίφους; Τα αινίγματα κινητοποιούν τους ανθρώπους να θέσουν καλύτερα τις προσπάθειές τους για την εξεύρεση λύσεων. Έτσι, ασκούν δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων τους, και, ταυτόχρονα, εφόσον οι γρίφοι λύνονται σε ομάδες, οι άνθρωποι μπορούν να ασκήσουν άλλες δεξιότητες, όπως η διαπροσωπική επικοινωνία, τη λήψη αποφάσεων και τη διαχείριση του άγχους (εάν πρέπει να εργάζονται υπό πίεση χρόνου πίεση).

Ένα παράδειγμα γρίφου:

Η ομάδα σας έρχεται σε μια γέφυρα στη μέση της νύχτας. Η γέφυρα έχει μέγιστη χωρητικότητα 2 άτομα για να περπατήσει σε αυτήν την ίδια στιγμή. Έχετε μόνο ένα φακό και το χρειάζονται, διότι είναι πολύ επικίνδυνο να διασχίσουν τη γέφυρα μέσα στη νύχτα χωρίς αυτό. Ο φακός δίνει φως για 17 λεπτά. Θα πρέπει να μάθουν πώς να φέρουν τέσσερα άτομα σε 17 λεπτά από το Α στο Β, θεωρώντας ότι ο πρώτος επιβάτης χρειάζεται δέκα λεπτά για να διασχίσει τη γέφυρα, ο δεύτερος πέντε λεπτά, ο τρίτος δύο λεπτά και ο τέταρτος ένα λεπτό. Όταν δύο από αυτούς διασχίζουν τη γέφυρα, ένας από αυτούς πρέπει να φέρει το φακό πίσω στους υπόλοιπους.



Σ07: Έχει ικανότητες παρουσίασης και συντονισμού

Οι δεξιότητες Παρουσίαση και συντονισμού είναι εξέχουσας σημασίας στον κόσμο των επιχειρήσεων. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνούν σε διαφορετικά ακροατήρια, να πείθουν τους άλλους για τις ιδέες και να επικοινωνούν διαφορετικά είδη των διαπραγματεύσεων για την εταιρεία και σε διαφορετικά επίπεδα, (εταιρεία-πελάτη, η εταιρεία-προμηθευτών, ή εντός της ίδιας εταιρείας). Συχνά, θα πρέπει επίσης να παρουσιάσουν τα έργα τους σε άλλους. καθιστά το συγκεκριμένο θέμα τόσο σημαντικό.

Οι δεξιότητες παρουσίασης και συντονισμού μπορούν να εκπαιδευτούν πολύ εύκολα σε διάφορα εργαστήρια. Αυτά τα εργαστήρια θα πρέπει να παρέχουν τις βασικές ενέργειες για την προετοιμασία μιας παρουσίασης, να βοηθήσουν τους εκπαιδευόμενους να θέσουν στόχους για την παρουσίαση, να σχεδιάσουν τα οπτικά βοηθήματα και, πάνω απ' όλα, για να παραδώσουν την παρουσίαση, ξεπερνώντας το τρακ και ελπίζοντας να πείσουν το κοινό. Αυτή η γνώση θα βοηθήσει επίσης τους εκπαιδευόμενους να ελέγξουν τις καθημερινές διαπραγματεύσεις και τα προβλήματα με τους πελάτες.

Υπάρχουν δύο ομάδες-στόχους για τις οποίες οι δεξιότητες παρουσίασης και συντονισμού απαιτούνται για το θέσεις εργασίας στην ΥΑΔ:

- Τα μέλη του Οργανισμού, οι συνεργάτες και οι συνταγογράφοι (γιατροί)
- Οι καταναλωτές και οι χρήστες.

Σ08: Δύναται να επικοινωνήσει(συμπεριλαμβανομένων των ξένων γλωσσών αν χρειαστεί)

Ανεξάρτητα από το είδος του οργανισμού ή της θέσης εργασίας, οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι ζωτικής σημασίας για την καλή απόδοση στον εργασιακό χώρο. Οι επικοινωνιακές δεξιότητες περιλαμβάνουν τον τρόπο με τον οποίο ένα άτομο αλληλεπιδρά με άλλους που χρησιμοποιούν λεκτική και τη γλώσσα του



σώματος, χειρονομίες, εκφράσεις του προσώπου, τον τόνο της φωνής, ή γραπτώς. Είναι σαφές ότι η επιχειρηματική επιτυχία εξαρτάται από την επικοινωνία. Ως εκ τούτου, είναι υψίστης σημασίας οι εργαζόμενοι να είναι καλοί στην επικοινωνία, πράγμα που σημαίνει, ότι είναι πειστικοί ομιλητές και πολύ καλοί ακροατές του ασθενούς. Εκτός από τη σημασία των ατόμων που έχουν καλές δεξιότητες επικοινωνίας στη μητρική τους γλώσσα, είναι υψηλής προστιθέμενης αξίας εάν είναι σε θέση να επικοινωνούν σε ξένες γλώσσες, καθώς θα τους επιτρέψει να διαπραγματευτούν σε διεθνές επίπεδο ή να εργαστούν στο εξωτερικό, χωρίς καμία δυσκολία.

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες κατάρτισης θα πρέπει να ξεκινήσουν με μια αποτελεσματική αξιολόγηση των εκπαιδευόμενων μέσω ερωτηματολογίων ή προφορικών παρουσιάσεων, προκειμένου να προσδιοριστούν οι δυνατότητες και οι αδυναμίες τους σε σχέση με αυτές τις δεξιότητες. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να παρέχει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με το πώς να βελτιώσουν αδύναμες περιοχές και να ενισχύσουν τα δυνατά σημεία, στα οποία η σημασία της γλώσσας του σώματος θα πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα. Περισσότερο από το 50% της επικοινωνίας προέρχεται από την στάση του σώματος, την επαφή με τα μάτια και τις κινήσεις με το χέρι. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να εξασκηθούν κρατώντας επαφή με τα μάτια και αντικατοπτρίζοντας τη γλώσσα του σώματος του ατόμου με τους οποίους επικοινωνεί. Αυτή η μονάδα κατάρτισης μπορεί να τελειώσει με μια νέα προφορική παρουσίαση από τους εκπαιδευόμενους να αξιολογούν την πρόδοό τους.

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να γνωρίζουν ότι οι ασθενείς δεξιότητες επικοινωνίας μερικές φορές έρχονται από την έλλειψη πραγμάτων να πουν ή δεν έχουν τη δυνατότητα να συγκεντρώσουν τις σκέψεις σωστά για να παρέχουν γρήγορες και αποτελεσματικές απαντήσεις. Ως εκ τούτου, είναι επίσης σημαντικό να έχουν καλή γνώση του θέματος που συζητείται

Σ09: Δύναται να εργαστεί μέσα σε μια ομάδα

Η ικανότητα να εργάζονται σε ομάδες είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία. Υπάρχουν διαφορετικές ομάδες, με τις δικές τους ιστορίες, τους μύθους, τα προβλήματα, τους ρόλους και κανόνες. Μπορούμε να ορίσουμε δύο κύριους τύπους των ομάδων. Πρώτον, υπάρχουν εκείνα στα οποία η εργασία γίνεται στην ομάδα, όπως για παράδειγμα, τα πληρώματα αεροπλάνου, τα συνεργεία κατασκευής, κ.λπ. Δεύτερον, εκείνες στις οποίες η ομάδα εκτελεί μόνο τη διαχείριση και το συντονισμό των εργασιών, αλλά η ίδια η εργασία γίνεται χωριστά, ίσως από τα μέλη της ομάδας, όπως για παράδειγμα οι προγραμματιστές λογισμικού. Ανεξάρτητα από το είδος της ομάδας στην οποία ανήκουν, οι εργαζόμενοι πρέπει να αναπτύξουν ικανότητες όπως η εμπιστοσύνη, η ενεργητική ακρόαση, η παροχής και λήψης ανατροφοδότησης, και η ανταλλαγή πληροφοριών και ιδεών.

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να εκπαιδευθούν οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας. Ένα καλό παράδειγμα που δείχνει τα πλεονεκτήματα της ομαδικής εργασίας είναι τα λεγόμενα παιχνίδια NASA (Lost στη θάλασσα, Lost στην έρημο, την Σελήνη). Αυτές οι ασκήσεις είναι κατάλληλες και για τα προηγούμενα θέματα όπως η ακρίβεια, αναλυτική σκέψη και η οργάνωση και σύνθεσης.



Σ10: Δύναται να αναλύσει, οργανώσει, συνθέσει

Οι τεχνολογίες της πληροφορίας παρέχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών για τους χρήστες. Η κατάσταση αυτή φέρνει αναμφισβήτητα μεγάλα πλεονεκτήματα για την καθημερινή εργασία και τη ζωή μας γενικότερα. Παρ' όλα αυτά, τα διαθέσιμα στοιχεία είναι τόσο μεγάλα ώστε να καθίσταται σημαντικό να γνωρίζουμε πώς να αναζητήσουν συγκεκριμένες πληροφορίες, πώς να καθορίζουν τα κριτήρια για τη διάρθρωση και την οργάνωση των πληροφοριών αυτών σύμφωνα με τις ανάγκες του καθενός, και, το σημαντικότερο, να σχηματίσουν συμπεράσματα. Οι άνθρωποι που εργάζονται στον τομέα της ΥΑΔ χρειάζονται αυτές τις τρεις δεξιότητες για να είναι αποτελεσματικοί στη δουλειά τους.

Η κατάρτιση στον τομέα αυτό πρέπει να στοχεύει στην επίτευξη των ακόλουθων μαθησιακών αποτελεσμάτων:

- Να εντοπιστούν πιθανές πηγές πληροφοριών σχετικά με συγκεκριμένες ανάγκες πληροφόρησης (φυσική ή ψηφιακή)
- Να αξιολογήσει και να προσδιορίσει τις πηγές που παρέχουν ακριβείς και έγκυρες πληροφορίες και να τους δώσει προτεραιότητα
- Να επιλέξει τις σχετικές πληροφορίες από τις επιλεγμένες πηγές (διάβασμα, ακούσματα, οπτική)
- Να αξιολογήσει τις επιλεγμένες πληροφορίες και να τις οργανώσει
- Να εξετάσει τα ηθικά και νομικά ζητήματα για τη χρήση των επιλεγμένων πληροφοριών
- Να εξαχθούν συμπεράσματα από την επιλεγμένη πληροφόρηση, προκειμένου να παρέχουν συγκεκριμένες πληροφορίες για συγκεκριμένους σκοπούς
- Να αξιολογεί την ποιότητα και την αξιοπιστία της πηγής των πληροφοριών.

Κατά την παρουσίαση των πληροφοριών, οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να είναι σε θέση να επωφεληθούν από ποια πηγή το πήραν και να αξιολογούν, για παράδειγμα, μέσω της ομάδας συζήτησης, αν η πηγή είναι αξιόπιστη ή όχι.

Σ11: Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, ελέγχει)

Στην παρούσα χρονική στιγμή βρισκόμαστε στις πρώτες δεκαετίες της επανάστασης της πληροφορίας. Ποτέ πριν δεν υπήρχαν τόσες πολλές διαθέσιμες πληροφορίες, τόσο εύκολα και ανέξοδα και σε τόσα πολλά διαφορετικά θέματα. Μετά την επιλογή και τη σύνθεση ορισμένων πληροφοριών, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται με σωστό τρόπο, πράγμα που σημαίνει ότι πρέπει να μάθουμε τι ακριβώς μας λέει αυτή η πληροφορία. Οι πληροφορίες από μόνες τους δεν θα μας οδηγήσουν στη λήψη αποφάσεων. Είναι η γνώση προέρχεται από αυτές που θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για να οδηγήσουν σε συνειδητές αποφάσεις σε διαφορετικές καταστάσεις. Η ενημέρωση είναι η πρώτη ύλη της λήψης αποφάσεων και γι' αυτό είναι τόσο σημαντικό να αναλυθούν σωστά.



Η ακόλουθη δομή προτείνει μια μέθοδο για την ανάπτυξη των αναλυτικών δεξιοτήτων:

- Αποσαφήνιση των στόχων της έρευνας. Αυτό θα βοηθήσει στην οργάνωση της πληροφορίας και θα διατηρήσει την ανάλυση επικεντρωμένη
- Ανάλυση ποσοτικών πληροφοριών, π.χ., βαθμολογίες, αξιολογήσεις, και τις στατιστικές. Διαχωρισμός, σύνοψη, και κατηγοριοποίηση των πληροφοριών
- Ανάλυση ποιοτικών πληροφοριών: σε αυτή τη φάση, τα αποτελέσματα πρέπει να συγκριθούν υπό το πρίσμα των στόχων της έρευνας, και οι πληροφορίες πρέπει να ταξινομούνται σύμφωνα με τα καθορισμένα πρότυπα
- Σύντομα συμπεράσματα και προτάσεις σε μια έκθεση
- Έκθεση αποτελεσμάτων: η αναφορά των αποτελεσμάτων μπορεί να λάβει διάφορες μορφές, όπως απαιτείται από τους στόχους της έρευνας. Για παράδειγμα, μπορεί να είναι γραπτή ή προφορική έκθεση, η δημόσια παρουσίαση, κλπ.

Σ12: Δύναται να εξηγήσει (υπερασπίζεται, υποστηρίζει, δικαιολογεί)

Η ικανότητα να εξηγήσει, να υπερασπιστεί, να υποστηρίξει και να αιτιολογήσει κάποια προοπτική ή θέση αποτελεί βασική δεξιότητα. Μια εξήγηση έχει σκοπό να βοηθήσει τους άλλους να καταλάβουν μια συγκεκριμένη ιδέα. Οδηγεί από το γνωστό στο άγνωστο και βοηθά τον εκπαιδευόμενο στην αφομοίωση και την υποδοχή νέων πληροφοριών ή εμπειριών. Οι εξηγήσεις εκπληρώνουν δύο στόχους: (1) την εισαγωγή νέων θεμάτων, δίνοντας κάποιο υπόβαθρο σχετικά με τη χρησιμότητα και την εφαρμογή τους: και (2) την περιγραφή του θέματος σε ένα απλό, ολοκληρωμένο και κατανοητό τρόπο. Μια καλή γνώση αυτής της δεξιότητας θα οδηγήσει σε μια καλύτερη επικοινωνία μέσα στην ίδια ομάδα ή εταιρεία και με τους πελάτες. Ένας επαγγελματίας είναι σε θέση να δώσει κατάλληλες εξηγήσεις σχετικά με ορισμένα θέματα που πρέπει να είμαστε σίγουροι ότι οι εξηγήσεις τους είναι σαφείς και να έχουν συνέχεια. Προκειμένου να δοθεί σημασία στο περιεχόμενο της εξήγησης θα πρέπει να έχουν την κατάλληλη αρχή και καταληκτικές δηλώσεις, καλύπτοντας τα βασικά σημεία με απλό τρόπο, ώστε να απευθύνεται ιδιαίτερα προς τον επιδιωκόμενο κοινό

Στο πεδίο ΥΑΔ, παρατηρείται ότι μερικοί άνθρωποι αντιδρούν ενστικτωδώς. Δηλαδή, το αίσθημα είναι πιο σημαντικό από τη λογική. Για να έχουν οι εκπαιδευόμενοι τις σωστές αντιδράσεις σε καταστάσεις, κάποια άσκηση με το παιχνίδι ρόλων μπορεί να είναι ανεκτίμητη. Κάποιος παίζει το ρόλο του χρήστη και ανταποκρίνεται όπως θα ανταποκρινόταν ένας χρήστης. Ο «επαγγελματίας», λοιπόν, έχει να υπερασπιστεί, να υποστηρίξει και να αιτιολογήσει τη θέση του, λαμβάνοντας όμως υπόψη την αντίδραση του χρήστη.

Στον τομέα ΥΑΔ, το περιβάλλον (ομάδα υποστήριξης, ή την οικογένεια) είναι συχνά καθοριστικά για την επιτυχή εφαρμογή μιας συσκευής ή συστήματος. Ο τρόπος για να συζητήσουν, να υπερασπιστούν, να υποστηρίξουν, και να αιτιολογήσουν με την ομάδα υποστήριξης ή την οικογένεια διαφέρει σε μεγάλο βαθμό από τη συζήτηση με τον εξαρτώμενο ή ηλικιωμένο άτομο. Είναι απαραίτητη η κατάλληλη προσαρμογή στο σωστό κοινό. Το παίξιμο ρόλων είναι ένα χρήσιμο μέσο για να εκπαιδεύσει με

συναισθηματική κατανόηση τα διαφορετικά ακροατήρια και να ευαισθητοποιήσει ένα πρόσωπο σε ένα κατάλληλο τρόπο επικοινωνίας.

4.3 Ικανότητες Διαχείρισης

Τέλος, η έρευνα του έργου έχει δείξει ότι υπάρχουν τουλάχιστον πέντε πρόσθετες δεξιότητες διαχείρισης που είναι σημαντικές για την ένταξη στην εκπαίδευση ΥΑΔ. Μια επισκόπηση αυτών παρέχεται στον Πίνακα 4.

ID	Περιγραφή
M01	Δύναται να μετρήσει και να αναφέρει σε ΠΥΑΔ
M02	Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με τις ΤΠΕ και την ΥΑΔ
M03	Δύναται να εξηγήσει πως τεχνικά μέτρα σχετικά με ΠΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
M04	Έχει γνώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τους νόμους και τις πολιτικές της υγειονομικής περίθαλψης
M05	Έχει γνώσεις σχετικά με τις τελευταίες εξελίξεις σε ΠΥΑΔ

Πίνακας 4: Ικανότητες Διαχείρισης για τα επαγγέλματα ΥΑΔ

Στις παρακάτω υποενότητες, παρουσιάζονται κάποιες προτεινόμενες προσεγγίσεις για τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσε κανείς να προσεγγίσει αυτές τις δεξιότητες στο πλαίσιο της κατάρτισης.

M01: Έχει γνώσει των αρχών διαχείρισης έργων

Κάθε έργο έχει ανάγκη των αρχών διαχείρισης. Ακολούθως είναι οι επτά βασικές αρχές, που σχεδιάστηκαν με σκοπό να βελτιώσουν τις πιθανότητες επιτυχίας ενός έργου. Με λίγα λόγια, οι αρχές διαχείρισης έργου μπορούν να εφαρμοστούν καθολικά, ανεξάρτητα από τη γλώσσα, τη γεωγραφία και τον πολιτισμό. Οι αρχές αυτές έχουν αποδειχθεί στην πράξη εδώ και πολλά χρόνια.⁶

1. **Αιτιολόγηση προϋπολογισμού:** Κάθε έργο θα πρέπει να οδηγήσει σε αξιόλογη απόδοση της επένδυσης. Με άλλα λόγια, θα πρέπει να κατανοήσουν τα οφέλη που ένα συγκεκριμένο σχέδιο θα

⁶ <http://www.prince-officialsite.com/AboutPRINCE2/AboutPRINCE2.aspx>, by Simon Buehring



φέρει πριν δεσμεύει οποιαδήποτε σημαντική δαπάνη. Κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής ενός έργου, ωστόσο, οι συνθήκες μπορεί να αλλάξουν γρήγορα. Εάν σε οποιοδήποτε σημείο καθίσταται σαφές ότι η απόδοση της επένδυσης δεν είναι πλέον εφικτή, τότε το έργο θα πρέπει να καταργηθεί και να μην υπάρχει περαιτέρω σπατάλη χρημάτων.

2. **Καθορισμένοι ρόλοι και αρμοδιότητες:** Όλοι όσοι εργάζονται για το έργο πρέπει να κατανοήσουν τη φύση της συμμετοχής τους: για ποιο κομμάτι είναι υπεύθυνοι και σε ποιόν είναι υπόλογοι; Χωρίς σαφείς ρόλους και αρμοδιότητες, κανείς δεν θα ξέρει ακριβώς τι υποτίθεται ότι πρέπει να κάνει (και στην πρώτη εμφάνιση ενός προβλήματος όλοι θα «πασάρουν το μπαλάκι». Σε ένα τέτοιο χαοτικό περιβάλλον, η πρόοδος του έργου θα τεθεί σε σοβαρό κίνδυνο.
3. **Διαχείριση σε εξαιρετικές περιπτώσεις:** Οι χορηγοί των έργων θα πρέπει να αποφεύγουν να παραμένουν καθηλωμένοι στη λειτουργία των έργων ημέρα με την ημέρα και αντ'αυτού να επιτρέψει στο διαχειριστή του έργου να επικεντρωθεί σε αυτόν τον τομέα. Η Μικρο-διαχείριση από χορηγό είναι ένα εμπόδιο, και όχι βοήθεια. Οι χορηγοί των έργων θα πρέπει να θέσουν σαφή όρια για το κόστος και το χρόνο, με βάση τα οποία ο διαχειριστής θα πρέπει να εργαστεί. Αν αυτός δεν μπορεί να παρέχει τα συμφωνημένα παραδοτέα πλαίσιο των περιορισμών αυτών, οι ανησυχίες θα πρέπει να κλιμακωθεί στο επίπεδο του χορηγού για τη λήψη απόφασης.
4. **Διαχείριση σε στάδια:** Κατάτμηση του έργου σε μικρότερα κομμάτια, ή στάδια. Κάθε στάδιο σηματοδοτεί ένα σημείο στο οποίο ο ανάδοχος του έργου θα λάβει κρίσιμες αποφάσεις. Για παράδειγμα, αξίζει τον κόπο ακόμα να συνεχιστεί το έργο; Εξακολουθούν να είναι οι κίνδυνοι; Η διαίρεση ενός έργου σε στάδια, και μόνο τη δέσμευση για ένα στάδιο σε μια στιγμή, είναι μια προσέγγιση χαμηλού κινδύνου που επιτρέπει τον υποστηρικτή να εφαρμόσει τη διαχείριση εξαιρετικών περιπτώσεων.
5. **Εστίαση στα προϊόντα:** Είναι φανερό ότι είναι ζωτικής σημασίας οι πελάτες και οι καταναλωτές να σκεφτούν προσεκτικά σχετικά με τα προϊόντα, ή τα παραδοτέα, που απαιτούν, πριν από την έναρξη του έργου. Όσο πιο σαφείς είναι σχετικά με τις απαιτήσεις τους, τόσο πιο ρεαλιστικά και επιτεύξιμα θα είναι τα έργα που θα παραχθούν. Το γεγονός αυτό καθιστά τη διαχείριση του έργου πολύ πιο εύκολη και λιγότερο επικίνδυνη.
6. **Μάθηση μέσα από τις εμπειρίες:** Μην διακινδυνεύσετε να κάνετε τα ίδια λάθη σε κάθε έργο. Εξετάσει γιατί ορισμένες πτυχές πήγε καλά ή άσχημα, στη συνέχεια, και στη συνέχεια ενσωματώσει τα διδάγματα που αντλήθηκαν στην προσέγγισή σας για το επόμενο έργο σας. Οι άνθρωποι έχουν μια καταπληκτική ικανότητα να μάθουν, αλλά όταν πρόκειται να επαναλάβει τα λάθη που έγιναν κατά τα προηγούμενα έργα, όλοι πάρα πολύ συχνά αποτυγχάνουμε να μάθουμε από αυτά.
7. **Προσαρμόστε το ώστε να ταιριάζει με το περιβάλλον:** Οποιαδήποτε μεθοδολογία διαχείρισης του έργου ή πλαισίου προτιμάτε, πρέπει να προσαρμοστεί στις ανάγκες του έργου σας. Αντί να ακολουθεί τυφλά μια μεθοδολογία, ο διαχειριστής του έργου θα πρέπει να είναι σε θέση να προσαρμόσει τις διαδικασίες για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του έργου. Ο προγραμματισμός



ενός έργου διάρκειας δύο εβδομάδων διαφέρει από το σχεδιασμό ενός έργου διάρκειας δύο ετών.⁷

M02: Έχει γνώσεις των αρχών και θεμάτων εκτίμησης και κατάρτισης προϋπολογισμού

Τι είναι ο προϋπολογισμός?

Ο προϋπολογισμός είναι ένα έγγραφο που μεταφράζει τα σχέδια σε χρήματα - τα χρήματα που θα χρειαστεί να δαπανηθούν για να γίνουν οι προγραμματισμένες δραστηριότητες (δαπάνες) και τα χρήματα που θα πρέπει να παραχθεί για να καλυφθούν τα έξοδα του έργου (εισόδημα). Πρόκειται για μια εκτίμηση ή ενημερωμένη εικασία, για το τι χρειάζεται σε νομισματικούς όρους για να γίνει η δουλειά.

Γιατί είναι σημαντικός ο προϋπολογισμός?

Γιατί είναι σημαντικό για έναν οργανισμό, έργο ή υπηρεσία να έχουμε έναν προϋπολογισμό;

Ο προϋπολογισμός είναι ένα σημαντικό εργαλείο διαχείρισης. Χωρίς έναν προϋπολογισμό, είστε σαν ένα πιλοτικό πλοήγηση στο σκοτάδι χωρίς όργανα. Ο προϋπολογισμός σας λέει πόσα χρήματα χρειάζεστε ώστε να εκτελεστούν οι δραστηριότητες.

Ο προϋπολογισμός σας αναγκάζει να είστε αυστηροί στον τρόπο σκέψης ως προς τις συνέπειες του σχεδιασμού δραστηριοτήτων του έργου. Υπάρχουν φορές που η διαδικασίας κατάρτισης του προϋπολογισμού σας αναγκάζουν να επανεξετάσουμε τα σχέδια δράσης σας.

Εάν χρησιμοποιηθεί σωστά, ο προϋπολογισμός σας λέει τότε θα χρειαστείτε ορισμένα χρηματικά ποσά για τη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων σας. Ο προϋπολογισμός σας δίνει τη δυνατότητα να παρακολουθείτε τα έσοδα και τις δαπάνες σας και να εντοπίσετε τυχόν προβλήματα.

