

# ΚΟΙΝΟΤΙΚΗ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ

“EQUAL”

ΕΡΓΟ “ΠΡΑΞΗ”

ΥΠΟΕΡΓΟ 2.2.

*«Ανάλυση προσόντων κατά  
επάγγελμα/ειδικότητα.*

*Σχεδιασμός αναλυτικών*

## Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

### **1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

- 1.1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2.2., ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΠΡΑΞΗ
- 1.2. ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΟΥ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2.2. ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΠΡΑΞΗ

### **2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΔΥΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- 2.1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ
- 2.2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ
  - 2.2.1. Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων
  - 2.2.2. Τεχνικός Ανάπτυξης Εφαρμογών Διαδικτύου

### **3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

- 3.1. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΘΕΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ
- 3.2. ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΑΝΑΛΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ «ΑΕΙΦΟΡΟΣ-ΔΡΑΣΕΙΣ»
- 3.3. ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΜΑΘΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΧΗΜΑΤΟΣ ΣΠΟΝΔΥΛΩΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
  - 3.3.1. Διαδικασία και μάθηση με βάση το περιβάλλον εφαρμογής των γνώσεων, και ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων.
  - 3.3.2. Εφαρμογή σύγχρονων αρχών μάθησης για την ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων
  - 3.3.3. Πρακτικές Οδηγίες για τους εκπαιδευτές που θα διδάξουν στο συγκεκριμένο έργο της Κ.Π. EQUAL

#### **4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ – ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

##### **4.1. ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

4.1.1. Ανάλυση προσόντων

4.1.2. Πλαίσιο κατάρτισης

4.1.3. Ένδειξη βιβλιογραφία για τον διδάσκοντα

##### **4.2. ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (RECEPTIONIST)**

4.2.1. Ανάλυση προσόντων

4.2.2. Πλαίσιο κατάρτισης

4.2.3. Ενδεικτική βιβλιογραφία για τον διδάσκοντα

#### **5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΜΕΤΑΔΡΑΣΕΙΣ**

#### **6. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ**

6.1. ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

6.2. ΤΟ ΥΠΟΕΡΓΟ 2.2.

6.3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2.2.

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2.2. ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ ΠΡΑΞΗ

Η Κοινοτική Πρωτοβουλία **EQUAL** προσφέρει μια μοναδική ευκαιρία για την σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με την απασχόληση, που επιχειρεί το Έργο ΠΡΑΞΗ στα πλαίσια του Προγράμματος αυτού.

Ο σκοπός του Έργου είναι η δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος που θα περιλαμβάνει τις διαφορετικές προσεγγίσεις από τους κύριους δημόσιους φορείς επαγγελματικής κατάρτισης και προώθησης της απασχόλησης και η αποδοχή στην πράξη ενός κοινού πλαισίου αναφοράς, για την σύνδεση της κατάρτισης με την απασχόληση, μέσω πιστοποίησης των επαγγελματικών προσόντων των ατόμων που αντιμετωπίζουν διακρίσεις και ανισότητες στην αγορά εργασίας.

Το Έργο ΠΡΑΞΗ είναι μια πιλοτική εφαρμογή για την σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με την απασχόληση, το πλαίσιο της οποίας θα μπορούσε να συντελέσει στην διαμόρφωση μιας εθνικής πολιτικής στη Κύπρο. Με άλλα λόγια μία πιλοτική εφαρμογή των καινοτομιών της νέας στρατηγικής, σε συγκεκριμένους πληθυσμούς ανέργων και τομείς της οικονομίας, θα συμβάλει στην εξαγωγή συμπερασμάτων από την πράξη, που θα ενσωματωθούν άμεσα στον κεντρικό κορμό των εθνικών πολιτικών για την κατάρτιση και την απασχόληση.

Ειδικότερα το Σχέδιο Δράσης που έχει εγκριθεί θα επιχειρήσει να δοκιμάσει τους στόχους της εθνικής στρατηγικής σε μία μικρή ομάδα ανέργων και σε δύο δυναμικούς κλάδους της οικονομίας (τουρισμός και νέα οικονομία), μέσω συγκεκριμένων δράσεων και ενεργειών που εντάσσονται σε 13 Υποέργα.

Το Υπόεργο 2.2 με τίτλο «*Ανάλυση προσόντων κατά επάγγελμα / ειδικότητα. Σχεδιασμός εκπαιδευτικών πακέτων και ειδικής διδακτικής*»

συμβάλλει στον σχεδιασμό ενός Συστήματος εξατομικευμένης και ολοκληρωμένης υποστήριξης για την ένταξη ή επανένταξη ανέργων στην αγορά εργασίας, κατά επάγγελμα/ ειδικότητα, μέσω Πιστοποίησης των Επαγγελματιών τους Προσόντων. Ο σχεδιασμός αυτός ολοκληρώνεται με το Υποέργο 2.1 «Μελέτη του συστήματος υποστήριξης» και το Υποέργο 4 «Ανάπτυξη των εργαλείων πιστοποίησης προσόντων και της μεθοδολογίας του τρόπου εφαρμογής. Οριστικοποίηση των προδιαγραφών του συστήματος. Εισήγηση θεσμικών, οργανωτικών και διοικητικών ρυθμίσεων για την εφαρμογή του προτεινομένου συστήματος.».

Στόχος του Υποέργου 2.2 είναι ο προσδιορισμός της μεθοδολογίας ανάλυσης επαγγελμάτων και ανάπτυξης προγραμμάτων σπονδυλωτής κατάρτισης (modular training).

Για την υλοποίηση αυτού του στόχου χρησιμοποιήθηκαν ως οδηγοί δύο νέα επαγγέλματα στους τομείς της νέας οικονομίας και του τουρισμού, τα οποία λειτούργησαν ως παραδείγματα ανάλυσης επαγγελμάτων και ανάπτυξης εκπαιδευτικών προγραμμάτων σύμφωνα με τις βασικές αρχές και τις μεθόδους που συμφωνήθηκαν από τους αρμόδιους εταίρους της Αναπτυξιακής Σύμπραξης (Α.Σ.). Αυτά τα επαγγέλματα υποδείχθηκαν από τους αντίστοιχους εργοδοτικούς / επαγγελματικούς φορείς, που είναι εταίροι της Α.Σ. και επιλέχθηκαν σύμφωνα με κοινά αποδεκτά κριτήρια.

Η ανάλυση των δύο επαγγελμάτων θα αποτελέσει την βάση και το πλαίσιο αναφοράς για το σύστημα υποστήριξης (επιλογή ανέργων, αναγνώριση υπαρχόντων προσόντων και δεξιοτήτων και διαπίστωση ελλείψεων, συμμετοχή σε πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης με εφαρμογή της κάρτας κατάρτισης ή απασχόληση σε επιχείρηση για απόκτηση εμπειρίας κ.τ.λ.). Επίσης θα αποτελέσει πλαίσιο αναφοράς και για το σύστημα πιστοποίησης (αξιολόγηση και πιστοποίηση προσόντων ανέργων κατά επάγγελμα/ ειδικότητα).

Ο σχεδιασμός ενός πλαισίου προγράμματος σπονδυλωτής κατάρτισης για κάθε επάγγελμα/ ειδικότητα, θα επιτρέψει την εφαρμογή της κάρτας κατάρτισης<sup>1</sup> από το σύστημα υποστήριξης των ανέργων. Για το σκοπό αυτό τα προγράμματα σπονδυλωτής κατάρτισης δομούνται σε θεματικούς κύκλους εκπαίδευσης / σπονδύλους (modules), που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένα επαγγελματικά καθήκοντα και δραστηριότητες που απαιτεί η αγορά εργασίας.

Επίσης αυτά τα προγράμματα κατάρτισης θα χρησιμοποιηθούν για τον έλεγχο της επάρκειας των σχετικών προγραμμάτων που προσφέρονται από τα υπάρχοντα συστήματα αρχικής και συνεχιζόμενης κατάρτισης, ώστε να οδηγήσουν στην διατύπωση προτάσεων βελτίωσής τους. Ουσιαστικά το Υπόεργο αυτό θα προσφέρει το πλαίσιο αναφοράς για τον προσδιορισμό των αναγκαίων προσαρμογών του συστήματος προσφοράς αρχικής και συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης.

Για τα δύο νέα επαγγέλματα ερωτήθηκαν σχετικές επιχειρήσεις, προκειμένου να προσδιοριστεί η συμβατότητα του περιεχομένου τους με το περιεχόμενο εργασίας εργαζομένων σε αντίστοιχες θέσεις εργασίας, να διερευνηθεί η ζήτηση για αυτά και να ελεγχθεί ο βαθμός αποδοχής των κριτηρίων επιλογής τους. Η διερεύνηση αυτή αποσκοπεί στην κατάλληλη προσαρμογή του προφίλ των επαγγελμάτων στις ανάγκες της αγοράς εργασίας.

## **1.2. ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΟΥ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2.2, ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ ΠΡΑΞΗ**

Αναμενόμενα Προϊόντα του Υποέργου σύμφωνα με το Σχέδιο Δράσης είναι «δύο υπομελέτες (μία για κάθε επάγγελμα-πιλότο) με ανάλυση των απαιτούμενων επαγγελματικών προσόντων σε κάθε ένα από τα δύο

---

<sup>1</sup> Κάρτα κατάρτισης : Εργαλείο κωδικοποίησης της διαδικασίας «απολογισμού προσόντων», το οποίο συστηματοποιεί τα κενά των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για να καταλάβει ο άνεργος τη θέση εργασίας που επιθυμεί, και παράλληλα προσδιορίζει τη μαθησιακή διαδρομή που πρέπει να ακολουθήσει.

τυπικά επαγγέλματα/ ειδικότητες. Κάθε μελέτη θα πρέπει να περιλαμβάνει παρουσίαση της ζήτησης του συγκεκριμένου επαγγέλματος από την αγορά εργασίας (επιχειρήσεις). Την ανάλυση των προσόντων θα συμπληρώνει ένα πρόγραμμα κατάρτισης προσαρμοσμένο στις ανάγκες εφαρμογής του εργαλείου της κάρτας κατάρτισης, καθώς και προτάσεις αναγκαίων προσαρμογών των αντίστοιχων προγραμμάτων αρχικής και συνεχιζόμενης κατάρτισης».

Στην πορεία υλοποίησης του Υποέργου αποφασίσθηκε από την ομάδα μελέτης, η ενοποίηση των δύο μελετών σε μία Μελέτη, ώστε να δοθεί έμφαση στις κοινές βασικές αρχές και μεθόδους ανάλυσης επαγγελμάτων και ανάπτυξης προγραμμάτων σπονδυλωτής κατάρτισης.

Ειδικότερα η Μελέτη αυτή περιλαμβάνει μετά την Εισαγωγή που προηγήθηκε (Κεφάλαιο 1) :

- Παρουσίαση της ζήτησης για τα δύο νέα επαγγέλματα στην αγορά εργασίας (Κεφάλαιο 2)
- Τις βασικές αρχές και τις μεθόδους ανάλυσης επαγγελμάτων και ανάπτυξης προγραμμάτων σπονδυλωτής κατάρτισης (Κεφάλαιο 3)
- Την ανάλυση επαγγελμάτων και την ανάπτυξη των αναγκαίων καταρτίσεων για καθένα από τα δύο επαγγέλματα (Κεφάλαιο 4)
- Τα συμπεράσματα με θεώρηση των επόμενων φάσεων υπό το πρίσμα των προτάσεων του Υποέργου (Κεφάλαιο 5) .

## **2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΔΥΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

### **2.1. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑΣ**

Στο πλαίσιο του Υποέργου 2.2 «*Ανάλυση προσόντων κατά επάγγελμα / ειδικότητα. Σχεδιασμός εκπαιδευτικών πακέτων και ειδικής διδακτικής*» προέκυψε η ανάγκη να παρουσιαστεί η ζήτηση στην αγορά εργασίας για τα δύο επαγγέλματα που επιλέχθηκαν να αναλυθούν, με απώτερο στόχο την πιστοποίηση των επαγγελματιών που θα θελήσουν να τα ασκήσουν.

Ο **σκοπός** του Έργου είναι η ενιαιοποίηση των διαφορετικών προσεγγίσεων από τους κύριους δημόσιους φορείς επαγγελματικής κατάρτισης και προώθησης της απασχόλησης και η αποδοχή στην πράξη ενός κοινού πλαισίου αναφοράς, για την σύνδεση της κατάρτισης με την απασχόληση, μέσω πιστοποίησης των επαγγελματικών προσόντων των ατόμων που αντιμετωπίζουν διακρίσεις και ανισότητες στην αγορά εργασίας.

Είναι προφανές ότι δεν είναι εφικτό στο πλαίσιο του Έργου να αναλυθούν όλα τα επαγγέλματα/ ειδικότητες που ζητούνται ή προσφέρονται στην αγορά εργασίας, εφ' όσον στόχος του είναι η διαμόρφωση μεθοδολογίας για ολοκληρωμένη υποστήριξη των ανέργων μέσω πιστοποίησης των επαγγελματικών τους προσόντων. Για τον λόγο αυτό εξετάζονται μόνο δύο τυπικά επαγγέλματα/ ειδικότητες, που θα λειτουργήσουν ως πιλότοι και θα συνδέονται με τους τομείς της νέας οικονομίας και του τουρισμού.

Τα κριτήρια επιλογής των δύο επαγγελμάτων/ ειδικοτήτων είναι:

- Νέα επαγγέλματα που δημιουργούνται με την εφαρμογή του ηλεκτρονικού επιχειρείν στις επιχειρήσεις των δύο τομέων (νέας οικονομίας και τουρισμού).
- Δυνατότητα εναλλακτικών τρόπων κατάρτισης και πιστοποίησης.



- Δυνατότητα απορρόφησης γυναικών.
- Ζήτηση στην αγορά εργασίας.
- Όχι αυστηρά κατοχυρωμένα επαγγέλματα.

Τα επικρατέστερα επαγγέλματα που ανταποκρίνονται στα παραπάνω κριτήρια και έχουν υποδειχθεί από τους αντίστοιχους εργοδοτικούς/επαγγελματικούς φορείς που συμμετέχουν στην Αναπτυξιακή Σύμπραξη (ΟΕΒ, ΣΤΕΚ, CITEA) είναι:

- α) Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων (Receptionist)
- β) Τεχνικός ανάπτυξης εφαρμογών στο Διαδίκτυο

### **ΣΗΜΕΙΩΣΗ**

Και τα δύο επαγγέλματα αφορούν ειδικότητες αιχμής με απαιτούμενη μετα-δευτεροβάθμια κατάρτιση, στο βαθμό που ο πληθυσμός-στόχος είναι άνεργοι με μεσαίο ή χαμηλό επίπεδο κατάρτισης (έως ΙΙΙ).

Ωστόσο, για να εξεταστεί η χρησιμότητα αυτών των επαγγελμάτων στην αγορά εργασίας πρέπει να προσδιοριστούν οι επαγγελματικές δραστηριότητες που τα συνιστούν. Έτσι, για κάθε επάγγελμα δημιουργείται από τους ειδικούς ένα αναλυτικό προφίλ που καθορίζει τα απαιτούμενα προσόντα και σκιαγραφεί την θέση του και το ρόλο του στην αγορά εργασίας. Προκειμένου, λοιπόν, να εμπεδωθούν τα αποτελέσματα της έρευνας, αξίζει να επισημανθούν μερικά από τα βασικά χαρακτηριστικά του κάθε επαγγέλματος που σχετίζονται με τις δραστηριότητές τους.

Αναλυτικότερα, αυτά είναι:

**α) Ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων (Receptionist)** είναι ένας ειδικευμένος εργαζόμενος, ικανός να διεκπεραιώνει αυτόνομα και υπεύθυνα δραστηριότητες που αφορούν στην υποδοχή των πελατών μιας ξενοδοχειακής μονάδας και να διαχειρίζεται συμβατικά και ηλεκτρονικά

τις σχετικές πληροφορίες που τους είναι απαραίτητες για την ευχάριστη διαμονή τους, αλλά και τις μετακινήσεις τους εντός και εκτός της χώρας. Στο πλαίσιο οργάνωσης της υποδοχής και φιλοξενίας, επικοινωνίας με τον πελάτη μετά την αναχώρησή του, ο υπεύθυνος διαμονής προβαίνει στους αναγκαίους διακανονισμούς, τόσο όσον αφορά το δικό του πόστο όσο και τις λοιπές υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας, προκειμένου η διαμονή του πελάτη να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις προσδοκίες του. Συντονίζει τις ενέργειες διαχείρισης που αφορούν την έκδοση τιμολογίων, επιβλέπει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, βασίζεται στις υπηρεσίες υποδοχής για την προβολή της εικόνας της επιχείρησης και παρακολουθεί ο ίδιος τον φάκελο του πελάτη προκειμένου να εξασφαλίσει την αφοσίωσή του.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής αξιοποίησης της επιχείρησης, εμπλέκεται στην καθοδήγηση της εμπορικής πολιτικής, συμμετέχει στην δρομολόγηση προωθητικών δράσεων και συμβάλλει στην εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας.

**β) Ο Τεχνικός Ανάπτυξης Εφαρμογών στο Διαδίκτυο** λειτουργεί σε μεγάλο βαθμό αυτόνομα και ασχολείται με το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την κατασκευή, την υποστήριξη, τη συντήρηση και χρήση λογισμικού εφαρμογών (Application software) με έμφαση στην web τεχνολογία, στα πλαίσια δραστηριότητας του Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα, με σχέση εξαρτημένης ή μη εργασίας.

Ειδικότερα μπορεί να παρέχει υπηρεσίες στην :

- Σχεδίαση, ανάπτυξη, υποστήριξη λειτουργίας και συντήρηση λογισμικού εφαρμογών (Application software) τεχνολογίας internet (Web Developer – Web Design) και τηλεματικής πχ δημιουργία ιστοσελίδων, δημιουργία εφαρμογών πολυμέσων – τηλεκπαίδευσης - τηλεϊατρικής, επεξεργασία στοιχείων βάσεων δεδομένων και παρουσίαση στοιχείων στο internet.