Ο προϋπολογισμός αποτελεί τη βάση για την οικονομική λογοδοσία και τη διαφάνεια. Όταν ο καθένας μπορεί να δει πόσο πρέπει να έχει ξοδευτεί και να λάβει, είναι σε θέση να πραγματοποιήσει ερωτήσεις πληροφόρησης σχετικά με αποκλίσεις.

Ποιος θα πρέπει να συμμετέχει στην κατάρτιση του προϋπολογισμού?

Η κατάρτιση προϋπολογισμού είναι μια δύσκολη και υπεύθυνη εργασία. Η ικανότητα του οργανισμού σας να κάνει ό, τι έχει προγραμματίσει να κάνει και να επιβιώσουν οικονομικά εξαρτάται από τη διαδικασία κατάρτισης του προϋπολογισμού. Όποιος ασχολείται με την κατάρτιση του προϋπολογισμού πρέπει να:

- Κατανοεί τις αξίες, τη στρατηγική και τα σχέδια του οργανισμού ή του έργου

⁷ <http://www.prince-officialsite.com/AboutPRINCE2/AboutPRINCE2.aspx>, by Simon Buehring



- Κατανοεί τι σημαίνει να είναι οικονομικά αποτελεσματικό και οικονομικά αποδοτικό?
- Κατανοεί τι συμπεριλαμβάνεται στην παραγωγή και τη συγκέντρωση κεφαλαίων.

Όταν το προσωπικό είναι αρμόδιο να αναλάβει την πλήρη ευθύνη για την οικονομική πλευρά του οργανισμού ή του έργου, τα ακόλουθα άτομα θα έπρεπε κανονικά να συμμετέχουν στη διαδικασία κατάρτισης του προϋπολογισμού:

- Ο Διαχειριστής Οικονομικών ή / και Λογιστής
- Ο Διαχειριστής Έργου ή / και Διευθυντής του οργανισμού ή τμήματος του έργου.

Εκτίμηση κόστους- κατηγορίες

Η εκτίμηση του κόστους είναι αυτό που σας βοηθά να προσδιορίσετε ρεαλιστικά τι θα κοστίζει η εφαρμογή επιχειρησιακού σχεδίου σας. Κατά τη διάρκεια υλοποίησης των σχεδίων σας, μάλλον θα πρέπει να κάνουν χρήση ενός ευρύ φάσματος δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων, πληροφοριών, εξοπλισμού και δεξιοτήτων. Τα περισσότερα από αυτά τα δεδομένα έχουν ένα κόστος που συνδέεται με αυτά. Αυτά είναι τα έξοδα που πρέπει να εκτιμηθούν προκειμένου να καταρτιστεί ένας προϋπολογισμός.

Οι δαπάνες θα πρέπει να εκτιμηθεί εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες

- Λειτουργικά κόστη – τα άμεσα κόστη για να πραγματοποιηθεί το έργο, π.χ., το κόστος ενοικίασης ενός χώρου, ή εκτύπωσης μιας δημοσίευσης, ή τα κόστη ταξιδίων προς τις περιοχές όπου πρέπει να διεξαχθεί επιτόπια έρευνα. Εδώ θα πρέπει να συμπεριληφθούν τα υλικά, ο εξοπλισμός, οι μεταφορές και οι υπηρεσίες
- Οργανωτικά κόστη (ονομάζονται επίσης και βασικά έξοδα) – οι δαπάνες της οργανωτικής βάσης, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης, διοίκησης και διακυβέρνησης. Για παράδειγμα, αν έχετε ενοικιάσει χώρους για τέσσερα έργα, αλλά επί της ουσίας υλοποιούνται μόνο τα δύο, θα πρέπει ακόμα να πληρώσετε το ενοίκιο για τον επιπλέον χώρο. Αν έχετε προσλάβει με πλήρη απασχόληση ρεσεψιονίστ στην ίδια υπόθεση, θα πρέπει ακόμα να καταβάλετε το μισθό της, ακόμα κι αν υπολειπεται.
- Κόστη προσωπικού – αυτά είναι τα κόστη για το βασικό προσωπικό – άτομα που εμπλέκονται στη διαχείριση, και άτομα που κάνουν εργασίες καθ' όλη τη διάρκεια του έργου. Οι δαπάνες αυτές περιλαμβάνουν τους μισθούς τους και τα τυχόν οφέλη όπως οι πληρωμή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης ή ταμείο συντάξεων για το οποίο ο οργανισμός είναι υπεύθυνος. Μπορείτε να "χρεώνει κόστη προσωπικού" με τα διάφορα σχέδια για τα οποία εργάζονται τα μέλη του προσωπικού. Έτσι, για παράδειγμα, αν ο Υπεύθυνος Εκδόσεων πρόκειται να ξοδέψει το μισό χρόνο της εργασίας για τις δημοσιεύσεις για ένα συγκεκριμένο έργο, τότε μπορείτε να συμπεριλάβετε το μισό μισθό και τα οφέλη της στην κοστολόγηση σας για το έργο. Αν ο Διευθυντής σας πρόκειται να δαπανήσει το 15% του χρόνου της παροχής στήριξης για τη διαχείριση του έργου, τότε το 15% του χρόνου και τα οφέλη της μπορεί επίσης να χρεωθούν στο έργο.



- Κόστη κεφαλαίου – αυτά είναι τα κόστη για τις μεγάλες επενδύσεις, οι οποίες, ενώ μπορεί να είναι αναγκαία, διότι από ένα έργο ή έργα, θα παραμείνουν στο ενεργητικό του οργανισμού, ακόμη όταν τα έργα ολοκληρωθούν. Στα κόστη κεφαλαίου εντάσσονται οχήματα και εξοπλισμός, όπως υπολογιστές και φωτοτυπικά.

Έλεγχος Προϋπολογισμού

Η παρακολούθηση του προϋπολογισμού χρησιμοποιείται για να μετρήσει πόσο στενά ένας οργανισμός επιτυγχάνει τους στόχους του όσον αφορά τα οικονομικά του. Θα πρέπει να γίνεται τακτικά συγκρίσεις των πραγματικών εσόδων και εξόδων και των προϋπολογισμένων εσόδων και εξόδων. Για να το κάνετε αυτό, θα πρέπει να είστε σε θέση να συντάξετε μια έκθεση διακύμανσης που σας δείχνει, από μήνα σε μήνα, όπου και αν βρίσκεστε πάνω ή από τις προϋπολογισμένες δαπάνες ή στο στόχο. Για να είστε σε θέση να κάνετε μια έκθεση διακύμανσης και προκειμένου να είστε σε θέση να κάνετε προβλέψεις ταμειακών ροών, θα πρέπει να σπάσετε συνολικό προϋπολογισμό σας σε μηνιαίους προϋπολογισμούς

M03: Έχει γνώσεις νομικών, κοινωνικών και τυπικών θεμάτων υγειονομικής περίθαλψης

Η γνώση σε ιατρικό δίκαιο, θέματα της υγειονομικής περίθαλψης και τα πρότυπα διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στις διαδικασίες ιατρικές εγκαταστάσεις και ο τρόπος διαφορετικά είδη ειδικών φροντίδα για τους ασθενείς. Ζούμε σε μια επίδικη κοινωνία, όπου οι ασθενείς, συγγενείς, και άλλοι έχουν την τάση να μηνύουν επαγγελματίες της υγειονομικής περίθαλψης, εγκαταστάσεις υγειονομικής περίθαλψης, κατασκευαστές ιατρικού εξοπλισμού και προϊόντων, καθώς και τους άλλους, όταν τα ιατρικά αποτελέσματα δεν είναι αποδεκτά. Είναι σημαντικό οι επαγγελματίες να κατανοήσουν το ιατρικό δίκαιο, την ηθική, και τις προστατευόμενες πληροφορίες για την υγεία. Υπάρχουν δύο βασικοί λόγοι για τους επαγγελματίες ΥΑΔ να έχουν γνώση (υγειονομική περίθαλψη, την κοινωνική και πρότυπο) των νομικών θεμάτων. Ο πρώτος είναι να τους βοηθήσει να λειτουργήσουν στο υψηλότερο επαγγελματικό επίπεδο παρέχοντας συμπονετική υγειονομική περίθαλψη στους ασθενείς, και η δεύτερη είναι να τους βοηθήσει να αποφευχθούν νομικά προβλήματα που μπορεί να απειλήσει την ικανότητά τους να κερδίζουν τα προς το ζην. Η γνώση του ιατρικού δικαίου και της ηθικής μπορεί να βοηθήσει να αποκτήσουν προοπτική στους ακόλουθους τρεις τομείς:

1. Τα δικαιώματα, τις ευθύνες και τις ανησυχίες των καταναλωτών υγειονομικής περίθαλψης. Οι επαγγελματίες υγείας όχι μόνο πρέπει να ανησυχούν για το πώς η νομοθεσία και η δεοντολογία επηρεάζει το επάγγελμά τους, θα πρέπει επίσης να κατανοήσουν πώς νομικά και ηθικά ζητήματα επηρεάζουν τους ασθενείς. Με την πρόοδο της ιατρικής τεχνολογίας και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών να αυξάνεται, οι ασθενείς θέλουν να γνωρίζουν περισσότερα σχετικά με τις επιλογές και τα δικαιώματά τους, καθώς και περισσότερα σχετικά με τις ευθύνες των επαγγελματιών της υγειονομικής περίθαλψης. Οι ασθενείς θέλουν να γνωρίζουν ποιος και πώς χρησιμοποιεί τις πληροφορίες τους και τις επιλογές που έχετε σχετικά με θεραπείες υγείας. Οι ασθενείς περιμένουν θετικά αποτελέσματα από την ιατρική θεραπεία, και όταν αυτές οι προσδοκίες δεν πληρούνται, αυτό μπορεί να οδηγήσει σε αγωγές.



2. Τα νομικά και ηθικά ζητήματα που αντιμετωπίζει η κοινωνία, οι ασθενείς και οι επαγγελματίες της υγειονομικής περίθαλψης, καθώς ο κόσμος αλλάζει. Κάθε μέρα νέες τεχνολογίες εμφανίζονται με λύσεις σε βιολογικά και ιατρικά θέματα. Οι λύσεις αυτές συχνά αφορούν κοινωνικά θέματα, και όλοι έρχονται αντιμέτωποι με αποφάσεις, όπως για παράδειγμα, σχετικά με την έρευνα των βλαστικών κυττάρων και την εμπιστευτικότητα με ευαίσθητα ιατρικά αρχεία.
3. Η επίδραση της αύξησης του κόστους σχετικά με τους νόμους και την ηθική της παροχής υγειονομικής περίθαλψης. Η αύξηση του κόστους, τόσο της ασφάλισης υγειονομικής περίθαλψης και της ιατρικής περίθαλψης σε γενικές γραμμές, μπορεί να οδηγήσει σε ερωτήματα που αφορούν την πρόσβαση σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης και την κατανομή της ιατρικής περίθαλψης. Για παράδειγμα, θα πρέπει ο καθένας, ανεξάρτητα από την ηλικία ή τον τρόπο ζωής, έχουν την ίδια πρόσβαση σε σπάνια ιατρικά θέματα ή αγαθά, όπως τα όργανα μεταμόσχευσης ή πολύ ακριβά φάρμακα; Στη σημερινή κοινωνία, η ιατρική περίθαλψη και τις αποφάσεις γύρω από την υγειονομική περίθαλψη έχουν γίνει περίπλοκες. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να είναι γνώστες και γνωρίζουν τα θέματα και τους νόμους που διέπουν τη φροντίδα των ασθενών.

M04: Έχει γνώσεις μάρκετινγκ

Το μάρκετινγκ είναι η πειθαρχία της επιχείρησης που φορά στην μαρκών, την ενημέρωση του κοινού για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, στο να πείσει τους καταναλωτές να αγοράσουν συγκεκριμένα προϊόντα, διευκολύνοντας συναλλαγές, και την παροχή υπηρεσιών μετά την πώληση. Το μάρκετινγκ παρέχει στην επιχείρηση ένα πρόσωπο για τον έξω κόσμο, και αυτό είναι το τμήμα μιας επιχείρησης, που οι περισσότεροι καταναλωτές έρχονται σε επαφή. Παρά το γεγονός ότι το μάρκετινγκ καλύπτει ένα ευρύ σύνολο εννοιών και τεχνικών, υπάρχει μια σειρά από βασικά στοιχεία που συνδέουν όλες τις έννοιες μάρκετινγκ μαζί. Η κατανόηση των βασικών οικονομικών μεγεθών του μάρκετινγκ μπορεί να ενισχύσει την αποτελεσματικότητά σας ως έμπορος, προμηθευτής των εξατομικευμένων υπηρεσιών, ή ιδιοκτήτης μιας μικρής επιχείρησης⁸

1. Η έννοια του Μάρκετινγκ: Τα 101 μαθήματα Μάρκετινγκ αποτελούν την εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τη διαφορά ανάμεσα σε αυτό που ονομάζεται η έννοια της παραγωγής και ό,τι έχει ονομαστεί η έννοια της προώθησης. Η ιδέα της παραγωγής καθορίζει το πώς οι επιχειρήσεις γενικά δραστηριοποιούνται σε άλλες εποχές: αρχικά η εταιρεία αναπτύσσει ένα προϊόν, και στη συνέχεια καθορίζει την προώθηση αυτού του προϊόντος στους καταναλωτές. Η έννοια της προώθησης (μάρκετινγκ) εισάγει νέες βασικές αρχές για την εξίσωση ανάπτυξης του προϊόντος. Με την έννοια του μάρκετινγκ, οι επιχειρήσεις αρχίζουν με την έρευνα αγοράς,

⁸ <http://smallbusiness.chron.com> by David Ingram & Janet Hunt, Demand Media



αναζητώντας ανεκπλήρωτες ανάγκες στην αγορά και μιλώντας με τους καταναλωτές σχετικά με τα νέα προϊόντα που θα ήθελαν να δουν, πριν καν να σκεφτόμαστε την ανάπτυξη ενός προϊόντος. Προϊόντα ή υπηρεσίες που αναπτύσσονται με αυτόν τον τρόπο έχουν πολύ μεγαλύτερη πιθανότητα επιτυχίας, και η έννοια αυτή αποτελεί τη βάση του μάρκετινγκ στον 21ο αιώνα.

2. Ψυχολογία καταναλωτή: όλα τα στοιχεία του μάρκετινγκ οδηγούνται από την ψυχολογία και τη συμπεριφορά των καταναλωτών. Οι έμποροι έχουν μάθει ότι οι καταναλωτές μπορούν να επηρεαστούν σε μια σειρά από τρόπους για να κάνουν συγκεκριμένες αποφάσεις αγοράς, και η επιθυμία για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία μπορεί πραγματικά να «ξυπνήσει» σε έναν καταναλωτή ο οποίος διαφορετικά δεν θα είχε τέτοια επιθυμία. Κάθε τακτική μάρκετινγκ έχει τις ρίζες της σε αυτή την ιδέα. Η παραμικρή λεπτομέρεια των διαφημίσεων, για παράδειγμα, είναι προσεκτικά κατασκευασμένη έτσι ώστε να έχει ένα ψυχολογικό αντίκτυπο, είτε πρόκειται για συγκεκριμένο χρώμα, εικόνα, διασημότητα, λέξεις ή διατύπωση.
3. Ηθική: η ψυχολογική επίδραση που ασκούν στο κοινό οι υπεύθυνοι μάρκετινγκ εισάγει έναν κόσμο ηθικών προκλήσεων και νομικών κατευθυντήριων γραμμών. Οι υπεύθυνοι μάρκετινγκ πρέπει να είναι πολύ προσεκτικοί, όταν ασχολούνται με κάποιο στοιχείο του μάρκετινγκ, ώστε να είναι ειλικρινείς και απλοί με τους καταναλωτές. Οι υπεύθυνοι μάρκετινγκ θα πρέπει να είναι επιφυλακτικοί όσον αφορά την τόνωση της καταναλωτικής ζήτησης που μπορεί να μετατραπεί σε καταστροφικές συνήθειες, όπως μπορεί να συμβαίνει με τα πράγματα όπως το αλκοόλ και το πρόχειρο φαγητό.
4. Το μείγμα μάρκετινγκ: Το μείγμα μάρκετινγκ περιλαμβάνει όλα τα διάφορα στοιχεία του μάρκετινγκ, καθένα από τα οποία επηρεάζεται από τις βασικές έννοιες που περιγράφονται παραπάνω. Η διαφήμιση και οι πωλήσεις είναι οι πτυχές του μάρκετινγκ με τις οποίες είναι εξοικειωμένοι οι περισσότεροι πελάτες. Το μείγμα μάρκετινγκ περιλαμβάνει δημόσιες σχέσεις, προωθητικές ενέργειες, συσκευασίες των προϊόντων, την τιμολόγηση καθώς και ένα κομμάτι της ανάπτυξης του προϊόντος.

Τα βασικά στοιχεία της κάθε επιτυχής σχέδιο μάρκετινγκ περιλαμβάνει τις έννοιες του προϊόντος, την τιμή, τον τόπο και την προώθηση, επίσης γνωστή ως τα τέσσερα σημεία (4P) του μάρκετινγκ. Το μίγμα μάρκετινγκ των τεσσάρων σημείων (4P) λειτουργεί ως οδηγός για να βοηθήσει το διευθυντή μάρκετινγκ αναπτύξει με επιτυχία μια στρατηγική για την προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες. Πιο συγκεκριμένα, αυτά τα σημεία είναι τα ακόλουθα:

- a. Προϊόν: Η έννοια του προϊόντος σε ένα σχέδιο μάρκετινγκ ασχολείται με την εύρεση του σωστού προϊόντος για την αγορά- στόχο. Το προϊόν πρέπει να είναι κάτι που να είναι επιθυμητό από τον πελάτη για τον οποίο προορίζονται. Η αγορά-στόχος μπορεί να είναι μια συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα των ανθρώπων, όπως οι νέοι ενήλικες, άνθρωποι μιας ορισμένης γεωγραφικής περιοχής ή άνθρωποι από ένα ορισμένο επίπεδο εισοδήματος, εισοδήματα άνω των € 50.000 ανά έτος για παράδειγμα. Η αγορά-στόχος για το προϊόν θα μπορούσε επίσης να είναι ένας πολύ συγκεκριμένος συνδυασμό αυτών των κριτηρίων. Για παράδειγμα, ένας κατασκευαστής ηλεκτρονικών παιχνιδιών μπορεί να στοχεύει αποκλειστικά στους νέους ενήλικες με εισόδημα πάνω από € 50.000 ανά έτος που ζουν σε



μητροπολιτικές περιοχές. Οι εταιρείες διεξάγουν συχνά έρευνες για τον καθορισμό των επιθυμητών προϊόντων από συγκεκριμένες αγορές-στόχους.

- b. Τιμή:** Η τιμή είναι ένα πολύ σημαντικό στοιχείο του μίγματος μάρκετινγκ. Η εταιρεία πρέπει να δημιουργήσει κάτι αξίας για τον καταναλωτή. Το προϊόν πρέπει να είναι αυτό που ο καταναλωτής είναι διατεθειμένος να πληρώσει μια προκαθορισμένη τιμή γι' αυτό. Η ανάλυση είναι απαραίτητη για τον προσδιορισμό των τιμών που οι καταναλωτές είναι πρόθυμοι να πληρώσουν για ένα συγκεκριμένο προϊόν. Εάν η τιμή είναι πολύ χαμηλή, δεν θα πραγματοποιήσει κέρδος. Ωστόσο, η τιμολόγηση υψηλότερα από τους προμηθευτές στην αγορά του προϊόντος οδηγεί σε μείωση των πωλήσεων, επίσης, με αποτέλεσμα την απώλεια για την εταιρεία.
- c. Τοποθεσία:** Η πώληση του προϊόντος σας στη σωστή θέση είναι μια άλλη σημαντική πτυχή του μίγματος μάρκετινγκ. Όσο καλό και αν είναι το προϊόν ή η υπηρεσία σας, αν ο πελάτης δεν μπορεί να το βρει, δεν θα πραγματοποιηθούν αγορές. Για να προσδιοριστεί η κατάλληλη θέση για την αγορά του προϊόντος σας, θα πρέπει να προσδιοριστεί ο τόπος όπου το κοινό-στόχος πραγματοποιεί αγορές παρόμοιες με το προϊόν σας. Αυτό μπορεί να είναι σε περίοπτη θέση σε μια βιτρίνα ή μέσω ενός διαδικτυακού καταστήματος
- d. Προώθηση:** Μόλις έχετε αποφασίσει ποιο προϊόν θα πουλήσετε, την τιμή που θα χρεώσετε και το μέρος που θα το πουλήσει, θα πρέπει να ενημερώσετε το κοινό γι' αυτό. Εδώ είναι το σημείο που εισέρχεται η έννοια της προώθησης Υπάρχουν πολλαπλά μέσα διαθέσιμα για την προώθηση ενός προϊόντος ή υπηρεσίας στους καταναλωτές-στόχους, όπως η προώθηση από στόμα σε στόμα, οι εφημερίδες και άλλες έντυπες εκδόσεις, οι τηλεοπτικές και ραδιοφωνικές διαφημίσεις και η διαφήμιση στο Διαδίκτυο. Τα χρήματα που διαθέτετε για την προώθηση μπορούν να καθορίσουν τα χρήματα που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε. Μια μικρή επιχείρηση με περιορισμένο προϋπολογισμό διαφήμισης μπορεί να εκτυπώσει και να διανείμει φυλλάδια χαμηλού κόστους, αντί να ξοδέψει χρήματα για ακριβές ραδιοφωνικές ή τηλεοπτικές διαφημίσεις.

M05: Δύναται να ηγηθεί μιας ομάδας

Είναι αδύνατο να είναι επιτυχής χωρίς τους σωστούς ανθρώπους στη σωστή θέση, οι οποίοι έχουν κίνητρα και είναι σωστά καθοδηγούμενοι. Η παγκοσμιοποίηση, η διακύμανση, η πίεση του κόστους και οι όλο και πιο γρήγορες αλλαγές κάνουν το καθήκον της ηγεσίας πολύ δύσκολο. Οι πιο πρόσφατα διορισμένοι διευθυντές συχνά είναι πεισμένοι και αντιμετωπίζουν μόνοι τις νέες προκλήσεις. Οι έμπειροι ηγέτες πρέπει να υιοθετήσουν τα πρότυπα ηγεσίας τους ως αλλαγές του περιβάλλοντος.

- 1. Ηγεσία:** Ηγεσία σημαίνει να επηρεάζει κανείς τη στάση και τη συμπεριφορά των μεμονωμένων ατόμων, καθώς και την αλληλεπίδραση μεταξύ των ομάδων αλλά και μέσα σε αυτές, με σκοπό την επίτευξη ενός συγκεκριμένου στόχου. Λόγω του δυναμισμού και της πολυπλοκότητας κατά τη διάρκεια ενός έργου, οι ηγετικές ομάδες ενός έργου διαφέρει από την ηγεσία σε μια ιεραρχική εταιρεία όπως επίσης και το στυλ ηγεσίας κάποιου πρέπει να προσαρμοστεί στις δεδομένες απαιτήσεις στις διάφορες φάσεις του έργου. Ένας αποτελεσματικός ηγέτης μιας ομάδας έχει μια



ποικιλία από γνωρίσματα και χαρακτηριστικά που ενθαρρύνουν τα μέλη της ομάδας να τον ακολουθήσουν. Οι επικεφαλής των ομάδων διαθέτουν ορισμένα φυσικά χαρακτηριστικά, όπως η συμπόνια και την ακεραιότητα, ή μαθαίνουν τις δεξιότητες ηγεσίας μέσω της επίσημης εκπαίδευσης και εμπειρίας. Τα χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού ηγέτη της ομάδας εμπνέουν την εμπιστοσύνη και το σεβασμό της ομάδας και τονώνουν την παραγωγή εντός του χώρου εργασίας.

2. **Επικοινωνία:** Οι αποτελεσματικοί ηγέτες της ομάδας επικοινωνούν με σαφήνεια. Η ποιότητα στις προφορικές και γραπτές δεξιότητες επικοινωνίας επιτρέπει στους ηγέτες να παρουσιάσουν τις προσδοκίες τους στα μέλη της ομάδας με έναν τρόπο οι εργαζόμενοι μπορούν να καταλάβουν. Οι αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας επιτρέπουν επίσης τους ηγέτες της ομάδας να ακούσουν τους άλλους.
3. **Οργάνωση:** Οι αποτελεσματικοί ηγέτες της ομάδας έχουν εξαιρετικές οργανωτικές ικανότητες. Οι οργανωτικές δεξιότητες βοηθούν τους ηγέτες της ομάδας προγραμματίζουν τους στόχους και τις στρατηγικές, επιτρέποντας στα μέλη της ομάδας να τους εκτελέσει άριστα. Οι οργανωμένοι ηγέτες μιας ομάδας βάζουν τα πράγματα σε μια σειρά, ώστε να διατηρήσουν την τάξη και την καθοδήγηση στα μέλη της ομάδας ως προς την επίτευξη των σκοπών και των στόχων της εταιρείας.
4. **Αυτοπεποίθηση:** Ένας αποτελεσματικός ομαδικός ηγέτης είναι σίγουρος για τις ικανότητές του, καθώς και σίγουρος για τις ικανότητες των μελών της ομάδας του. Ένας ηγέτης με αυτοπεποίθηση λαμβάνει ασφαλείς αποφάσεις οι οποίες θα επηρεάσουν την ομάδα του. Ένας ομαδικός ηγέτης με αυτοπεποίθηση καθησυχάζει επίσης τα μέλη της ομάδας του όσον αφορά την εποπτεία του στο εσωτερικό του οργανισμού.
5. **Σεβασμός:** Ένας ποιοτικός ομαδικός ηγέτης σέβεται τα μέλη της ομάδας του. Ένας ηγέτης με σεβασμό εξουσιοδοτεί υπαλλήλους, ενθαρρύνοντάς τους να προσφέρουν ιδέες για τις αποφάσεις που τους αφορούν. Αυτό επιτρέπει στα μέλη της ομάδας γνωρίζουν ότι ο ηγέτης σέβεται τις απόψεις τους.
6. **Fair:** Ένας ποιοτικός ομαδικός ηγέτης αντιμετωπίζει δίκαια τα μέλη της ομάδας. Είναι συνεπής με τις ανταμοιβές και την αναγνώριση, καθώς και τις πειθαρχικές κυρώσεις. Ένας δίκαιος ηγέτης διασφαλίζει ότι όλοι οι εργαζόμενοι τυγχάνουν της ίδιας μεταχείρισης
7. **Ακεραιότητα:** Ένας αποτελεσματικός ομαδικός ηγέτης είναι ειλικρινής και ανοιχτός με τα μέλη της ομάδας του. Οι ηγέτες που διαθέτουν ακεραιότητα κερδίζουν την εμπιστοσύνη των μελών της ομάδας, γιατί κάνουν αυτό που λένε ότι θα κάνουν και αντιμετωπίζουν τους άλλους με τον ίδιο τρόπο που θέλουν να τους αντιμετωπίζουν.
8. **Επιρροή (Σημαίνων):** Οι σημαίνοντες ηγέτες εμπνέουν τη δέσμευση των μελών της ομάδας για την επίτευξη των στόχων και των αντικειμένων της εταιρείας. Οι σημαίνοντες ηγέτες επίσης βοηθούν στη διαχείριση της αλλαγής στο χώρο εργασίας, κερδίζοντας την εμπιστοσύνη των εργαζομένων μέσω της αποτελεσματικής λήψης αποφάσεων και επικοινωνίας.



9. **Ανάθεση:** Οι αποτελεσματικοί ηγέτες της ομάδας ξέρουν πώς να μοιράσουν την εξουσία μέσω της ανάθεσης. Η ανάθεση ορισμένων καθηκόντων σε αξιόπιστα μέλη της ομάδας επιτρέπει στον ηγέτη να επικεντρωθεί στην βελτίωση των λειτουργιών και της παραγωγής στο χώρο εργασίας.
10. **Διευκόλυνση/ Διαμεσολάβηση:** Οι αποτελεσματικοί ομαδικοί ηγέτες είναι ισχυροί διαμεσολαβητές. Ως διαμεσολαβητής, ο ηγέτης της ομάδας είναι σε θέση να βοηθήσει τους εργαζόμενους να κατανοήσουν τους στόχους τους. Μπορούν επίσης να οργανώσει ένα σχέδιο δράσης για να εξασφαλίσει ότι τα μέλη της ομάδας θα επιτύχουν τους στόχους τους πιο αποτελεσματικά.
11. **Διαπραγμάτευση:** Οι επικεφαλής των ομάδων χρησιμοποιούν τις διαπραγματευτικές ικανότητες για να επιτύχουν αποτελέσματα και να καταλήξουν σε συμφωνία σε περίπτωση σύγκρουσης στο χώρο εργασίας. Οι επικεφαλής των ομάδων που διαπραγματεύονται αποτελεσματικά απλοποιούν διαδικασίες λήψης αποφάσεων και επιλύουν τα προβλήματα για το συμφέρον όλων των εμπλεκόμενων. Οι ομαδικοί ηγέτες εμπνέουν τα μέλη της ομάδας τους για να ανταποκριθούν και να υπερβούν τους στόχους και τα καθήκοντά τους. Ένα άτομο με ηγετικές ικανότητες μέσα στην ομάδα προσδιορίζει εύκολα τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες του κάθε μέλους της ομάδας και τους εμπνέει να κάνουν καλύτερα τη δουλειά τους με αποτελεσματικό τρόπο. Ακριβώς όπως τα καθήκοντα που εκτελούνται από τις ομάδες διαφέρουν, έτσι και τα προσόντα του ηγέτη μιας ομάδας ποικίλουν. Ωστόσο κάποια χαρακτηριστικά είναι απαραίτητα ανεξάρτητα από τη δουλειά.

Αυτή η τελευταία ικανότητα διαχείρισης, με πολλούς τρόπους, καλύπτει το κενό ανάμεσα στις διαπροσωπικές ικανότητες και τη συμπεριφορά. Πολλές από τις δεξιότητες που απαιτούνται έχουν συζητηθεί σε προηγούμενα κεφάλαια. Ακόμα κι αν αυτές οι δεξιότητες έχουν χωριστεί σε τρεις διαφορετικές ομάδες, πρέπει να είναι σαφές ότι αυτό είναι αποκλειστικά για αναλυτικούς λόγους και για λόγους παρουσίασης. Οποιαδήποτε ανάπτυξη κατάρτισης που συμπεριλαμβάνει αυτά τα στοιχεία, θα πρέπει να λάβει υπόψη το συνδυασμό και την προσαρμογή τους για μια πιο αποτελεσματική προσαρμογή

4.4 Πρότυπα

Είναι πολύ σημαντικό, οι οργανισμοί εκπαίδευσης και κατάρτισης που παρέχουν που παρέχουν κατάρτιση για τα επαγγέλματα σε περιβάλλοντα Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης να ακολουθούν συγκεκριμένα πρότυπα ποιότητα σε Ευρωπαϊκό Επίπεδο. Αυτά τα πρότυπα διασφαλίζουν την υψηλή ποιότητα της εκπαίδευσης που παρέχεται και υποστηρίζει την αποδοχή του από τα άτομα-στόχο, στην αγορά. Δεδομένης της αυξανόμενης διεθνοποίησης στην αγορά εργασίας, καθίσταται ακόμη πιο λογική η αναφορά στα ευρωπαϊκά πρότυπα, καθώς αυτά διευκολύνουν τη διαφάνεια και τη συγκρισιμότητα των προσόντων σε διασυνοριακό επίπεδο.

Το παρόν έγγραφο βασίζεται στις αρχές εκπαίδευσης και τα πρότυπα ποιότητας που συνιστάται από το δίκτυο του Παρατηρητηρίου Διαδικτυακών Επαγγελμάτων (e-Jobs Observatory). Το παρατηρητήριο Διαδικτυακών Επαγγελμάτων είναι το διεθνές κέντρο πληροφόρησης για τα Διαδικτυακά Επαγγέλματα σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Πρόκειται για μια πρωτοβουλία καθοδηγείται από τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως οι



Ενώσεις των Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και τα Ιδρύματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στον τομέα των ΤΠΕ. Επιπλέον, τα δημόσια πανεπιστήμια, οι ενδιαμέσοι οργανισμοί στήριξης της απασχόλησης και οι οργανισμοί πιστοποίησης συμμετέχουν ενεργά στο παρατηρητήριο Διαδικτυακών Επαγγελμάτων καθώς και παρέχουν διασύνδεση με περισσότερες από 15 ευρωπαϊκές χώρες. Στόχος του Παρατηρητηρίου είναι να μειωθεί το χάσμα μεταξύ των απαιτήσεων δεξιοτήτων στην αγορά εργασίας των ΤΠΕ και των διαθέσιμων προσφορών κατάρτισης στην αγορά, κάνοντας χρήση στοχευμένων έρευνων για να αναλύσει τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες της αγοράς εργασίας, για το σχεδιασμό των επαγγελματικών περιγραμμάτων, σύμφωνα με το e-CF, το ΕΠΠ και τα άλλα ευρωπαϊκά εργαλεία για τη διαφάνεια και τη συγκρισιμότητα των προσόντων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπως το ECVET, το Europass, EQAVET, κλπ.

5. Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα στον τομέα ΥΑΔ

5.1 Υβριδικοί εργασιακοί ρόλοι- δεξιότητες, Μαθησιακές Μονάδες και μαθησιακά αποτελέσματα

Τα πέντε προφίλ που είναι το επίκεντρο αυτής της ενότητας δεν είναι απλώς περιγραφές των τεχνικών θέσεων εργασίας. Όπως υπονοείται νωρίτερα, δύο είναι οι σημαντικοί τομείς που εκπροσωπούνται στην ΥΑΔ, αυτοί της υγειονομικής περίθαλψης και της τεχνολογίας των πληροφοριών. Το γεγονός ότι ο γενικός πληθυσμός στην Ευρώπη μειώνεται και γηράσκει έχει οδηγήσει στη συνειδητοποίηση ότι είτε περισσότερα άτομα θα πρέπει να εισάγονται σε ιδρυμάτων διαχείρισης περίθαλψης ή εναλλακτικές προσεγγίσεις πρέπει να βρεθούν. Η επιθυμία πολλών ανθρώπων να μείνουν στο σπίτι πλέον, για να είναι πιο ανεξάρτητοι και λιγότερο εξαρτημένοι από την εξωτερική βοήθεια είναι επίσης όλο και ισχυρότερη. Καθίσταται ολοένα και πιο δυνατό για τους ανθρώπους να παραμείνουν στην συνηθισμένο τους περιβάλλον, όμως κάποια βοήθεια τους είναι απαραίτητη. Στο σημείο αυτό οι σύγχρονες και κυρίως οι ψηφιακές τεχνολογίες μπαίνουν στο παιχνίδι. Ο ιδανικός υπάλληλος ΥΑΔ ή επαγγελματίας θα ήταν ένας IT ειδικός όπου θα ενδιαφερόταν για την υγειονομική περίθαλψη ή εναλλακτικά ένας επαγγελματίας υγείας που είναι τεχνολογικά καταρτισμένος.

Δεδομένης της φύσης της κοινοπραξίας του έργου ComPAAL και του ισχυρού τού υπόβαθρου της στον τομέα των τεχνολογιών και της πληροφορίας, τα προφίλ αντικατοπτρίζουν αυτή την τεχνολογική πόλωση. Αυτό επιτρέπει σε αυτά τα προφίλ να περιγραφούν με ένα γνώριμο τρόπο, και αυτό που συναντάται στο Παρατηρητήριο Διαδικτυακών Επαγγελμάτων (www.e-jobs-observatory.eu).

Για τους λόγους αυτούς, οι τα Επαγγελματικά Περιγράμματα ΥΑΔ που περιγράφονται στις ακόλουθες υποενότητες περιγράφονται με δύο τρόπους. Κατ 'αρχάς, θα πρέπει να παρέχεται μια γενική συνοπτική περιγραφή του προφίλ. Αυτή η περιγραφή του ρόλου αντιμετωπίζει τα βασικά ζητήματα των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων που πρέπει να εκτελεστούν, τα είδη των παραδοτέων και των εισφορών που θα παράγουν, πώς μετράται η απόδοση του, μαζί με μια σύντομη περιγραφή της αποστολής της εργασίας και του περιβάλλοντος.

Τα προφίλ βασίζονται στο e-CF, όπως περιγράφεται στο σημείο 3 ανωτέρω, και ένα πάνελ εμπειρογνομώνων σε θέματα αντικειμένου κατάρτισης, έχουν εντοπίσει αυτές τις δεξιότητες του e-CF που πιστεύουν ότι είναι σχετικές για κάθε επαγγελματικό περίγραμμα. Έχουν επίσης ένα επίπεδο σπουδαιότητας (υψηλή, μέση, χαμηλή) σε κάθε ένα από αυτά για να βοηθήσουν στην καθοδήγηση των εκτιμήσεων των βαθμών ECVET για κάθε εκπαιδευτική μονάδα ή ενότητα. Το e-CF διευκρινίζει περαιτέρω λεπτομερέστερες δυνατότητες, οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν για τον προσδιορισμό συγκεκριμένων μαθησιακών μονάδων. Κάθε μία από αυτά τα πεδία δεξιοτήτων απευθύνονται και εκπαιδεύονται, σε συνδυασμό με τις Βασικές Δεξιότητες που περιγράφηκαν παραπάνω και οι οποίες καταγράφονται για κάθε προφίλ. Όπως προαναφέρθηκε, ο προσδιορισμός αυτών των πρόσθετων βασικών δεξιοτήτων βασίστηκε στις έρευνες και στις απόψεις των εμπειρογνομώνων.

Κάθε προφίλ θεωρήθηκε ως ένα πλήρες προσόν. Δηλαδή, κάθε προσόν θεωρείται ότι είναι το 100% των αποτελεσμάτων που πρέπει να επιτευχθούν. Η ποσότητα, η ένταση και η επιρροή του συνόλου των ικανοτήτων έχουν ληφθεί υπόψη και η κατανομή του ECVET (Στάθμιση / Βαρύτητα) για τις μεμονωμένες



μονάδες / ενότητες έχουν υπολογιστεί ως εκ τούτου, ως ποσοστό του συνόλου. Η ιδέα ήταν να εκφράζει τη σχέση του τμήματος με το σύνολο. Οι έννοιες της Στάθμισης/ Βαρύτητας θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την ανάπτυξη και το σχεδιασμό των πραγματικών εκπαιδευτικών μονάδων ή ενοτήτων.

Το πώς οι ικανότητες μπορούν να ομαδοποιηθούν για εκπαιδευτικούς σκοπούς είναι ένα θέμα που εξαρτάται από το άτομο που το αναπτύσσει. Δεδομένου του εύρους των δυνατοτήτων που μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιοδήποτε από τα προφίλ, το μέγεθος του τρέχοντος εγγράφου θα ήταν αδύνατον να το χειριστεί κανείς σε ένα λογικό πλαίσιο. Μεταξύ των προτάσεων που προαναφέρθηκαν και τους ειδικούς τομείς αρμοδιότητας που πρέπει να αντιμετωπιστούν, ο υπεύθυνος για την ανάπτυξη θα πρέπει να είναι σε θέση να συνδυάζει τους τομείς δημιουργικά, ουσιαστικά και με τέτοιο τρόπο ώστε η παράδοση της μονάδας /ενότητας να μπορεί να βελτιστοποιηθεί για την επίτευξη αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας.

5.2 Υπεύθυνος Αρχιτεκτονικής Συστήματος σε ΠΥΑΔ

5.2.1 Περιγραφή ρόλου και περίληψη

Τίτλος Προφίλ	Υπεύθυνος Αρχιτεκτονικής Συστήματος σε Περιβάλλον Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης
Γνωστός και ως	Υπεύθυνος Αρχιτεκτονικής Συστήματος σε Περιβάλλον Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης
Συναφή Επαγγέλματα	
Βασική Περιγραφή	Καθορίζει τη δομή και τη διαχείριση ενός προγράμματος ή ενός υπολογιστικού συστήματος (υλικό, λογισμικό, διεπαφές).
Αποστολή	Να σχεδιάζει, να υλοποιεί και να ολοκληρώνει σύνθετες ΤΠΕ λύσεις από τεχνικής απόψεως λαμβάνοντας υπόψη/σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών. Επιβάλλει μια σειρά ενοτήτων και στοιχείων λογισμικού που πληρούν την αρχιτεκτονική. Διασφαλίζει ότι οι τεχνικές λύσεις, οι διαδικασίες και τα μοντέλα ανάπτυξης είναι επίκαιρα και συμμορφώνονται με τα πρότυπα. Παρατηρεί τις τεχνικές εξελίξεις και τις ενσωματώνει σε νέες λύσεις. Δρα σαν αρχηγός ομάδας για τους τεχνικούς και τους υπεύθυνους ανάπτυξης
Αρμοδιότητα	Σχεδιασμός και υλοποίηση μιας επαρκούς τεχνικής πρότασης.
Παραδοτέα/ Συνεισφορά	<ul style="list-style-type: none"> • Εξειδίκευση λύσης • Σχεδιασμός της ενσωμάτωσης στοιχείων υλικού και λογισμικού στο σύστημα • Διεργασία Ανάπτυξης
Κύριες Δραστηριότητες	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη και προσδιορισμός της πολυπλοκότητας των απαιτήσεων • Σχεδιασμός της τεχνολογικής δομής • Προσδιορισμό των απαιτούμενων διαδικασιών • Προσδιορισμός των τεχνικών και ανθρώπινων διεπαφών • Προσδιορισμός τεχνολογικών και λειτουργικών κινδύνων • Καθορισμός και σχεδιασμός σύνθετων ΤΠΕ λύσεων • Προγραμματισμός χρόνου, κόστους και ποιότητας της καθορισμένης και σχεδιασμένης λύσης • Ηγείται της ανάπτυξης και ολοκλήρωσης των στοιχείων λογισμικού • Ηγείται και διευθύνει την ολοκλήρωση του συστήματος



	<ul style="list-style-type: none">• Καταγράφει σχέδια αρχιτεκτονικών απόψεων
Εργασιακό Περιβάλλον	Συνήθως εργάζεται με τους υπευθύνους ανάπτυξης στοιχείων στους οποίους παρέχει καθοδήγηση και ελέγχει την πρόοδο τους. Επίσης εργάζεται με τον Σύμβουλο ΠΥΑΔ και τον Διαχειριστή Κοινότητας ΠΥΑΔ.
Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (ΚΡΙ' s)	<ul style="list-style-type: none">• Έργα στην ώρα τους, σύμφωνα με τον προϋπολογισμό και τις προδιαγραφές• Αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της υλοποίησης της λύσης



Περιλή Περίο Δρ. Ικονότητα	Σκοπιμότητα	Τεχνική Ικονότητα				Ικανότητες Συμπεριφοράς													Επιχειρησιακή Ικανότητα										
		T01	T02	T03	T04	E01	E02	E03	E04	E05	E05a	E06	E07	E08	E09	E10	E11	E12	E01	E02	E03a	E03b	E03c	E03d	E03e	E04	E05		
Σχέδιο A.1 Ενθάρτυση του Παρονομαστού Συστήματος και Επιμετάσχεσης Τροχαρίου																													
A.2 Διαχείριση Επιπέδου Εμφανιρότητας																													
A.3 Ανάπτυξη Επιχειρηματικού Πλάου																													
A.4 Σχεδιασμός Προσόντων ή Έργων																													
A.5 Αρχιτεκτονική Σχεδίαση	Υψηλή	X	X	X	X				X	X	X							X	X	X					X	X		X	
A.6 Σχεδίαση Εκααιόγων	Μεσαία					X			X	X	X							X	X	X					X	X		X	
A.7 Παρακολούθηση Τεχνολογίας και Αγοράς	Υψηλή			X			X					X												X					
A.8 Αειφόρος/Βιώσιμη Ανάπτυξη	Υψηλή			X	X	X						X																	
Κατασκευή B.1 Σχεδίαση και Ανάπτυξη	Υψηλή			X	X	X						X						X	X										
B.2 Ολοκλήρωση Συστημάτων	Μεσαία	X	X				X								X	X		X	X	X									
B.3 Έλεγχος	Χαμηλή	X																											
B.4 Επικοινωνία	Μεσαία	X	X				X								X	X													
B.5 Παραγωγή Τεκμηρίωσης	Υψηλή	X										X																	
κτίωση Υλοποίηση Γ.1 Υπόσπρήνη Χρηστών																													
Γ.2 Υπόσπρήνη Αλλαγών	Μεσαία	X																											
Γ.3 Παράδοση Υπηρεσιών	Χαμηλή	X							X	X											X								
Γ.4 Διαχείριση Προβλημάτων																													
Επιρροή A.1 Ανάπτυξη Στρατηγικής Ασφάλειας Πληροφοριών																													
A.2 Ανάπτυξη Στρατηγικής Ποιότητας ΤΠΕ	Υψηλή		X	X	X	X															X								
A.3 Παραγωγή Εκπαιδευτικής και Καταστοχης Προμηθειών																													
A.4 Προμηθειών																													
A.5 Ανάπτυξη Προτάσεων Πωλήσεων																													
A.6 Διαχείριση Κανόνων Πωλήσης																													
A.7 Διαχείριση Πωλήσεων																													
A.8 Διαχείριση Συμβάσεων																													
A.9 Ανάπτυξη Προσωπικού																													
A.10 Διαχείριση Πληροφοριών και Γνώσης																													
Διαχείριση E.1 Ανάπτυξη Προβλεψών	Υψηλή		X	X	X	X												X	X										
E.2 Διαχείριση Έργων και Χάρτη Φύλαξης	Υψηλή																	X											
E.3 Διαχείριση Κινδύνου	Μεσαία								X																				
E.4 Διαχείριση Συμφωνιών	Μεσαία										X																		
E.5 Βελτίωση Διαδικασιών	Υψηλή	X																	X										
E.6 Διαχείριση Ποιότητας ΤΠΕ	Χαμηλή	X		X	X	X	X													X									
E.7 Διαχείριση Επαγγελματιών Αλλογόνων	Χαμηλή	X			X																								
E.8 Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών																													
E.9 Διακυβέρνηση Τεχνολογίας Πληροφοριών	Μεσαία			X															X					X					



5.2.2 Συγκεκριμένες μαθησιακές μονάδες και μαθησιακά αποτελέσματα

Ο Υπεύθυνος Αρχιτεκτονικής σε ΠΥΑΔ πρέπει να εκπαιδευτεί σύμφωνα με τις διαδικασίες εργασίας οι οποίες περιλαμβάνονται στο αντικείμενο του. Ακολουθώντας περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα και προτείνονται πεδία εκπαίδευσης / μάθησης:

ΣΧΕΔΙΟ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 20% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με την Τεχνολογία Πληροφοριών
- Δύναται να εξηγήσει πως (τεχνικά) μέτρα ΠΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
- Έχει γνώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τους νόμους και τις πολιτικές της υγειονομικής περίθαλψης
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις ΠΥΑΔ
- Είναι δημιουργικός, ευρηματικός
- Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
- Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη/χρήστη
- Είναι δεσμευμένος στην εταιρική στρατηγική και έχει επίγνωση της συλλογικής κουλτούρας
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει, συνθέσει
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
- Δύναται να εξηγήσει (υποστηρίζει, υποστηρίζει, δικαιολογεί)
- Έχει γνώσεις θεμάτων υγειονομικής περίθαλψης
- Δύναται να ηγηθεί μιας ομάδας

b. Μαθησιακές Μονάδες

A.5 Αρχιτεκτονική Σχεδίαση [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 6% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Καθορίζει, βελτιώνει, ενημερώνει και καθιστά εφικτή μια τυπική προσέγγιση για την υλοποίηση λύσεων, απαραίτητη για να αναπτυχθεί και να λειτουργήσει η αρχιτεκτονική IS. Διαχειρίζεται τις



σχέσεις με όλους τους ενδιαφερόμενους ΠΥΑΔ ώστε να διασφαλίσει ότι η αρχιτεκτονική είναι ευθυγραμμισμένη με τις απαιτήσεις της ΠΥΑΔ. Προσδιορίζει την ανάγκη για αλλαγές συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων όπως υλικό, λογισμικό, εφαρμογές, διεργασίες πληροφορίες και πλατφόρμα τεχνολογίας. Διασφαλίζει ότι όλες οι τεχνικές πτυχές λαμβάνουν υπόψη τη διαλειτουργικότητα, την επεκτασιμότητα, τη χρηστικότητα και την ασφάλεια.

Προσδιορίζει τη στρατηγική για την υλοποίηση τεχνολογιών ΤΠΕ που θα συμμορφώνονται με τις ανάγκες της επιχείρησης, λαμβάνοντας υπόψη του την τρέχουσα τεχνολογική πλατφόρμα, τον παλαιωμένο εξοπλισμό και τις πρόσφατες τεχνολογικές καινοτομίες.

A.6 Σχεδίαση Εφαρμογών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 2% / ΕΠΠ Επίπεδο 4]

Προσδιορίζει τις πλέον αρμόζουσες ΤΠΕ λύσεις για περιβάλλοντα ΠΥΑΔ, σύμφωνα με την πολιτική της ΠΥΑΔ και τις ανάγκες του χρήστη/καταναλωτή. Εκτιμά την ανάπτυξη, εγκατάσταση και συντήρηση του κόστους εφαρμογής. Προβαίνει στις κατάλληλες επιλογές για τη σχεδίαση της λύσης, βελτιστοποιώντας την ισορροπία κόστους και ποιότητας. Προσδιορίζει ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς για την επικύρωση των μοντέλων με αντιπροσωπευτικούς χρήστες.

Οργανώνει το συνολικό πλάνο του σχεδιασμού της εφαρμογής. Είναι υπόλογος για τις δικές του δραστηριότητες και για τις δραστηριότητες των άλλων στο να διασφαλίσει ότι η εφαρμογή θα ενταχθεί σωστά μέσα σε ένα σύνθετο περιβάλλον και θα συμμορφώνεται με τις ανάγκες του χρήστη/καταναλωτή.

A.7 Παρακολούθηση Τεχνολογίας και Αγοράς [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 6% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

Διερευνά τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις σχετικά με την ΠΥΑΔ ώστε να εδραιώσει την κατανόηση των νέων τεχνολογιών. Επινοεί καινοτόμες λύσεις για την ενσωμάτωση της νέας τεχνολογίας στα ήδη υπάρχοντα προϊόντα ΠΥΑΔ, εφαρμογές ή υπηρεσίες, ή στην κατασκευή νέων λύσεων.

Έχει επίγνωση των τεχνολογικών βελτιώσεων στο πεδίο των ικανοτήτων του και είναι σε θέση να τις ολοκληρώσει, εάν κρίνεται απαραίτητο, στη σχεδίαση, σύμφωνα με τις απαιτούμενες προδιαγραφές. Αναζητά ενεργά νέες τεχνολογικές βελτιώσεις στο πεδίο των ικανοτήτων του. Δύναται να προσδιορίσει τη σχέση μεταξύ των αναδυόμενων τεχνολογιών στο πεδίο της ΠΥΑΔ και των απαιτήσεων των καταναλωτών, σύμφωνα με το συνολικό σχέδιο επικοινωνίας.