- Διαχείριση Συστήματος (system admin) ή Βάσεων Δεδομένων (DBA) ή Ασφάλειας (Sec Admin) Web site.
- Διαχείριση ΠΣ παροχής υπηρεσιών INTERNET.
- Διαχείριση και υποστήριξη λειτουργίας ΠΣ Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Ηλεκτρονικών Προμηθειών, Ηλεκτρονικών Δημοπρασιών και γενικώς e-υπηρεσιών.
- Παροχή υπηρεσιών σε επιχειρήσεις και φορείς που κατασκευάζουν, υποστηρίζουν, διαχειρίζονται ή πωλούν υλικό και λογισμικό επικοινωνιών αιχμής

Το επίπεδο αυτής της ειδικότητας είναι 3, 3+ δηλαδή τουλάχιστον απόφοιτοι λυκείου.

Ο Τεχνικός Ανάπτυξης Εφαρμογών στο Διαδίκτυο έχει τη δυνατότητα να εργασθεί Επιχειρήσεις, Οργανισμούς, Υπουργεία, κλπ που χρησιμοποιούν προϊόντα και υπηρεσίες Πληροφορικής, σε Επιχειρήσεις που κατασκευάζουν ή υποστηρίζουν προϊόντα Πληροφορικής, σε Επιχειρήσεις που προωθούν – πωλούν προϊόντα ή υπηρεσίες Πληροφορικής.

Για τα δύο νέα επαγγέλματα διερευνήθηκε η ζήτηση με τη βοήθεια των εργοδοτικών φορέων προκειμένου να προσδιοριστεί η συμβατότητα του περιεχομένου τους με το περιεχόμενο εργασίας εργαζομένων σε αντίστοιχες θέσεις εργασίας και να ελεγχθεί ο βαθμός αποδοχής των κριτηρίων επιλογής τους. Η διερεύνηση αυτή αποσκοπεί στην κατάλληλη προσαρμογή του προφίλ των επαγγελματιών στις ανάγκες της αγοράς εργασίας.

## **2.2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΑΝΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ**

### **2.2.1. Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων**

#### ***α) Ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος***

Η σημασία του τουρισμού για την κυπριακή οικονομία είναι κρίσιμη και προκύπτει από το γεγονός ότι σε μια ανοικτή οικονομία, ο ρυθμός οικονομικής μεγέθυνσης, μακροπρόθεσμα μπορεί να αυξηθεί μόνον εφόσον υπάρχει μια ικανή μεγέθυνση των καθαρών εξαγωγών της χώρας. Ο τρόπος όμως, με τον οποίο αποκρίνεται στη διεθνή ανταγωνιστική πίεση, ο κλάδος του τουρισμού, φέρει τα χαρακτηριστικά που αντιστοιχούν σε παλιότερες περιόδους ανάπτυξης της οικονομίας, δηλαδή τα χαρακτηριστικά που διαμορφώθηκαν σε συνθήκες χαμηλού κόστους εργασίας και υψηλής διεθνούς ζήτησης για υπηρεσίες *μαζικού τουρισμού*. Η τουριστική βιομηχανία παραμένει προσκολλημένη στο παλιό πρότυπο του μαζικού τουρισμού, το οποίο δεν αντιστοιχεί σε χώρες με ισχυρό νόμισμα και ανερχόμενους μισθούς, σε μίαν εποχή κατά την οποία εισέρχονται στον παγκόσμιο ανταγωνισμό τουριστικών υπηρεσιών, χώρες χαμηλού κόστους. Ως εκ τούτου, η Κύπρος είναι αναγκασμένη να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητά της με το δεδομένο ότι οι τιμές των τουριστικών υπηρεσιών της είναι τόσο υψηλές ώστε να μην επιτρέπουν πλέον τη μαζική παραγωγή υπηρεσιών μεσαίας ή χαμηλής ποιότητας που διεισδύουν στις αγορές του εξωτερικού επειδή είναι φθηνές.

Η κυπριακή οικονομία παρουσιάζει προϊούσα εξάρτηση από τις εξαγωγές υπηρεσιών. Ο τουρισμός, ως γνωστόν, είναι η κυριότερη πηγή συναλλάγματος, και ο κλάδος αυτός επηρεάζει άμεσα ή έμμεσα ολόκληρη την οικονομία. Η υπερβολική εξάρτηση της κυπριακής οικονομίας από τον τουριστικό κλάδο, την καθιστά ευάλωτη στις αλλαγές της διεθνούς συγκυρίας σε βαθμό ασυνήθιστο. Το 1991 κατά τη διάρκεια

του πολέμου στον Κόλπο, όταν ο αριθμός των περιηγητών μειώθηκε κατακόρυφα, επηρεάστηκαν και οι άλλοι κλάδοι της Οικονομίας όπως το εμπόριο, οι κατασκευές κλπ. Παρόμοια επίδραση είχαν στην κυπριακή οικονομία, η 11/9/2001 και ο πόλεμος στο Ιράκ. Εντούτοις, σημαντικότερος παράγοντας ήταν οι πολύ χαμηλοί ρυθμοί αύξησης των εισοδημάτων στην ΕΕ-15 κατά το 2001-2003. Σαν αποτέλεσμα, ο ρυθμός ανάπτυξης της κυπριακής οικονομίας έπεσε στο 2%, τόσο το 2002, όσο και το 2003. Με ακριβέστερο τρόπο, η εξάρτηση της κυπριακής οικονομίας από τον τουρισμό φαίνεται στη στατιστική συσχέτιση που υπάρχει μεταξύ του ρυθμού αύξησης του ΑΕΠ και του αριθμού των περιηγητών. Βεβαίως, οι αυξήσεις της ιδιωτικής κατανάλωσης, των επενδύσεων και άλλοι παράγοντες επηρεάζουν επίσης το κυπριακή ΑΕΠ. Διαπιστώνουμε όμως στατιστικά ότι η αύξηση (αντίστοιχα η μείωση) του αριθμού των περιηγητών κατά 10% αυξάνει (αντίστοιχα μειώνει) περίπου κατά 1,5 εκατοστιαία μονάδα τον ρυθμό οικονομικής μεγέθυνσης. Ο δε αριθμός των επισκεπτών παρουσιάζει ισχυρή στατιστική συσχέτιση (μετά το έτος 1985) με τον ρυθμό οικονομικής μεγέθυνσης στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι μεταβολές του ΑΕΠ της ΕΕ-15 εξηγούν αρκετά ικανοποιητικά τον ρυθμό μεταβολής του αριθμού των περιηγητών, με εξαίρεση τα έτη 1992 και 1993. Έχει ενδιαφέρον το γεγονός ότι από τη συσχέτιση προκύπτει πως η πτώση του ρυθμού οικονομικής μεγέθυνσης στην ΕΕ-15 κάτω από το κρίσιμο κατώφλι 2% αναμένεται να οδηγήσει σε *μείωση* του αριθμού των επισκεπτών της Κύπρου. Αυτό επαληθεύθηκε κατά το 2002 και 2003, όταν ο ευρωπαϊκός ρυθμός οικονομικής μεγέθυνσης περιορίστηκε στο 1% ετησίως και ο αριθμός των περιηγητών μειώθηκε κατά -10% και -4,5% αντίστοιχα. Κατά το 2004 υπήρξε μικρή αύξηση του αριθμού των περιηγητών κατά 3% περίπου. Μια αύξηση του ΑΕΠ της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά 2,5% για το 2005 και το 2006, αντιθέτως, αναμένεται να οδηγήσει σε αύξηση κατά 5% του αριθμού των περιηγητών και να προσθέσει περίπου μία εκατοστιαία μονάδα στο κυπριακό ΑΕΠ, εκτός αν υπάρξουν έκτακτοι εξωγενείς παράγοντες

Η ανταγωνιστικότητα ποιότητας αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της αναδιάρθρωσης του παραγωγικού συστήματος της Κύπρου. Με άλλα λόγια, επειδή η Κύπρος θα παραμείνει ένας σχετικά ακριβός προορισμός διακοπών, είναι αναγκασμένη, προκειμένου να μην αντιμετωπίσει μια δραματική μείωση των εσόδων της από τον τουρισμό, να αναβαθμίσει τις υπηρεσίες της στις κατευθύνσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω. Το Στρατηγικό Σχέδιο για τον Τουρισμό 2010 βρίσκεται σε αυτήν την κατεύθυνση, πλην όμως, ο ρυθμός της υλοποίησής του δεν αντιστοιχεί στον ρυθμό με τον οποίο αναπτύσσεται η απειλή της στασιμότητας των εσόδων της Κύπρου από τουριστικές υπηρεσίες.

Ο κύριος άξονας της στρατηγικής τουριστικής ανάπτυξης που έχει εξαγγελθεί είναι η αναβάθμιση της ποιότητας. Από κοινού όλοι οι κοινωνικοί εταίροι κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η Κύπρος, για να συνεχίζει να είναι ελκυστική, δεν θα μπορεί να στηριχθεί στις χαμηλές της τιμές, που είναι το κύριο πλεονέκτημα κάποιων γειτονικών ανταγωνιστικών μας χωρών, αλλά θα πρέπει να στηριχθεί στην ποιότητα της υποδομής, στην ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών και στον εμπλουτισμό του τουριστικού μας προϊόντος.

Στόχος τα τελευταία έτη ήταν μια συνολική προσέγγιση αναθεώρησης αλλά και εκσυγχρονισμού του θεσμικού και του ρυθμιστικού πλαισίου της ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Προς αυτή την κατεύθυνση έγιναν τρεις στρατηγικές παρεμβάσεις. Η πρώτη αφορά στην εισαγωγή ποιοτικών κριτηρίων στο σύστημα κατάταξης των ξενοδοχειακών καταλυμάτων, έτσι που εκτός από τις τεχνικές προδιαγραφές, με βάση τις οποίες μέχρι σήμερα αξιολογούνται τα ξενοδοχειακά καταλύματα, να εισαχθούν και τα ποιοτικά κριτήρια αξιολόγησης των καταλυμάτων. Με τον τρόπο αυτό το σύστημα θα αντικατοπτρίζει καλύτερα τον παράγοντα ποιότητα και εξυπηρέτηση. Η δεύτερη στρατηγική παρέμβαση, που αφορά στην εικόνα που παρουσιάζει η Κύπρος όσον αφορά στην τουριστική, ξενοδοχειακή υποδομή, έχει να κάνει με το σχεδιασμό και την εφαρμογή σχεδίου για την αναβάθμιση ή την απόσυρση από την αγορά

καταλυμάτων που δεν εξυπηρετούν τις ανάγκες των επιλεγμένων κατηγοριών τουριστών. Η τρίτη στρατηγική παρέμβαση, αφορά στην αναθεώρηση της νομοθεσίας για τα ξενοδοχειακά καταλύματα, έτσι ώστε και ο νόμος και οι κανονισμοί να προσαρμοστούν πλέον στα σημερινά δεδομένα και τις απαιτήσεις της τουριστικής πελατείας, να γίνουν οι νόμοι και οι κανονισμοί πιο ευέλικτοι και πιο λειτουργικοί, και να εισαχθούν σε αυτή πρόνοιες για τη δημιουργία νέων εξειδικεύσεων και τύπων καταλυμάτων, όπως προτείνει και η στρατηγική τουριστικής ανάπτυξης.

### **B) Ζήτηση της ειδικότητας**

Για την ειδικότητα του Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείων φαίνεται ότι υπάρχει μεγάλο ενδιαφέρον από τη μεριά των Ξενοδοχείων. Η ζήτηση είναι μεγάλη κατά την θερινή τουριστική περίοδο όπου τα μεγάλα τουριστικά συγκροτήματα έχουν αυξημένες ανάγκες και προσφέρουν θέσεις εργασίας σε άτομα που έχουν αυτή την ειδικότητα. Πρέπει να τονιστεί ότι οι εργοδότες αυτού του κλάδου επιμένουν στην ποιοτική αναβάθμιση αυτής της ειδικότητας. Έτσι προτείνουν την συμπλήρωση των γνώσεων με εκπαίδευση στις νέες τεχνολογίες ώστε ο Υπεύθυνος Υποδοχής να αναπτύσσει τις αντίστοιχες δεξιότητες που θα του επιτρέπουν να λειτουργεί σε μηχανογραφημένο περιβάλλον και να κινείται στο Διαδίκτυο. Επίσης η ζήτηση επικεντρώνεται περισσότερο σε εποχιακούς υπαλλήλους και λιγότερο σε μόνιμο προσωπικό.

Προσπαθώντας να κατηγοριοποιήσουμε τα προσόντα του συγκεκριμένου επαγγέλματος όπως τα αξιολογεί η αγορά εργασίας της Κύπρου παρατηρούμε ότι:

- σημαντικότερο προσόν θεωρείται η εμπειρία σε οικονομική διαχείριση και προγραμματισμό
- ακολουθούν η ικανότητα πωλήσεων και
- η ικανότητα χρήσης Η/Υ και επαγγελματικής συμπεριφοράς.

### **2.2.2. Τεχνικός Ανάπτυξης Εφαρμογών Διαδικτύου**

#### **α) Ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος**

Το Διαδίκτυο στην Ευρωπαϊκή Ένωση το οποίο αρχικά απευθυνόταν κυρίως στη σχετικά περιορισμένη ερευνητική / ακαδημαϊκή κοινότητα, εξελίχθηκε διαμέσου των τελευταίων χρόνων τόσο από άποψης προσβασιμότητας όσο και ως προς το διαθέσιμο περιεχόμενο και παρεχόμενες υπηρεσίες καταλαμβάνοντας τελικά δεσπόζουσα θέση στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των περισσότερων ως μέσο επικοινωνίας, διασκέδασης και ενημέρωσης, αλλά και εργαλείο διεκπεραίωσης οικονομικών συνδιαλλαγών και προώθησης επιχειρηματικών στόχων και διαδικασιών.

Ο ρόλος του Διαδικτύου στην επιτυχία επιχειρηματικών δράσεων αλλά και εν γένει ανάπτυξη και πρόοδο χωρών και κοινωνιών αντικατοπτρίζεται και στη σημασία η οποία αποδίδεται από τον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα στην υλοποίηση και προώθηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών (e-learning, e-government, e-culture, e-health, e-commerce, e-procurement, e-office κλπ). Παράλληλα εφαρμογές όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και ο Παγκόσμιος Ιστός οι οποίες έδωσαν στο Διαδίκτυο την αρχική ώθηση εξακολουθούν να διατηρούν τη δυναμική τους, πλαισιωμένες πια από νέες τεχνολογίες οι οποίες κάνουν δυνατή τη χρήση του Διαδικτύου για μετάδοση φωνής και εικόνας, διεξαγωγή τηλε-διασκέψεων, παροχή περιεχομένου κλπ. Ταυτόχρονα, οι εξελίξεις στο χώρο της κινητής τηλεφωνίας (συσκευές /δίκτυα /υπηρεσίες) καθιστούν δυσδιάκριτες τις διαχωριστικές γραμμές τηλεπικοινωνιών και δικτύων υπολογιστών, προσεγγίζοντας το όραμα της καθολικής πρόσβασης και καταργώντας και τους εναπομείναντες χωρικούς και χρονικούς περιορισμούς. Τέλος και το επιχειρηματικό περιβάλλον όπως αυτό διαμορφώνεται από τους οικονομικούς παράγοντες, το ρυθμιστικό-κανονιστικό πλαίσιο και την έλευση νέων



τεχνολογιών διαδραματίζει το δικό του ιδιαίτερο ρόλο στην περαιτέρω διάδοση της χρήσης του Διαδικτύου.

Το Internet στη Κύπρο άρχισε να διαδίδεται λίγο αργότερα απ' ό,τι σε Αμερική και Ευρώπη. Τα τελευταία 3 χρόνια όμως έχει κάνει τρομερά άλματα μπροστά και το ποσοστό των κυπρίων που χρησιμοποιούν το internet έχει πλησιάσει κατά πολύ το μέσο όρο των 15 χωρών της Ευρώπης.

Ο αριθμός των ατόμων που έκαναν χρήση του internet στην Κύπρο κατά το 2000 ήταν 120.000, σχεδόν το 20% του πληθυσμού του νησιού και το τρίτο μεγαλύτερο ποσοστό μέσου όρου της Ευρώπης. Για το 2001 ο αριθμός των Κυπρίων με πρόσβαση στο Internet ξεπέρασε τις 150.000 αφού υπήρξαν θεαματικές αυξήσεις στις πωλήσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών αλλά στις συνδρομές στους τοπικούς ISP's (Internet Service Providers). Σήμερα το 92% των επιχειρήσεων στην Κύπρο είναι συνδεδεμένο με το Internet ενώ το 61% έχουν μια παρουσία στο WEB. Πολύ λιγότερες όμως επιχειρήσεις 7% έχουν πάρει παραγγελίες μέσω του διαδικτύου και 2% των επιχειρήσεων δέχτηκαν πληρωμές on line.

Η ραγδαία εξέλιξη του internet και των ηλεκτρονικών υπολογιστών στο νησί έχει αναγκάσει και τους πλέον συντηρητικούς φορείς στο νησί να το εντάξουν στους προϋπολογισμούς τους για τα προγράμματα ανάπτυξης που θα ακολουθήσουν. Παράλληλα, η γνώση ηλεκτρονικών υπολογιστών έχει γίνει απαραίτητο προσόν για την πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού στις εταιρείες.

### **B) Ζήτηση της ειδικότητας**

Και για την ειδικότητα του Τεχνικού Ανάπτυξης Εφαρμογών Διαδικτύου φαίνεται ότι υπάρχει μεγάλο ενδιαφέρον από τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα αλλά και από τους Οργανισμούς του Δημοσίου Τομέα. Πολλοί εργοδότες απασχολούν ήδη τέτοιο προσωπικό

ενώ άλλοι δέχτηκαν ότι παρόλο που βραχυπρόθεσμα δεν υπάρχει στον προγραμματισμό τους να προβούν σε προσλήψεις ατόμων με αυτή την ειδικότητα, λόγω της αλματώδης ανάπτυξης της τεχνολογίας του διαδικτύου θα αναγκασθούν μεσοπρόθεσμα να το επανεξετάσουν. Αυτή τη στιγμή επικρατεί η αντίληψη ότι είναι προτιμότερο το outsourcing παρά η αντικατάσταση με ίδιο προσωπικό αυτής της ειδικότητας. Όσοι δεν σκέφτονται το ενδεχόμενο να απασχολήσουν μόνιμο προσωπικό κύρια αιτία είναι ότι δεν υπάρχει τέτοια ανάγκη, ότι η συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες κοστίζει λιγότερο και ότι πολλές φορές καλύπτουν τις ανάγκες τους με το υπάρχον προσωπικό που έχουν γενικές γνώσεις Internet και Η/Υ.