A.8 Αειφόρος/ Βιώσιμη Ανάπτυξη [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 6% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Εκτιμά τον αντίκτυπο των λύσεων ΠΥΑΔ. Συμβουλεύει τους ενδιαφερόμενους ΠΥΑΔ στις βιώσιμες εναλλακτικές λύσεις που θα είναι συνεπείς με την ΥΑΔ στρατηγική.

Πρωθεί την ευαισθητοποίηση, την κατάρτιση και τη δέσμευση για την ανάπτυξη βιώσιμων λύσεων ΠΥΑΔ και εφαρμόζει τα απαραίτητα εργαλεία για την πιλοτική εφαρμογή αυτής της προσέγγισης.

ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 25% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]



a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Δύναται να μετρήσει και να εκθέσει σχετικά με την ΥΑΔ
- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με την Τεχνολογία Πληροφοριών και την ΥΑΔ
- Έχει γνώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τους νόμους και τις πολιτικές της υγειονομικής περίθαλψης
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις ΠΥΑΔ
- Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
- Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη/χρήστη
- Έχει δεξιότητες παρουσίασης και συντονισμού
- Δύναται να επικοινωνήσει αποτελεσματικά (και σε ξένες γλώσσες εάν χρειαστεί)
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει, συνθέσει
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει, συνθέσει
- Δύναται να εξηγήσει (υποστηρίζεται, υποστηρίζει, δικαιολογεί)

b. Μαθησιακές Μονάδες

B.1 Σχεδίαση και Ανάπτυξη [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 4]

Σχεδιάζει και κατασκευάζει στοιχεία υλικού και λογισμικού ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτούμενες προδιαγραφές. Ακολουθεί μια συστηματική μεθοδολογία για την ανάλυση και το σχεδιασμό των απαιτούμενων στοιχείων και διεπαφών. Αναπτύσσει πρότυπες διεργασίες και αρχιτεκτονικές προς υποστήριξη της ανάπτυξης ενός συνεκτικού προϊόντος.

B.2 Ολοκλήρωση Συστημάτων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 4]

Εγκαθιστά πρόσθετα στοιχεία υλικού, λογισμικού και υποσυστήματος σε ένα ήδη υπάρχον ή προτεινόμενο σύστημα. Συμμορφώνεται με τις καθιερωμένες διεργασίες και διαδικασίες (διαμόρφωση διαχείρισης), λαμβάνοντας υπόψιν τις προδιαγραφές, την ικανότητα και τη συμβατότητα των ήδη υπαρχουσών και νέων ενοτήτων για να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα και η ακεραιότητα. Επιβεβαιώνει την απόδοση του συστήματος και διασφαλίζει την επίσημη παραλαβή και την τεκμηρίωση της επιτυχούς ολοκλήρωσης..



B.3 Έλεγχος [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 4]

Κατασκευάζει και εκτελεί συστηματικές διεργασίες ελέγχου για τα τεχνολογικά συστήματα ή τις απαιτήσεις ευχρηστίας του καταναλωτή, ώστε να καθιερώσει τη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές σχεδίασης ΠΥΑΔ. Διασφαλίζει ότι νέα ή επαναλαμβανόμενα στοιχεία ή συστήματα ανταποκρίνονται στις προσδοκίες. Οργανώνει προγράμματα δοκιμών και κατασκευάζει σενάρια να τονίσει πιθανά τρωτά σημεία. Καταγράφει και αναφέρει την ανάλυση των αποτελεσμάτων.

B.4 Επέκταση Λύσης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 4]

Ακολουθεί προκαθορισμένα πρότυπα πρακτικών επίλυσης και πραγματοποιεί προγραμματισμένες απαραίτητες παρεμβάσεις για την εφαρμογή λύσεων ΠΥΑΔ, συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης, της αναβάθμισης ή απόσυρσης. Διαμορφώνει το υλικό, το λογισμικό και το δίκτυο για να διασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα των στοιχείων του συστήματος και να αποφύγει αστοχίες τυχόν επακόλουθων βλαβών ή ασυμβατότητας. Δεσμεύει επιπλέον εξειδικευμένους πόρους όπου χρειάζεται, όπως για παράδειγμα οι τρίτοι συμβαλλόμενοι παροχείς δικτύων. Τυπικά παραδίδει μια πλήρως λειτουργική λύση στο χρήστη και συμπληρώνει την τεκμηρίωση και καταγραφή όλης της σχετικής πληροφόρησης συμπεριλαμβανομένων των διευθύνσεων, της διαμόρφωσης και των δεδομένων απόδοσης εξοπλισμού.

B.5 Παραγωγή Τεκμηρίωσης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 4]

Παράγει διάφορα έγγραφα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του έργου ή της εφαρμογής. Προετοιμάζει την παρουσίαση επιλέγοντας το κατάλληλο ύφος και τα ψηφιακά μέσα, περιγράφοντας τις διάφορες λειτουργίες και χαρακτηριστικά. Δημιουργεί πρότυπα για το σύστημα διαχείρισης εγγράφων. Διασφαλίζει ότι οι λειτουργίες και τα χαρακτηριστικά καταγράφονται με τον σωστό τρόπο και ότι τα υφιστάμενα έγγραφα είναι έγκυρα και επικαιροποιημένα.

ΕΚΤΕΛΕΣΗ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 4]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Δύναται να μετρήσει και να εκθέσει σχετικά με την ΠΥΑΔ
- Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)

b. Μαθησιακές Μονάδες

C.2 Υποστήριξη Αλλαγών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 4]

Εφαρμόζει και παρέχει καθοδήγηση για την εξέλιξη μιας τεχνολογικής λύσης. Ελέγχει και προγραμματίζει όλες τις τροποποιήσεις του λογισμικού και υλικού για να αποτρέψει ένα



απρόβλεπτο αποτέλεσμα εξαιτίας των πολλαπλών αναβαθμίσεων. Ελαχιστοποιεί τη διακοπή των υπηρεσιών ως αποτέλεσμα των αναγκών και τηρεί πιστά το συμφωνηθέν επίπεδο υπηρεσιών απόδοσης.

Κατά τη διάρκεια των αλλαγών, δρα συστηματικά ώστε να ανταποκρίνεται στις καθημερινές λειτουργικές ανάγκες, αποφεύγοντας διαταραχές και διατηρώντας συνοχή στο συμφωνηθέν επίπεδο υπηρεσιών/εξυπηρέτησης. Διασφαλίζει την ακεραιότητα του συστήματος ελέγχοντας την εφαρμογή των λειτουργικών ανανεώσεων, των προσθηκών λογισμικού ή υλικού και της συντήρησης των δραστηριοτήτων. Συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προϋπολογισμού.

C.3 Παράδοση Υπηρεσιών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Λαμβάνει προληπτικά μέτρα για να διασφαλίζει μια σταθερή και ασφαλή υποδομή ΤΠΕ και εφαρμογών, αναλύοντας τις επιπτώσεις των πιθανών αστοχιών σε επίπεδο εξυπηρέτησης και προτείνοντας δραστηριότητες για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Ενημερώνει τη βιβλιοθήκη λειτουργικών εγγράφων και εγγράφει όλα τα συμβάντα λειτουργίας. Χειρίζεται εργαλεία ελέγχου και διαχείρισης, όπως Σενάρια και Διαδικασίες.

Αναλύει συστηματικά τα δεδομένα απόδοσης και μεταβιβάζει τα πορίσματα στους πιο έμπειρους συναδέλφους του. Αναλύει τις επιπτώσεις των πιθανών αστοχιών σε επίπεδο εξυπηρέτησης και συνιστά ενέργειες για τη βελτίωση της αξιοπιστίας των υπηρεσιών. Παρακολουθεί την αξιοπιστία των δεδομένων σύμφωνα με το επίπεδο υπηρεσιών/ εξυπηρέτησης. Προγραμματίζει το χρονοδιάγραμμα των λειτουργικών εργασιών. Διαχειρίζεται τα κόστη και τον προϋπολογισμό, σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες και τους εξωτερικούς περιορισμούς. Προσδιορίζει τις ανθρώπινες απαιτήσεις ώστε να τις αξιοποιήσεις για τη λειτουργική διαχείριση της υποδομής ΠΥΑΔ.

ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με τις ΤΠΕ και την ΥΑΔ
- Δύναται να εξηγήσει πως τεχνικά μέτρα σχετικά με ΠΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
- Έχει γνώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τους νόμους και τις πολιτικές υγειονομικής περίθαλψης
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις τελευταίες εξελίξεις σε ΠΥΑΔ
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει και συνθέσει

b. Μαθησιακές Μονάδες



D.2 Ανάπτυξη Στρατηγικής Ποιότητας ΤΠΕ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ορίζει, βελτιώνει και τελειοποιεί μια τυπική στρατηγική για να ικανοποιήσει τις προσδοκίες των πελατών και βελτιώνει την επιχειρηματική απόδοση (ισορροπία μεταξύ κόστους και κινδύνων). Προσδιορίζει κρίσιμες διεργασίες που επηρεάζουν την παράδοση των υπηρεσιών και την απόδοση του προϊόντος για τον καθορισμό στον τομέα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας ΤΠΕ. Χρησιμοποιεί καθορισμένα πρότυπα για να διατυπώσει τους στόχους για τη διαχείριση των υπηρεσιών, και την ποιότητα των προϊόντων και των διεργασιών. Προσδιορίζει την υπευθυνότητα στην διαχείριση ποιότητας ΤΠΕ.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 40% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Δύναται να μετρήσει και να εκθέσει σχετικά με την ΠΥΑΔ
- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με τις ΤΠΕ και την ΥΑΔ
- Δύναται να εξηγήσει πως τεχνικά μέτρα σχετικά με ΠΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
- Έχει γνώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τους νόμους και τις πολιτικές υγειονομικής περίθαλψης
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις τελευταίες εξελίξεις σε ΠΥΑΔ
- Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
- Δύναται να εργαστεί μέσα σε μια ομάδα
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει, συνθέσει
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
- Έχει γνώσεις νομικών θεμάτων.

b. Μαθησιακές Μονάδες

E.1 Ανάπτυξη Πρόβλεψης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ερμηνεύει τις ανάγκες της αγοράς και αξιολογεί την αποδοχή των προϊόντων ή υπηρεσιών ΠΥΑΔ. Αξιολογεί τις οργανωτικές δυνατότητες ώστε να ανταποκρίνονται στην μελλοντική παραγωγή και στις απαιτήσεις ποιότητας. Εφαρμόζει σχετικές μετρικές για να ενεργοποιήσει την ακριβή διαδικασία



λήψης αποφάσεων προς στήριξη της παραγωγής, του μάρκετινγκ, των λειτουργιών πώλησης και διανομής.

Παρέχει βραχυπρόθεσμη πρόβλεψη χρησιμοποιώντας εισροές της αγοράς και αξιολογώντας τις δυνατότητες παραγωγής και πώλησης των επιχειρήσεων ή οργανισμών. Παρέχει μακροπρόθεσμη πρόβλεψη κατανοώντας την παγκόσμια αγορά και προσδιορίζοντας και αξιολογώντας το σχετικό υλικό από το ευρύτερο επιχειρηματικό, πολιτικό και κοινωνικό πλαίσιο.

E.2 Διαχείριση Έργων και Χαρτοφυλακίου [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης έργων. Αυτό σημαίνει ότι προσδιορίζει τις δραστηριότητες, τις αρμοδιότητες, τα κρίσιμα ορόσημα, τους πόρους, τις ανάγκες σε δεξιότητες, τις διεπαφές και τον προϋπολογισμό. Δύναται να εφαρμόζει μεθοδολογίες, εργαλεία και διεργασίες. Είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις προσδιορισμένες ανάγκες με την εφαρμογή νέων, εσωτερικά ή εξωτερικά ορισμένων διεργασιών. Κάνει επιλογές, δίνει οδηγίες και αναλαμβάνει την ευθύνη για μια ομάδα (δηλ. η σχέση μέσα στην ομάδα, οι στόχοι της ομάδας). Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης έργων και εφαρμόζει μεθοδολογίες, εργαλεία και διαδικασίες για τη διαχείριση απλών έργων· προγραμματίζει και καθιερώνει τα κριτήρια των στόχων, της ποιότητας, του κόστους και του χρόνου.

E.3 Διαχείριση Κινδύνου [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

Εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης κινδύνου σχετικά με την διαδικτυακή επικοινωνία και την εφαρμογή της καθορισμένης από την επιχείρηση πολιτικής και διαδικασίας διαχείρισης κινδύνου. Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης κινδύνου (δηλ. αξιολογεί τον κίνδυνο, καταγράφει τους πιθανούς κινδύνους και τα σχέδια περιορισμού) και είναι σε θέση να διερευνήσει λύσεις για να μετριάσει τους κινδύνους που αναγνωρίζονται. Αξιολογεί, διαχειρίζεται και διασφαλίζει την επικύρωση των εξαιρέσεων και ελέγχει/επιθεωρεί τις διαδικασίες και το περιβάλλον που σχετίζονται με την διαδικτυακή επικοινωνία.

Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης κινδύνου και διερευνά ΤΠΕ λύσεις για να μετριάσει τους κινδύνους που αναγνωρίζονται. Αποφασίζει σχετικά με τις κατάλληλες ενέργειες που απαιτούνται, για να προσαρμόσει την ασφάλεια και να διευθύνει την έκθεση κινδύνου. Αξιολογεί, διαχειρίζεται και διασφαλίζει επικύρωση των εξαιρέσεων· ελέγχει/επιθεωρεί τις διαδικασίες και το περιβάλλον που σχετίζονται με την διαδικτυακή επικοινωνία.

E.5 Βελτίωση Διαδικασιών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

Μέτρα την αποτελεσματικότητα των υπάρχουσών διαδικασιών ΠΥΑΔ. Ερευνά και πραγματοποιεί συγκριτική αξιολόγηση που σχετίζονται με διαδικασίες σχεδιασμού ΤΠΕ από ποικιλίες πηγών. Ακολουθεί μια συστηματική μεθοδολογία για να αξιολογεί, να σχεδιάζει και εφαρμόζει τις αλλαγές σε διεργασίες και τεχνολογίες στο πεδίο ΠΥΑΔ για να επιτύχει μετρήσιμο επιχειρηματικό όφελος. Αξιολογεί πιθανές δυσμενείς συνέπειες της αλλαγής της διαδικασίας.



Ερευνά υπάρχουσες ΤΠΕ διαδικασίες και λύσεις προκειμένου να προσδιοριστούν πιθανές καινοτομίες. Κάνει συστάσεις βασισμένες σε αιτιολογημένα επιχειρήματα. Παρέχει καθοδήγηση σε καινοτομίες και βελτιώσεις, οι οποίες θα ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητα και την αποδοτικότητα.

E.6 Διαχείριση Ποιότητας ΤΠΕ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 4]

Εφαρμόζει πολιτική ποιότητας ΠΥΑΔ για να διατηρεί και να ενισχύει την παροχή υπηρεσιών και προϊόντος. Σχεδιάζει και καθορίζει δείκτες για να διαχειρίζεται την ποιότητα όσον αφορά στην στρατηγική επικοινωνίας ΠΥΑΔ. Επανεξετάζει τους δείκτες ποιοτικής απόδοσης και συνιστά αναβαθμίσεις για να επηρεάσει τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας.

Μεταβιβάζει και ελέγχει την εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας των οργανισμών. Αξιολογεί την διαχείριση ποιότητας των δεικτών και των διαδικασιών που βασίζονται στην πολιτική ποιότητας επικοινωνίας ΠΥΑΔ και προτείνει διορθωτικά μέτρα. Αξιολογεί και εκτιμά το βαθμό, στον οποίο πληρούνται οι απαιτήσεις ποιότητας και παρέχει καθοδήγηση για την εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας. Παρέχει διαλειτουργική ηγεσία για τον ορισμό και την υπέρβαση των προτύπων ποιότητας.

E.7 Διαχείριση Επιχειρησιακών Αλλαγών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Αξιολογεί τις επιπτώσεις των νέων ΤΠΕ λύσεων ΠΥΑΔ . Προσδιορίζει τις απαιτήσεις και ποσοτικοποιεί τα επιχειρηματικά οφέλη. Διαχειρίζεται την ανάπτυξη της αλλαγής, λαμβάνοντας υπόψη τα ζητήματα οργάνωσης και κουλτούρας. Διατηρεί τη συνέχεια των επιχειρήσεων και των διεργασιών καθ' όλη τη διάρκεια των αλλαγών, παρακολουθώντας τον αντίκτυπο αυτών, λαμβάνοντας κάθε απαιτούμενο διορθωτικό μέτρο και διασαφηνίζοντας την προσέγγιση.

Παρέχει συμβουλές για να προγραμματίσει, να διαχειριστεί και να εφαρμόσει σημαντική αλλαγή ΠΥΑΔ. Εφαρμόζει διεισδυτική επιρροή για να ενσωματώσει την οργανωσιακή αλλαγή.

E.9 Διακυβέρνηση Τεχνολογίας Πληροφοριών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Καθορίζει, αναπτύσσει και ελέγχει τη διαχείριση των πληροφοριακών συστημάτων σύμφωνα με τις επιχειρησιακές επιταγές. Λαμβάνει υπόψη όλες τις εσωτερικές και εξωτερικές παραμέτρους όπως τα νομοθετικά και βιομηχανικά πρότυπα, συμμορφωμένα ώστε να επηρεάσουν τη διαχείριση κινδύνου και την ανάπτυξη πόρων για να επιτευχθεί ισορροπημένο επιχειρηματικό όφελος.

Παρέχει συμβουλές για τη στρατηγική διακυβέρνησης ΤΠ μεταφέροντας, μεταδίδοντας και ελέγχοντας σχετικές διαδικασίες σε ολόκληρη την υποδομή ΤΠ.

Καθορίζει και ευθυγραμμίζει τη στρατηγική διακυβέρνησης ΤΠ ενσωματώνοντάς την στη στρατηγική εταιρικής διακυβέρνησης οργανισμών. Προσαρμόζει τη στρατηγική διακυβέρνησης ΤΠ να λαμβάνει υπόψη νέα σημαντικά γεγονότα που προκύπτουν από οικονομικά, πολιτικά, επιχειρησιακά ή περιβαλλοντικά θέματα.

5.3 Υπεύθυνος Ανάπτυξης Συστήματος και Λύσεων σε Περιβάλλον ΥΑΔ

5.3.1 Περιγραφή ρόλου και περίληψη

Τίτλος Προφίλ	Υπεύθυνος Ανάπτυξης Συστήματος και Λύσεων Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης	
Γνωστός και ως	Υπεύθυνος Ανάπτυξης Στοιχείων ΠΥΑΔ / Υπεύθυνος Ανάπτυξης Εφαρμογών ΠΥΑΔ	
Συναφή Επαγγέλματα		
Βασική Περιγραφή	Αναπτύσσει, υλοποιεί και ελέγχει όλα τα στοιχεία και τα συστήματα σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.	
Αποστολή	Να δημιουργεί στοιχεία και συστήματα ΠΥΑΔ συμπεριλαμβανομένων συσκευών (λογισμικό, υλικό, διεπαφές). Διασφαλίζει την κατασκευή και υλοποίηση εφαρμογών ΤΠΕ. Συνεισφέρει στη σχεδίαση, σε χαμηλό επίπεδο. Συντάσσει διαγνωστικά προγράμματα και σχέδια και γράφει κώδικα για τα λειτουργικά συστήματα και το λογισμικό ώστε να διασφαλιστεί η βέλτιστη απόδοση και η λειτουργικότητα. Παράγει στοιχεία που υλοποιούν εξειδικευμένες λειτουργίες, στο πλαίσιο μιας αρχιτεκτονικής λογισμικού. Έχει γνώσεις της τεχνικής «state of the art (τελευταία λέξη της τεχνολογίας)» και είναι σε θέση να εφαρμόσει καινοτόμες λύσεις.	
Αρμοδιότητα	Μεταχειρίζεται τεχνολογίες για τη δημιουργία προϊόντων ΠΥΑΔ, τα οποία ανταποκρίνονται όσο το δυνατόν καλύτερα στις προσδοκίες των πελατών. Τεκμηρίωση λύσης.	
Παραδοτέα/ Συνεισφορές	<ul style="list-style-type: none"> • Τεχνολογίες που σχετίζονται με την ΠΥΑΔ • Προδιαγραφές των προϊόντων • Αξιολόγηση Προϊόντων • Απαιτήσεις χρήστη • Σενάρια εφαρμογής • Αρχιτεκτονική συστήματος ΠΥΑΔ • Εγκατάσταση συστημάτων ΠΥΑΔ 	<ul style="list-style-type: none"> • Πιθανοί κίνδυνοι και σχέδια έκτακτης ανάγκης • Αξιολόγηση Χρησιμότητας/Ευχρηστίας • Σχεδιασμός διαδραστικών διεπαφών • Εργονομική Σχεδίαση • Ανάλυση θεμάτων ευχρηστίας



	<ul style="list-style-type: none">• Εφαρμογές και εργαλεία ΠΥΑΔ• Εγχειρίδια χρήστη/ εκπαιδευτικό υλικό• Στοιχεία• Τεκμηρίωση σχημάτων	<ul style="list-style-type: none">• Προτάσεις για βελτιώσεις χρηστικότητας• Διαδικασίες απομακρυσμένου ελέγχου και ενέργειες έκτακτης ανάγκης• Υποδομή Επικοινωνίας• Εισήγηση των κανόνων προστασίας ιδιωτικότητας
Κύριες Δραστηριότητες	<ul style="list-style-type: none">• Να αναλύει τις απαιτήσεις της εφαρμογής• Να μεταφράζει τις απαιτήσεις σε τεχνολογικές λύσεις• Να επιλέγει και να σχεδιάζει την απαιτούμενη τεχνολογία• Να προσδιορίζει τις περιπτώσεις χρήσης και να τις προσαρμόζει σε τεχνολογικές δομές• Να υλοποιεί τις απαιτούμενες λειτουργίες σε ενότητες λογισμικού• Να σχεδιάζει τις σχετικές περιπτώσεις ελέγχου/ δοκιμών• Να υλοποιεί συστήματα ελέγχου• Να αξιολογεί τις λύσεις υλικού και λογισμικού έπειτα από έλεγχο• Να καταγράφει/τεκμηριώνει τα στοιχεία υλικού, λογισμικών και διεπαφών• Να ενσωματώνει το εφικτό και τον κίνδυνο των εφαρμοσμένων λύσεων	
Εργασιακό Περιβάλλον	<p>Συνήθως λειτουργεί παράλληλα με διάφορες εσωτερικές ομάδες (ομάδες αξιολόγησης, ανάπτυξης, τεχνικής υποστήριξης, κλπ.) και αναφέρεται στον διαχειριστή τομέα. Η στενή συνεργασία με ερευνητικά ιδρύματα και τους υπεύθυνους παροχής μέριμνας είναι ένα περιουσιακό στοιχείο σε πρώιμο στάδιο ανάπτυξης της αγοράς.</p> <p>Συνήθως συνεργάζεται με συνάδελφους προγραμματιστές στοιχείων και τους τεχνικούς υλικού και λογισμικού. Δέχεται οδηγίες / εντολές και αναφέρεται στον Υπεύθυνο Αρχιτεκτονικής Συστήματος ΠΥΑΔ.</p>	
Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (ΚΡΙ' s)	<ul style="list-style-type: none">• Αποδοτικότητα προϊόντος• Σταθερά, εύκολα στη χρήση, υψηλής ποιότητας προϊόντα σε προσιτές τιμές• Πλήρως λειτουργικά στοιχεία ΤΠΕ	



Περιγραφή/Πεδίο Αρ	Ικονότητα	Στοιχεία	Τεχνική Ικονότητα				Ικανότητες Συμπεριφοράς										Επαγγελματική Ικανότητα																							
			191	192	193	194	195	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	210	211	212	Ε01	Ε02	Ε03α	Ε03β	Ε03γ	Ε03δ	Ε03ε	Ε03στ	Ε03ζ	Ε04	Ε05										
Σχέδιο Α1	Επιβλέψεις Πληροφορικού Συστήματος και Επεξεργασίας Στρατηγικής	Μεσοκή	X	X					X																															
A2	Διαχείριση Επιπέδου Εμπειριότητας																																							
A3	Ανάπτυξη Επιχειρηματικού Πλάνου																																							
A4	Σχεδιασμός Προσόντων Έργων	Υψηλή								X	X																													
A5	Αρχιτεκτονική Σχεδίαση																																							
A6	Σχεδίαση Ενοσώων	Υψηλή	X	X			X				X				X								X		X															
A7	Παρακολούθηση Τεχνολογίας και Αγοράς	Μεσοκή					X	X			X											X																		
A8	Αερίωση/Θέρμανση Αναπτυξή																																							
Κατασκευή Β1	Σχεδίαση και Αναπτυξή	Υψηλή		X			X	X	X	X	X	X			X	X																								
B2	Ολοκλήρωση Έργων	Υψηλή		X												X	X	X						X																
B3	Έλεγχος	Υψηλή																																						
B4	Επισκευή Λυχνών	Υψηλή					X				X	X																												
B5	Παραγωγή Τεκμηρίωσης	Μεσοκή	X									X																												
Υποστήριξη Υποστήριξη	Υποστήριξη Υποστήριξη																																							
Γ2	Υποστήριξη Αλλαγών	Μεσοκή																																						
Γ3	Παρέμβαση Υποστήριξη	Μεσοκή									X					X	X																							
Γ4	Διαχείριση Προβλημάτων	Χεινή						X		X					X	X	X																							
Επιτηδεύση	Ανάπτυξη Στρατηγικής Ασφάλειας Πληροφοριών																																							
Α2	Ανάπτυξη Στρατηγικής Πολιτικής ΠΠΕ																																							
Α3	Προσθήκη Εκπαίδευσης και Κατάρτισης																																							
Α4	Προμηθεύς																																							
Α5	Ανάπτυξη Προσώπων Πληροφοριών																																							
Α6	Διαχείριση Κοινωνικών Πόρων																																							
Α7	Διαχείριση Πολύπλοκων																																							
Α8	Διαχείριση Συμβάσεων																																							
Α9	Ανάπτυξη Προσώπων																																							
Α10	Διαχείριση Πληροφοριών και Γνώσης																																							
Διαχείριση	Ανάπτυξη Προβλεψών																																							
Ε2	Διαχείριση Έργων και Χρόνου																																							
Ε3	Διαχείριση Κινδύνων																																							
Ε4	Διαχείριση Συμβάσεων																																							
Ε5	Βελτίωση Διαδικασιών																																							
Ε6	Διαχείριση Ποιότητας ΠΠΕ																																							
Ε7	Διαχείριση Επικοινωνιών Αλλαγών																																							
Ε8	Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών																																							
Ε9	Διακυβέρνηση Τεχνολογίας Πληροφοριών																																							

Διεύθυνση Επιχειρηματικής Ανάπτυξης
 Διεύθυνση Προσώπων Πληροφοριών
 Διεύθυνση Ποιότητας ΠΠΕ
 Διεύθυνση Διαδικασιών
 Διεύθυνση Αλλαγών
 Διεύθυνση Ασφάλειας Πληροφοριών
 Διεύθυνση Διακυβέρνησης Τεχνολογίας Πληροφοριών
 Διεύθυνση Έργων και Χρόνου
 Διεύθυνση Κινδύνων
 Διεύθυνση Συμβάσεων
 Διεύθυνση Προβλεψών
 Διεύθυνση Κοινωνικών Πόρων
 Διεύθυνση Πολύπλοκων
 Διεύθυνση Προσώπων
 Διεύθυνση Διαδικασιών
 Διεύθυνση Βελτίωσης Διαδικασιών
 Διεύθυνση Ποιότητας ΠΠΕ
 Διεύθυνση Επικοινωνιών Αλλαγών
 Διεύθυνση Ασφάλειας Πληροφοριών
 Διεύθυνση Διακυβέρνησης Τεχνολογίας Πληροφοριών
 Διεύθυνση Υποστήριξης Υποστήριξη
 Διεύθυνση Προμηθεύς
 Διεύθυνση Ανάπτυξης Προσώπων Πληροφοριών
 Διεύθυνση Ανάπτυξη Προβλεψών
 Διεύθυνση Διαχείριση Κοινωνικών Πόρων
 Διεύθυνση Διαχείριση Πολύπλοκων
 Διεύθυνση Διαχείριση Συμβάσεων
 Διεύθυνση Διαχείριση Ποιότητας ΠΠΕ
 Διεύθυνση Διαχείριση Κινδύνων
 Διεύθυνση Διαχείριση Έργων και Χρόνου
 Διεύθυνση Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών
 Διεύθυνση Διαχείριση Διακυβέρνησης Τεχνολογίας Πληροφοριών



5.3.2 Συγκεκριμένες μαθησιακές μονάδες και μαθησιακά αποτελέσματα

Ο Υπεύθυνος Ανάπτυξης Συστήματος και Λύσεων σε ΠΥΑΔ πρέπει να εκπαιδευτεί σύμφωνα με τις διαδικασίες εργασίας οι οποίες περιλαμβάνονται στο αντικείμενο του. Ακολούθως περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα και προτείνονται πεδία εκπαίδευσης / μάθησης:

ΣΧΕΔΙΟ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 33% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Δύναται να μετρήσει και να αναφέρει σχετικά με ΥΑΔ
- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με την Τεχνολογία Πληροφοριών και την ΥΑΔ
- Δύναται να εξηγήσει πως (τεχνικά) μέτρα ΠΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις ΠΥΑΔ
- Είναι δημιουργικός και ευρηματικός
- Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
- Είναι προσανατολισμένος στον καταναλωτή/χρήστη
- Είναι δεσμευμένος στην εταιρική στρατηγική και έχει επίγνωση της συλλογικής κουλτούρας
- Δύναται να δουλέψει μέσα σε μια ομάδα
- Έχει γνώσεις θεμάτων υγειονομικής περίθαλψης
- Έχει γνώσεις μάρκετινγκ

b. Μαθησιακές Μονάδες

A.1 Ευθυγράμμιση Πληροφοριακού Συστήματος και Επιχειρησιακής Στρατηγικής [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 6% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ο Υπεύθυνος Ανάπτυξης Λύσεων και Συστήματος ΠΥΑΔ έχει επίγνωση των μακροχρόνιων απαιτήσεων της επιχείρησης και προσδιορίζει το μοντέλο επενδύσεων- αποταμιεύσεων σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού ΠΥΑΔ. Παρέχει συμβουλές για την κατασκευή και υλοποίηση μακροχρόνιων καινοτόμων τεχνολογικών λύσεων.



A.4 Σχεδιασμός Προϊόντων ή Έργων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Αναλύει και προσδιορίζει την τρέχουσα και στοχευόμενη κατάσταση μιας ΤΠΕ δομής και την αρχιτεκτονική των στοιχείων και συστημάτων ΠΥΑΔ. Σχεδιάζει την ανάπτυξη, την υλοποίηση και τον έλεγχο των στοιχείων και του συστήματος. Δρα συστηματικά στην καταγραφή προτύπων και απλών στοιχείων του προϊόντος ή έργου. Αξιοποιεί εξειδικευμένη γνώση στην ανάπτυξη προδιαγραφών για τη δημιουργία και τη διατήρηση σύνθετων εγγράφων του έργου.

A.6 Σχεδίαση Εφαρμογών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Προσδιορίζει τις καταλληλότερες ΤΠΕ λύσεις, σύμφωνα με την πολιτική ΤΠΕ και τις ανάγκες του χρήστη/ καταναλωτή. Εκτιμά τα κόστη ανάπτυξης, εγκατάστασης και συντήρησης των εφαρμογών. Κάνει τις τεχνικές επιλογές για το σχεδιασμό της λύσης, βελτιστοποιώντας την ισορροπία ανάμεσα στο κόστος και την ποιότητα. Προσδιορίζει ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς για να επικυρώσει τα μοντέλα με τη βοήθεια αντιπροσωπευτικών χρηστών.

Οργανώνει το συνολικό πλάνο σχεδιασμού της εφαρμογής. Είναι υπόλογος για τις δικές του ενέργειες και για τις ενέργειες των άλλων διασφαλίζοντας ότι η εφαρμογή ολοκληρώνεται ορθά μέσα σε ένα σύνθετο περιβάλλον και συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του χρήστη/ καταναλωτή.

A.7 Παρακολούθηση Τεχνολογίας και Αγοράς [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 7% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Διερευνά τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις σχετικά με την ΠΥΑΔ ώστε να εδραιώσει την κατανόηση των νέων τεχνολογιών. Επινοεί καινοτόμες λύσεις για την ενσωμάτωση της νέας τεχνολογίας στα ήδη υπάρχοντα προϊόντα ΠΥΑΔ, εφαρμογές ή υπηρεσίες, ή στην κατασκευή νέων λύσεων.

Έχει επίγνωση των τεχνολογικών βελτιώσεων στο πεδίο των ικανοτήτων του και είναι σε θέση να τις ολοκληρώσει, εάν κρίνεται απαραίτητο, στην παραγωγή, σύμφωνα με τις απαιτούμενες προδιαγραφές. Αναζητά ενεργά νέες τεχνολογικές βελτιώσεις στο πεδίο των ικανοτήτων του. Δύναται να προσδιορίσει τη σχέση μεταξύ των αναδυόμενων τεχνολογιών στον τομέα της ΠΥΑΔ και των απαιτήσεων του χρήστη, σύμφωνα με το συνολικό πλάνο επικοινωνίας.

ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 40% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Δύναται να μετρήσει και να εκθέσει σχετικά με ΥΑΔ
- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με την Τεχνολογία Πληροφοριών
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις ΠΥΑΔ



- Είναι δημιουργικός και ευρηματικός
- Είναι ηθικός
- Είναι ακριβής και ενήμερος των λεπτομερειών
- Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη/ χρήστη
- Είναι δεσμευμένος στην εταιρική στρατηγική και έχει επίγνωση της εταιρικής κουλτούρας
- Δύναται να δουλέψει μέσα σε μια ομάδα
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει, συνθέσει
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
- Δύναται να εξηγήσει (υπερασπίζεται, επιχειρηματολογεί, αιτιολογεί)
- Έχει γνώσεις κοινωνικών τυπικών θεμάτων.

b. Μαθησιακές Μονάδες

B.1 Σχεδίαση και Ανάπτυξη [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 8% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Σχεδιάζει και εφευρίσκει στοιχεία λογισμικού και/ή υλικού ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτούμενες προδιαγραφές. Ακολουθεί μια συγκεκριμένη μεθοδολογία για την ανάλυση και κατασκευή των απαιτούμενων στοιχείων και διεπαφών. Εκτελεί ελέγχου για τις μονάδες και τα συστήματα για να διασφαλίσει ότι ικανοποιούνται όλες οι απαιτήσεις. Αναπτύσσει με συστηματικό τρόπο μικρά στοιχεία ή λειτουργικές ενότητες. Δρα δημιουργικά για να αναπτύξει και να ενσωματώσει τα στοιχεία μέσα σε ένα μεγαλύτερο προϊόν.

B.2 Ολοκλήρωση Συστημάτων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 8% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Εγκαθιστά επιπρόσθετο υλικό, λογισμικό και στοιχεία υπο-συστήματος σε ένα υπάρχον ή προτεινόμενο σύστημα., συμμορφώνεται με τις καθιερωμένες διεργασίες και διαδικασίες. Λαμβάνει υπόψη τις προδιαγραφές, τις δυνατότητες και τη συμβατότητα των υφιστάμενων και νέων λειτουργικών ενότητων, για να διασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα και την ακεραιότητα της λειτουργίας και της αξιοπιστίας του συστήματος. Ελέγχει την απόδοση του συστήματος και διασφαλίζει την επίσημη παραλαβή και την τεκμηρίωση της επιτυχούς ολοκλήρωσης. Δρα συστηματικά για να προσδιορίσει τη συμβατότητα των προδιαγραφών υλικού και λογισμικού. του σχεδιασμού και των προδιαγραφών λογισμικού και υλικού. Καταγράφει όλες τις ενέργειες κατά τη διάρκεια της υλοποίησης καθώς και τις αποκλίσεις και τις ενέργειες αποκατάστασης. Είναι υπόλογος για τις δικές του ενέργειες και για τις ενέργειες των άλλων, στη διαδικασία ολοκλήρωσης. Συμμορφώνεται με τα κατάλληλα πρότυπα και διαδικασίες ελέγχου των αλλαγών, για τη διατήρηση της ακεραιότητας της λειτουργίας και της αξιοπιστίας του συνολικού συστήματος.

B.3 Έλεγχος [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 8% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Έχει ειδικές γνώσεις για την οργάνωση σύνθετων προγραμμάτων ελέγχου των επικοινωνιακών συστημάτων ΠΥΑΔ ή των απαιτήσεων ευχρηστίας πελατών. Οι έλεγχοι αυτοί διασφαλίζουν ότι όλα τα εσωτερικά, εξωτερικά, εθνικά και διεθνή πρότυπα πληρούνται και ότι η απόδοση των νέων ή αναθεωρημένων στοιχείων ή συστημάτων, ανταποκρίνεται στις προσδοκίες. Με την τεκμηρίωση και την αναφορά των δοκιμών και των αποτελεσμάτων, παρέχει σημαντική πληροφόρηση σε όλα τα εμπλεκόμενα άτομα, όπως σχεδιαστές, χρήστες, συντηρητές και στις απαιτήσεις πιστοποίησης βάσει αποδείξεων. Οργανώνει προγράμματα δοκιμών και καταγράφει και αναφέρει τα αποτελέσματα, παρέχοντας την ανάλυσή τους. Αξιοποιεί ειδικές γνώσεις για την εποπτεία σύνθετων προγραμμάτων ελέγχου. Διασφαλίζει ότι οι έλεγχοι και τα αποτελέσματα είναι τεκμηριωμένα για να παρέχει υλικό/δεδομένα στους μεταγενέστερους χειριστές της διαδικασίας, όπως σχεδιαστές, χρήστες ή συντηρητές. Είναι υπόλογος για τη συμμόρφωση με τις διαδικασίες ελέγχου, συμπεριλαμβανομένης μιας τεκμηριωμένης διαδρομής ελέγχου.

B.4 Επέκταση Λύσης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 8% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ακολουθεί προκαθορισμένα πρότυπα πρακτικών επίλυσης και πραγματοποιεί προγραμματισμένες απαραίτητες παρεμβάσεις για την εφαρμογή λύσεων ΠΥΑΔ, συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης, της αναβάθμισης ή απόσυρσης. Διαμορφώνει το υλικό, το λογισμικό και το δίκτυο για να διασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα των στοιχείων του συστήματος και να αποφύγει αστοχίες τυχόν επακόλουθων βλαβών ή ασυμβατότητας. Δεσμεύει επιπλέον εξειδικευμένους πόρους όπου χρειάζεται, όπως για παράδειγμα οι τρίτοι συμβαλλόμενοι παροχείς δικτύων. Τυπικά παραδίδει μια πλήρως λειτουργική λύση στο χρήστη και συμπληρώνει την τεκμηρίωση και καταγραφή όλης της σχετικής πληροφόρησης συμπεριλαμβανομένων των διευθύνσεων, της διαμόρφωσης και των δεδομένων απόδοσης εξοπλισμού.

Δρα συστηματικά στην κατασκευή και αποδόμηση των στοιχείων του συστήματος σε ένα σύνθετο περιβάλλον. Αναγνωρίζει τα μη αποδοτικά στοιχεία και καθιερώνει την πρωταρχική αιτία της αποτυχίας στο πλαίσιο της γενικής λύσης. Υποστηρίζει τους λιγότερο έμπειρους συναδέλφους. Αξιοποιεί εξειδικευμένη γνώση για να επηρεάσει την κατασκευή της λύσης. Παρέχει συμβουλές στην ευθυγράμμιση των διαδικασιών και διεργασιών εργασίας με τις αναβαθμίσεις λογισμικού.

B.5 Παραγωγή Τεκμηρίωσης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 8% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Λαμβάνει υλικό/δεδομένα από τους τεχνικούς συγγραφείς για να οργανώσει την παραγωγή διαφόρων εγγράφων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του έργου ή της εφαρμογής. Προετοιμάζει την παρουσίαση επιλέγοντας το κατάλληλο ύφος και τα ψηφιακά μέσα περιγράφοντας τις διάφορες λειτουργίες και χαρακτηριστικά. Ο Υπεύθυνος Ανάπτυξης Συστήματος ΠΥΑΔ είναι υπεύθυνος για το σύστημα διαχείρισης εγγράφων και την ανανέωση και επικύρωση των υπαρχόντων εγγράφων σε σχέση με την επικοινωνία με τις διαδικτυακές κοινότητες.



Οργανώνει την παραγωγή των διαφόρων εγγράφων δεχόμενος υλικό/δεδομένα από τους τεχνικούς συγγραφείς.

ΕΚΤΕΛΕΣΗ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 27% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Είναι δημιουργικός και ευρηματικός
- Είναι ακριβής και ενήμερος των λεπτομερειών
- Δύναται να επικοινωνήσει αποτελεσματικά (ακόμα και σε ξένες γλώσσες εάν χρειαστεί)
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει, συνθέσει
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
- Δύναται να εξηγήσει (υπερασπίζεται, επιχειρηματολογεί, αιτιολογεί).

b. Μαθησιακές Μονάδες

C.2 Υποστήριξη Αλλαγών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 9% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Εφαρμόζει και παρέχει καθοδήγηση για την εξέλιξη μιας τεχνολογικής λύσης. Ελέγχει και προγραμματίζει όλες τις τροποποιήσεις του λογισμικού και υλικού για να αποτρέψει ένα απρόβλεπτο αποτέλεσμα εξαιτίας των πολλαπλών αναβαθμίσεων. Ελαχιστοποιεί τη διακοπή των υπηρεσιών ως αποτέλεσμα των αναγκών και τηρεί πιστά το συμφωνηθέν επίπεδο υπηρεσιών απόδοσης.

Δρα συστηματικά ώστε να ανταποκρίνεται στις καθημερινές λειτουργικές ανάγκες, αποφεύγοντας διαταραχές και διατηρώντας συνοχή στο συμφωνηθέν επίπεδο υπηρεσιών/εξυπηρέτησης. Διασφαλίζει την ακεραιότητα του συστήματος ελέγχοντας την εφαρμογή των λειτουργικών ανανεώσεων, των προσθηκών λογισμικού ή υλικού και της συντήρησης των δραστηριοτήτων. Συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προϋπολογισμού.

C.3 Παράδοση Υπηρεσιών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 9% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Δρα συστηματικά στην ανάλυση δεδομένων απόδοσης και μεταβιβάζει τα πορίσματα στους πιο έμπειρους συναδέλφους του. Χειρίζεται εργαλεία ελέγχου και διαχείρισης, όπως Σενάρια και Διαδικασίες. Ενημερώνει τη βιβλιοθήκη λειτουργικών εγγράφων και εγγράφει όλα τα συμβάντα λειτουργίας. Διασφαλίζει μια σταθερή και ασφαλή υποδομή ΤΠΕ και εφαρμογών, αναλύοντας τις επιπτώσεις των πιθανών αστοχιών σε επίπεδο εξυπηρέτησης και προτείνοντας δραστηριότητες για τη βελτίωση των υπηρεσιών.



Δρα συστηματικά στην ανάλυση δεδομένων απόδοσης και μεταβιβάζει τα πορίσματα στους πιο έμπειρους συναδέλφους του. Αναλύει τις επιπτώσεις των πιθανών αστοχιών σε επίπεδο εξυπηρέτησης και συνιστά ενέργειες για τη βελτίωση των υπηρεσιών

C.4 Διαχείριση Προβλημάτων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 9% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Προσδιορίζει και επιλύει την αιτία των ατυχημάτων. Υιοθετεί μια προληπτική προσέγγιση για την αιτία των ΤΠΕ προβλημάτων. Αναπτύσσει ένα σύστημα γνώσης σχετικά με την επανάληψη των κοινών σφαλμάτων.

Αξιοποιεί ειδικές γνώσεις που σχετίζονται με την επικοινωνία της ΠΥΑΔ και την εις βάθος κατανόηση της υποδομής της Τεχνολογίας Πληροφοριών σχετικά με την ΠΥΑΔ και αναγνωρίζει τις αδυναμίες της διαδικασίας για την αντιμετώπιση των προβλημάτων με ελάχιστη διακοπή λειτουργίας. Προβαίνει σε ευσταθείς αποφάσεις, σε συναισθηματικά φορτισμένο περιβάλλον, αναφορικά με την κατάλληλη απαιτούμενη ενέργεια, για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων στην επιχείρηση. Εντοπίζει γρήγορα τα ελαττωματικά στοιχεία και επιλέγει εναλλακτικές λύσεις όπως επισκευή, αντικατάσταση ή επαναδιαμόρφωση.

ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 0% / ΕΠΠ Επίπεδο N/A]

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 0% / ΕΠΠ Επίπεδο N/A]

5.4 Ειδικός Συντήρησης σε Περιβάλλον ΥΑΔ

5.4.1 Περιγραφή ρόλου και περίληψη

Τίτλος Προφίλ	Ειδικός Συντήρησης σε Περιβάλλον Υποβοηθούμενης Διαβίωσης
Γνωστό και ως	
Συναφή Επαγγέλματα	
Συνοπτική Περιγραφή	Εγκαθιστά, διαμορφώνει και συντηρεί προϊόντα, στοιχεία και συστήματα ΠΥΑΔ· παρέχει τεχνική υποστήριξη (επιτόπια ή διαδικτυακή υποστήριξη).
Αποστολή	«Διατηρεί τη λειτουργία των πραγμάτων» από τεχνικής άποψης. Υποστηρίζει, εγκαθιστά, διαμορφώνει και επισκευάζει το σύστημα συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων λογισμικού.
Αρμοδιότητα	Παρέχει τεχνική υποστήριξη, εγκαθιστά ενημερώσεις και αναβαθμίσεις. Εγκαθιστά το υλικό, το δίκτυο, τα στοιχεία του συστήματος, επισκευάζει ή παραδίδει τμήματα αν είναι ελαττωματικά.
Παραδοτέα /Συνεισφορά	<ul style="list-style-type: none"> • Στοιχεία λογισμικού και υλικού • Στοιχεία συστήματος και δικτύου • Αναφορές αποτυχίας και αλλαγής • Οδηγίες λύσεων
Κύριες Δραστηριότητες	<ul style="list-style-type: none"> • Τεχνικός έλεγχος και υποστήριξη • Αναλύει και προσδιορίζει προβλήματα λογισμικού και υλικού • Συζητά και λύνει τα προβλήματα με την ομάδα ανάπτυξης • Διαχειρίζεται και εξηγεί τις λύσεις που σχετίζονται με τον χρόνο, την ποιότητα και το κόστος • Αλλάζει ή επισκευάζει στοιχεία ή μέρη του συστήματος • Εκτιμά τον κίνδυνο επισκευής και αλλαγής ενός ελαττωματικού συστήματος • Εξηγεί την αλλαγή και μια τροποποιημένη λειτουργία • Υπολογίζει την πολυπλοκότητα και το κόστος συντήρησης • Χρησιμοποιεί τη νεότερη και καλύτερη λύση των στοιχείων, λειτουργιών και συστημάτων • Εγκαθιστά το σύστημα και το δίκτυο συμπεριλαμβανομένης της



	<p>σύνδεσης στο διαδίκτυο</p> <ul style="list-style-type: none">• Εγκαθιστά ενημερώσεις και αναβαθμίσεις• Υποστηρίζει και καθοδηγεί τους πελάτες
Εργασιακό Περιβάλλον	<p>Συνήθως εργάζεται ανεξάρτητα, σε στενή συνεργασία με το εργαστήριο ΤΠΕ, τον υπεύθυνο διαχείρισης κοινότητας ΠΥΑΔ και τα τμήματα αντιπροσώπων εξυπηρέτησης πελατών (CSR).</p> <p>Ο ειδικός συντήρησης ΠΥΑΔ δύναται να εργαστεί ως ένας εξωτερικός ή εσωτερικός παροχέας υπηρεσιών.</p>
Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (ΚΡΙ's)	<ul style="list-style-type: none">• Ικανοποίηση πελατών• Αξιοπιστία συστημάτων και στοιχείων• Λειτουργία συστήματος χωρίς σφάλματα



5.4.2 Συγκεκριμένες μαθησιακές μονάδες και μαθησιακά αποτελέσματα

An AAL Maintenance Specialist should be trained in accordance to the work processes in which s/he is involved in his/her job. In the following learning outcomes are described and training/learning fields are suggested:

ΣΧΕΔΙΟ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 15% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Δύναται να αναλύσει και να εκθέσει σχετικά με την ΥΑΔ
- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με τις ΤΠΕ και την ΥΑΔ
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις τελευταίες εξελίξεις σε ΠΥΑΔ
- Είναι δημιουργικός και ευρηματικός
- Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
- Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη/χρήστη
- Δύναται να δουλέψει μέσα σε μια ομάδα
- Έχει γνώσεις θεμάτων υγειονομικής περίθαλψης
- Έχει γνώσεις νομικών θεμάτων.

b. Μαθησιακές Μονάδες

A.6 Σχεδίαση Εφαρμογών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Καθορίζει τις καταλληλότερες λύσεις ΠΥΑΔ, σύμφωνα με την πολιτική ΠΥΑΔ και τις ανάγκες των χρηστών / πελατών. Εκτιμά τα κόστη εφαρμογής της ανάπτυξης, εγκατάστασης και συντήρησης. Επιλέγει τις κατάλληλες τεχνικές επιλογές για το σχεδιασμό λύσης, βελτιστοποιώντας την ισορροπία μεταξύ κόστους και ποιότητας. Προσδιορίζει ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς για να επικυρώνει τα μοντέλα με τη βοήθεια αντιπροσωπευτικών χρηστών.. Οργανώνει το συνολικό πλάνο σχεδίασης της εφαρμογής. Είναι υπόλογος για τις δικές του ενέργειες και για τις ενέργειες των άλλων διασφαλίζοντας ότι η εφαρμογή ολοκληρώνεται ορθά μέσα σε ένα σύνθετο περιβάλλον και συμμορφώνεται με τις ανάγκες των χρηστών/πελατών.



A.7 Παρακολούθηση Τεχνολογίας και Αγοράς [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ερευνά τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις ΠΥΑΔ για να καθιερώσει την τρόπο αντίληψης των εξελισσόμενων τεχνολογιών. Επινοεί καινοτόμες λύσεις για την ολοκλήρωση της νέας τεχνολογίας σε υπάρχοντα προϊόντα, εφαρμογές ή υπηρεσίες ή για τη δημιουργία νέων λύσεων. Έχει επίγνωση των τεχνολογικών βελτιώσεων στο πεδίο των ικανοτήτων του και είναι σε θέση να τις ολοκληρώσει, εάν κρίνεται απαραίτητο, στην παραγωγή, σύμφωνα με τις απαιτούμενες προδιαγραφές. Αναζητά ενεργά νέες τεχνολογικές βελτιώσεις στο πεδίο των ικανοτήτων του. Δύναται να προσδιορίσει τη σχέση μεταξύ των αναδυόμενων τεχνολογιών στον τομέα ΠΥΑΔ και των απαιτήσεων των χρηστών, σύμφωνα με τα συνολικά πλάνα επικοινωνίας.

ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 35% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με τις ΤΠΕ και την ΥΑΔ
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις τελευταίες εξελίξεις σε ΠΥΑΔ
- Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει, συνθέσει
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
- Δύναται να εξηγήσει (υπερασπίζεται, επιχειρηματολογεί, αιτιολογεί).

b. Μαθησιακές Μονάδες

B.1 Σχεδίαση και Ανάπτυξη [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ο ειδικός συντήρησης ΥΑΔ μπορεί να αναδομήσει και να επιδιορθώσει τις ενότητες και τα στοιχεία επικοινωνίας και το συνολικό σύστημα ελέγχου και υποβοήθησης ΠΥΑΔ. Με αυτόν τον τρόπο λαμβάνει πάντα υπόψη τις απαραίτητες προδιαγραφές. Μπορεί να ελέγχει μεμονωμένα τις μονάδες αλλά και το σύνολο του συστήματος, για να διασφαλίσει ότι δουλεύουν σωστά όλα τα λειτουργικά κριτήρια και τα κριτήρια απόδοσης.

B.2 Ολοκλήρωση Συστημάτων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Εγκαθιστά πρόσθετο υλικό και λογισμικό ή στοιχεία υποσυστήματος σε ένα υπάρχον ή προτεινόμενο σύστημα. Συμμορφώνεται με τις καθιερωμένες διεργασίες και διαδικασίες (π.χ. διαχείριση διαμόρφωσης), λαμβάνοντας υπόψη τις προδιαγραφές, τις δυνατότητες και τη συμβατότητα των υφιστάμενων και νέων λειτουργικών ενοτήτων για να διασφαλίσει την ακεραιότητα και τη



διαλειτουργικότητα. Ελέγχει/επαληθεύει την απόδοση του συστήματος και διασφαλίζει επίσημη παραλαβή και τεκμηρίωση της επιτυχούς ολοκλήρωσης. Δρα συστηματικά στον προσδιορισμό της συμβατότητας των προδιαγραφών του λογισμικού και του υλικού. Καταγράφει όλες τις δραστηριότητες κατά τη διάρκεια της εγκατάστασης καθώς και τις αποκλίσεις και τις ενέργειες αποκατάστασης. Είναι υπόλογος για τις δικές του ενέργειες και για τις ενέργειες των άλλων, στη διαδικασία ολοκλήρωσης. Συμμορφώνεται με τα κατάλληλα πρότυπα και τις διαδικασίες ελέγχου των αλλαγών, για τη διατήρηση της ακεραιότητας της λειτουργίας και της αξιοπιστίας του συνολικού συστήματος.

B.3 Έλεγχος [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 8% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Αυτή/αυτός έχει ειδικές γνώσεις για την οργάνωση σύνθετων προγραμμάτων ελέγχου για τις ενότητες επικοινωνίας ΠΥΑΔ ή των απαιτήσεων ευχρηστίας πελατών. Αυτοί οι έλεγχοι διασφαλίζουν ότι όλα τα εσωτερικά, εξωτερικά, εθνικά και διεθνή πρότυπα πληρούνται και ότι η απόδοση νέας ή παλαιότερης τεχνολογίας στοιχείων ανταποκρίνεται στις προσδοκίες. Με την τεκμηρίωση και την αναφορά των ελέγχων και των αποτελεσμάτων παρέχει σημαντική πληροφόρηση σε όλα τα εμπλεκόμενα άτομα όπως σχεδιαστές, χρήστες ή συντηρητές. Οργανώνει προγράμματα δοκιμών, καταγράφει και αναφέρει τα αποτελέσματα παρέχοντας την ανάλυσή τους. Αξιοποιεί ειδικές γνώσεις για την εποπτεία σύνθετων προγραμμάτων ελέγχου. Διασφαλίζει ότι οι έλεγχοι και τα αποτελέσματα είναι τεμηριωμένα για να παρέχεται υλικό στους μεταγενέστερους χειριστές όπως σχεδιαστές, χρήστες ή συντηρητές. Είναι υπόλογος για τη συμμόρφωση με τις διαδικασίες ελέγχου, συμπεριλαμβανομένης μιας τεκμηριωμένης διαδρομής ελέγχου.

B.4 Επέκταση Λύσης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 7% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ακολουθεί προκαθορισμένα πρότυπα πρακτικών επίλυσης, πραγματοποιεί προγραμματισμένες απαραίτητες παρεμβάσεις για την εφαρμογή λύσεων ΠΥΑΔ, συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης, αναβάθμισης ή απόσυρσης. Διαμορφώνει το υλικό, το λογισμικό ή το δίκτυο για να διασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα των στοιχείων του συστήματος και εντοπίζει και εξαλείφει τυχόν επακόλουθα σφάλματα ή ασυμβατότητες. Δεσμεύει επιπλέον εξειδικευμένους πόρους, εάν απαιτείται, όπως οι τρίτοι συμβαλλόμενοι παροχείς δικτύων. Τυπικά παραδίδει μια πλήρως λειτουργική λύση ΠΥΑΔ στον χρήστη και συμπληρώνει την τεκμηρίωση καταγράφοντας όλη τη σχετική πληροφορία συμπεριλαμβανομένων των διευθύνσεων, της διαμόρφωσης και των στοιχείων απόδοσης εξοπλισμού. Δρα συστηματικά στην κατασκευή ή αποδόμηση στοιχείων του συστήματος μέσα σε ένα σύνθετο περιβάλλον. Αναγνωρίζει τα μη αποδοτικά στοιχεία και τεκμηριώνει την πρωταρχική αιτία της αποτυχίας μέσα στη γενική λύση. Υποστηρίζει τους λιγότερο έμπειρους συναδέλφους. Αξιοποιεί ειδικές γνώσεις για να επιδράσει στη δόμηση της λύσης. Παρέχει συμβουλές για την εναρμόνιση των εργασιακών διεργασιών και διαδικασιών με τις αναβαθμίσεις λογισμικού.

ΕΚΤΕΛΕΣΗ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 15% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες



Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Είναι δημιουργικός και ευρηματικός
- Είναι ακριβής και ενήμερος των λεπτομερειών
- Έχει καλές διαπροσωπικές δεξιότητες
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει και συνθέσει
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
- Δύναται να εξηγήσει (υπερασπίζεται, επιχειρηματολογεί, αιτιολογεί)

b. Μαθησιακές Μονάδες

C.2 Υποστήριξη Αλλαγών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 8% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Εφαρμόζει και παρέχει καθοδήγηση για την εξέλιξη μιας λύσης ΠΥΑΔ. Ελέγχει και προγραμματίζει αποτελεσματικά τις τροποποιήσεις του λογισμικού ή υλικού για να αποτρέψει πολλαπλές αναβαθμίσεις δημιουργώντας ένα απρόβλεπτο αποτέλεσμα. Ελαχιστοποιεί τις διαταραχές των επιπέδων υπηρεσιών/εξυπηρέτησης ως συνέπεια των αλλαγών και τηρεί τις ορισμένες συμφωνίες επιπέδου εξυπηρέτησης (ΣΕΕ). Δρα συστηματικά ανταποκρινόμενος στις καθημερινές λειτουργικές ανάγκες, αποφεύγοντας τις διαταραχές των επιπέδων υπηρεσιών/εξυπηρέτησης και διατηρώντας συνοχή στο συμφωνηθέν επίπεδο εξυπηρέτησης. Διασφαλίζει την ακεραιότητα του συστήματος ελέγχοντας την εφαρμογή των λειτουργικών ανανεώσεων, των προσθηκών λογισμικού ή υλικού και της συντήρησης των δραστηριοτήτων. Συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του προϋπολογισμού.

C.4 Διαχείριση Προβλημάτων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 7% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Αναγνωρίζει και επιλύει τα αίτια δύσκολων ζητημάτων. Λαμβάνει μια δυναμική προσέγγιση στα αίτια των προβλημάτων ΤΠΕ. Αναπτύσσει ένα σύστημα γνώσης βασισμένο στην επανάληψη κοινών λαθών.

Αξιοποιεί ειδικές γνώσεις επικοινωνίας σχετικές με ΠΥΑΔ και την εις βάθος κατανόηση της υποκείμενης υποδομής ΠΥΑΔ της Τεχνολογίας Πληροφοριών και αναγνωρίζει τις αδυναμίες της διαδικασίας για την αντιμετώπιση των προβλημάτων με ελάχιστη διακοπή λειτουργίας. Προβαίνει σε ευσταθείς αποφάσεις, σε συναισθηματικά φορτισμένο περιβάλλον, αναφορικά με την κατάλληλη απαιτούμενη ενέργεια, για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων των χρηστών. Εντοπίζει γρήγορα τα ελαττωματικά στοιχεία και επιλέγει εναλλακτικές λύσεις όπως επισκευή, αντικατάσταση ή επαναδιαμόρφωση.



ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 0% / ΕΠΠ Επίπεδο N/A]

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 35% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με τις ΤΠΕ και την ΥΑΔ
- Δύναται να εξηγήσει πως (τεχνικά) μέτρα ΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις τελευταίες εξελίξεις σε ΥΑΔ
- Δύναται να επικοινωνήσει αποτελεσματικά (και σε ξένες γλώσσες εάν χρειαστεί).

b. Μαθησιακές Μονάδες

E.2 Διαχείριση Έργων και Χαρτοφυλακίου [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης έργων. Αυτό σημαίνει ότι προσδιορίζει τις δραστηριότητες, τις αρμοδιότητες, τα κρίσιμα ορόσημα, τους πόρους, τις ανάγκες σε δεξιότητες, τις διεπαφές και τον προϋπολογισμό. Δύναται να εφαρμόζει μεθοδολογίες, εργαλεία και διεργασίες. Είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις προσδιορισμένες ανάγκες με την εφαρμογή νέων, εσωτερικά ή εξωτερικά διεργασιών. Κάνει επιλογές, δίνει οδηγίες και αναλαμβάνει την ευθύνη για μια ομάδα (δηλ. η σχέση μέσα στην ομάδα, οι στόχοι της ομάδας). Μεταβιβάζει τα προβλήματα που εντοπίστηκαν στον προμηθευτή και τον πελάτη. Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης έργων και εφαρμόζει μεθοδολογίες, εργαλεία και διαδικασίες για τη διαχείριση απλών έργων.

E.3 Διαχείριση Κινδύνου [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης κινδύνου (δηλ. αξιολογεί τον κίνδυνο, καταγράφει τους πιθανούς κινδύνους και τα σχέδια περιορισμού) και είναι σε θέση να διερευνήσει λύσεις για να μετριάσει τους κινδύνους που αναγνωρίζονται. Αξιολογεί, διαχειρίζεται και διασφαλίζει την επικύρωση των εξαιρέσεων και ελέγχει/επιθεωρεί τις διαδικασίες και το περιβάλλον που σχετίζονται με την διαδικτυακή επικοινωνία.

Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης κινδύνου και διερευνά ΤΠΕ λύσεις για να μετριάσει τους κινδύνους που αναγνωρίζονται. Decides on appropriate actions required to adapt security and address risk exposure. Evaluates, manages and ensures validation of exceptions; audits online communication processes and environment.

E.4 Διαχείριση Σχέσεων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 8% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]



Είναι αρμόδιος για την ανάπτυξη μιας θετικής σχέσης μεταξύ του υπεύθυνου διαχείρισης κοινότητας, του πελάτη και του προμηθευτή. Διατηρεί μια τακτική επικοινωνία μαζί τους και είναι εξοικειωμένος με τα προβλήματα και το περιβάλλον τους. Διασφαλίζει ότι όλες οι ανάγκες, οι ανησυχίες καθώς και τα παράπονα του χρήστη είναι κατανοητά και αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τεχνικές λύσεις και με την απασχόληση. Αλληλεπιδρά θετικά με τους χρήστες. Τους προμηθευτές και τον υπεύθυνο διαχείρισης κοινότητας.

Ε.6 Διαχείριση Ποιότητας ΤΠΕ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 7% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Είναι αρμόδιος για την εφαρμογή και τη διασφάλιση της πολιτικής ποιότητας επικοινωνίας ΠΥΑΔ και για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας. Σχεδιάζει και καθορίζει δείκτες για να διαχειρίζεται την ποιότητα όσον αφορά στην στρατηγική επικοινωνίας ΠΥΑΔ και να επανεξετάζει την απόδοση. Αξιολογεί αυτούς τους δείκτες για να προτείνει διορθωτικά μέτρα.

5.5 Υπεύθυνος Διαχείρισης Κοινότητας σε Περιβάλλον ΥΑΔ

5.5.1 Περιγραφή ρόλου και περίληψη

Τίτλος Προφίλ	Υπεύθυνος Διαχείρισης Κοινότητας σε Περιβάλλον Υποβοηθούμενος Αυτόνομης Διαβίωσης
Γνωστό και ως	Βοηθός σε Περιβάλλον Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης / Υπεύθυνος κοινωνικής δικτύωσης / Υπεύθυνος κοινωνικής μέριμνας / Υπεύθυνος κοινωνικής ένταξης
Συναφή Επαγγέλματα	
Συνοπτική Περιγραφή	<p>Παρέχει ένα διαδραστικό περιβάλλον, στο οποίο τα άτομα που επωφελούνται της υποβοήθησης συνδέονται με τους υπεύθυνους παροχής μέριμνας και με το ευρύτερο περιβάλλον τους.</p> <p>Συνεργάτης του πελάτη: εκπαιδεύει, εξυπηρετεί και υποστηρίζει τον πελάτη, συντονίζει τις υπηρεσίες μέριμνας και τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις που διευκολύνονται από τεχνολογίες ΠΥΑΔ διασφαλίζοντας την ευημερία και την κοινωνική ένταξη του πελάτη.</p>
Αποστολή	<p>Υποστηρίζει τους πελάτες και συντονίζει τις υπηρεσίες μέριμνας:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βοηθά τους πελάτες που επωφελούνται της υποβοήθησης να παραμένουν κοινωνικά ενσωματωμένοι και συνδεδεμένοι μέσω εργαλείων ΤΠΕ που παρέχουν παρακολούθηση και υποβοήθηση. • Δημιουργεί και διατηρεί κοινωνικά περιεκτικές και συνεργατικές εφαρμογές ΤΠΕ προκειμένου να ενισχυθεί η αίσθηση ότι είναι μέλη της κοινωνίας και τους παρέχεται μέριμνα. <p>Εργάζεται παράλληλα με τους υπεύθυνους παροχής μέριμνας, συμβούλους και ειδικούς συντήρησης για να παρέχει υποστήριξη και ανταλλαγή γνώσεων, προκειμένου να βελτιωθεί η ευημερία, το αίσθημα ασφάλειας και κοινωνικής συμμετοχής του πελάτη.</p> <p>«Διατηρεί την λειτουργία των πραγμάτων από την άποψη της εφαρμογής του πελάτη»</p> <p>Καθοδηγεί, εκπαιδεύει και εξυπηρετεί τον πελάτη χρησιμοποιώντας το σύστημα και τα στοιχεία ΠΥΑΔ.</p>

Αρμοδιότητα	Συνεργάζεται με τους υπεύθυνους παροχής μέριμνας και υπηρεσιών για την προστασία και διατήρηση της συμμετοχής στην κοινωνική. Καθοδηγεί τον υπεύθυνο συντήρησης παρεμβαίνοντας για την γρήγορη επισκευή του συστήματος.	
Παραδοτέα /Συνεισφορά	<ul style="list-style-type: none"> • Ειδικά συστήματα ελέγχου και υποβοήθησης ΠΥΑΔ • Τόπος συζήτησης (φόρουμ) • Wiki • Διαδικτυακή συνομιλία • Εξωτερικοί λογαριασμοί ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (υποστήριξη χρηστών, ερωτήσεις, κλπ) • Κοινωνικά δίκτυα • Τηλέφωνο 	<ul style="list-style-type: none"> • Υποστήριξη για παρόχους τηλεφωνικής γραμμής άμεσης σύνδεσης και παρόχους εξυπηρέτησης • Αναφορά ηθικών ζητημάτων • Ανάλυση λειτουργιών εφαρμογής • Απαιτήσεις χρηστών • Αξιολόγηση ευχρηστίας
Κύριες Δραστηριότητες	<ul style="list-style-type: none"> • Ανταπόκριση σε εισερχόμενα αιτήματα και ερωτήσεις • Παρακολούθηση αιτημάτων πελατών • Συντονισμός κοινωνικών δικτύων • Συντονισμός της φροντίδας και παροχής υπηρεσιών, προκειμένου να βελτιωθεί η ευημερία, το αίσθημα της ασφάλειας και κοινωνικής συμμετοχής του πελάτη • Συντονισμός τόπων συζήτησης (φόρουμ) • Ενθάρρυνση και κινητοποίηση της κοινωνικής συμμετοχής πελατών • Προσωπική καθοδήγηση πελατών • Συνεργατικές εφαρμογές κινούμενης εικόνας όπως οι χώροι κοινωνικής δικτύωσης και οι τόποι συζήτησης • Καθοδήγηση χρηστών κατά τη χρήση περιβάλλοντος κοινωνικής δικτύωσης • Προτείνει εναλλακτικούς τρόπους ψυχαγωγίας και διάφορες κοινωνικές δραστηριότητες για τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής των χρηστών • Αξιολογεί τις επιπτώσεις της κοινωνικής συμμετοχής και εφαρμόζει πρόσθετες / διαφορετικές προσεγγίσεις εάν είναι απαραίτητο • Κατανοεί την προσωπικότητα και τις προσδοκίες των καταναλωτών και άλλων πιθανών ενδιαφερόμενων • Εκπαιδεύει τους καταναλωτές στη χρήση του συστήματος, το οποίο θα πρέπει να προσωποποιείται ανάλογα με τις ανάγκες, τις απαιτήσεις και τις δυνατότητές τους • Παρατηρεί τους πελάτες στη χρήση και το χειρισμό των συστημάτων και των στοιχείων • Προσδιορίζει τις απαραίτητες αλλαγές, αν οι δυνατότητες και οι ανάγκες των πελατών έχουν αλλάξει • Αξιολογεί την ικανοποίηση των πελατών σύμφωνα με τις προσδοκίες τους και προτείνει απαντήσεις • Διασύνδεση τεχνολογίας, αναγκών πελατών και παροχής υπηρεσιών μέριμνας 	



Εργασιακό Περιβάλλον	<p>Ένας βοηθός στην παροχή λύσεων υποβοήθησης ενσωματώνεται στον πάροχο οργανισμό είτε εργάζεται ως ανεξάρτητος παράγοντας.</p> <p>Συνήθως, εργάζεται σε συνδυασμό με τις ομάδες ΤΠΕ υποδομής ΠΥΑΔ και τις εσωτερικές ομάδες ανάπτυξης (Συντήρησης, Αρχιτεκτονικής Συστήματος, Υπεύθυνοι Ανάπτυξης Λύσεων και Συστημάτων). Καταναλώνει ένα μεγάλο μέρος του χρόνου του σε ζωντανή σύνδεση, επικυρώνοντας την αποτελεσματικότητα των εργαλείων κοινωνικής δικτύωσης.</p> <p>Πρωθεί θετικό πνεύμα.</p>
Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (ΚΡΙ's)	<ul style="list-style-type: none">• Ικανοποίηση πελατών, αίσθημα ευεξίας, ασφάλεια και την άνεση• Επίπεδο δραστηριότητας κοινωνικών δικτύων• Αριθμός εκκρεμών αιτημάτων βοήθειας



Περιοχή Πεδίο Σχεδίου	Αρ. Ικανότητα	Εύθ υγράμηση Πληροφορικού Συστήματος και Επαγγελματικής Στρατηγικής	Τεχνική Ικανότητα				Ικανότητα Συμπεριφοράς										Επαγγελματική Ικανότητα																						
			Στοιχεία	701	702	703	704	705	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219												
A.1		Εύθ υγράμηση Πληροφορικού Συστήματος και Επαγγελματικής Στρατηγικής																																					
A.2		Διαχείριση Επιπέδου Εξυπηρέτησης	Υψηλή																																				
A.3		Ανάπτυξη Επαγγελματικού Πλάνου	Χειμή-η	X																																			
A.4		Συγκριτικός Προσδιορισμός Έργων	Χειμή-η	X																																			
A.5		Αρχιτεκτονική Σχεδίαση																																					
A.6		Σχεδίαση Εφαρμογών																																					
A.7		Παρουσίαση Τεχνολογίας και Αγροδ.	Μεσαία			X																																	
A.8		Διαφοροδ. Βασική Ανάπτυξη	Μεσαία																																				
B.1	Κατασκευή	Σχεδίαση και Ανάπτυξη	Μεσαία																																				
B.2		Ολοκλήρωση Συστημάτων	Χειμή-η																																				
B.3		Ελεγχος	Υψηλή																																				
B.4		Επέκταση Λύσης	Υψηλή																																				
B.5		Παραγωγή Τεχνικών Σχεδίων	Υψηλή																																				
Γ.1	Εκτέλεση Υποστήριξη	Υποστήριξη Αλλαγών	Υψηλή																																				
Γ.2		Υποστήριξη Αλλαγών	Υψηλή																																				
Γ.3		Παροχή Υπηρεσιών	Υψηλή																																				
Γ.4		Διαχείριση Προβλημάτων	Μεσαία																																				
Δ.1	Εναρμόνιση	Ανάπτυξη Στρατηγικής Ασφάλειας Πληροφορικών																																					
Δ.2		Ανάπτυξη Στρατηγικής Ασφάλειας Πληροφορικών																																					
Δ.3		Παραγωγή Εκπαιδευτικών και Κατασκευαστικών Προσθηκών																																					
Δ.4		Προσθηκών																																					
Δ.5		Ανάπτυξη Προτάσεων Πολύμελων																																					
Δ.6		Διαχείριση Κανόνων Πολύμελων	Μεσαία	X																																			
Δ.7		Διαχείριση Πολύμελων	Μεσαία																																				
Δ.8		Διαχείριση Συμβολών																																					
Δ.9		Ανάπτυξη Προσθηκών																																					
Δ.10		Διαχείριση Πληροφορικών και Γνωστικών																																					
Ε.1	Διαχείριση	Ανάπτυξη Προβλημάτων	Μεσαία			X																																	
Ε.2		Διαχείριση Έργων και Χρονοδιαγράμματος	Μεσαία																																				
Ε.3		Διαχείριση Κινδύνων	Μεσαία																																				
Ε.4		Διαχείριση Σχέσεων	Υψηλή																																				
Ε.5		Βελτιστοποίηση Δομών	Υψηλή																																				
Ε.6		Διαχείριση Προσθηκών ΤΠΕ	Μεσαία																																				
Ε.7		Διαχείριση Επιχειρησιακών Αλλαγών	Μεσαία																																				
Ε.8		Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφορικών																																					
Ε.9		Διασφάλιση Τεχνολογίας Πληροφορικών																																					



5.5.2 Συγκεκριμένες μαθησιακές μονάδες και μαθησιακά αποτελέσματα

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Κοινότητας σε περιβάλλον ΥΑΔ should be trained in accordance to the work processes in which s/he is involved in his/her job. In the following, learning outcomes are described and training/learning fields are suggested:

ΣΧΕΔΙΟ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 15% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Δύναται να μετρήσει και να αναφέρει σχετικά με την ΥΑΔ
- Δύναται να εξηγήσει πως τεχνικά μέτρα σχετικά με ΠΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
- Έχει γνώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τους νόμους και τις πολιτικές υγειονομικής περίθαλψης
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις τελευταίες εξελίξεις σε ΥΑΔ
- Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη/χρήστη
- Δύναται να επικοινωνήσει αποτελεσματικά (και σε ξένες γλώσσες)
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει και συνθέσει.

b. Μαθησιακές Μονάδες

A.3 Ανάπτυξη Επιχειρηματικού Πλάνου [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ο υπεύθυνος διαχείρισης κοινότητας ΥΑΔ είναι αρμόδιος για το σχεδιασμό και την κατασκευή ενός πλάνου επικοινωνίας της κοινότητας ΥΑΔ. Είναι σε θέση να κατανοήσει το ειδικό περιβάλλον ΥΑΔ μέσα στο οποίο λειτουργεί. Χρησιμοποιεί την τεχνολογία web για την κοινωνική ένταξη αναπτύσσοντας διαδικασίες πληροφοριών και επικοινωνίας. Επικοινωνεί με όλους του σχετικούς ενδιαφερόμενους ΥΑΔ. Αξιοποιεί ειδικές γνώσεις για να παρέχει κατανόηση ειδικών περιβαλλόντων ΥΑΔ κλπ.

A.4 Σχεδιασμός Προϊόντων ή Έργων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Αναλύοντας και προσδιορίζοντας την τρέχουσα και στοχευόμενη κατάσταση μιας ΤΠΕ δομής και της αρχιτεκτονικής συστήματος και στοιχείων ΥΑΔ, ο σύμβουλος ΠΥΑΔ σχεδιάζει την ανάπτυξη, υλοποίηση και έλεγχο των στοιχείων και συστήματος. Δρα συστηματικά στην καταγραφή προτύπων και απλών στοιχείων του προϊόντος ή έργου. Αξιοποιεί ειδικές γνώσεις στην ανάπτυξη προδιαγραφών για τη δημιουργία και τη διατήρηση σύνθετων εγγράφων του έργου ή του προϊόντος.