Όσον αφορά την αξιολόγηση των προσόντων που πρέπει να έχει ο Τεχνικός Ανάπτυξης Εφαρμογών Διαδικτύου στην Κυπριακή Αγορά Εργασίας σαφές προβάδισμα έχει η γνώση ξένων γλωσσών και κυρίως της Αγγλικής γλώσσας, οι εικαστικές και καλλιτεχνικές δεξιότητες, η προηγούμενη πρακτική εμπειρία.

### **3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

#### **3.1. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΘΕΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ**

Οι βασικές αρχές και οι μέθοδοι που υιοθετούνται στην παρούσα μελέτη για την προσέγγιση του προβλήματος της ανάλυσης επαγγελματικών προσόντων και της ανάπτυξης σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης διαφοροποιούνται από εκείνες που εφαρμόζονται συνήθως ως προς δύο στόχους. Ο πρώτος στόχος αφορά την «**απασχολησιμότητα**» του εν δυνάμει επαγγελματία, και ο δεύτερος αφορά το **μοντέλο κατάρτισης** και, κατ' επέκταση, και το **μοντέλο πιστοποίησης**.

Σχετικά με το ζήτημα της «απασχολησιμότητας» (employability) ως στόχου της νέας ευμετάβλητης σταδιοδρομίας, είναι πλέον γεγονός ότι οι οργανωτικές αλλαγές στις επιχειρήσεις είναι παγκόσμιο φαινόμενο. Για να παραμείνουν ανταγωνιστικές οι επιχειρήσεις πρέπει να γίνουν μικρότερες, εξυπνότερες και πιο ευέλικτες, ανταποκρινόμενες στις νέες συνθήκες των αγορών. Σαν αποτέλεσμα και οι χώροι εργασίας έχουν αλλάξει με συνέπειες για κάθε εργαζόμενο, που τώρα πρέπει και αυτός να είναι ευέλικτος και προσαρμόσιμος. Σε πολλές εταιρείες η ασφάλεια της απασχόλησης έχει πάρει άλλο νόημα, όπως άλλο νόημα έχει πάρει και η σταδιοδρομία. Η συμβατικού χαρακτήρα κατάρτιση, που εξασφαλίζει την πρώτη πιστοποίηση και την πρώτη απασχόληση, δεν είναι πλέον επαρκής για να διασφαλίσει σταθερή απασχόληση και επαγγελματική εξέλιξη στον εργαζόμενο. Επομένως, η κάθε προσέγγιση που στοχεύει στη δημιουργία επαγγελματικών προσόντων πρέπει να θεμελιώνεται εννοιολογικά σε μια «αειφόρο» επαγγελματική επάρκεια και αυτάρκεια, η οποία προσδιορίζεται από την έννοια της «απασχολησιμότητας».

Τι εννοείται όμως με τον όρο «απασχολησιμότητα» ;

*Είναι η ικανότητα προσωπικής διαχείρισης της σταδιοδρομίας για τη διασφάλιση της απασχόλησης, με την εφαρμογή μιας στρατηγικής συνεχούς αναβάθμισης και εκσυγχρονισμού των κομβικών επαγγελματικών προσόντων, η οποία επιτυγχάνεται με δια βίου αυτο-διαχειριζόμενη μάθηση.*

Επομένως, όταν επιχειρείται ανάλυση επαγγελματικών προσόντων, ως πρώτο βήμα για το σχεδιασμό και ανάπτυξη προγράμματος κατάρτισης, πρέπει να δοθεί έμφαση στην αναγνώριση εκείνων των **κομβικών** (key) και μεταφερόμενων (transferable) επαγγελματικών καθηκόντων και δεξιοτήτων που θεμελιώνουν τις ειδικές δεξιότητες και διασφαλίζουν στον επαγγελματία την απασχολησιμότητά του.

Σχετικά με το μοντέλο κατάρτισης που πρέπει να υιοθετηθεί, όταν ο σκοπός της κατάρτισης, πέρα από την πρόσκτηση επαγγελματικών προσόντων που θα ενισχύσουν την προοπτική πρόσληψης, περιλαμβάνει και την απασχολησιμότητα του εν δυνάμει επαγγελματία, τότε σημασία δεν έχει 'τι ξέρεις', αλλά 'τι μπορείς να προσφέρεις στην επιχείρηση με αυτά που ξέρεις' καθώς και 'πώς θα μπορείς να μαθαίνεις συνεχώς, ώστε να διαφυλάσσεις την απασχόλησή σου'.

Επομένως, ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη προγράμματος κατάρτισης, και κατ' επέκταση σχήματος πιστοποίησης, πρέπει να βασίζεται στη διδασκαλία της γνώσης στο πλαίσιο διαθεματικών **επαγγελματικών εφαρμογών** (context-based) και όχι στο πλαίσιο στεγανοποιημένων επιστημονικών αντικειμένων (content-based). Έτσι το πρόγραμμα διαρθρώνεται σπονδυλωτά κατά **πεδία επαγγελματικών δραστηριοτήτων** (modules) και όχι κατά περιεχόμενα μαθημάτων, και η διδακτική μέθοδος στοχεύει σε μάθηση μέσω αυθεντικών επαγγελματικών ασκήσεων και εφαρμογών (contextual learning) που αναπτύσσουν κομβικές δεξιότητες.

Τέλος η σπονδυλωτά διαρθρωμένη κατάρτιση με βάση την επαγγελματική εφαρμογή προϋποθέτει και ένα σπονδυλωτό σχήμα πιστοποίησης που εξετάζει επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες κατά

πεδία επαγγελματικών δραστηριοτήτων και με έμφαση στις αυθεντικές επαγγελματικές εφαρμογές.

### **3.2. ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΑΝΑΛΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ «ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ»**

Ο σχεδιασμός και η δημιουργία των αναλυτικών προγραμμάτων βασίστηκαν στο επιτυχημένο μοντέλο της Αειφόρου Επαγγελματοποίησης.

Το πρόγραμμα αυτό ξεκίνησε σαν μια πρωτοβουλία της Γαλλικής Προεδρίας το Νοέμβριο του 2001 και αφορούσε μια κοινή μέθοδο δημιουργίας επαγγελματικών πτυχίων, ικανών να ανοίξουν μια νέα περιοχή κοινοτικής συνεργασίας μέσα στην οποία τα κράτη μέλη θα δεσμεύονται για μια κοινή βάση ή ένα είδος κοινών προτύπων για τα συστήματα επαγγελματικών προσόντων τους.

Συμμετείχαν εννέα χώρες (Ελλάδα, Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία, Βέλγιο, Ολλανδία, Ηνωμένο Βασίλειο, Ουγγαρία, Δημοκρατία της Τσεχίας) και επεδίωξαν συγκεκριμένους στόχους.

- Σε πρώτη φάση, τη δημιουργία δύο κοινών επαγγελματικών πτυχίων σε ευρωπαϊκό επίπεδο,
- Την ανάπτυξη σε ευρωπαϊκό επίπεδο μιας κοινής μεθοδολογίας δημιουργίας πτυχίων επαγγελματικής εκπαίδευσης που θα οδηγήσουν σε μια κοινή βάση συστημάτων επαγγελματικών προσόντων.

Η μεθοδολογία αναπτύχθηκε σταδιακά σε τρεις φάσεις:

- I. Περιγραφή της δραστηριότητας, των έργων και των επαγγελματικών προσόντων στη βάση κοινών περιγραφικών όρων (και όχι στη βάση των σχέσεων ανάμεσα στις ιδέες που χρησιμοποιούνται από τα διάφορα εκπαιδευτικά συστήματα).
- II. Δημιουργία μιας μεθόδου πιστοποίησης και ανάπτυξης των στόχων της με μια ποιοτική προσέγγιση.
- III. Ανάπτυξη των στοιχείων ενός οδηγού κατάρτισης.

Στο τέλος το κοινό πτυχίο αποτελείται από

- Ένα κοινό τμήμα: το επαγγελματικό μέρος και τους στόχους της πιστοποίησης (πλην του Ηνωμένου Βασιλείου),
- Ένα τμήμα για το οποίο, σε εφαρμογή της αρχής της επικουρικότητας, οι ίδιες οι χώρες καθορίζουν το περιεχόμενο, δηλαδή έναν οδηγό κατάρτισης, συμβατό με το περίγραμμα που πιστοποιήθηκε από τις εννέα χώρες εταίρους στο πρόγραμμα.

Το τέλος της πρώτης φάσης συνοδεύτηκε με κοινή διακήρυξη των Υπουργών Παιδείας των χωρών που μετείχαν (21 Φεβρουαρίου 2002). Μια διακήρυξη όπου εκφράστηκε η ισχυρή βούληση για τη συνέχιση και επέκταση του προγράμματος.

Ακολούθησε μια διαδικασία αξιολόγησης που παρουσιάστηκε ολοκληρωμένη στη Συμβουλευτική Επιτροπή Επαγγελματικής Κατάρτισης τον Ιούνιο του 2003. **Το περιεχόμενο της αξιολόγησης ήταν ιδιαίτερα κολακευτικό για το πρόγραμμα** δίνοντας έμφαση στο γεγονός ότι είχε άμεσα και πρακτικά αποτελέσματα. Ήδη η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συστήνει την υποβολή προτάσεων Leonardo για εφαρμογή της μεθοδολογίας και σε νέους τομείς οικονομικών δραστηριοτήτων.

Στην περίπτωση του σχεδιασμού και της δημιουργίας των αναλυτικών προγραμμάτων στο πλαίσιο του EQUAL χρησιμοποιήθηκε και εφαρμόστηκε η εν λόγω γενική μέθοδος. Η όλη διαδικασία ακολουθεί τα επόμενα βήματα:

## **I. Ορισμός επαγγελματικών δραστηριοτήτων**

Η διαδικασία έχει ως αφετηρία ορισμένες επαγγελματικές δραστηριότητες. Δεν αναφερόμαστε σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο με προδιαγεγραμμένα όρια γύρω από την έννοια «επάγγελμα» αλλά μάλλον για μια αφετηρία από την έννοια «δραστηριότητες», ένα σύνολο των οποίων παίρνει προοδευτικά τη μορφή επαγγελματικού προφίλ.

**Η δραστηριότητα είναι μια λογική και/ή χρονική ακολουθία (διαδικασία) εργασιών που διεκπεραιώνονται από το άτομο κατά την εκτέλεση των καθηκόντων που έχει αναλάβει στους κόλπους της επιχείρησης, βάσει των προσδιορισμένων συνθηκών άσκησής τους.**

### **Παράδειγμα δραστηριότητας**

Προετοιμασία της άφιξης του πελάτη

## **II. Οι εν λόγω επαγγελματικές δραστηριότητες επιτρέπουν στη συνέχεια τον ορισμό των βασικών επαγγελματικών καθηκόντων...**

Το επαγγελματικό καθήκον είναι η «προς εκτέλεση εργασία», είτε εκτελείται πραγματικά είτε όχι, σε δεδομένο φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον, σύμφωνα με ορισμένες προσδοκώμενες συνθήκες οργάνωσης και επιδόσεων, ανεξάρτητα από τα άτομα που εμπλέκονται σε αυτήν. Το επαγγελματικό καθήκον αφορά τον τελικό σκοπό της δραστηριότητας και όχι τις συνθήκες διεξαγωγής της.

Τα επαγγελματικά καθήκοντα αναλύονται με βάση τις απαιτήσεις για την άσκηση των επαγγελματικών δραστηριοτήτων. Κωδικοποιούνται στη συνέχεια έτσι ώστε να είναι δυνατή η αντιστοίχισή τους με το πλαίσιο κατάρτισης.



**Παραδείγματα επαγγελματικών καθηκόντων:**

Εφαρμογή των διαδικασιών κράτησης

Διασφάλιση της καταχώρισης του πελάτη και του ανοίγματος του λογαριασμού του, κλπ.

**ΙΙΙ. ... και, στη συνέχεια, την περιγραφή των «απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων»**

Για την εκτέλεση των καθηκόντων υπό τις συνθήκες που υφίστανται στην επιχείρηση (προσδοκίες επιχείρησης, περιορισμοί περιβάλλοντος), ο επαγγελματίας πρέπει να κατέχει κομβικές γνώσεις και δεξιότητες και να εφαρμόζει ορισμένες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες.

Τα επαγγελματικά καθήκοντα αντιστοιχίζονται σε επαγγελματικές δεξιότητες. Για να επιτύχουμε αυτό προσδιορίζουμε τα περιγραφικά στοιχεία, τα οποία είναι:

είτε η ιδέα ενός συγκεκριμένου στόχου,

είτε η ιδέα της αυτονομίας, ανάληψης πρωτοβουλίας και ευθύνης,

είτε η ιδέα ενός πλαισίου σχέσεων ή συνεργασίας,

είτε η ιδέα των χρησιμοποιούμενων μέσων

είτε η ιδέα ενός απαιτούμενου επιπέδου επιδόσεων.

Με βάση λοιπόν τα ως άνω περιγραφικά στοιχεία ορίζεται το περιεχόμενο κάθε επαγγελματικής δεξιότητας.

**Παραδείγματα επαγγελματικών δεξιοτήτων:**

Προσδιορισμός των απαραίτητων μέσων για την διασφάλιση των κρατήσεων και επαλήθευση της διαθεσιμότητάς τους.

Κοινοποίηση στο προσωπικό των ημερήσιων οδηγιών και επαλήθευση της πλήρους κατανόησής τους, κλπ.



**Σχήμα 1. Στάδια σύνθεσης του επαγγελματικού προφίλ**

#### **IV. Στη συνέχεια δημιουργείται το πρόγραμμα κατάρτισης**

Πράγματι, για την απόκτηση των επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων και τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας του επαγγελματία κατά την εκτέλεση των καθηκόντων απαιτείται η κατάρτιση με βάση ένα «πλαίσιο» προγράμματος» (context based) και όχι με βάση την «παραδοσιακή» διδασκαλία μαθημάτων (content based).

Η δομή του προγράμματος ακολουθεί την κατηγοριοποίηση των επαγγελματικών καθηκόντων. Ο εκπαιδευτής δημιουργεί το πρόγραμμα κατάρτισης με βάση τις απαιτήσεις του γνωστικού αντικειμένου ως προς την ως άνω κατηγοριοποίηση. Απαραίτητο στοιχείο επιτυχίας του προγράμματος είναι και ο:

#### **Προσδιορισμός των χρησιμοποιούμενων εφοδίων**

Τα εφόδια που απαιτούνται είναι διαφόρων τύπων :

υλικά εφόδια , που μεταφράζονται ως μέσα,

εφόδια υπό μορφή διαδικασιών και μεθόδων, πληροφοριών κλπ.,  
εφόδια υπό μορφή συναφών γνώσεων.

### **Παραδείγματα εφοδίων**

Μέσα:

- Εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής, εκτυπωτής, λογισμικό διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων κλπ.

Πληροφορίες, διαδικασίες και μέθοδοι:

- Διαδικασίες διαχείρισης και τροποποίησης των κρατήσεων,
- Εκτίμηση του χρόνου και αξιολόγηση των μέσων που απαιτούνται για τη διασφάλιση των κρατήσεων, κλπ.

Συναφείς γνώσεις:

- Τρεις ευρωπαϊκές γλώσσες, μεταξύ των οποίων η αγγλική και μία ακόμη προαιρετική σε προφορικό και γραπτό επίπεδο περνώντας διαδοχικά από τη μια γλώσσα στην άλλη,
- Καλή γνώση και ορθή χρήση των τεχνικών πληροφόρησης και επικοινωνίας,
- Άνεση στη χρήση του λογισμικού διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων, κλπ.

## **V. Η χάραξη των στόχων της πιστοποίησης**

**Η πιστοποίηση μπορεί να οριστεί ως πράξη επικύρωσης των δεξιοτήτων ενός ατόμου βάσει ενός τυποποιημένου κανόνα ο οποίος εκφράζεται στο παρόν ως επαγγελματικό προφίλ (Δραστηριότητες-Καθήκοντα-Δεξιότητες).**

*Αφορά τόσο τα άτομα που ωφελούνται από αυτή, όσο και τους εργοδότες που θα μπορούσαν να προσλάβουν αυτά τα άτομα, το εκπαιδευτικό σύστημα υπό την προοπτική καθιέρωσης σχετικών σπουδών*

αλλά και το γενικότερο κοινωνικό σύνολο, καθώς ένα ικανοποιητικό σύστημα πιστοποίησης μπορεί να αποτελέσει εγγύηση της ποιότητας στην κατάρτιση, της προσαρμογής του εργατικού δυναμικού στις ανάγκες της οικονομίας, αλλά και ένα εργαλείο για την αναγνώριση των κεκτημένων γνώσεων.

### **A. Η διαδικασία**

Η εξέλιξη της διαδικασίας σε διαδοχικά στάδια, ακολουθεί διαφορετικές διαδρομές και αναζητά απαντήσεις σε ανησυχίες και ερωτήματα που προκύπτουν καθ' οδόν.

Όσον αφορά το θέμα της πιστοποίησης, τηρούνται οι ακόλουθες βασικές αρχές:

ο σχεδιασμός ενός αναλυτικού προγράμματος κατάρτισης αποτελεί εγχείρημα τεχνικού, παραγωγικού αλλά και κοινωνικού χαρακτήρα, το εν λόγω κοινωνικού χαρακτήρα εγχείρημα συνδέεται στενά με την πιστοποίηση η οποία επιτρέπει στη συνέχεια την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων ενός ατόμου.

### **B. Σκοπιμότητα των στόχων της πιστοποίησης**

**Ένας από τους τελικούς σκοπούς είναι η δοκιμή εφαρμογής ενός κοινού τρόπου πιστοποίησης σε διάφορες ευρωπαϊκές χώρες.**

Όλοι οι κάτοχοι «διπλωμάτων» θα κρίνονται ικανοί να εξασκήσουν το επάγγελμα που ορίζεται από το δίπλωμα σε όλες τις χώρες.

Η ικανότητα άσκησης του επαγγέλματος επαληθεύεται για κάθε στόχο ξεχωριστά<sup>2</sup>. Με τη συγκεκριμένη μέθοδο επικύρωσης διασφαλίζεται η αξία του διπλώματος σε καθεμιά από τις χώρες.

---

<sup>2</sup> Και όχι για κάθε ικανότητα ξεχωριστά, λόγω του υπερβολικά μεγάλου αριθμού ικανοτήτων.

Λαμβανομένης υπόψη της ποικιλίας των τρόπων απόκτησης τίτλων και διπλωμάτων (από χώρα σε χώρα, ακόμη και εντός της κάθε χώρας), θα ήταν αδιανόητο οι στόχοι της πιστοποίησης των ευρωπαϊκών διπλωμάτων να μην είναι κοινοί για όλες τις χώρες που πρόκειται να κάνουν χρήση των διπλωμάτων αυτών.

Για την επίτευξη του ως άνω στόχου, υφίστανται τρεις πιθανές οδοί<sup>3</sup> :

η αρχική κατάρτιση,

η συνεχιζόμενη κατάρτιση,

η επικύρωση της δια βίου μάθησης.

Οι εν λόγω στόχοι μπορεί να είναι κοινοί για το σύνολο των χωρών, ο τρόπος όμως επίτευξής τους βασίζεται στην αρχή της επικουρικότητας. Στην ίδια αρχή βασίζονται και οι πρακτικές συνθήκες της πιστοποίησης.

### **Γ. Μέθοδος χάραξης των στόχων της πιστοποίησης**

Προκειμένου να αποσαφηνιστεί ο τρόπος προσδιορισμού των στόχων της πιστοποίησης, είναι απαραίτητη η αναδρομή στη διαδικασία που ακολουθείται από την ομάδα εμπειρογνομώνων.

Σε μια πρώτη φάση, εξετάζεται η υπόθεση σύμφωνα με την οποία η πιστοποίηση συμπίπτει με την επαλήθευση της κάθε δεξιότητας ("*skills*"). Η συγκεκριμένη υπόθεση ενέχει δύο δυσκολίες.

Η πρώτη δυσκολία αφορά τον αριθμό των δεξιοτήτων προς επικύρωση, ο οποίος μπορεί να φτάσει και τις εκατό.

Η δεύτερη, και όχι λιγότερο σημαντική δυσκολία αφορά την αδυναμία του υπεύθυνου πιστοποίησης να διακριβώσει ότι ο μέλλον διπλωματούχος μπορεί να συνδυάζει διάφορες δεξιότητες για την επίτευξη των επαγγελματικών στόχων, ικανότητα η οποία έχει μεγάλη εφαρμογή στην καθημερινή ζωή.

Οι παραπάνω δυσκολίες καθορίζουν την πορεία μας. Βάζουμε λοιπόν υποθετικά εαυτούς στη θέση του υπεύθυνου πιστοποίησης, ο οποίος

---

<sup>3</sup> Η παρούσα διάκριση είναι γενικής φύσεως, οπότε μπορεί να λάβει και άλλες μορφές σε ορισμένες χώρες.

φέρει μεγάλη ευθύνη καθώς στόχος του είναι η εγγύηση μιας κοινωνικής αξίας. Επομένως, ο εν λόγω υπεύθυνος πιστοποίησης πρέπει να εφαρμόσει όλα τα μέσα που διαθέτει για τη μείωση των κινδύνων που ενέχει η πράξη της πιστοποίησης.

Κάνουμε λοιπόν την υπόθεση σύμφωνα με την οποία ο υπεύθυνος πιστοποίησης θα βασιζόταν στα επαγγελματικά καθήκοντα που αφορούν την ουσία του επαγγέλματος. Και σε αυτή την περίπτωση όμως συναντούμε δύο δυσκολίες.

Η πρώτη αφορά τη φύση του καθήκοντος που αντιστοιχεί σε μια «διοικητική», στατική περιγραφή μιας μορφής οργάνωσης της εργασίας η οποία δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως αναφορά για μια επικύρωση με κοινωνική αξία. Πρέπει να επικυρώνουμε ατομικές δεξιότητες και όχι εκδοχές οργάνωσης της εργασίας. Όμως, ακόμη και αν δεν ληφθεί υπόψη το συγκεκριμένο σημείο, η δεύτερη δυσκολία θα μας οδηγούσε στην εξαίρεση του επαγγελματικού καθήκοντος από τους στόχους της πιστοποίησης, καθώς ο υπεύθυνος πιστοποίησης δεν θα ήταν σε θέση να διασφαλίσει τη «μεταφεριμότητα» (transferability) των δεξιοτήτων, εφόσον θα ήταν συνδεδεμένες με έναν μόνο επαγγελματικό χώρο, ενώ το καθήκον θα εξελισσόταν με τον χρόνο και τους διαφορετικούς τύπους επιχειρήσεων.

Το συγκεκριμένο ζήτημα είναι ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς ο εν λόγω μεταβιβάσιμος (ή «κάθετος») χαρακτήρας αποτελεί βασική προϋπόθεση της προσαρμογής και εξέλιξης του επαγγελματία ανάλογα με την εξέλιξη του επαγγελματικού κόσμου.

Εφόσον αποδείξαμε ότι ούτε τα καθήκοντα ούτε όλες οι δεξιότητες (εξεταζόμενες μία προς μία) μπορούν να επιλεγούν ως στόχοι της πιστοποίησης, επιλέγουμε μια άλλη προσέγγιση, που συνίσταται στον προσδιορισμό των κινδύνων μη επίτευξης του στόχου της πιστοποίησης οι οποίοι προκαλούν πολλές δυσλειτουργίες στην υλοποίηση του στόχου του υπεύθυνου πιστοποίησης, με επόμενο βήμα τη μείωση των συγκεκριμένων κινδύνων.

Με βάση το περιεχόμενο του επαγγελματικού προφίλ, προχωρούμε σε πολυάριθμες διαδοχικές ομαδοποιήσεις μέχρι να διατυπωθούν οι κοινοί μας στόχοι πιστοποίησης.

### **Πρώτο στάδιο: από την ομαδοποίηση των εφοδίων προς τους άξονες του διπλώματος**

Ομαδοποίηση των εφοδίων που απαντούν στο επαγγελματικό προφίλ (συναφείς γνώσεις, διαδικασίες και μέθοδοι) σε μεγάλες κατηγορίες οι οποίες προτάθηκαν από επαγγελματίες και επιμορφωτές και αποκαλούνται **Άξονες** του διπλώματος.

### **Δεύτερο στάδιο: από τους άξονες που συνιστούν την «ουσία του επαγγέλματος» προς τις μονάδες πιστοποίησης**

Ορισμένοι από τους εν λόγω Άξονες του διπλώματος συνιστούν άμεσα και κατηγορηματικά την **ουσία του επαγγέλματος**. Μόνο οι άξονες αυτοί λαμβάνονται υπόψη κατά την επεξεργασία της πιστοποίησης. Είναι δυνατόν να συμπληρωθούν, εάν συντρέχει περίπτωση, με έναν ή περισσότερους βασικούς Άξονες της δραστηριότητας που ασκεί ο επαγγελματίας, κάθετου όμως χαρακτήρα. Οι Άξονες που συνιστούν την ουσία του επαγγέλματος θεμελιώνουν τις Μονάδες Πιστοποίησης.

### **Τρίτο στάδιο: 1<sup>η</sup> ομαδοποίηση δεξιοτήτων εντός κάθε Μονάδας Πιστοποίησης**

Ομαδοποίηση εντός καθεμιάς εκ των Μονάδων Πιστοποίησης των επαγγελματικών δεξιοτήτων, το σύνολο ή μέρος των οποίων σχετίζεται με την εν λόγω Μονάδα.

### **Τέταρτο στάδιο: 2<sup>η</sup> ομαδοποίηση δεξιοτήτων σύμφωνα με τα 5 κριτήρια «ποιότητας»**

Στο πλαίσιο καθεμιάς από αυτές τις 4 Μονάδες πιστοποίησης ομαδοποιούνται οι δεξιότητες με βάση 5 κριτήρια με σκοπό τη χάραξη των στόχων της πιστοποίησης (ενός ή περισσότερων ανά κριτήριο).

Καθορίζονται οι στόχοι της πιστοποίησης κατά τρόπο ώστε να ελαχιστοποιούνται οι κίνδυνοι υποτίμησης ή υπερτίμησης των επαγγελματικών δεξιοτήτων του υποψηφίου, με επόμενο βήμα την εξάλειψη των εν λόγω κινδύνων. Με αυτήν την προοπτική, πρέπει να εντοπίζονται τα αίτια των κινδύνων αυτών, αίτια που προκαλούν τις δυσλειτουργίες κατά την υλοποίηση του στόχου που έχει θέσει ο υπεύθυνος πιστοποίησης.

Προκειμένου να ελαχιστοποιούνται οι κίνδυνοι αυτοί, κρίθηκε σκόπιμο να γίνεται χρήση του διαγράμματος Ishikawa (στις “Γενικές αρχές των κύκλων ποιότητας”), το οποίο ουσιαστικά αποσκοπεί στον εντοπισμό των πιθανών αιτιών δυσλειτουργίας ενός στόχου, εν προκειμένω της πιστοποίησης.

Το διάγραμμα Ishikawa (ή ψαροκόκαλο) αποτελεί μέθοδο ανάλυσης των αιτιών και των αποτελεσμάτων που παρουσιάζονται κατά την υλοποίηση ενός στόχου. Η μέθοδος αυτή επιτρέπει την καταγραφή όλων των παραγόντων (κινδύνων δυσλειτουργίας) που μπορούν να επηρεάσουν τα προσδοκώμενα αποτελέσματα. Εντοπίζει τους παράγοντες αυτούς με τη βοήθεια 5 κριτηρίων:

**Προϊόντα:** αντικείμενα στα οποία παρεμβαίνει ο επαγγελματίας

**Μέθοδοι:** διαδικασίες και πρακτικές που εφαρμόζει ο επαγγελματίας για την υλοποίηση του στόχου του διαμέσου αναλύσεων και δράσεων

**Μέσα:** εργαλεία μέσω των οποίων παρεμβαίνει

#### **Ανθρώπινο**

**δυναμικό:** άνθρωποι πόροι μέσω των οποίων υλοποιεί τους στόχους του ο επαγγελματίας και/ή με τους οποίους βρίσκεται σε διάδραση προκειμένου για την υλοποίησή τους



**Μέτρα:** αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας δράσης ή λήψης αποφάσεων που τέθηκε σε εφαρμογή

Τα κριτήρια αυτά ανταποκρίνονται σε μία προσέγγιση «επίλυσης του προβλήματος» στην οποία οι υπεύθυνοι πιστοποίησης θα μπορούν να βασιστούν.

Κάθε κριτήριο επιτρέπει τον εντοπισμό των διαφόρων περιορισμών τους οποίους αντιμετωπίζει ο επαγγελματίας κατά την εκτέλεση ενός έργου: χρήση ενός υλικού, προσφυγή στην εφαρμογή μιας μεθόδου, κινητοποίηση μιας ομάδας, αξιολόγηση των στόχων του κλπ.

Επομένως, η ομαδοποίηση των επαγγελματικών δεξιοτήτων ανά κριτήριο διασφαλίζει την επιστράτευση για το συγκεκριμένο κριτήριο όλων των δεξιοτήτων που περιγράφονται στο προφίλ του επαγγελματία. Απομένει, λοιπόν, να περιγραφεί ο στόχος ή οι στόχοι της πιστοποίησης βάσει αυτής της ομαδοποίησης, μια και κατ' αυτόν τον τρόπο εντοπίζονται τα ενδεχόμενα αίτια του κινδύνου υποτίμησης ή υπερτίμησης, εκ μέρους του υπεύθυνου πιστοποίησης, των επαγγελματικών δεξιοτήτων του υποψηφίου και μειώνεται ο κίνδυνος.

Έχοντας οριστεί κατ' αυτόν τον τρόπο, ο στόχος της πιστοποίησης προσεγγίζει την έννοια μιας καθολικής δεξιότητας. Πράγματι, πρόκειται για ένα σύνολο βασικών επαγγελματικών δεξιοτήτων στο πλαίσιο του οποίου ξεχωρίζει συχνά μια “δεξιότητα-μήτρα” και το οποίο ορίζεται επακριβώς από συμπληρωματικές δεξιότητες.

Επιπλέον, με τη διπλή ομαδοποίηση των δεξιοτήτων, αρχικά ανά Μονάδα πιστοποίησης και στη συνέχεια ανά κριτήριο εντός της κάθε Μονάδας, επαληθεύεται το γεγονός ότι όλες οι δεξιότητες που περιγράφονται στο επαγγελματικό προφίλ λαμβάνονται υπόψη κατά τη χάραξη των στόχων της πιστοποίησης.

Συνεπώς, η υλοποίηση του στόχου από τον μελλοντικό επαγγελματία αποτελεί, στο μέτρο του δυνατού, απόδειξη για τον υπεύθυνο πιστοποίησης ότι ο επαγγελματίας διαθέτει τις καθορισμένες δεξιότητες.



**Σχήμα 2. Διάρθρωση της Περιγραφής διπλώματος που σχεδιάστηκε με την προαναφερθείσα μέθοδο.**

### **3.3. ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΜΑΘΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΧΗΜΑΤΟΣ ΣΠΟΝΔΥΛΩΤΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

Ο σκοπός αυτής της ενότητας είναι να ορίσουμε ένα πλαίσιο, στο οποίο η ανάπτυξη βασικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων στο ΚΕΚ θα καταστεί πιο αποτελεσματική.

Για να το πετύχουμε αυτό, πρώτα, θα εξετάσουμε τις διδακτικές στρατηγικές με βάση το **πλαίσιο εφαρμογής των γνώσεων («πλαισιωμένη μάθηση»)**, το οποίο θα βοηθήσει τον εκπαιδευτή να σχεδιάσει τη διδασκαλία του, και στη συνέχεια θα προτείνουμε αρχές αυτο-μάθησης, τις οποίες ο εκπαιδευτής θα μπορούσε να ενσωματώσει στη διδακτική στρατηγική που ακολουθεί, με απώτερο σκοπό να αναπτυχθεί η ικανότητα δια-βίου μάθησης των εκπαιδευόμενων, μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος σπουδών.

#### **3.3.1. Διδασκαλία και μάθηση με βάση το περιβάλλον εφαρμογής των γνώσεων, και ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων**

Η «πλαισιωμένη» διδασκαλία και μάθηση (**ΠΔΜ**), με βάση το περιβάλλον εφαρμογής των γνώσεων (Contextual Teaching and Learning), μας βοηθάει να συσχετίζουμε το περιεχόμενο της διδασκαλίας με καταστάσεις του πραγματικού κόσμου και παρακινεί τους εκπαιδευόμενους να συνδέουν τη γνώση με τις εφαρμογές της που θα επιτελούν, όταν θα ασκούν στο μέλλον το επάγγελμα. Οι παρακάτω διδακτικές στρατηγικές μπορούν να ενσωματωθούν σε ένα σχεδιασμό διδασκαλίας ΠΜΔ:

**A. Με βάση πραγματικά προβλήματα.** Μπορούμε να ξεκινήσουμε την εφαρμογή ΠΜΔ με μια προσομοίωση ενός προβλήματος ή με ένα πραγματικό πρόβλημα. Οι εκπαιδευόμενοι χρησιμοποιούν κριτική σκέψη και συστημική προσέγγιση για να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα ή το ζήτημα. Επίσης μπορούν να αξιοποιήσουν διαθέσιμα περιεχόμενα

για να λύσουν τα προβλήματα που τους δίνονται. Αξιόλογα προβλήματα που είναι σχετικά με τις οικογένειες των εκπαιδευόμενων, με σχολικές εμπειρίες, με χώρους εργασίας και με την τοπική κοινότητα σημαίνουν κάτι περισσότερο για τους μαθητές και τους παρακινούν.

**Β) Πολλαπλά πλαίσια εφαρμογής.** Οι σύγχρονες θεωρίες μάθησης υποδηλώνουν ότι η γνώση δεν είναι δυνατόν να διαχωριστεί από το φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον όπου αυτή εφαρμόζεται. Είναι επομένως πολύ σημαντικό το πώς και το πού κάποιος αποκτά τη γνώση. Εμπειρίες ΠΔΜ εμπλουτίζονται, όταν οι εκπαιδευόμενοι αναπτύσσουν δεξιότητες μέσα σε πολλαπλά πλαίσια εφαρμογής (Σχολές επαγγελματικής κατάρτισης, κοινότητα, χώρο εργασίας, οικογενειακό περιβάλλον).

**Γ) Αξιοποίηση της διαφορετικότητας των μαθητών.** Γενικά οι εκπαιδευόμενοι χαρακτηρίζονται από μια διαφορετικότητα. Η διαφορετικότητα εκδηλώνεται στις αξίες, ηθικά γνωρίσματα, προσδοκίες και προοπτικές. Αυτές οι διαφορές μπορούν να δώσουν ώθηση στη μάθηση και να προσθέσουν πολυπλοκότητα σε εμπειρίες ΠΔΜ. Η συνεργασία και οι δραστηριότητες ομαδικής μάθησης σέβονται τις διαφορές προέλευσης των εκπαιδευόμενων, διευρύνουν τις προοπτικές τους και κτίζουν διαπροσωπικές ικανότητες.

**Δ) Στήριξη της αυτοελεγχόμενης μάθησης.** Τελικά, οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να εξελιχθούν σε δια-βίου μαθητές. Δια-βίου εκπαιδευόμενοι είναι ικανοί να αναζητούν, να αναλύουν και να χρησιμοποιούν πληροφορίες με μικρή ή καμία εποπτεία. Για να επιτευχθεί αυτό, οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να αντιληφθούν πώς πρέπει να επεξεργάζονται τις πληροφορίες, να αξιοποιούν στρατηγικές επίλυσης προβλημάτων και να χρησιμοποιούν το γνωστικό υπόβαθρο για κάθε θέμα. Οι εμπειρίες ΠΔΜ πρέπει να επιτρέπουν μάθηση μέσα από λάθη, να παρέχεται αρκετός χρόνος και δυνατότητα συλλογισμού, καθώς

επίσης και υποστήριξη στον εκπαιδευόμενο να μεταβαίνει από τον εξαρτημένο τρόπο στον ανεξάρτητο τρόπο μάθησης.

**Ε) Χρησιμοποίηση ομάδων αλληλοεξαρτώμενης μάθησης.** Οι εκπαιδευόμενοι επηρεάζονται από τη γνώση των συμμαθητών τους και συνεισφέρουν σε αυτήν. Ομάδες μάθησης συγκροτούνται σε Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης και σε χώρους εργασίας σε μια προσπάθεια να γίνει ανταλλαγή γνώσεων, εστίαση στους στόχους, και να μπορέσουν τα μέλη τους να διδάξουν ο ένας τον άλλον, αλλά και να μάθει ο ένας από τον άλλον. Όταν συγκροτούνται ομάδες μάθησης σε Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης, οι εκπαιδευτές ενεργούν ως ατομικοί δάσκαλοι, διεκπεραιωτές και μέντορες.