A.7 Παρακολούθηση Τεχνολογίας και Αγοράς [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Διερευνά τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις ΥΑΔ για να εδραιώσει την κατανόηση των εξελισσόμενων τεχνολογιών. Επινοεί καινοτόμες λύσεις για την ενσωμάτωση της νέας τεχνολογίας σε υφιστάμενα προϊόντα, εφαρμογές ή υπηρεσίες ή για τη δημιουργία νέων λύσεων. Είναι ενήμερος των τεχνολογικών βελτιώσεων στο πεδίο των αρμοδιοτήτων του και είναι σε θέση να τις ενσωματώσει, εφόσον είναι αναγκαίο, στο σχεδιασμό του, σύμφωνα με τις προδιαγραφές. Αναζητά ενεργά νέες βελτιώσεις της τεχνολογίας. Μπορεί να προσδιορίσει τις διαρθρώσεις μεταξύ των αναδυόμενων τεχνολογιών στο πεδίο της ΥΑΔ και τις απαιτήσεις των χρηστών, σύμφωνα με τα συνολικά σχέδια επικοινωνίας

ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 20% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Είναι δημιουργικός και ευρηματικός
- Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
- Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη/χρήστη
- Έχει δεξιότητες παρουσίασης/συντονισμού
- Δύναται να επικοινωνήσει αποτελεσματικά (και σε ξένες γλώσσες εάν χρειαστεί)
- Δύναται να εργαστεί σε ομάδα
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει και συνθέσει
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
- Δύναται να εξηγήσει (υπερασπίζεται, επιχειρηματολογεί, αιτιολογεί).

b. Μαθησιακές Μονάδες

B.1 Σχεδίαση και Ανάπτυξη [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Σχεδιάζει και μηχανεύεται στοιχεία υλικού και λογισμικού για την κάλυψη των απαιτούμενων προδιαγραφών. Ακολουθεί μια συστηματική μεθοδολογία για την ανάλυση και την κατασκευή των απαιτούμενων στοιχείων και διεπαφών. Εκτελεί ελέγχου μονάδων και συστήματος για να διασφαλίσει ότι πληρούνται όλες οι απαιτήσεις. Αναπτύσσει με συστηματικό τρόπο μικρά στοιχεία ή ενότητες. Δρα δημιουργικά στην ανάπτυξη και ενσωμάτωση συστατικών animation σε ένα μεγαλύτερο πρόγραμμα.



B.2 Ολοκλήρωση Συστημάτων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Εγκαθιστά πρόσθετο υλικό, λογισμικό ή επιμέρους εξαρτήματα του συστήματος σε ένα υπάρχον ή προτεινόμενο σύστημα. Συμμορφώνεται με τις καθιερωμένες μεθόδους και διαδικασίες (π.χ. διαχείριση διαμόρφωσης), λαμβάνοντας υπόψη τις προδιαγραφές, την ικανότητα και τη συμβατότητα των υφιστάμενων και των νέων μονάδων για την εξασφάλιση της ακεραιότητας και της διαλειτουργικότητας. Ελέγχει την απόδοση του συστήματος και διασφαλίζει την τεκμηρίωση της επιτυχούς ολοκλήρωσης. Δρα συστηματικά να προσδιορίσει τη συμβατότητα των προδιαγραφών υλικού και λογισμικού. Καταγράφει όλες τις δραστηριότητες κατά τη διάρκεια της εγκατάστασης και τα αρχεία αποκλίσεων και των διορθωτικών δραστηριοτήτων. Είναι υπόλογος για τις δικές του ενέργειες και για τις ενέργειες των άλλων, στη διαδικασία ολοκλήρωσης. Συμμορφώνεται με τα κατάλληλα πρότυπα και διαδικασίες ελέγχου των αλλαγών, για τη διατήρηση της ακεραιότητας της λειτουργίας και της αξιοπιστίας του συνολικού συστήματος.

B.3 Έλεγχος [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Έχει ειδικές γνώσεις για την οργάνωση σύνθετων προγραμμάτων ελέγχου για ενότητες επικοινωνίας ΠΥΑΔ ή των απαιτήσεων ευχρηστίας πελατών. Αυτοί οι έλεγχοι διασφαλίζουν ότι όλα τα εσωτερικά, εξωτερικά, εθνικά και διεθνή πρότυπα πληρούνται και ότι η απόδοση νέας ή παλαιότερης τεχνολογίας στοιχείων ανταποκρίνεται στις προσδοκίες. Με την τεκμηρίωση και την αναφορά των ελέγχων και των αποτελεσμάτων παρέχει σημαντική πληροφόρηση σε όλα τα εμπλεκόμενα άτομα όπως σχεδιαστές, χρήστες ή συντηρητές. Οργανώνει προγράμματα δοκιμών, καταγράφει και αναφέρει τα αποτελέσματα παρέχοντας την ανάλυσή τους. Αξιοποιεί ειδικές γνώσεις για τη εποπτεία σύνθετων προγραμμάτων ελέγχου. Διασφαλίζει ότι οι έλεγχοι και τα αποτελέσματα είναι τεμηριωμένα για να παρέχεται υλικό στους μεταγενέστερους χειριστές όπως σχεδιαστές, χρήστες ή συντηρητές. Είναι υπόλογος για τη συμμόρφωση με τις διαδικασίες ελέγχου, συμπεριλαμβανομένης μιας τεκμηριωμένης διαδρομής ελέγχου.

B.5 Παραγωγή Τεκμηρίωσης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Λαμβάνει υλικό/δεδομένα από τους τεχνικούς συγγραφείς για να οργανώσει την παραγωγή διαφόρων εγγράφων σύμφωνα με τις απαιτήσεις σχεδιασμού του έργου ή της εφαρμογής. Προετοιμάζει την παρουσίαση επιλέγοντας το κατάλληλο ύφος και τα ψηφιακά μέσα περιγράφοντας τις διάφορες λειτουργίες και χαρακτηριστικά. Ο υπεύθυνος διαχείρισης κοινότητας ΥΑΔ είναι επίσης αρμόδιος για το σύστημα διαχείρισης εγγράφων και τη βελτίωση και επικύρωση της ήδη υπάρχουσας τεκμηρίωσης σχετικά με την επικοινωνία με κοινότητες σε ζωντανή σύνδεση. Οργανώνει την παραγωγή των εγγράφων δεχόμενος υλικό/δεδομένα από τους τεχνικούς συγγραφείς.

ΕΚΤΕΛΕΣΗ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 15% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες



Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Είναι δημιουργικός και ευρηματικός
- Είναι ηθικός
- Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
- Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη/χρήστη
- Είναι προσηλωμένος στην εταιρική στρατηγική και είναι ενήμερος της εταιρικής κουλτούρας
- Δύναται να επικοινωνήσει αποτελεσματικά (και σε ξένες γλώσσες εάν χρειαστεί)
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
- Δύναται να εξηγήσει (υπερασπίζεται, επιχειρηματολογεί, αιτιολογεί).

b. Μαθησιακές Μονάδες

C.1 Υποστήριξη Χρηστών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ο υπεύθυνος διαχείρισης κοινότητας ΕΥΔ ανταποκρίνεται σε αιτήματα και θέματα χρηστών καταγράφει σχετική πληροφορία. Παρακολουθεί τα αποτελέσματα των λύσεων και την προκύπτουσα ικανοποίηση των χρηστών. Ερμηνεύει συστηματικά τα προβλήματα των χρηστών προσδιορίζοντας λύσεις και πιθανές ανεπιθύμητες ενέργειες. Χρησιμοποιεί την εμπειρία για να προσδιορίσει τα προβλήματα των χρηστών και να διερευνήσει σε μια βάση για πιθανές λύσεις. Προωθεί περισσότερο σύνθετα ή ανεπίλυτα ζητήματα, σε έμπειρους χειριστές προβλημάτων. Καταγράφει και παρακολουθεί θέματα από την αρχή ως την ολοκλήρωση.

C.3 Σε Παράδοση Υπηρεσιών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ο υπεύθυνος διαχείρισης κοινότητας ΠΥΑΔ δρα συστηματικά στην ανάλυση δεδομένων απόδοσης και μεταβιβάζει τα πορίσματα στους πιο έμπειρους συναδέλφους του. Χειρίζεται εργαλεία ελέγχου και διαχείρισης, όπως Σενάρια και Διαδικασίες. Ενημερώνει τη βιβλιοθήκη λειτουργικών εγγράφων και εγγράφει όλα τα συμβάντα λειτουργίας. Διασφαλίζει μια σταθερή και ασφαλή υποδομή ΤΠΕ και εφαρμογών, αναλύοντας τις επιπτώσεις των πιθανών αστοχιών σε επίπεδο εξυπηρέτησης και προτείνοντας δραστηριότητες για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Δρα συστηματικά για να αναλύσει τα δεδομένα απόδοσης και να μεταβιβάσει τα πορίσματα στους έμπειρους συναδέλφους. Αναλύει τις επιπτώσεις των πιθανών αστοχιών σε επίπεδο εξυπηρέτησης και συστήνει ενέργειες για τη βελτίωση της απόδοσης των υπηρεσιών.

C.4 Διαχείριση Προβλημάτων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]



Προσδιορίζει και επιλύει την αιτία των ατυχημάτων. Υιοθετεί μια προληπτική προσέγγιση για την αιτία των προβλημάτων των ΤΠΕ. Αναπτύσσει ένα σύστημα που βασίζεται στη γνώση σχετικά με την επανάληψη των κοινών σφαλμάτων. Αξιοποιεί ειδικές γνώσεις επικοινωνίας σχετικές με ΠΥΑΔ και την εις βάθος κατανόηση της υποκείμενης υποδομής ΠΥΑΔ της Τεχνολογίας Πληροφοριών και αναγνωρίζει τις αδυναμίες της διαδικασίας για την αντιμετώπιση των προβλημάτων με ελάχιστη διακοπή λειτουργίας. Προβαίνει σε ευσταθείς αποφάσεις, σε συναισθηματικά φορτισμένο περιβάλλον, αναφορικά με την κατάλληλη απαιτούμενη ενέργεια, για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων των χρηστών. Εντοπίζει γρήγορα τα ελαττωματικά στοιχεία και επιλέγει εναλλακτικές λύσεις όπως επισκευή, αντικατάσταση ή επαναδιαμόρφωση.

ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Είναι δημιουργικός και ευρηματικός
- Δύναται να επικοινωνήσει αποτελεσματικά (και σε ξένες γλώσσες εάν χρειαστεί).

b. Μαθησιακές Μονάδες

D.6 Διαχείριση Καναλιών Πώλησης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ο υπεύθυνος διαχείρισης κοινότητας ΥΑΔ διαχειρίζεται διαδικτυακά καμπάνιες επικοινωνίας που απευθύνονται σε κοινότητες ΥΑΔ. Διασφαλίζει τη βέλτιστη απόδοση των καναλιών επικοινωνίας ΥΑΔ σε συνοχή με τη στρατηγική υποστήριξης και ελέγχου ΥΑΔ. Δρα δημιουργικά για να επιδράσει στην καθιέρωση των διαδικτυακών κοινοτήτων ΥΑΔ. Διαχειρίζεται διαδικτυακά κανάλια επικοινωνίας ΥΑΔ για να μεγιστοποιήσει την απόδοση του συστήματος υποστήριξης και ελέγχου ΥΑΔ.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 45% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Δύναται να μετρήσει και να αναφέρει σχετικά με την ΥΑΔ
- Δύναται να εξηγήσει πως (τεχνικά) μέτρα ΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
- Είναι ηθικός
- Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη/ χρήστη



- Είναι ακριβής και ενήμερος των πληροφοριών
- Είναι προσηλωμένος στην εταιρική στρατηγική και είναι ενήμερος της εταιρικής κουλτούρας
- Έχει καλές διαπροσωπικές δεξιότητες
- Έχει δεξιότητες παρουσίασης/ συντονισμού
- Δύναται να δουλέψει μέσα σε μια ομάδα
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει, συνθέσει
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
- Έχει γνώσεις των αρχών διαχείρισης έργων
- Έχει γνώσεις θεμάτων και πρακτικών εκτίμησης και κατάρτισης προϋπολογισμού
- Έχει γνώσεις κοινωνικών θεμάτων
- Έχει γνώσεις μάρκετινγκ
- Δύναται να ηγηθεί μιας ομάδας.

b. Μαθησιακές Μονάδες

E.1 Ανάπτυξη Πρόβλεψης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ερμηνεύει τις ανάγκες της αγοράς και αξιολογεί αποδοχή από την αγορά των προϊόντων ή υπηρεσιών ΥΑΔ. Αξιολογεί το δυναμικό των οργανώσεων για να καλύψει τις μελλοντικές ανάγκες της παραγωγής και της ποιότητας . Εφαρμόζει τις σχετικές μετρήσεις για να καταστεί δυνατή η ακριβής διαδικασία λήψης αποφάσεων για τη στήριξη της παραγωγής , του μάρκετινγκ, των πωλήσεων και των λειτουργιών διανομής. Παρέχει βραχυπρόθεσμη πρόβλεψη με τη χρήση δεδομένων της αγοράς και την εκτίμηση της παραγωγής των οργανισμών και τις δυνατότητες πωλήσεων. Παρέχει μακροπρόθεσμη πρόβλεψη με την κατανόηση της παγκόσμιας αγοράς και τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των σχετικών εισροών από το ευρύτερο επιχειρηματικό , πολιτικό και κοινωνικό πλαίσιο .

E.2 Διαχείριση Έργων και Χαρτοφυλακίου [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης έργων. Αυτό σημαίνει ότι προσδιορίζει τις δραστηριότητες, τις αρμοδιότητες, τα κρίσιμα ορόσημα, τους πόρους, τις ανάγκες σε δεξιότητες, τις διεπαφές και τον προϋπολογισμό. Δύναται να εφαρμόζει μεθοδολογίες, εργαλεία και διεργασίες. Είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις προσδιορισμένες ανάγκες με την εφαρμογή νέων, εσωτερικά ή



εξωτερικά διεργασιών. Κάνει επιλογές, δίνει οδηγίες και αναλαμβάνει την ευθύνη για μια ομάδα (δηλ. η σχέση μέσα στην ομάδα, οι στόχοι της ομάδας).

Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης έργων και εφαρμόζει μεθοδολογίες, εργαλεία και διαδικασίες για τη διαχείριση απλών έργων. Σχεδιάζει κι ορίζει τους στόχους, την ποιότητα και τα κριτήρια κόστους και χρόνου.

E.3 Διαχείριση Κινδύνου [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης κινδύνου σχετικά με την διαδικτυακή επικοινωνία και την εφαρμογή της καθορισμένης από την επιχείρηση πολιτικής και διαδικασίας διαχείρισης κινδύνου. Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης κινδύνου (δηλ. αξιολογεί τον κίνδυνο, καταγράφει τους πιθανούς κινδύνους και τα σχέδια περιορισμού) και είναι σε θέση να διερευνήσει λύσεις για να μετριάσει τους κινδύνους που αναγνωρίζονται. Αξιολογεί, διαχειρίζεται και διασφαλίζει την επικύρωση των εξαιρέσεων και ελέγχει/επιθεωρεί τις διαδικασίες και το περιβάλλον που σχετίζονται με την διαδικτυακή επικοινωνία. Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης κινδύνου και διερευνά ΤΠΕ λύσεις για να μετριάσει τους κινδύνους που αναγνωρίζονται. Αποφασίζει σχετικά με τις κατάλληλες ενέργειες που απαιτούνται, για να προσαρμόσει την ασφάλεια και να διευθύνει την έκθεση κινδύνου. Αξιολογεί, διαχειρίζεται και διασφαλίζει επικύρωση των εξαιρέσεων ελέγχει/επιθεωρεί τις διαδικασίες και το περιβάλλον που σχετίζονται με την διαδικτυακή επικοινωνία.

E.4 Διαχείριση Σχέσεων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Είναι αρμόδιος για την ανάπτυξη μιας θετικής σχέσης μεταξύ του πελάτη και του υπεύθυνου παροχής μέριμνας ΠΥΑΔ, με την εφαρμογή και συμμόρφωση με τις οργανωσιακές διαδικασίες. Διατηρεί μια τακτική επικοινωνία μαζί τους και είναι εξοικειωμένος με το περιβάλλον τους. Διασφαλίζει ότι όλες οι ανάγκες, οι ανησυχίες καθώς και τα παράπονα του χρήστη είναι κατανοητά και αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τις τεχνικές λύσεις και την απασχόληση. Αλληλεπιδρά θετικά με τους χρήστες, τους προμηθευτές και τον υπεύθυνο διαχείρισης κοινότητας.

E.5 Βελτίωση Διαδικασιών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

Μετρά την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων διαδικασιών ΥΑΔ. Ερευνά και αναφέρει τη διαδικασία σχεδιασμού των ΤΠΕ από μια ποικιλία πηγών. Ακολουθεί μια συστηματική μεθοδολογία για την αξιολόγηση, το σχεδιασμό και την εφαρμογή της διαδικασίας ή των τεχνολογικών αλλαγών στον τομέα της ΥΑΔ με στόχο το μετρήσιμο όφελος των επιχειρήσεων. Αξιολογεί πιθανές δυσμενείς συνέπειες της αλλαγής της διαδικασίας.

Ερευνά τις υπάρχουσες διαδικασίες και λύσεις ΤΠΕ προκειμένου να καθοριστούν πιθανές καινοτομίες. Κάνει συστάσεις βασιζόμενος σε λογικά επιχειρήματα. Παρέχει συμβουλές σχετικά με τις καινοτομίες και τις βελτιώσεις που θα ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητα και την αποδοτικότητα.

E.6 Διαχείριση Ποιότητας ΤΠΕ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Υλοποιεί την πολιτική ποιότητας ΥΑΔ για να διατηρήσει και να ενισχύσει την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων. Σχεδιάζει και καθορίζει δείκτες για τη διαχείριση της ποιότητας σε σχέση με τη στρατηγική ΥΑΔ. Αξιολογεί τους δείκτες απόδοσης ποιότητας και συνιστά βελτιώσεις για να επηρεάσει τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας.

Επικοινωνεί και παρακολουθεί την εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας των οργανισμών. Αξιολογεί τους δείκτες διαχείρισης ποιότητας και διαδικασιών με βάση την πολιτική ποιότητας ΥΑΔ και προτείνει διορθωτικά μέτρα. Αξιολογεί και εκτιμά το βαθμό στον οποίο οι απαιτήσεις ποιότητας έχουν εκπληρωθεί και παρέχει συμβουλές για την εφαρμογή της πολιτικής ποιότητας. Παρέχει διασταυρωμένες λειτουργικές συμβουλές για τον καθορισμό και την υπέρβαση των προτύπων ποιότητας.

Ε.7 Διαχείριση Επιχειρησιακών Αλλαγών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Αξιολογεί τις επιπτώσεις των νέων επικοινωνιακών ΠΥΑΔ ΤΠΕ λύσεων. Προσδιορίζει τις απαιτήσεις και ποσοτικοποιεί τα επιχειρησιακά οφέλη. Διαχειρίζεται την ανάπτυξη της αλλαγής, λαμβάνοντας υπόψη και τα ζητήματα οργάνωσης και κουλτούρας. Διατηρεί τη συνέχεια των διεργασιών καθ' όλη τη διάρκεια των αλλαγών, παρακολουθώντας τον αντίκτυπο αυτών, λαμβάνοντας κάθε απαιτούμενο διορθωτικό μέτρο και διασαφηνίζοντας την προσέγγιση.

Παρέχει συμβουλές για το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την υλοποίηση σημαντικών αλλαγών ΥΑΔ. Εφαρμόζει κυρίαρχη επιρροή στις οργανωτικές αλλαγές.

5.6 Σύμβουλος σε Περιβάλλον ΥΑΔ

5.6.1 Περιγραφή ρόλου και περίληψη

Τίτλος Προφίλ	Σύμβουλος σε Περιβάλλον Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης
Γνωστός και ως	
Συναφή Επαγγέλματα	
Βασική Περιγραφή	Κατέχει γνώσεις για το προϊόν και την αγορά- αναλύει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πελατών, καθορίζει και προσδιορίζει απαιτήσεις λύσεων, αξιολογεί εγκατεστημένες λύσεις σε Περιβάλλον Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης.

Αποστολή	Να προσδιορίζει το καταλληλότερο προϊόν/λύση ΠΥΑΔ σύμφωνα με τις ανάγκες των καταναλωτών, τις απαιτήσεις και τους χρηματοδοτικούς πόρους.	
Αρμοδιότητα	Γεφυρώνει το κενό ανάμεσα στην τεχνολογία και τους καταναλωτές, προτείνοντας την ανάπτυξη ή αγορά προϊόντων ή συσκευών, που είναι φιλικές με το σύστημα Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης και καθοδηγώντας τους καταναλωτές να επιλέξουν αυτό που ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους.	
Παραδοτέα/Συνεισφορές	<ul style="list-style-type: none"> Αξιολόγηση των αναγκών των πελατών Συμβουλευτική στρατηγική Αξιολόγηση των υπηρεσιών παροχής συμβουλών Επιλογή των κατάλληλων προϊόντων και υπηρεσιών 	<ul style="list-style-type: none"> Αναφορά/ έκθεση σχετικά με ζητήματα ηθικής Ανάλυση της αγοράς Απαιτήσεις χρηστών Πρόταση για προϊόντα ή συσκευές ΠΥΑΔ, τα οποία σχετίζονται με ΤΠΕ Αξιολόγηση Ευχρηστίας
Κύρια Δραστηριότητα	<ul style="list-style-type: none"> Παραμένει πληροφορημένος/ενημερωμένος για νέες και αναδυόμενες (αναπτυσσόμενες) τεχνολογίες και συστήματα ΠΥΑΔ Αναλύει την αγορά, προσδιορίζει τις τάσεις της αγοράς και τις απαιτήσεις των χρηστών Κατανοεί τις προσδοκίες των καταναλωτών και άλλων πιθανών ενδιαφερομένων/ παραγόντων Επιλέγει και εγκρίνει τα κατάλληλα προϊόντα και λύσεις Παρέχει στους καταναλωτές την πιο αρμόζουσα λύση σύμφωνα με τις ανάγκες, απαιτήσεις και δυνατότητες τους. Αξιολογεί τις ανάγκες των πελατών και διαμορφώνει στρατηγική παροχής συμβουλών Διασύνδεει την τεχνολογία, τις ανάγκες των πελατών και τις υπηρεσίες παροχής μέριμνας Προετοιμάζει και διαπραγματεύεται συμφωνίες με τους προμηθευτές Παρακολουθεί τη συμμόρφωση με τα πρότυπα και τους κανονισμούς στον τομέα των ΤΠΕ Παρέχει συμβουλές για τη βελτιστοποίηση της χρήσης των ήδη υπαρχόντων εργαλείων και συστημάτων Ενημερώνει για τις καινοτομίες στην τεχνολογία πληροφοριών και την δυναμική τους αξία σε μια επιχείρηση 	
Εργασιακό Περιβάλλον	<p>Συνήθως λειτουργεί ανεξάρτητα σε στενή συνεργασία με τον Υπεύθυνο Αρχιτεκτονικής Συστήματος ΠΥΑΔ και τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Επικοινωνίας.</p> <p>Ο Σύμβουλος ΠΥΑΔ δύναται να εργαστεί σαν εξωτερικός σύμβουλος ή εσωτερικά μέσα στην εταιρεία.</p>	
Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (ΚΡΙ' s)	<ul style="list-style-type: none"> Αριθμός νέων πελατών Ικανοποίηση πελατών 	



- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με την Τεχνολογία Πληροφοριών και την ΥΑΔ
- Δύναται να εξηγήσει πως (τεχνικά) μέτρα ΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
- Έχει γνώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τους νόμους και τις πολιτικές της υγειονομικής περίθαλψης
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις ΥΑΔ
- Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη/χρήστη
- Έχει γνώσεις των αρχών διαχείρισης έργων.

b. Μαθησιακές Μονάδες

A.1 Ευθυγράμμιση Πληροφοριακού Συστήματος και Επιχειρησιακής Στρατηγικής [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 6% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ο Σύμβουλος ΥΑΔ είναι ενήμερος των μακροχρόνιων επιχειρησιακών απαιτήσεων και προσδιορίζει το μοντέλο Επενδύσεων- Αποταμιεύσεων (Μοντέλο IS) σύμφωνα με την πολιτική του οργανισμού ΥΑΔ. Παρέχει συμβουλές για την κατασκευή και υλοποίηση των μακροχρόνιων καινοτόμων λύσεων επένδυσης – αποταμίευσης.

A.3 Ανάπτυξη Επιχειρηματικού Πλάνου [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Είναι υπεύθυνος/η για το σχεδιασμό και τη δομή του σχεδίου επικοινωνίας μιας κοινότητας ΥΑΔ. Δύναται να αντιληφθεί το εξειδικευμένο περιβάλλον της ΠΥΑΔ μέσα στο οποίο λειτουργεί. Χρησιμοποιεί τεχνολογία διαδικτύου για την κοινωνική ενσωμάτωση, υλοποιώντας διαδικασίες επικοινωνίας και πληροφόρησης. Επικοινωνεί με όλους τους σχετικούς ενδιαφερόμενους της ΥΑΔ. Εκμεταλλεύεται εξειδικευμένη γνώση για να παράσχει κατανόηση των εξειδικευμένων περιβαλλόντων ΥΑΔ. κλπ

A.4 Σχεδιασμός Προϊόντων ή Έργων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Αναλύοντας και προσδιορίζοντας την τρέχουσα και στοχευόμενη κατάσταση μιας ΤΠΕ δομής και της αρχιτεκτονικής συστήματος και στοιχείων ΥΑΔ, ο σύμβουλος ΠΥΑΔ σχεδιάζει την ανάπτυξη, υλοποίηση και έλεγχο των στοιχείων και συστήματος. Δρα συστηματικά στην καταγραφή σταθερών και απλών στοιχείων του προϊόντος ή έργου. Εκμεταλλεύεται τη γνώση στην ανάπτυξη προδιαγραφών για τη δημιουργία και τη διατήρηση σύνθετων εγγράφων του έργου.