**ΣΤ) Χρησιμοποίηση αυθεντικής αξιολόγησης.** Η ΠΔΜ επιδιώκει να κτίσει γνώση και δεξιότητες με τρόπους που εμπλέκουν τους μαθητές σε πραγματικές ή αυθεντικές εφαρμογές. Η αξιολόγηση της μάθησης πρέπει να ευθυγραμμιστεί με τις μεθόδους και τους στόχους της διδασκαλίας. Σχήματα αυθεντικής αξιολόγησης δείχνουν (μεταξύ άλλων) ότι έχει επέλθει μάθηση και ενσωματώνονται στη διαδικασία της διδασκαλίας. Επιπλέον, προσφέρουν στους εκπαιδευόμενους ευκαιρίες και καθοδήγηση για να βελτιωθούν. Η αυθεντική αξιολόγηση χρησιμοποιείται για να παρακολουθεί την πρόοδο και για να διαμορφώνει τη διαδικασία της διδασκαλίας.

### **3.3.2. Εφαρμογή σύγχρονων αρχών μάθησης για την ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων**

Αν θέλουμε οι διδακτικές στρατηγικές, που βασίζονται σε πραγματικές εφαρμογές, να έχουν προστιθέμενη αξία στη δια-βίου μάθηση των μαθητών, τότε αυτές πρέπει να εμπεριέχουν αρχές αυτομάθησης με εφαρμογές και συλλογισμό. Ο παρακάτω κατάλογος τέτοιων αρχών προτείνεται από τον Herschbach (1998):

- **Βοήθα τους εκπαιδευόμενους να προετοιμάζονται για μάθηση.** Επισήμανε τη σημαντικότητα του θέματος και τη σύνδεσή του με ό,τι έχουν ήδη μάθει. Τι γνωρίζω ήδη για το θέμα; Τι χρειάζομαι να μάθω; Πώς αυτό που θα μάθω σχετίζεται με αυτά που ήδη ξέρω; Τι είναι σημαντικό από αυτά που πρόκειται να μάθω;
- **Βοήθα τους εκπαιδευόμενους να οργανώνουν τη μάθηση.** Δείξε τη διασύνδεση ανάμεσα στη νέα γνώση και την ήδη κερκτημένη, και δείξε πώς η νέα γνώση οργανώνεται και πώς αλληλοσχετίζονται οι επιμέρους έννοιές της. Εστίαζε την προσοχή σε έννοιες και ζητήματα που κυριαρχούν σε εφαρμογές και ζητά από τους καταρτιζόμενους να συλλογίζονται πάνω σε αυτά που κάνουν.
- **Βοήθα τους μαθητές να ελέγχουν τον τρόπο που μαθαίνουν.** Βοήθα τους εκπαιδευόμενους να αποκτήσουν την ικανότητα να προγραμματίζουν τη δραστηριότητα μάθησης, να σκέπτονται για την απόδοσή τους, να παρακολουθούν και την επιτυχία, αλλά και την αποτυχία, να τροποποιούν αντιδράσεις και να δρουν διορθωτικά. Βοήθα τους εκπαιδευόμενους να αντιληφθούν τους παράγοντες που επηρεάζουν τον τρόπο που σκέπτονται, και να ελέγχουν τον τρόπο που σκέπτονται. Ζήτα τους να προσδιορίζουν τι ξέρουν ήδη και τι καινούργιο πρέπει να μάθουν. Ζήτα τους να προσδιορίζουν τις υποθέσεις που κάνουν, και έθισέ τους να κάνουν περιοδικά ερωτήσεις στον εαυτό τους. Ζήτα τους να ψάχνουν για εναύσματα που θα τους βοηθούν να κατανοήσουν κάτι και δείχνε τους πώς να διαπιστώνουν πότε μια δραστηριότητα μάθησης έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς.
- **Βοήθα τους εκπαιδευόμενους να προσδίδουν νόημα.** Κάνε ερωτήσεις τύπου «γιατί;». Ζήτα τους να οργανώνουν αυτά που ξέρουν σε ενότητες νοημάτων. Ζήτα τους να εξηγούν τη διαφορά μεταξύ της αρχικής τους ιδέας και αυτού που πραγματικά συνέβη, και να συγκρίνουν τις **δικές τους** εξηγήσεις με τις εξηγήσεις που παρέχει η

επίσημη πηγή ή η διδασκαλία. Ζήτα τους να προσδιορίζουν και να συγκρίνουν τη **δική τους** διαδικασία επίλυσης ενός προβλήματος με εκείνη που ακολουθεί ένας έμπειρος ειδικός, ή ένας συμμαθητής τους. Ζήτα τους να ζυμώνουν τις ιδέες τους μαζί με τις γνώσεις που έχουν. Ενθάρρυνέ τους να γενικεύουν τη νέα γνώση που μόλις έμαθαν, ώστε να καλύπτει και άλλες πιθανές εφαρμογές.

- **Βοήθα τους εκπαιδευόμενους να εφαρμόζουν τη μάθηση.** Συσχέτιζε αυτά που οι εκπαιδευόμενοι ήδη ξέρουν με αυτά που πρόκειται να μάθουν. Ζήτα τους να σκέπτονται πέραν του συγκεκριμένου προβλήματος που αντιμετωπίζουν για πρώτη φορά, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν άλλα σχετικά προβλήματα. Ακολουθή μια σειρά βημάτων τα οποία προσεγγίζουν προβλήματα που διαφέρουν από το πρώτο πρόβλημα. Συμπερίλαβε δραστηριότητες που απαιτούν από τους εκπαιδευόμενους να χρησιμοποιούν νέες ιδέες σε πολλαπλές εφαρμογές. Προέκτεινε τη μάθηση για να αναπτυχθούν νέες ιδέες. Ζήτα από τους μαθητές να διατυπώσουν λύσεις για νέα προβλήματα ανακαλώντας πράγματα που έχουν ήδη μάθει σε προηγούμενες εφαρμογές.

### **3.3.3. Πρακτικές Οδηγίες για τους Εκπαιδευτές που θα διδάξουν στο συγκεκριμένο έργο της Κ.Π. EQUAL**

Αυτό που διαφοροποιεί τη μάθηση στην παρούσα στιγμή είναι ότι επιτυγχάνεται ευκολότερα όταν συνδέουν τη νέα γνώση με πραγματικές εμπειρίες σχετικές με το επάγγελμα

**Οδηγία:** σύνδεσε τη διδασκαλία με επαγγελματικές εμπειρίες !!!

Για να παρακινήσουμε τους εκπαιδευόμενους πρέπει να προσδιορίσουμε τα εν δυνάμει επαγγελματικά οφέλη της μάθησης και να τους κάνουμε να καταλάβουν πόσο σχετικά είναι με αυτά που μαθαίνουν. Όταν γνωρίζουν τα επικείμενα οφέλη παρακινούνται και ενδιαφέρονται, επειδή έτσι δημιουργείται η ατομική επιθυμία για μάθηση.

**Οδηγία:** πρόσφερε οφέλη για τη μάθηση !!!

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Πως παρακινούμε τους εκπαιδευόμενους μιας Σχολής επαγγελματικής κατάρτισης ;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Προσδιόρισε τα εν δυνάμει **επαγγελματικά οφέλη** της μάθησης για τους μαθητές και κάνε τους να καταλάβουν πόσο σχετικά είναι με αυτά που μαθαίνουν. όταν γνωρίζουν τα επικείμενα οφέλη παρακινούνται και ενδιαφέρονται, επειδή έτσι δημιουργείται η ατομική επιθυμία για μάθηση. **Πρόσφερε οφέλη για τη μάθηση.**

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Πως εξασφαλίζουμε τη συμμετοχή των μαθητών στην τάξη;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Απόφυγε το ρίσκο της αποτυχίας για τους μαθητές. **Να προγραμματίζεις την επιτυχία**, η επιτυχία στηρίζει το θετικό κλίμα στην τάξη, το οποίο, με τη σειρά του, κάνει τη μάθηση μια ευχάριστη εμπειρία.

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Τι στηρίζει τη μεταφορά της γνώσης μετά την ολοκλήρωση της μάθησης;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Ένταξε την εμπειρία στη διδασκαλία για να προκαλέσεις ανάγκη για μάθηση και στήριξε τη μεταφορά της αποκτούμενης γνώσης στον πραγματικό κόσμο του επαγγέλματος. **Ενσωμάτωσε προηγούμενα και μελλοντική εμπειρία στη διδασκαλία σου.**

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Πως η ανατροφοδότηση μπορεί να διευκολύνει τη μεταφορά της γνώσης;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Δίνε αρκετό χρόνο στους εκπαιδευόμενους **να δοκιμάζουν σκεφτόμενοι τις αφηρημένες έννοιες στην πράξη**, έτσι ώστε να μεταφέρουν τη μάθηση σε προσωπικές εμπειρίες. Η ανατροφοδότηση που προέρχεται από τον εκπαιδευτικό ή άλλους έμπειρους ειδικούς



παρέχει την ασφάλεια στον εκπαιδευόμενο ότι κινείται στη σωστή κατεύθυνση. **Η ανατροφοδότηση πρέπει να ενσωματωθεί στη διαδικασία επαναλήψεων** στην τάξη.

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Τι είναι οι διδακτικοί στόχοι;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Είναι γραπτές προτάσεις που προδιαγράφουν τη **συμπεριφορά ή τη στάση** που επιδεικνύεται από τον εκπαιδευτή, **όταν έχει συντελεστεί μάθηση.**

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Πως συνδυάζουμε γνώσεις και δεξιότητες στους διδακτικούς στόχους;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Η πράξη και η κατανόηση είναι δυο διαφορετικά πράγματα. Έλεγξε αν οι γνωστικοί στόχοι αποτελούν τον τελικό στόχο. Μην ξεχνάς την πρακτική ή την νοητική τους υλοποίηση μέσα στην τάξη και επαναλάμβανε τα γνωστικά μηνύματα κάθε τόσο. Δίνε την ευκαιρία στους μαθητές **να βιώνουν ομαδικά τη διαδικασία της κατανόησης.**

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Πως διευκολύνουμε τη συναισθηματική μάθηση;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Δημιούργησε συνθήκες για **αξιόπιστη** ομαδική μάθηση. Η συναισθηματική μάθηση απαιτεί από τον εκπαιδευτικό να έχει ή να δημιουργεί αξιοπιστία ή **ένα συναισθηματικά ανοικτό περιβάλλον ομαδικής μάθησης.**

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Πως δομούμε το περιεχόμενο της διδασκαλίας;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

**20% νέα γνώση** (τα βασικά, η λογική, διαδικασίες, απλά γεγονότα ή πληροφορίες κτλ.)

**50% πρόσθετες πληροφορίες** (επεξηγήσεις, παραδείγματα, λεπτομέρειες)  
**30% γνώσεις θεμελίωσης** (ιστορικό, πεδία εφαρμογών σε διαφορετικές καταστάσεις, ομοιότητες, εμπειρίες).

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Πως διατηρούμε την εστίαση μας στους διδακτικούς στόχους;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Εστίασε τη διδασκαλία σου σε αυτά που η σημαντικότητα τους είναι μακροπρόθεσμη **για τους μαθητές. Μην προσπαθείς να αποδείξεις πόσα εσύ, ως εκπαιδευτικός ξέρεις.**

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Ποια διδακτική τεχνική είναι η πιο αποτελεσματική;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Μέθοδοι και μέσα δεν έχουν αξία, αυτά καθαυτά. Είναι μόνο εργαλεία που στηρίζουν τη μάθηση. Βεβαιώσου ότι αυτά που εσύ επιλεγείς είναι **κατάλληλα** για τις **ανάγκες της συγκεκριμένης ομάδας** εκπαιδευόμενων και **για κάθε διδακτικό στόχο χωριστά.**

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Πως διευκολύνουμε την αλληλεπίδραση στην τάξη;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Γίνε συνεταιίρος στη μάθηση. Διέγειρε την όρεξη για μάθηση, αξιοποιώντας τις γνώσεις και τις εμπειρίες των εκπαιδευομένων. **Γίνε συνεταιίρος τους, την ώρα που αυτοί μαθαίνουν.**

## **4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ - ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

### **4.1 ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

#### **4.1.1 Ανάλυση προσόντων**

##### **ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΦΙΛ**

Η ειδικότητα του Τεχνικού Ανάπτυξης Εφαρμογών στο Διαδίκτυο ασχολείται με το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την κατασκευή, την υποστήριξη, τη συντήρηση και χρήση λογισμικού εφαρμογών (Application software) με έμφαση στην web τεχνολογία, στα πλαίσια δραστηριότητας του Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα, με σχέση εξαρτημένης ή μη εργασίας.

Ο απόφοιτος της Ειδικότητας αυτής μπορεί να δραστηριοποιηθεί κυρίως στον Ιδιωτικό αλλά ακόμη και στον Δημόσιο τομέα και πιο συγκεκριμένα :

A) Σε εταιρίες, που για λογαριασμό τρίτων, σχεδιάζουν, αναπτύσσουν, κατασκευάζουν, συντηρούν και φιλοξενούν το περιεχόμενο και τις εφαρμογές, που έχουν σχέση με πολυμέσα (multimedia) και με δικτυακούς τόπους στο Διαδίκτυο (Web Sites). Τέτοιες εταιρίες μπορεί να είναι :

Εταιρίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Εταιρίες που δραστηριοποιούνται στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν

Παροχείς Υπηρεσιών Internet (ISP's)

Διαφημιστικές Εταιρίες

Εταιρίες Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (Τηλεόραση, Τύπος κλπ)

Εταιρίες Πολυμέσων κλπ

Β) Σε τμήματα Marketing ή τμήματα Πληροφορικής Επιχειρήσεων και Οργανισμών που κατασκευάζουν και συντηρούν οι ίδιες το περιεχόμενο και τις εφαρμογές αυτές (in-house).

### **ΤΟΜΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ**

Ο Τεχνικός ανάπτυξης εφαρμογών στο διαδίκτυο μπορεί να απασχοληθεί με τον αντίστοιχο τίτλο σε μία ή περισσότερες από τις 6 παρακάτω διαφορετικές **δραστηριότητες**, ανάλογα την κατηγορία του **τομέα** στον οποίο ανήκει και την δυνατότητα **δραστηριοποίησης** σε κάθε έναν από αυτούς τους τομείς.

Οι **τομείς** αυτοί είναι :

Το Περιεχόμενο

Οι Εφαρμογές

Η Τεχνολογική Υποδομή

Η **δραστηριοποίηση** σε κάθε έναν από τους πιο πάνω τομείς μπορεί να είναι :

Σχεδιασμός και Αρχιτεκτονική

Προγραμματισμός

Παραγωγή/ Επεξεργασία

Οι έξι συνολικά **δραστηριότητες** που προκύπτουν από συνδυασμό των παραπάνω κατηγοριοποιήσεων είναι :

1. Σχεδιασμός Περιεχομένου
2. Σχεδιασμός Εφαρμογών/ Λογισμικού
3. Αρχιτεκτονική Πολυμέσων/ Διαδικτυακού Περιβάλλοντος
4. Προγραμματισμός Περιεχομένου και Εφαρμογών
5. Προγραμματισμός Συστήματος Δικτυακού Περιβάλλοντος
6. Παραγωγή-Επεξεργασία Περιεχομένου

## **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ**

Με βάση την παραπάνω κατάταξη των 6 διαφορετικών αλλά και συνδυασμό δραστηριοτήτων της ειδικότητας του Τεχνικού ανάπτυξης εφαρμογών στο διαδίκτυο, τα επαγγελματικά καθήκοντα για τις τρεις μεγάλες κατηγορίες δραστηριοποίησης του (Σχεδιασμός, Προγραμματισμός και Παραγωγή/ Επεξεργασία), που σχετίζονται με το περιεχόμενο, τις εφαρμογές και τη τεχνολογική υποδομή συνοψίζονται στα εξής :

### **A. Σχεδιασμός / Αρχιτεκτονική (Περιεχομένου, Συστημάτων, Δικτύων, Εφαρμογών)**

- A1.** Κατανοεί, καταγράφει και αναλύει τις ανάγκες και απαιτήσεις του πελάτη σε περιεχόμενο, διαδικασίες και λειτουργίες του υπάρχοντος και του μελλοντικού επιθυμητού συστήματος.
- A2.** Ενημερώνει τον πελάτη για τις τρέχουσες δυνατότητες της τεχνολογίας, τις δυνατές μορφές της πληροφορίας και των εφαρμογών που μπορούν να υλοποιηθούν.
- A3.** Συλλέγει, καταγράφει και ταξινομεί τα δεδομένα και τις πληροφορίες στην υπάρχουσα μορφή τους.
- A4.** Καταγράφει τις πληροφορίες που απαιτούνται και σχεδιάζει και προγραμματίζει τις μεθόδους και τους τρόπους ανάκτησης, ψηφιοποίησης, προσπέλασης, τακτικής ενημέρωσης και ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης τους με αντίστοιχο σχεδιασμό των Βάσεων Δεδομένων.
- A5.** Σχεδιάζει διαγράμματα ροής, πλοήγησης, προσπέλασης και εμφάνισης του περιεχομένου(δεδομένων, εγγράφων και πληροφοριών) καθώς και διαγράμματα ροής διαδικασιών και συσχέτισης αυτών με το αντίστοιχο περιεχόμενο.
- A6.** Καθορίζει τις προδιαγραφές, αξιολογεί, προτείνει και επιλέγει εργαλεία λογισμικού για την ανάπτυξη εφαρμογών ή αναθέτει όλο ή μέρος της ανάπτυξης και υλοποίησης σε εξωτερικούς συνεργάτες.

- A7.** Σχεδιάζει την αρχιτεκτονική του συστήματος και των δικτύων, που περιλαμβάνουν τον απαιτούμενο εξοπλισμό, τα πρωτόκολλα και τον τρόπο επικοινωνίας αυτού και την αλληλεπίδραση του με το λογισμικό του συστήματος και των εφαρμογών.
- A8.** Σχεδιάζει συστήματα ασφαλείας για την προστασία και την διασφάλιση της πνευματικής ιδιοκτησίας και της ακεραιότητας του περιεχομένου και των εφαρμογών στο σύστημα.
- A9.** Σχεδιάζει συστήματα διαθεσιμότητας για την αδιάλειπτη λειτουργία τους.
- A10.** Σχεδιάζει το πλάνο συντήρησης του υλικού, του λογισμικού και του περιεχομένου του συστήματος.
- A11.** Σχεδιάζει το πρωτότυπο και το μοντέλο του τελικού συστήματος και το παρουσιάζει στους πελάτες και τους χρήστες του μελλοντικού συστήματος.

## **B. Προγραμματισμός (Περιεχομένου, Εφαρμογών και Συστήματος)**

- B1.** Εφαρμόζει σύγχρονες μέθοδοι προγραμματισμού και χρησιμοποιεί αποτελεσματικά εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών πολυμέσων και διαδικτύου.
- B2.** Γράφει πηγαίο κώδικα χρησιμοποιώντας γλώσσες προγραμματισμού.
- B3.** Αναλύει, περιγράφει, ταξινομεί και συσχετίζει τα δεδομένα σε λογική και φυσική μορφή με την διαχείριση των Βάσεων Δεδομένων.
- B4.** Εγκαθιστά το παραγόμενο λογισμικό, εκτελεί και δοκιμάζει τον κώδικα προγραμματισμού, εφαρμόζοντας διαδικασίες ελέγχου και διόρθωσης των λαθών.
- B5.** Παραδίδει, παρουσιάζει και εκπαιδεύει τα προγράμματα στους πελάτες και τους τελικούς χρήστες του συστήματος.

- B6.** Συγγράφει εγχειρίδιο με οδηγίες εγκατάστασης, χρήσης και λειτουργίας του συστήματος προς τους χρήστες και τον διαχειριστή του συστήματος.
- B7.** Υλοποιεί το σχέδιο συντήρησης του λογισμικού και του περιεχομένου.
- B8.** Υποστηρίζει και επιλύει προβλήματα των χρηστών και των εφαρμογών.
- B9.** Αναβαθμίζει, ανανεώνει και παράγει βελτιωμένες εκδόσεις του λογισμικού και του περιεχομένου.
- B10.** Εγκαθιστά και αναβαθμίζει τα Λειτουργικά Συστήματα και τις νέες εκδόσεις και βελτιώσεις τους.
- B11.** Εγκαθιστά εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών, βάσεων δεδομένων εξυπηρετητές διαδικτύου (web servers) και λοιπού λογισμικού συστημάτων, εφαρμογών και επικοινωνιών και ρυθμίζει τις παραμέτρους και το περιβάλλον τους.
- B12.** Διαχειρίζεται το δίκτυο και τους χρήστες καθορίζοντας την πρόσβαση αυτών στους πόρους και τις εφαρμογές του συστήματος για την ασφάλεια λειτουργίας των συστημάτων.
- B13.** Συντηρεί και μεριμνά για την εύρυθμη λειτουργία του λογισμικού συστημάτων και επικοινωνιών.

## **Γ. Παραγωγή/ Επεξεργασία Περιεχομένου**

---

- Γ1.** Καταγράφει και συγκεντρώνει το υπάρχον υλικό σε ακατέργαστη μορφή.
- Γ2.** Ψηφιοποιεί και επεξεργάζεται το περιεχόμενο με την χρήση των κατάλληλων εργαλείων λογισμικού και του απαιτούμενου εξοπλισμού (κάμερες, video, μικρόφωνα, συσκευές ανάγνωσης και εγγραφής-παραγωγής cd, dvd κλπ). ανάλογα με την μορφή του περιεχομένου (κινούμενη και στατική εικόνα, ήχος, κείμενο κλπ).

**Γ3.** Ταξινομεί και αρχειοθετεί το παραγόμενο υλικό σε μαγνητικά μέσα με την χρήση συστημάτων διαχείρισης αντικειμένων και Βάσεων Δεδομένων.

**Γ4.** Διαχειρίζεται, συντηρεί και ανανεώνει περιοδικά το περιεχόμενο του συστήματος με νέα παραγωγή και επεξεργασία .

**Στο Παράρτημα του Επαγγελματικού Προφίλ του Τεχνικού ανάπτυξης εφαρμογών στο διαδίκτυο τα πιο πάνω καθήκοντα που περιγράφηκαν συνοπτικά για κάθε τομέα, περιγράφονται αναλυτικά για κάθε μία από τις έξι δραστηριότητες της ειδικότητας.**

## **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΓΝΩΣΕΙΣ**

### **Δεξιότητες**

Οι δεξιότητες για την ειδικότητα αυτή χωρίζονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες που κάθε μία από αυτές υποδιαιρείται σε άλλες επιμέρους :

#### **A. Ανθρώπινες Δεξιότητες (Human Skills)**

Δημιουργικότητα και Εφευρετικότητα  
Ανάλυση και Σύνθεση  
Ανθρώπινες σχέσεις και Επικοινωνία  
Ευελιξία και Προσαρμοστικότητα  
Ενδιαφέρον και Μάθηση  
Λοιπές γενικές δεξιότητες

#### **B. Τεχνικές Δεξιότητες (Technical Skills)**

Εικαστικές και καλλιτεχνικές δεξιότητες  
Σχεδιασμός και ανάπτυξη Συστημάτων  
Λογισμικό και Προγραμματισμός  
Διεπαφή και φιλικότητα χρηστών  
Δίκτυα και Επικοινωνίες



## Ψηφιακό Marketing (Digital/e-Marketing)

### **Γενικές και Βασικές Επαγγελματικές γνώσεις**

Το Στέλεχος της ειδικότητας αυτής πρέπει να διαθέτει τις εξής γενικές και βασικές γνώσεις :

Γνώση αγγλικής γλώσσας και ιδιαίτερα της τεχνικής ορολογίας των ΤΠΕ.

**Ειδικότερα:** Ως προς τη ξένη γλώσσα πρέπει να μπορεί τα ακόλουθα

**Ανάγνωση:** Να μπορεί να διαβάζει και να κατανοεί κείμενα και επιστολές που αναφέρονται σε εφαρμογές πληροφορικής.

**Γραφή:** Να μπορεί να γράφει αναφορές και επιστολές προς τους πελάτες και άλλες τεχνικές υπηρεσίες, σχετικά με προδιαγραφές προϊόντων και άλλες πληροφορίες που τους ζητούνται.

**Χρήση:** Να έχει ικανοποιητική γνώση και έλεγχο της γλώσσας σε διάφορες επικοινωνίες (γραπτές, προφορικές, ηλεκτρονικές) με ξενόγλωσσους πελάτες.

**Ακρόαση:** Να μπορεί να σημειώνει περιληπτικά αυτά που ακούει κατά τη διάρκεια τηλεφωνικής επικοινωνίας με ξενόγλωσσους πελάτες.

**Ομιλία:** Να μπορεί να απαντά προφορικά σε ερωτήσεις ξενόγλωσσων πελατών με τρόπο που να γίνεται πλήρως κατανοητός.

**Ορολογία:** Να είναι πλήρως εξοικειωμένος με την ορολογία των ΤΠΕ.

Βασικές γνώσεις Πληροφορικής (Υλικού και Λογισμικού)  
Γνώσεις Επικοινωνιών και Διαδικτύου

### **Ειδικές Επαγγελματικές Τεχνικές Γνώσεις**

Η ειδικότητα του Τεχνικού ανάπτυξης εφαρμογών στο διαδίκτυο πρέπει να συγκεντρώνει εξειδικευμένες τεχνικές γνώσεις σε όλες τις παρακάτω γνωστικές περιοχές με απαραίτητη προϋπόθεση να γνωρίζει και να μπορεί να χρησιμοποιεί ανά περιοχή ένα τουλάχιστον ή και περισσότερα του ενός εργαλεία ή προϊόντα, που κυκλοφορούν και είναι τα πλέον διαδεδομένα σήμερα στην αγορά, όπως αυτά αναφέρονται ταξινομημένα, κατά γνωστική περιοχή, στην λίστα που ακολουθεί. Οι γνωστικές αυτές περιοχές είναι :

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ (Operating Systems)

ΓΛΩΣΣΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ (Programming Languages)

ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Data Bases)

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (Development Tools)

ΔΙΑΚΟΜΙΣΤΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (Web Servers)

ΦΥΛΛΟΜΕΤΡΗΤΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (Internet Browsers)

Τόσο οι δεξιότητες όσο και τα εργαλεία και προϊόντα που χρησιμοποιούνται ευρέως στην αγορά και αντιστοιχούν σε κάθε μία από τις πιο πάνω γνωστικές περιοχές περιγράφονται αναλυτικά στο Παράρτημα του Επαγγελματικού Προφίλ.

### **ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

1. Απολυτήριο Λυκείου ή πτυχίο Τεχνικής Επαγγελματικής Σχολής σε συναφή αντικείμενο
2. Γνώσεις Αγγλικής Γλώσσας επιπέδου First Certificate of English (lower)

3. Χειρισμός Προσωπικού Υπολογιστή και Βασικών Λειτουργιών του Λειτουργικού Συστήματος Windows.
4. Στοιχειώδεις γνώσεις χειρισμού Προγραμμάτων Επεξεργασίας Κειμένου, Λογιστικών Φύλλων και Παρουσιάσεων (Word, Excel, PowerPoint)
5. Προσωπική χρήση και προσπέλαση του Διαδικτύου.

#### 4.1.2 Πλαίσιο κατάρτισης

##### ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

α/α	Διδακτικοί Στόχοι	Μάθημα	Ενδεικτικές Ώρες	Χαρακτηρισμός
1.		Ενημέρωση-Παρουσίαση Επαγγέλματος		
2.	A,B,Γ	Βασικές Αρχές και Έννοιες Πληροφορικής	2	Θεωρία
3.	A,B,Γ	Αγγλικά και Τεχνική Ορολογία	5	Θεωρία
4.	A2,A7,A9 B10-B13	Λειτουργικά Συστήματα	10	Θεωρία
5.	A2,A7,A9 B11-B13	Επικοινωνίες και Δίκτυα	15	Θεωρία
6.	A2,A7,B1, B11-B13	Διαδίκτυο και Πολυμέσα	15	Θεωρία
7.	A1,A2,A5, A6,B1,B2,B4-B9	Ανάλυση-Σχεδιασμός και Προγραμματισμός	15	Θεωρία
8.	A2,A5,A6,B1	Σχεδιασμός Ιστοσελίδων	20	Θεωρία
9.	A2,A3,A4,Γ1-Γ4	Ψηφιοποίηση και Επεξεργασία Περιεχομένου	20	Θεωρία
10.	A2,A3,A4,A6,B1,B3,B11- B13, Γ3	Βάσεις Δεδομένων	18	Θεωρία
11.	A2,A6, B1,B2,B4-B9	Γλώσσες Προγραμματισμού Εφαρμογών Πολυμέσων/ Διαδικτύου	30	Θεωρία

12.	A2,A8,A9,A10,B12-B13	Ασφάλεια Συστημάτων, Επικοινωνιών, Δικτύων	5	Θεωρία
13.	A,B,Γ	Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Ψηφιακό Marketing	20	Θεωρία
14.	A,B,Γ	Ολοκληρωμένη Πρακτική Εφαρμογή Διαδικτύου	20	Πρακτική
15.		Μέθοδοι και Τεχνικές Αναζήτησης και εξεύρεσης εργασίας	5	Θεωρία
		<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>200</b>	

## **ΜΑΘΗΜΑΤΑ – ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ – ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

### **1. Ενημέρωση-Παρουσίαση Επαγγέλματος**

---

Στόχος της σύντομης αυτής παρουσίασης είναι η ενημέρωση των καταρτιζομένων σχετικά με το επάγγελμα του Υπεύθυνου ανάπτυξης εφαρμογών Διαδικτύου και Πολυμέσων, και πιο συγκεκριμένα για :

Τους τομείς και τις δραστηριότητες με τις οποίες μπορεί να απασχοληθεί,

Τους οργανισμούς και τις εταιρίες στους οποίους μπορεί να εργαστεί και τις ευκαιρίες σταδιοδρομίας, που υπάρχουν στην αγορά

Τα επαγγελματικά καθήκοντα της κάθε δραστηριότητας,

Τις γνώσεις και δεξιότητες που πρέπει να έχει και να αποκτήσει και

Μία σύντομη περιγραφή του περιεχομένου του προγράμματος κατάρτισης.

### **2. Βασικές Αρχές και Έννοιες Πληροφορικής (2 Ώρες Θεωρία)**

---

Στόχος του μαθήματος είναι η απόκτηση βασικών γνώσεων και η εξοικείωση με τις Βασικές αρχές και έννοιες των Τεχνολογιών Πληροφορικής.

Τα περιεχόμενα του μαθήματος για την επίτευξη του στόχου αυτού πρέπει να εστιάζουν κυρίως στις παρακάτω ενότητες :

Εσωτερικές συνιστώσες του εξοπλισμού ενός Συστήματος Η/Υ και οι βασικές λειτουργίες και δυνατότητες τους..

Ανάλυση όλων των δυνατών περιφερειακών μονάδων ενός υπολογιστικού συστήματος με τις βασικές δυνατότητες και λειτουργίες τους.

Αρχιτεκτονική ενός Υπολογιστικού Συστήματος, περιβάλλον και τρόπος επικοινωνίας των συνιστωσών και των περιφερειακών μονάδων μεταξύ τους.

Δικτύωση Υπολογιστικών συστημάτων σε τοπικό και απομακρυσμένο επίπεδο.

Κατηγοριοποίηση και αναφορά στα διαφορετικά είδη Λογισμικού που υπάρχουν με τις δυνατότητες και λειτουργίες του κάθε ενός σε περιβάλλοντα τόσο αυτοτελών όσο και δικτύου υπολογιστικών συστημάτων.

### **3. Αγγλικά και Τεχνική Ορολογία (5 Ώρες Θεωρία)**

Το μάθημα αυτό προϋποθέτει καταρχήν ότι ο καταρτιζόμενος έχει τις βασικές γνώσεις Αγγλικών (βλέπε Δ.2). Μετά την εξοικείωση του καταρτιζόμενου με τις πρώτες βασικές έννοιες Πληροφορικής, στόχος του μαθήματος είναι η εξοικείωση του με την τεχνική ορολογία στην Αγγλική γλώσσα τόσο των βασικών αυτών εννοιών όσο και των όρων που θα ακολουθήσουν στα επόμενα μαθήματα.

Στόχος του μαθήματος επίσης είναι να εισαγάγει την μεθοδολογία καταγραφής και μετάφρασης των τεχνικών όρων καθ' όλη τη διάρκεια των μαθημάτων, έτσι ώστε στο τέλος της κατάρτισης να έχει δημιουργηθεί ένας πίνακας τεχνικών όρων υπό μορφή Λεξικού.

### **4. Λειτουργικά Συστήματα (10 Ώρες Θεωρία)**

Στόχος του μαθήματος αυτού είναι η απόκτηση βασικών γνώσεων για την χρήση και λειτουργία των Λειτουργικών Συστημάτων και η εξοικείωση με ένα-δύο από τα πλέον διαδεδομένα Λειτουργικά Συστήματα, που υπάρχουν και λειτουργούν στην αγορά.

Τα περιεχόμενα του μαθήματος θα πρέπει να στοχεύουν στην κατανόηση και την εξοικείωση του καταρτιζόμενου με :

Τις δυνατότητες και βασικές αρχές ενός τυπικού Λειτουργικού Συστήματος

Τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζονται τα Λειτουργικά Συστήματα τους πόρους ενός υπολογιστή ή δικτύου υπολογιστικών συστημάτων. (διαχείριση μνήμης, επεξεργαστή, περιφερειακών συσκευών κλπ.)

Τον τρόπο διεπαφής του χρήστη με το σύστημα μέσω ενός Λειτουργικού συστήματος.

Την πρακτική εκμάθηση ενός διαδομένου λειτουργικού συστήματος **(client)** της αγοράς όπως π.χ Windows 98,2000 ή XP κλπ

Την πρακτική εκμάθηση ενός διαδομένου λειτουργικού συστήματος **(server)** της αγοράς όπως π.χ Windows NT / 2000 κλπ.

Για την επιλογή εκμάθησης συγκεκριμένων Λειτουργικών συστημάτων παρατίθεται αναλυτικός κατάλογος στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ του επαγγελματικού Προφίλ στο κεφάλαιο 4.3 ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ στην παράγραφο ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ.

## **5. Επικοινωνίες και Δίκτυα**

**(15 Ώρες Θεωρία)**

Στόχος του μαθήματος αυτού είναι η απόκτηση γνώσεων στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, στην διασύνδεση και επικοινωνία τοπικών και απομακρυσμένων συστημάτων και στην μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ αυτών.

Το μάθημα θα πρέπει να περιλαμβάνει :

Την εκμάθηση και κατανόηση των μέσων, των τύπων, των εξοπλισμών, των πρωτοκόλλων, των φορέων και των υπηρεσιών στον χώρο των Τηλεπικοινωνιών για την μεταφορά και μετάδοση πληροφοριών.

Την κατανόηση του μοντέλου OSI (Open System Architecture) και των διαφόρων φλοιών του (layers)

Την ανάλυση των διαφορετικών τύπων δικτύων (LAN: Τοπικά Δίκτυα, WAN : Δίκτυα Ευρείας Ζώνης, VAN : Ιδεατά Δίκτυα) με τα χαρακτηριστικά τους, τις τεχνολογίες, την αρχιτεκτονική, τις τοπολογίες, τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα χρήσης του κάθε ενός.

Την δυνατότητα χρήσης λειτουργικού συστήματος σε περιβάλλον δικτύου.

Την κατανόηση λειτουργίας της ασύρματης και κινητής επικοινωνίας

Την γνώση ύπαρξης και δυνατοτήτων, που προσφέρουν οι Εφαρμογές Λογισμικού Επικοινωνίας και Δικτυακής Συνεργασίας της αγοράς.

---

**6. Διαδίκτυο και Πολυμέσα****(15 Ώρες Θεωρία)**

Στόχος του μαθήματος αυτού είναι η εξοικείωση με το περιβάλλον και τις δυνατότητες του Διαδικτύου και των Πολυμέσων (Multimedia).