A.5 Αρχιτεκτονική Σχεδίαση [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 6% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Καθορίζει, βελτιώνει, ενημερώνει και καθιστά εφικτή μια τυπική προσέγγιση για την υλοποίηση λύσεων, απαραίτητη για να αναπτυχθεί και να λειτουργήσει η αρχιτεκτονική IS. Διαχειρίζεται τις σχέσεις με όλους τους ενδιαφερόμενους ΠΥΑΔ ώστε να διασφαλίσει ότι η αρχιτεκτονική είναι



ευθυγραμμισμένη με τις απαιτήσεις της ΠΥΑΔ. Προσδιορίζει την ανάγκη για αλλαγές συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων όπως υλικό, λογισμικό, εφαρμογές, διεργασίες πληροφορίες και πλατφόρμα τεχνολογίας. Διασφαλίζει ότι όλες οι τεχνικές πτυχές λαμβάνουν υπόψη τη διαλειτουργικότητα, την επεκτασιμότητα, τη χρηστικότητα και την ασφάλεια.

Εκμεταλλεύεται εξειδικευμένες γνώσεις για να καθορίσει τις σχετικές τεχνολογίες ΤΠΕ και τις προδιαγραφές που πρέπει να αναπτυχθούν για την κατασκευή των πολλαπλών έργων ΠΥΑΔ, εφαρμογών ή τις βελτιώσεις υποδομών.

Προσδιορίζει τη στρατηγική για την υλοποίηση τεχνολογιών ΤΠΕ που θα συμμορφώνονται με τις ανάγκες της επιχείρησης ενώ λαμβάνει υπόψη του την τρέχουσα τεχνολογική πλατφόρμα, τον παλαιωμένο εξοπλισμό και τις πρόσφατες τεχνολογικές καινοτομίες.

A.6 Σχεδίαση Εφαρμογών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Προσδιορίζει τις καταλληλότερες λύσεις ΠΥΑΔ σύμφωνα με την πολιτική ΤΠΕ και τις ανάγκες του χρήστη/καταναλωτή. Εκτιμά τα κόστη ανάπτυξης, εγκατάστασης και συντήρησης της εφαρμογής. Επιλέγει την βέλτιστη τεχνική επιλογή για το σχεδιασμό της λύσης, βελτιστοποιώντας την ισορροπία ανάμεσα στο κόστος και την ποιότητα. Καθορίζει ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς ώστε να επικυρώνει τα μοντέλα με τους αντιπροσωπευτικούς χρήστες.

Οργανώνει το συνολικό πλάνο του σχεδιασμού της εφαρμογής. Είναι υπόλογος για τις δικές του δραστηριότητες και για τις δραστηριότητες των άλλων στο να διασφαλίσει ότι η εφαρμογή θα ενταχθεί σωστά μέσα σε ένα σύνθετο περιβάλλον και θα συμμορφώνεται με τις ανάγκες του χρήστη/καταναλωτή.

A.7 Παρακολούθηση Τεχνολογίας και Αγοράς [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Διερευνά τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις σχετικά με την ΠΥΑΔ ώστε να εδραιώσει την κατανόηση των νέων τεχνολογιών. Επισκοπεί καινοτόμες λύσεις για την ενσωμάτωση της νέας τεχνολογίας στα ήδη υπάρχοντα προϊόντα ΠΥΑΔ, εφαρμογές ή υπηρεσίες, ή στην κατασκευή νέων λύσεων. Έχει επίγνωση των τεχνολογικών βελτιώσεων στο πεδίο των ικανοτήτων του και είναι σε θέση να τις ολοκληρώσει, εάν κρίνεται απαραίτητο, στη σχεδίαση, σύμφωνα με τις απαιτούμενες προδιαγραφές Αναζητά ενεργά νέες τεχνολογικές βελτιώσεις στο πεδίο των ικανοτήτων του. Δύναται να προσδιορίσει τη σχέση μεταξύ των αναδυόμενων τεχνολογιών στο πεδίο της ΠΥΑΔ και των απαιτήσεων των καταναλωτών, σύμφωνα με το συνολικό σχέδιο επικοινωνίας.

A.8 Αειφόρος/ Βιώσιμη Ανάπτυξη [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Εκτιμά τον αντίκτυπο των λύσεων ΠΥΑΔ. Συμβουλεύει τους ενδιαφερόμενους ΠΥΑΔ στις βιώσιμες εναλλακτικές λύσεις που θα είναι συνεπείς με την στρατηγική ΥΑΔ. Παρέχει συμβουλές σχετικά με τον ορισμό των στόχων και της στρατηγικής της αειφόρου ανάπτυξης, σύμφωνα με την πολιτική της βιωσιμότητας του οργανισμού.

ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 0% / ΕΠΠ Επίπεδο N/A]



ΕΚΤΕΛΕΣΗ/ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 15% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με την Τεχνολογία Πληροφοριών και την ΥΑΔ
- Είναι δημιουργικός και ευρηματικός
- Έχει καλές διαπροσωπικές δεξιότητες
- Δύναται να εξηγήσει (υποστηρίζεται, υποστηρίζει, δικαιολογεί).

b. Μαθησιακές Μονάδες

Γ.2 Υποστήριξη Αλλαγών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 8% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Εφαρμόζει και παρέχει καθοδήγηση για την εξέλιξη μιας τεχνολογικής λύσης. Ελέγχει και προγραμματίζει τροποποιήσεις του υλικού ή του λογισμικού για να αποτρέψει ένα απρόβλεπτο αποτέλεσμα εξαιτίας των πολλαπλών αναβαθμίσεων. Ελαχιστοποιεί τη διαταραχή των υπηρεσιών, που αποτελεί συνέπεια των αλλαγών και να συμμορφώνεται με το προκαθορισμένο επίπεδο υπηρεσιών/εξυπηρέτησης.

Δρα συστηματικά στο να ανταποκρίνεται στις καθημερινές επιχειρησιακές ανάγκες ώστε να αποφεύγονται οι διαταράξεις των υπηρεσιών και να διατηρείται η συνοχή στην συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών (SLA). Εξασφαλίζει την ακεραιότητα του συστήματος, ελέγχοντας τις λειτουργικές ενημερώσεις της εφαρμογής, τις προσθήκες υλικού και λογισμικού και τις δραστηριότητες συντήρησης.

ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Δύναται να μετρήσει και να αναφέρει σχετικά με την ΥΑΔ
- Δύναται να εξηγήσει πως (τεχνικά) μέτρα ΠΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
- Έχει γνώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τους νόμους και τις πολιτικές της υγειονομικής περίθαλψης
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις ΥΑΔ



- Είναι προσηλωμένος στην εταιρική στρατηγική και είναι ενήμερος της εταιρικής κουλτούρας
- Έχει καλές διαπροσωπικές δεξιότητες
- Δύναται να δουλέψει μαζί με μια ομάδα
- Δύναται να αναζητήσει, οργανώσει, συνθέσει
- Δύναται να αναλύσει (εκτιμά, αξιολογεί, κρίνει, δοκιμάζει)
- Έχει γνώσεις των αρχών διαχείρισης έργων
- Έχει γνώσεις νομικών θεμάτων
- Δύναται να ηγηθεί μιας ομάδας.

b. Μαθησιακές Μονάδες

Δ.3 Παροχή Εκπαίδευσης και Κατάρτισης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Προσδιορίζει και υλοποιεί πολιτική εκπαίδευσης ΤΠΕ για να αντιμετωπιστούν οι οργανωτικές ανάγκες και τα κενά αναφορικά με τις δεξιότητες. Κατασκευάζει, οργανώνει και προγραμματίζει εκπαιδευτικά προγράμματα και αξιολογεί την ποιότητα της κατάρτισης μέσα από μια διαδικασία ανατροφοδότησης, και υλοποιεί συνεχόμενες βελτιώσεις. Προσαρμόζει τα σχέδια κατάρτισης για την αντιμετώπιση των μεταβαλλόμενων απαιτήσεων.

Λειτουργεί δημιουργικά για να αναλύσει τα κενά στις δεξιότητες· βελτιώνει συγκεκριμένες απαιτήσεις και εντοπίζει πιθανές πηγές για παροχή επαγγελματικής κατάρτισης. Έχει εξειδικευμένες γνώσεις της αγοράς κατάρτισης και εγκαθιστά ένα μηχανισμό ανατροφοδότησης για να εκτιμήσει την προστιθέμενη αξία των εναλλακτικών προγραμμάτων κατάρτισης.

Δ.8 Διαχείριση Συμβάσεων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Καταλαβαίνει και εφαρμόζει τις αρχές της διαχείρισης των συμβάσεων. Αυτό σημαίνει ότι είναι σε θέση να διαπραγματευτεί τους συμβατικούς όρους, τις αρμοδιότητες, τους πόρους και τον προϋπολογισμό με τους επιχειρηματικούς εταίρους που εμπλέκονται στις διαδικασίες της Υποβοηθούμενης Αυτόνομης Διαβίωσης. Είναι επίσης σε θέση να εντοπίσει και να χειριστεί νομικά ζητήματα στο πλαίσιο της σύμβασης Προετοιμάζει και διαπραγματεύεται συμβόλαια με τους προμηθευτές.

Δ.10 Διαχείριση Πληροφοριών και Γνώσης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Εντοπίζει και διαχειρίζεται δομημένη και μη πληροφόρηση και εξετάζει/μελετά πολιτικές διάχυσης της πληροφόρησης. Δημιουργεί τη δομή της πληροφόρησης προκειμένου να καταστεί δυνατή η εκμετάλλευση και αξιοποίηση των πληροφοριών προς όφελος της επιχείρησης. Κατανοεί τα



κατάλληλα εργαλεία που πρέπει να αναπτυχθούν για τη δημιουργία, την εξαγωγή, τη διατήρηση, την ανανέωση και διάδοση επιχειρηματικών γνώσεων, προκειμένου να επωφεληθεί από τα στοιχεία ενεργητικού. Συσχετίζει πληροφόρηση και γνώση ώστε να δημιουργήσει αξία για την επιχείρηση. Εφαρμόζει καινοτόμες λύσεις που βασίζονται στις πληροφορίες που ανακτώνται.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 45% / ΕΠΠ Επίπεδο 5]

a. Βασικές Δεξιότητες

Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να:

- Δύναται να μετρήσει και να αναφέρει σχετικά με την ΥΑΔ
- Έχει γνώσεις των ήδη υπαρχόντων πλαισίων βέλτιστων πρακτικών σχετικά με την Τεχνολογία Πληροφοριών και την ΥΑΔ
- Δύναται να εξηγήσει πως (τεχνικά) μέτρα ΥΑΔ προσθέτουν αξία στην επιχείρηση
- Έχει γνώσεις σχετικά με τη συμμόρφωση με τους νόμους και τις πολιτικές της υγειονομικής περίθαλψης
- Έχει γνώσεις σχετικά με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις ΥΑΔ
- Είναι ηθικός
- Είναι προσανατολισμένος στον πελάτη/ χρήστη
- Είναι προσηλωμένος στην εταιρική στρατηγική και είναι ενήμερος της εταιρικής κουλτούρας
- Έχει δεξιότητες παρουσίασης/ συντονισμού
- Έχει γνώσεις των αρχών διαχείρισης έργων
- Έχει γνώσεις θεμάτων και πρακτικών εκτίμησης και κατάρτισης προϋπολογισμού
- Δύναται να ηγηθεί μιας ομάδας.

b. Μαθησιακές Μονάδες

Ε.1 Ανάπτυξη Πρόβλεψης [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Ερμηνεύει τις ανάγκες της αγοράς και αξιολογεί αποδοχή από την αγορά των προϊόντων ή υπηρεσιών ΥΑΔ. Αξιολογεί το δυναμικό των οργανώσεων για να καλύψει τις μελλοντικές ανάγκες της παραγωγής και της ποιότητας. Εφαρμόζει τις σχετικές μετρήσεις για να καταστεί δυνατή η ακριβής



διαδικασία λήψης αποφάσεων για τη στήριξη της παραγωγής , του μάρκετινγκ, των πωλήσεων και των λειτουργιών διανομής.

Παρέχει βραχυπρόθεσμη πρόβλεψη με τη χρήση δεδομένων της αγοράς και την εκτίμηση της παραγωγής των οργανισμών και τις δυνατότητες πωλήσεων. Παρέχει μακροπρόθεσμη πρόβλεψη με την κατανόηση της παγκόσμιας αγοράς και τον εντοπισμό και την αξιολόγηση των σχετικών εισροών από το ευρύτερο επιχειρηματικό , πολιτικό και κοινωνικό πλαίσιο .

E.2 Διαχείριση Έργων και Χαρτοφυλακίου [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης έργων. Αυτό σημαίνει ότι προσδιορίζει τις δραστηριότητες, τις αρμοδιότητες, τα κρίσιμα ορόσημα, τους πόρους, τις ανάγκες σε δεξιότητες, τις διεπαφές και τον προϋπολογισμό. Δύναται να εφαρμόζει μεθοδολογίες, εργαλεία και διεργασίες. Είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις προσδιορισμένες επιχειρηματικές ανάγκες με την εφαρμογή νέων, εσωτερικά ή εξωτερικά ορισμένων διεργασιών. Κάνει επιλογές, δίνει οδηγίες και αναλαμβάνει την ευθύνη για μια ομάδα (δηλ. η σχέση μέσα στην ομάδα, οι στόχοι της ομάδας). Κατανοεί και εφαρμόζει τις αρχές διαχείρισης έργου και εφαρμόζει μεθοδολογίες, εργαλεία και διαδικασίες για τη διαχείριση απλών έργων. Σχεδιάζει κι ορίζει τους στόχους, την ποιότητα και τα κριτήρια κόστους και χρόνου.

E.4 Διαχείριση Σχέσεων [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 10% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Είναι υπεύθυνος για μια θετική σχέση μεταξύ του διαχειριστή της κοινότητας, των χρηστών και του προμηθευτή. Διατηρεί τακτική επικοινωνία μαζί τους και είναι εξοικειωμένος με τα προβλήματα και το περιβάλλον τους. Διασφαλίζει ότι όλες οι ανάγκες, οι ανησυχίες και οι καταγγελίες του χρήστη γίνονται κατανοητές και αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τις τεχνικές λύσεις και την απασχόληση. Αλληλεπιδρά θετικά με τους χρήστες, τους προμηθευτές και την κοινότητα διαχειριστή.

E.7 Διαχείριση Επιχειρησιακών Αλλαγών [ECVET Στάθμιση/Βαρύτητα 5% / ΕΠΠ Επίπεδο 6]

Αξιολογεί τις επιπτώσεις των λύσεων ΠΥΑΔ. Προσδιορίζει τις απαιτήσεις και ποσοτικοποιεί τα επιχειρησιακά οφέλη. Διαχειρίζεται την ανάπτυξη των αλλαγών λαμβάνοντας υπόψη ζητήματα οργάνωσης και κουλτούρας. Διατηρεί τη συνέχεια των διεργασιών καθ' όλη τη διάρκεια των αλλαγών, παρακολουθώντας τον αντίκτυπο και λαμβάνοντας υπόψη κάθε απαιτούμενη διορθωτική δράση και προσέγγιση ραφιναρίσματος. Παρέχει συμβουλές για το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την υλοποίηση σημαντικής αλλαγής AAL. Εφαρμόζει κυρίαρχη επιρροή στις οργανωτικές αλλαγές.



6. Αναφορές

6.1 Έντυπα

Börsch-Supan, A., Jürges, H. (2005). *The Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe – Methodology*. Mannheim Research Institute for the Economics of Aging, MEA, Mannheim

DQR (2013) *German EQF Referencing Report*, June (online), available at <http://www.deutscherqualifikationsrahmen.de/> (last accessed, 2013-11-20)

van den Broek, G., Cavallo, F., and Wehrmann, C. (2010). *AALIANCE Ambient Assisted Living Roadmap. Ambient Intelligence and Smart Environments*, IOS Press

Source (apart from job profile, ECVET, e-content development, learning contents and Μαθησιακές Μονάδες): Recommendation Of The European Parliament And Of The Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning (2008/C 111/01) ANNEX I ; Definitions Wikipedia (From chapter 4)

6.2 Σύνδεσμοι

Ambient Assisted Living Joint Programme. <http://www.aal-europe.eu>

<http://aec.ifas.ufl.edu/abrams/step/explanation.pdf>

http://ec.europa.eu/eqf/home_en.htm

<http://smallbusiness.chron.com>

<http://wiki.care-aal.eu/uploads-care-aal/9/9c/Reportonethics.pdf>

<http://www.aal-europe.eu/>

<http://www.aal-europe.eu/projects/entrance/>

<http://www.aal-europe.eu/projects/socialize/>

<http://www.aaluis.eu/>

http://www.artset-lqw.de/cms/fileadmin/user_upload/Service_Allgemeines/LQW_3_Guidelines_English_.pdf

<http://www.artset-lqw.de/cms/index.php?id=276>

<http://www.artset-lqw.de/cms/index.php?id=netzwerkbild>

<http://www.civicus.org>



<http://www.deutscherqualifikationsrahmen.de/>

[http://www.e-jobs-observatory.eu/sites/e-jobs-observatory.eu/files/Guidelines for the development of trainings in internet-related professions.pdf](http://www.e-jobs-observatory.eu/sites/e-jobs-observatory.eu/files/Guidelines_for_the_development_of_trainings_in_internet-related_professions.pdf)

<http://www.ecompetences.eu/>

<http://www.ecvet-projects.eu/About/Default.aspx>

<http://www.prince-officialsite.com/AboutPRINCE2/AboutPRINCE2.aspx>

<http://www.vdi.eu/>

<http://www.vdivde-it.de/>

7. Γλωσσάρι

Η χρήση των ακόλουθων όρων του παρόντος εγγράφου βασίζεται στους ακόλουθους ορισμούς:

Υπεύθυνος Διαχείρισης Κοινότητας ΥΑΔ

Παρέχει ένα διαδραστικό περιβάλλον στο οποίο τα άτομα που επωφελούνται από τη βοήθεια συνδέονται με τους παρόχους φροντίδας και ευρύτερο περιβάλλον τους.

Δραστηριότητες

Ένα πολύ γενικός όρος, όμοιος με τις πράξεις ή τη λειτουργία.

Σύμβουλος ΥΑΔ

Κατέχει το προϊόν και τη γνώση της αγοράς. Αναλύει τις ανάγκες των πελατών, καθορίζει και προσδιορίζει τις απαιτήσεις λύσης, αξιολογεί εγκατασταθεί λύσεις ΥΑΔ.

Ειδικός Συντήρησης ΥΑΔ

Εγκαθιστά, ρυθμίζει και διατηρεί τα προϊόντα, τα εξαρτήματα και τα συστήματα ΥΑΔ Παρέχει τεχνική βοήθεια (σε απευθείας σύνδεση υποστήριξη ή on-site).

Υπεύθυνος Ανάπτυξης Λύσεων και Συστήματος ΥΑΔ

Αναπτύσσει, υλοποιεί και ελέγχει τα κατασκευαστικά στοιχεία και τα συστήματα ΥΑΔ σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.

Υπεύθυνος Αρχιτεκτονικής Συστήματος ΥΑΔ

Καθορίζει τη δομή και τη διαχείριση ενός προγράμματος ή υπολογιστικού συστήματος (λογισμικό, υλικό, διεπαφές)

Ικανότητα

Αποδεδειγμένη ικανότητα στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή / και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.

Ανάπτυξη Ψηφιακού Περιεχομένου

Διαδικασία της έρευνας, συγγραφής, συλλογής, οργάνωσης, διάρθρωσης και επεξεργασίας πληροφοριών για την ηλεκτρονική δημοσίευση. Τέτοιο περιεχόμενο μπορεί να αποτελείται από πεζά, γραφικά, φωτογραφίες, ηχογραφήσεις, ταινίες ή άλλα περιουσιακά στοιχεία των μέσων ενημέρωσης που μπορούν να διανεμηθούν μέσω e-media.

Συνεισφορά

Οι συνεργάτες/συντελεστές παρέχουν στοιχεία πριν ολοκληρωθεί η εργασία. Είναι «στο κύκλωμα» και συμμετέχουν ενεργά. Αρκετοί άνθρωποι μπορούν να συνεισφέρουν σε ένα παραδοτέο.



Παραδοτέο

Ένα προκαθορισμένο αποτέλεσμα ενός καθήκοντος σε ένα πλαίσιο εργασίας. Παραδοτέα είναι παρατηρήσιμα αποτελέσματα, που μπορεί να είναι υλικά ή άυλα.

Παρατηρητήριο Διαδικτυακών Επαγγελμάτων

Το Παρατηρητήριο Διαδικτυακών Επαγγελμάτων είναι ένα δίκτυο ενδιαφερομένων, που προάγει τη συνεργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με διαδικτυακές θέσεις εργασίας, ψηφιακές δεξιότητες και ικανότητες.

ΤΠΕ

Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας αποτελεί το πεδίο των υπολογιστών, αποθήκευσης πληροφοριών και τηλεπικοινωνιών, έννοιες και εφαρμογές. Ο όρος ΤΠΕ χρησιμοποιείται συνήθως από τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής.

Επάγγελμα

Θέσεις εργασίας παρέχουν μια γέφυρα μεταξύ των επιχειρήσεων και των ιδιωτών. Οι θέσεις εργασίας αντικατοπτρίζουν τις συνθήκες απασχόλησης στην αγορά εργασίας σε επαγγέλματα. Επιπλέον ενδέχεται να υποδεικνύουν τις προϋποθέσεις, τα αποτελέσματα, τα καθήκοντα, τις αρμοδιότητες και τα απαιτούμενα προσόντα. Οι θέσεις εργασίας συγκεντρώνουν μια σειρά προοπτικών και ορίζονται από τους οργανισμούς. Οι θέσεις εργασίας προσδιορίζονται ή επισημαίνονται από μία ή περισσότερες λέξεις-περιγραφές, για παράδειγμα, Προγραμματιστής, Service Manager ή αλλιώς Chief Information Officer.

Περιγραφή των καθηκόντων

Μια λίστα όλων αυτών που ένα άτομο μπορεί να χρησιμοποιήσει για γενικές εργασίες, ή τις λειτουργίες και τις ευθύνες της θέσης.

Επαγγελματικό προφίλ

Ορισμός επαγγέλματος/ μιας δεδομένης εργασίας, περιγράφοντας τα απαιτούμενα προσόντα, τα καθήκοντα, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.

Γνώση

Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής. Στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Επαγγελματικών Προσόντων, οι γνώσεις χαρακτηρίζονται ως θεωρητικές ή / και αντικειμενικές.

Περιεχόμενο μάθησης

Μαθήματα που διδάσκονται στο πλαίσιο της κατάρτισης. Σε αντίθεση με τα μαθησιακά αποτελέσματα, τα οποία αντιπροσωπεύουν το αποτέλεσμα συγκεκριμένης κατάρτισης, τα περιεχόμενα μάθησης αντιπροσωπεύουν την «είσοδο» συγκεκριμένης κατάρτισης.



Μαθησιακά αποτελέσματα

Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας η οποία ορίζεται σε όρους γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Επάγγελμα

Ένας ειδικός ρόλος, που υποστηρίζεται από εις βάθος κατάρτιση και εκπαίδευση, η οποία πιστοποιείται με άδεια ή εξουσιοδότηση άσκησης του ρόλου.

Προφίλ/ Περίγραμμα

Το επαγγελματικό προφίλ/ περίγραμμα προσθέτει στις περιγραφές των θέσεων εργασίας με τη συμπερίληψη πρόσθετων συστατικών που σχετίζονται με την εργασία, όπως την αποστολή, τα κύρια καθήκοντα, τη λογοδοσία, τα απαιτούμενα παραδοτέα, τους ΒΔΑ κτλ. Σε αυτό το πλαίσιο, ένα επαγγελματικό περίγραμμα/ προφίλ παρέχει μια ολοκληρωμένη περιγραφή.

Ρόλος

Ένας ειδικός συνδυασμός των δεξιοτήτων και ικανοτήτων με συγκεκριμένες αρμοδιότητες για την εκπλήρωση ενός συγκεκριμένου τύπου εργασίας και την παραγωγή προκαθορισμένων παραδοτέων, ως επί το πλείστον χρησιμοποιούμενα στη μηχανική, ειδικά σε μοντέλα SW-μηχανικής.

Προσόν

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

Τομέας

Η ομαδοποίηση των επαγγελματικών δραστηριοτήτων, βάσει της κύριας οικονομικής λειτουργίας, του προϊόντος, της υπηρεσίας ή της τεχνολογίας τους.

Δεξιότητες

Η ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Επαγγελματικών Προσόντων, οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων)

Έργο

Μια ξεχωριστή επαγγελματική δραστηριότητα (συνήθως εν μέρει προκαθορισμένη), η οποία έχει αναγνωρίσιμη αρχή και τέλος και παρατηρήσιμα αποτελέσματα.



Το Παρατηρητήριο Διαδικτυακών Επαγγελμάτων είναι η συνεργατική πλατφόρμα για την προώθηση της αριστείας στα Διαδικτυακά Επαγγέλματα, τις ψηφιακές δεξιότητες και ικανότητες.

<http://www.e-jobs-observatory.eu>
contact@e-jobs-observatory.eu

Το έργο CompAAL συγχρηματοδοτείται από το πρόγραμμα LLP Leonardo da Vinci της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Συνεργάτες/εταίροι :

[Institut für Assistenzsysteme und und Qualifizierung e.V.](#) (Γερμανία)

[Euproma](#) (Γερμανία)

[EMF-The Forum of e-Excellence](#) (Ευρώπη)

[Magyar Tartalomipari Szövetség](#) (Ουγγαρία)

[MPS - Maison de la Promotion Sociale](#) (Γαλλία)

[GAIA - Asociacion de Industrias de las Tecnologias Electronicas y de la Informacion del Pais Vasco](#) (Ισπανία)

[SwissMedia](#) (Ελβετία)

[DEKRA](#) (Γερμανία)

[HOU - Hellenic Open University](#) (Ελλάδα)

[Association Generations](#) (Βουλγαρία)

[milestone consultancy](#) (Αυστρία)



Το έργο CompAAL συγχρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
Το περιεχόμενο της Παρούσας δημοσίευσης δεσμεύει μόνο τους συντάκτες της και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.