Το μάθημα περιλαμβάνει :

Την γνώση για τις συνιστώσες και την αρχιτεκτονική του περιβάλλοντος του Διαδικτύου.(Internet Architecture and Components)

Την κατανόηση των διευθύνσεων και της διαχείρισης αυτών στο Διαδίκτυο για την δρομολόγηση και πρόσβαση σε αυτό. (Internet Addressing)

Την γνώση για τις υπάρχουσες υπηρεσίες και εφαρμογές στο διαδίκτυο (email,http,https,ftp,telnet,chats κλπ)

Την απόκτηση γνώσης για όλες τις υπάρχουσες δυνατότητες Επιχειρησιακών συνδέσεων και Επικοινωνιών με το διαδίκτυο (Intranets, Extranets, Internet, VPNs).

Την απόκτηση γνώσεων σχετικά με ό,τι αφορά τον εξοπλισμό, τα εργαλεία και τις εφαρμογές Πολυμέσων.

Την εκμάθηση της χρήσης του διαδικτύου μέσω ενός Φυλλομετρητή (Internet Browser), που αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.

Την αναφορά στις κύριες δυνατότητες και λειτουργίες των βασικών διακομιστών του διαδικτύου (Web Servers) κατάλογος των οποίων αναφέρεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ του επαγγελματικού προφίλ του WEB DEVELOPER στο κεφάλαιο 4.3 ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ στην παράγραφο ΔΙΑΚΟΜΙΣΤΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ.

---

**7. Ανάλυση και Προγραμματισμός****(15 Ώρες Θεωρία)**

Στόχος του μαθήματος αυτού είναι η απόκτηση γνώσεων σε θέματα ανάλυσης συστημάτων και μεθοδολογιών και αρχών προγραμματισμού για ανάπτυξη εφαρμογών.

Ειδικότερα το μάθημα αυτό έχει σαν στόχο τα εξής :



Την εξοικείωση με τις φάσεις και τα βασικά στάδια για την δυνατότητα Ανάλυσης και Σχεδίασης συστημάτων (System Analysis & Design)

Την απόκτηση ικανότητας εκπόνησης Μελέτης σκοπιμότητας, διοίκησης και διαχείρισης έργων (Project Management)

Την κατανόηση των αρχών Προγραμματισμού και την δυνατότητα σχεδίασης Λογικών Διαγραμμάτων

Την κατανόηση των αρχών του Διαδικαστικού Προγραμματισμού, των Γλωσσών και Εργαλείων Ανάπτυξης (Procedural Programming)

Την εξοικείωση με τις έννοιες του Αντικειμενοστρεφούς Προγραμματισμού (Object Oriented Programming)

## **8. Σχεδιασμός Ιστοσελίδων**

**(20 Ώρες Θεωρία)**

Στόχος του μαθήματος αυτού είναι να μάθει ο καταρτιζόμενος με την χρήση ειδικών εργαλείων πώς να σχεδιάζει ιστοσελίδες(web pages), να μπορεί να αναγνωρίζει τον κώδικα σε γλώσσα HTML που παράγουν αυτόματα τα εργαλεία αυτά, όπως επίσης και το πώς να αποθηκεύει και να ενημερώνει με τις ιστοσελίδες αυτές (upload web pages) έναν δικτυακό τόπο (web site) σε έναν διακομιστή του Διαδικτύου (web server).

Το μάθημα αυτό περιλαμβάνει την πρακτική εκμάθηση και χρήση ενός τουλάχιστον από τα γνωστά εξειδικευμένα εργαλεία της αγοράς για την κατασκευή ιστοσελίδων, κατάλογος των οποίων αναφέρεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ του επαγγελματικού προφίλ του Τεχνικού ανάπτυξης εφαρμογών στο διαδίκτυο στο κεφάλαιο 4.3 ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ στην παράγραφο ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ.

## **9. Ψηφιοποίηση και Επεξεργασία Περιεχομένου (20 Ώρες Θεωρία)**

Στόχος του μαθήματος αυτού είναι πρακτική εκμάθηση της μετατροπής, παραγωγής και επεξεργασίας δεδομένων και γραφικών σε ψηφιακή μορφή με την χρήση ενός τουλάχιστον από τα ειδικά εργαλεία

της αγοράς, αναλυτικός κατάλογος των οποίων αναφέρεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ του επαγγελματικού προφίλ του Τεχνικού ανάπτυξης εφαρμογών στο διαδίκτυο στο κεφάλαιο 4.3 ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ στην παράγραφο ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ.

## **10. Βάσεις Δεδομένων**

**(18 Ώρες Θεωρία )**

Στόχοι του μαθήματος αυτού είναι :

- α) η απόκτηση θεωρητικών γνώσεων στην αρχιτεκτονική και σχεδίαση Βάσεων Δεδομένων και
- β) η πρακτική εφαρμογή αυτών με την χρήση μιας ευρέως διαδεδομένης Βάσης Δεδομένων της αγοράς.

Το μάθημα αυτό περιλαμβάνει :

Τη κατανόηση της σκοπιμότητας χρήσης των Βάσεων Δεδομένων και τις διαφορές από τις συμβατικές μορφές αποθήκευσης δεδομένων σε αρχεία

Την απόκτηση γνώσης για τα υπάρχοντα μοντέλα και τους τύπους Βάσεων Δεδομένων.

Την δυνατότητα σχεδίασης Βάσεων Δεδομένων (Οντότητες, χαρακτηριστικά, Σχέσεις, Πίνακες)

Την εξοικείωση με τις Γλώσσες Ορισμού, Επεξεργασίας και Προσπέλασης Δεδομένων (DDL, DML,SQL)

Την γνώση συνδεσιμότητας συστημάτων με Βάσεις Δεδομένων (ODBC: Open Data Base Connectivity)

Την δυνατότητα Υλοποίησης άσκησης σχεδίασης Βάσης Δεδομένων με χρήση μιας Βάσης Δεδομένων της αγοράς από τον κατάλογο που αναφέρεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ του επαγγελματικού προφίλ του Τεχνικού ανάπτυξης εφαρμογών στο διαδίκτυο στο κεφάλαιο 4.3 ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ στην παράγραφο ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.

---

## **11. Γλώσσες Προγραμματισμού Εφαρμογών Διαδικτύου (30 Ώρες Θεωρία)**

---

Στόχοι του μαθήματος αυτού είναι :

- α) Η σχεδίαση ιστοσελίδων και παρουσίασης δεδομένων με την χρήση της Γλώσσας Προγραμματισμού HTML και XML και όχι με εργαλεία γραφικού σχεδιασμού ιστοσελίδων.
- β) Η θεωρητική και πρακτική εφαρμογή των αρχών του Αντικειμενοστρεφούς Προγραμματισμού με την εκμάθηση της γλώσσας Προγραμματισμού JAVA.

Οι ειδικότεροι επομένως στόχοι του μαθήματος είναι :

Η εκμάθηση και χρήση της Γλώσσας Περιγραφής Υπερκειμένου – HTML

Η εκμάθηση και χρήση της Γλώσσας Περιγραφής Δεδομένων – XML

Η εκμάθηση και χρήση της Γλώσσας Προγραμματισμού – JAVA.

Η κατανόηση και η εξοικείωση με το περιβάλλον και τις συνιστώσες Γλώσσας Προγραμματισμού JAVA (Java Script, Java Applets, Java Servlets, Java Server Pages, Java Beans κλπ)

Η αναφορά σε άλλες Γλώσσες Αντικειμενοστρεφούς Προγραμματισμού άλλων κατασκευαστών, που περιλαμβάνονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ στο κεφάλαιο 4.3 ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ στην παράγραφο ΓΛΩΣΣΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ.

---

## **12. Ασφάλεια Συστημάτων, Επικοινωνιών, Δικτύων (5 Ώρες Θεωρία)**

---

Στόχοι του μαθήματος αυτού είναι η ενημέρωση για τους κινδύνους που υπάρχουν και τα μέτρα ασφαλείας που πρέπει να λαμβάνονται στις εφαρμογές και τις επικοινωνίες συστημάτων σε περιβάλλοντα δικτύου.

Το περιεχόμενο του μαθήματος περιλαμβάνει :

Κατηγοριοποίηση και αναλυτική περιγραφή των πιθανών κινδύνων και  
Τα αντίστοιχα Συστήματα ασφαλείας για την αντιμετώπιση αυτών

---

### **13. Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Ψηφιακό Marketing (20 Ώρες Θεωρία)**

---

Στόχοι του μαθήματος αυτού είναι η εξοικείωση με τις βασικές έννοιες του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο σαν μέσο Επικοινωνίας, Προώθησης και κανάλι Συναλλαγών για αγορά και πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.

Τα περιεχόμενα του μαθήματος είναι :

Ηλεκτρονικό επιχειρείν και Επιχειρησιακά Μοντέλα

Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο και οι μορφές του (B2B,B2C κλπ)

Ηλεκτρονική Εφοδιαστική Αλυσίδα (e-Supply chain)

Ηλεκτρονικές Πληρωμές (e-Payments)

Προστασία Ιδιώτη και Ιδιοκτησίας

Χαρακτηριστικά Ψηφιακού Marketing έναντι Παραδοσιακού Marketing

Πελατοκεντρικά Συστήματα και Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM)

---

### **14. Ολοκληρωμένη Πρακτική Εφαρμογή Διαδικτύου (20 Ώρες Πρακτική)**

---

Στόχοι της Πρακτικής αυτής Άσκησης είναι η εφαρμογή όλων των γνώσεων και πρακτικών που αποκτήθηκαν και στα 12 προηγούμενα μαθήματα.

Η άσκηση θα αναφέρεται στην ανάπτυξη μιας εφαρμογής ηλεκτρονικού εμπορίου σε κάποιο Δικτυακό τόπο και θα περιλαμβάνει :

Την κατασκευή ιστοσελίδων σαν μέσο διεπαφής του καταναλωτή με το σύστημα με συνδυασμό χρήσης εργαλείων γραφικού σχεδιασμού ιστοσελίδων και συγγραφής γλώσσας HTML.

Την σχεδίαση και ανάπτυξη Βάσης Δεδομένων σε κεντρικό διακομιστή με κατάλογο προϊόντων, πελατών και παραγγελιών.

Την ψηφιοποίηση εικόνων των προϊόντων, εταιρικών κειμένων και διαφημιστικών video των προϊόντων και την ενσωμάτωση αυτών στις ιστοσελίδες του δικτυακού τόπου.

Την συγγραφή κώδικα JAVA για την καταχώρηση, έλεγχο και πρόσβαση δεδομένων που καταχωρούνται ή ζητούνται από τον χρήστη μέσω των ιστοσελίδων στον φυλλομετρητή (Browser).

## **15. Μέθοδοι και Τεχνικές Αναζήτησης και εξεύρεσης εργασίας (5 Ώρες Θεωρία)**

Θεώρηση του επαγγέλματος στο πλαίσιο της αγοράς εργασίας (προσφορά-ζήτηση, διαρθρωτική ανεργία, ανεργία τριβής), αλλαγές στις οικονομικές συνθήκες, αλλαγές στην οργάνωση εργασίας.

Ευκαιρίες επιχειρηματικότητας-Αγορές εργασίας (Ελληνική, Ευρωπαϊκή)-Επιχειρησιακό σχέδιο- Μάρκετινγκ- Διαχείριση μικρομεσαίας επιχείρησης-Πωλήσεις (συμβατικές, ηλεκτρονικές)- χρηματοδοτική ανάλυση-Πίστωση- Διαχείριση ρίσκου-Αρχειοθέτηση.

Αναζήτηση εργασίας: Άσκηση αυτογνωσίας (Ποιος είμαι; Τι μπορώ να κάνω; Τι προσδοκώ)-Σύνταξη βιογραφικού (Προσωπικά στοιχεία, Εκπαίδευση, Κατάρτιση, Ξένες Γλώσσες, Δεξιότητες πληροφορικής, Εργασιακή Εμπειρία)- Μάρκετινγκ των προσόντων (Σχέδιο μάρκετινγκ, Σχέδιο δικτύωσης, Διάχυση του βιογραφικού).

### **4.1.3 Ενδεικτική βιβλιογραφία για τον διδάσκοντα**

1. Microsoft Front Page 2000  
ΒΗΜΑ-ΒΗΜΑ  
ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ
2. Informix  
SQL / 4GL  
ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ  
Μενέλαος Ζούμπος – Σπύρος Χιώτης
3. Microsoft Windows NT Server 4.0  
ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ  
Charlie Russel / Sharon Crawford

- 4.** Σχεδιασμός και Διαχείριση Βάσεων Δεδομένων  
ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΥΓ. ΜΠΕΝΟΥ  
Εμμανουήλ Ι. Γιαννακουδάκης
- 5.** Εγχειρίδιο της Oracle 8  
ΕΚΔΟΣΕΙΣ Μ. ΓΚΙΟΥΡΔΑΣ  
Ed Whalen
- 6.** Introduction to UNIX  
Mark Schulman  
QUE
- 7.** Microsoft Visual Basic 6.0  
Ο Οδηγός του Προγραμματιστή  
ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ
- 8.** Dynamic HTML in Action  
Web Technology  
Eric M. Schurman  
William J. Pardi  
IT PROFESSIONAL  
MICROSOFT PRESS

## **4.2. ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (RECEPTIONIST)**

### **4.2.1 Ανάλυση προσόντων**

#### **ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΦΙΛ**

Ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων είναι ένας ειδικευμένος εργαζόμενος, ικανός να διεκπεραιώνει αυτόνομα και υπεύθυνα δραστηριότητες που αφορούν στην υποδοχή των πελατών και να διαχειρίζεται συμβατικά και ηλεκτρονικά τις σχετικές πληροφορίες που τους είναι απαραίτητες για την ευχάριστη διαμονή τους, αλλά και τις μετακινήσεις τους εντός και εκτός της περιοχής που βρίσκεται το Ξενοδοχείο.

Έχει επίσης τον ρόλο του ατομικού συμβούλου των πελατών ενός ξενοδοχειακού συγκροτήματος σχετικά με τις διάφορες δραστηριότητες που προσφέρονται.

Επί πλέον καθήκον του είναι να αυξάνει στο μέγιστο το ποσοστό πληρότητας του ξενοδοχείου, καθώς και την βελτιστοποίηση της παραγωγικής ικανότητας (διαχείριση απόδοσης)

Το εν λόγω "επάγγελμα" στοχεύει στην διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας των υπηρεσιών φιλοξενίας σύμφωνα πάντα με τους κανονισμούς, την πολιτική και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στις εγκαταστάσεις διαμονής και φιλοξενίας, καθώς και το σύστημα ποιότητας που αποσκοπεί στην ικανοποίηση του πελάτη.

Στο πλαίσιο οργάνωσης της υποδοχής και φιλοξενίας, επικοινωνίας με τον πελάτη μετά την αναχώρησή του, ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων προβαίνει στους αναγκαίους διακανονισμούς, τόσο όσον αφορά το δικό του πόστο όσο και τις λοιπές υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας, προκειμένου η διαμονή του πελάτη να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις προσδοκίες του.

Συντονίζει τις ενέργειες διαχείρισης που αφορούν την έκδοση τιμολογίων, επιβλέπει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, βασιζείται στις υπηρεσίες υποδοχής για την προβολή της εικόνας της επιχείρησης και παρακολουθεί ο ίδιος τον φάκελο του πελάτη προκειμένου να εξασφαλίσει την αφοσίωσή του.

Επίσης στο πλαίσιο της στρατηγικής αξιοποίησης της επιχείρησης, ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων μπορεί να εμπλακεί στην καθοδήγηση της εμπορικής πολιτικής, να συμμετάσχει στην δρομολόγηση προωθητικών δράσεων και να συμβάλει στην εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας.

Το "επάγγελμα" αυτό μπορεί να ασκηθεί εκτός από τα Ξενοδοχεία και σε άλλους χώρους χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες. Το επαγγελματικό περιβάλλον καλύπτει επομένως πολλούς τύπους εργασιακών χώρων προσφέροντας τη δυνατότητα απασχόλησης σε ποικίλες δραστηριότητες ή θέσεις εργασίας.

Η συγκεκριμένη ειδικότητα έχει ευρύτατο πεδίο εφαρμογής. Ενδεικτικά αναφέρονται:

Ξενοδοχεία  
Κρουαζιερόπλοια  
Κατασκηνώσεις  
Κάμπινγκ  
Χρονομεριστική μίσθωση  
Φοιτητικές εστίες  
Νοσοκομεία

### **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ**

Ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων, δραστηριοποιείται ουσιαστικά σε τρεις τομείς,

- Στην υποδοχή και την εξυπηρέτηση των πελατών
- Στις κρατήσεις και πωλήσεις



- Στη διαχείριση των πληροφοριών των σχέσεων και επαφών με τους πελάτες

Στο πλαίσιο των ανωτέρω δραστηριοτήτων, διαφοροποιούνται τα επαγγελματικά καθήκοντα του Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείων

### **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ**

Τα κύρια επαγγελματικά καθήκοντα είναι τα παρακάτω:

#### **A1. Φροντίζει τους πελάτες στο χώρο υποδοχής**

- A1.1 Ελέγχει την αλληλογραφία
- A1.2 Προετοιμάζει τη λίστα δωματίων
- A1.3 Χειρίζεται τις μη-επιβεβαιωμένες κρατήσεις
- A1.4 Προετοιμάζει τα έντυπα εγγραφής
- A1.5 Προετοιμάζει τις κάρτες δωματίων
- A1.6 Ενημερώνει άλλα τμήματα
- A1.7 Ειδοποιεί για τις VIP αφίξεις
- A1.8 Παραδίδει τα δωμάτια
- A1.9 Διευθετεί τους ειδικούς διακανονισμούς που γίνονται εκ των προτέρων
- A1.10 Φροντίζει την αλληλογραφία, τα τηλεγραφήματα και τα μηνύματα

- A1.11 Καταρτίζει τη λίστα των αναμενόμενων αφίξεων

#### **A2. Διαχειρίζεται τις αφίξεις**

- A2.1 Καλωσορίζει τους πελάτες
- A2.2 Επιβεβαιώνει τη διάρκεια παραμονής τους
- A2.3 Φροντίζει για την υπογραφή των πελατών κατά την άφιξή τους
- A2.4 Αντιμετωπίζει προβλήματα που ενδεχομένως προκύψουν
- A2.5 Παραδίδει τα δωμάτια

A.2.6 Ενημερώνει τους πελάτες σχετικά με τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου

A.2.7 Συμπληρώνει και παραδίδει τις κάρτες δωματίων

A.2.8 Διανέμει την αλληλογραφία και τα μηνύματα

A.2.9 Παραδίδει τα κλειδιά των δωματίων

A.2.10 Φροντίζει τις αφίξεις ομάδων

### **A.3. Διαχειρίζεται τις αναχωρήσεις**

A3.1 Ελέγχει τις ώρες αναχωρήσεων

A3.2 Παραδίδει τον λογαριασμό

A3.3 Καταγράφει τη διεύθυνση του πελάτη

A3.4 Τακτοποιεί τις αποσκευές

A3.5 Επιστρέφει τα κλειδιά

A3.6 Φροντίζει για προβλήματα « τελευταίας στιγμής»

### **A.4. Επικοινωνεί με τα άλλα τμήματα του Ξενοδοχείου**

A4.1 Ενημερώνει σχετικά με αλλαγές δωματίων

A4.2 Ενημερώνει σχετικά με τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις

A4.3 Ενημερώνει σχετικά με ειδικές συνθήκες

A4.4 Επιλύει τυχόν έκτακτες καταστάσεις

### **A5. Χειρίζεται τις αλλαγές δωματίων**

A5.1 Συμπληρώνει τα έντυπα «αλλαγή δωματίου»

A5.2 Διανέμει τα έντυπα «αλλαγή δωματίου»

A5.3 Οργανώνει και μεταφέρει τις αποσκευές των πελατών

A5.4 Αλλάζει τα κλειδιά

A5.5 Ενημερώνει τα αρχεία παραμονής

A5.6 Διορθώνει τους λογαριασμούς

A5.7 Τροποποιεί την αλφαβητική λίστα των πελατών

**A6. Ενημερώνει τα αρχεία των πελατών**

- A6.1 Προετοιμάζει τη λίστα των αφίξεων και των αναχωρήσεων
- A6.2 Ενημερώνει το ράφι των κρατήσεων / δωματίων
- A6.3 Ενημερώνει τις κάρτες του αρχείου πελατών
- A6.4 Ενημερώνει το αρχείο των αλλαγών δωματίων
- A6.5 Ενημερώνει το γράφημα πληρότητας δωματίων
- A6.6 Ενημερώνει τα αρχεία απολεσθέντων ευρεθέντων
- A6.7 Τηρεί το αρχείο των θυρίδων ασφαλείας
- A6.8 Διατηρεί το αρχείο των ιατρικών υπηρεσιών και των επειγουσών υπηρεσιών
- A6.9 Διατηρεί το αρχείο των αστυνομικών πληροφοριών
- A6.10 Διατηρεί και ενημερώνει τη λίστα απογραφής των δωματίων
- A6.11 Διατηρεί και ενημερώνει την αλφαβητική λίστα των πελατών
- A6.12 Προετοιμάζει και ελέγχει τη λίστα των διανυκτερευόντων πελατών
- A6.13 Ταξινομεί τα αρχεία καταγραφής των πελατών
- A6.14 Ταξινομεί τα αρχεία καταγραφής αλλοδαπών πελατών
- A6.15 Αρχαιοθετεί τα έντυπα των κρατήσεων
- A6.16 Σχεδιάζει τη λίστα της υπηρεσίας κλήσεων

**A7. Ελέγχει τα κλειδιά των δωματίων**

- A7.1 Ελέγχει περιοδικά τα αποθέματα των κλειδιών των δωματίων
- A7.2 Καταγράφει και αναφέρει τις παρατυπίες
- A7.3 Παραδίδει τα κλειδιά
- A7.4 Επιστρέφει τα κλειδιά
- A7.5 Αναζητεί τα χαμένα κλειδιά
- A7.6 Ελέγχει τα διπλά κλειδιά

A7.7 Παραδίδει και επιστρέφει τα διπλά κλειδιά

A7.8 Παραδίδει και επιστρέφει τα πρώτα κλειδιά

**A8. Διαχειρίζεται τις θυρίδες ασφαλείας**

A8.1 Ενημερώνει τους πελάτες σχετικά με την υπηρεσία των θυρίδων ασφαλείας

A8.2 Εκδίδει αποδείξεις για τα αντικείμενα που φυλάσσονται

A8.3 Τοποθετεί ταμπέλα και καταγράφει τα αντικείμενα που φυλάσσονται

A8.4 Αποθηκεύει ασφαλώς τα αντικείμενα δίδονται προς φύλαξη

A8.5 Επιστρέφει τα αντικείμενα που φυλάσσονται

**A9. Συντάσσει εκθέσεις & και βγάζει στατιστικά στοιχεία**

A9.1 Ενημερώνει το γράφημα πληρότητας

A9.2 Ελέγχει παροδικά τις αναμενόμενες κρατήσεις

**A10. Επιβλέπει τον νυχτερινό έλεγχο**

A10.1 Επανελέγχει τους λογαριασμούς των πελατών

A10.2 Επανελέγχει τα χρεωστικά κουπόνια του κάθε τμήματος

A10.3 Επανελέγχει τα αρχεία του ταμείου

A10.4 Ελέγχει την πληρότητα των δωματίων

A10.5 Επανελέγχει και ελέγχει τα κλειδιά

A10.6 Αποπερατώνει τους λογαριασμούς των πελατών για παρουσίαση κατά τη διάρκεια των νυχτερινών αναχωρήσεων

A10.7 Παραδίδει τους λογαριασμούς των νυχτερινών αναχωρήσεων

A10.8 Αποδέχεται τις πληρωμές για τους λογαριασμούς των πελατών

A10.9 Κάνει πληρωμές μετρητοίς όταν είναι απαραίτητο

A10.10 Τηρεί το αρχείο των διαφορών του προσωπικού ημέρας

A10.11 Προετοιμάζει τις αναφορές των δωματίων

**A11. Διαχειρίζεται την αλληλογραφία**

- A11.1 Επανεξετάζει την εισερχόμενη αλληλογραφία
- A11.2 Καταγράφει την εισερχόμενη αλληλογραφίας
- A11.3 Επιλέγει την αλληλογραφία που χρήζει απάντησης
- A11.4 Προετοιμάζει την αλληλογραφία που χρήζει προώθησης
- A11.5 Επισυνάπτει γράμματα
- A11.6 Αρχαιοθετεί και εντοπίζει την αλληλογραφία

**A12. Χειρισμός παράπονων**

- A12.1 Ακούει και κρίνει τα παράπονα των πελατών
- A12.2 Συντάσσει εκθέσεις παρόντος του επισκέπτη
- A12.3 Επιλύει την αιτία του παραπόνου
- A12.4 Εάν δεν είναι εφικτή η επιδιόρθωση, εξασφαλίζει μία άμεση λύση
- A12.5 Αναφέρεται σε μία ανώτερη αρχή
- A12.6 Προετοιμάζει τα αρχεία

**A13. Λαμβάνει τις παραγγελίες της υπηρεσίας δωματίου**

- A13.1 Επαναλαμβάνει την παραγγελία που δόθηκε για λόγους επιβεβαίωσης
- A13.2 Ενημερώνει τον επισκέπτη σχετικά με τη δυνατότητα πραγματοποίησης της παραγγελίας του και την απαιτούμενη ώρα για την προετοιμασία της
- A13.3 Μεταβιβάζει την παραγγελία στην κουζίνα/εστιατόριο/ τμήμα υπηρεσίας δωματίων
- A13.4 Απαντά σε ερωτήσεις σχετικές με την υπηρεσία δωματίων
- A13.5 Ελέγχει τη μεταβίβαση της παραγγελίας
- A13.6 Ελέγχει τη χρέωση της παραγγελίας στο λογαριασμό

**B1. Εμπλέκεται στις πωλήσεις**

- B1.1 Χρησιμοποιεί το τηλέφωνο για τη στρατηγική των πωλήσεων
- B1.2 Προσδιορίζει τις επιλογές των πωλήσεων
- B1.3 Περιγράφει σαφώς τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου
- B1.4 Χειρίζεται επαγγελματικά τα παράπονα
- B1.5 Χρησιμοποιεί το ιστορικό των πελατών ως στρατηγική πωλήσεων
- B1.6 Χρησιμοποιεί τα ενημερωτικά έντυπα, τις τιμές κ.τ.λ. ως στρατηγική πωλήσεων

**B2. Διαχειρίζεται τις κρατήσεις δωματίων που γίνονται εκ των προτέρων**

- B2.1 Χειρίζεται τις τηλεφωνικές κρατήσεις
- B2.2 Χειρίζεται τις κρατήσεις μέσω αλληλογραφίας
- B2.3 Χειρίζεται τις κρατήσεις μέσω φαξ
- B2.4 Φροντίζει για τις προσωπικές κρατήσεις
- B2.5 Επιβεβαιώνει / αρνείται κρατήσεις
- B2.6 Χειρίζεται ερωτήσεις σχετικά με τις κρατήσεις
- B2.7 Χειρίζεται τις ομαδικές κρατήσεις
- B2.8 Χειρίζεται τις κρατήσεις μέσω ταξιδιωτικών πρακτόρων / αεροπορικών εταιριών
- B2.9 Φροντίζει για τις ακυρώσεις
- B2.10 Φροντίζει για τις απουσίες
- B2.11 Χρησιμοποιεί τεχνικές «υπέρ-κράτησης»
- B2.12 Φροντίζει για τις μη-προγραμματισμένες κρατήσεις
- B2.13 Φροντίζει για τις ειδικές εκδηλώσεις
- B2.14 Διαχειρίζεται προσωρινές κρατήσεις
- B2.15 Διατηρεί τα αρχεία των γραφημάτων των κρατήσεων

B2.16 Φροντίδα για κρατήσεις μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών

**Γ1. Συντάσσει τους λογαριασμούς των πελατών**

Γ1.1 Συντάσσει τους λογαριασμούς των πελατών

Γ1.2 Διαχειρίζεται το αρχείο των αφίξεων

Γ1.3 Ταξινομεί τα κουπόνια των γευμάτων/ ποτών και υπηρεσιών για τα διάφορα τμήματα

Γ1.4 Ελέγχει τις κρατήσεις δωματίων

Γ1.5 Καταγράφει τις ημερήσιες λειτουργίες

Γ1.6 Προσθέτει τις «ημερήσιες χρεώσεις»

Γ1.7 Προσθέτει τις «ημερήσιες πιστώσεις»

Γ1.8 Ταξινομεί τους λογαριασμούς

Γ1.9 Συντάσσει τους λογαριασμούς των επιπρόσθετων χρεώσεων

**Γ2. Διαχειρίζεται τους λογαριασμών των πελατών**

Γ2.1 Υπολογίζει τις χρεώσεις

Γ2.2 Παραλαμβάνει τα κουπόνια των άλλων τμημάτων

Γ2.3 Καταγράφει τις συναλλαγές με τα άλλα τμήματα

Γ2.4 Κλείνει τα αρχεία

Γ2.5 Καταγράφει τις πιστώσεις

Γ2.6 Ελέγχει τα υπόλοιπα των λογαριασμών των πελατών

**Γ3. Διαχειρίζεται το συνάλλαγμα**

Γ3.1 Προετοιμάζει χαρτονομίσματα και κέρματα

Γ3.2 Προετοιμάζει προσωπικές επιταγές

Γ3.3 Προετοιμάζει ταξιδιωτικές επιταγές

Γ3.4 Προετοιμάζει ξένα νομίσματα

Γ3.5 Καταρτίζει κατάλογο με όλες τις μεθόδους πληρωμής

Γ3.6 Υπολογίζει τις τραπεζικές αποδείξεις πιστώσεων

Γ3.7 Συνοψίζει τις τραπεζικές αποδείξεις πιστώσεων

Γ3.8 Αναλύει τις αιτίες των ασυμφωνιών στο αρχείο των μετρητών

#### **Γ4. Εισπράττει μέσω του ταμείου**

Γ4.1 Παραλαμβάνει χρήματα και επιστρέφει ρέστα

Γ4.2 Τηρεί διπλές αποδείξεις για όλες τις πληρωμές

Γ4.3 Παραλαμβάνει προκαταβολές

Γ4.4 Φυλάσσει όλα τα χρήματα που έχουν παραληφθεί

Γ4.5 Ελέγχει επιφυλακτικά όλες τις επιταγές που έχουν παραληφθεί

Γ4.6 Τηρεί επισταμένως τη διαδικασία για όλες τις ταξιδιωτικές επιταγές που παραλαμβάνονται

Γ4.7 Τηρεί επισταμένως τη διαδικασία για όλα τα ξένα καρτονομίσματα που παραλαμβάνονται

Γ4.8 Ελέγχει τα σωστά υπόλοιπα των πελατών

Γ4.9 Παραλαμβάνει τους υπογεγραμμένους λογαριασμούς των πελατών

Γ4.10 Δέχεται πληρωμές με πιστωτική κάρτα

Γ4.11 Δέχεται πληρωμές με κουπόνια (vouchers) ταξιδιωτικών πρακτορείων

Γ4.12 Κοινοποιεί τυχόν παρατυπίες στη διεύθυνση

Γ4.13 Διατηρεί καθημερινά αρχείο με τα χρήματα που παρελήφθησαν

Γ4.14 Μηδενίζει και γεμίζει την ταμειακή μηχανή

Γ4.15 Κάνει διάφορες πωλήσεις και τοποθετεί τα ποσά στο χρηματοκιβώτιο

#### **Γ5. Πληρώνει μέσω του ταμείου**

Γ5.1 Καταβάλλει αποζημιώσεις / επιστροφές όπως απαιτείται

Γ5.2 Κάνει μικρές πληρωμές



- Γ5.3 Καταβάλλει πληρωμές εκ μέρους των πελατών που έχουν πληρώσει το σύνολο των εξόδων
- Γ5.4 Δίνει εξουσιοδοτημένες προκαταβολές στους πελάτες
- Γ5.5 Δίνει εξουσιοδοτημένες προκαταβολές στη Διοίκηση
- Γ5.6 Διατηρεί ενήμερο το αρχείο πληρωμών
- Γ5.7 Αλλάζει ξένα νομίσματα
- Γ5.8 Αλλάζει ταξιδιωτικές επιταγές
- Γ5.9 Δίνει ρέστα

**Δ1. Χρησιμοποιεί την ταμειακή μηχανή, το τερματικό των πωλήσεων, την τηλεφωνική γραμμή ηλεκτρονικών δεδομένων**

- Δ1.1 Αντικαθιστά την μελανοταινία
- Δ1.2 Αντικαθιστά τον κύλινδρο του χαρτιού για τις αποδείξεις του ταμείου
- Δ1.3 Μηδενίζει την ταμειακή μηχανή και τοποθετεί το περιεχόμενο στο χρηματοκιβώτιο
- Δ1.4 Διαθέτει ρέστα σε μετρητά
- Δ1.5 Επανελέγχει και καταγράφει τα ημερήσια σύνολα
- Δ1.6 Χρησιμοποιεί την αριθμομηχανή
- Δ1.7 Χρησιμοποιεί το φωτοτυπικό
- Δ1.8 Χρησιμοποιεί τη συσκευή φαξ
- Δ1.9 Χρησιμοποιεί τον υπολογιστή και το τερματικό των πωλήσεων
- Δ1.10 Χρησιμοποιεί το τηλεφωνικό κέντρο
- Δ1.11 Χρησιμοποιεί το εσωτερικό σύστημα τηλεφώνων
- Δ1.12 Συνδέεται με το σύστημα ηλεκτρονικών κρατήσεων
- Δ1.13 Διατηρεί επαφή με ταξιδιωτικά πρακτορεία

**Δ2. Λαμβάνει και διανέμει τηλεφωνικά, γραπτά ή προφορικά μηνύματα για τους επισκέπτες**

- Δ2.1 Δέχεται τηλεφωνήματα (εξωτερικές γραμμές)
- Δ2.2 Δέχεται τηλεφωνήματα (εσωτερικές γραμμές)
- Δ2.3 Απαντά σε επείγουσες ερωτήσεις
- Δ2.4 Καταγράφει το σωστό όνομα του επισκέπτη, της κατοικίας, τον αριθμό δωματίου και/ή τον αριθμό του οχήματος
- Δ2.5 Μεταδίδει την πληροφορία
- Δ2.6 Προωθεί το μήνυμα στο κατάλληλο τμήμα
- Δ2.7 Ενημερώνει τον πελάτη
- Δ2.8 Επικοινωνεί την έκβαση του τηλεφωνήματος στον ρεσεψιονίστ που έχει βάρδια
- Δ2.9 Μεταβιβάζει τηλεφωνήματα
- Δ2.10 Μεριμνά για τα τηλεφωνήματα της διοίκησης και του προσωπικού
- Δ2.11 Μεριμνά για τα τηλεφωνήματα των συνεδρίων
- Δ2.12 Κάνει τοπικές κλήσεις
- Δ2.13 Αποστέλλει τηλεγραφήματα
- Δ2.14 Υπολογίζει το κόστος των τηλεφωνημάτων
- Δ2.15 Χρησιμοποιεί τους τηλεφωνικούς καταλόγους
- Δ2.16 Συμβουλεύει
- Δ2.17 Χρησιμοποιεί σωστά τις τεχνικές τηλεφώνου
- Δ2.18 Καταγράφει το κόστος των τηλεφωνημάτων
- Δ2.19 Έρχεται σε επαφή με ιατρικές υπηρεσίες ή υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης όταν αυτό είναι απαραίτητο ή επιθυμητό
- Δ2.20 Προσδιορίζει και επικοινωνεί τα τεχνικά λάθη

- Δ2.21 Χρησιμοποιεί τον αυτόματο τηλεφωνητή
- Δ2.22 Λαμβάνει αλληλογραφία
- Δ2.23 Σφραγίζει την αλληλογραφία με ημερομηνία και ώρα
- Δ2.24 Ταξινομεί την αλληλογραφία
- Δ2.25 Λαμβάνει και ταξινομεί την αλληλογραφία
- Δ2.26 Διανέμει την αλληλογραφία
- Δ2.27 Χειρίζεται τα δέματα
- Δ2.28 Χειρίζεται την αλληλογραφία των μελλοντικών πελατών
- Δ2.29 Χειρίζεται την αλληλογραφία των πελατών που έχουν αναχωρήσει
- Δ2.30 Ελέγχει και αδειάζει τις θυρίδες αλληλογραφίας
- Δ2.31 Ελέγχει την αλληλογραφία εντός των θυρίδων
- Δ2.32 Χειρίζεται την αλληλογραφία προς προώθηση

### **Δ3. Χρησιμοποιεί τη συσκευή του φαξ**

- Δ3.1 Δημιουργεί μηνύματα
- Δ3.2 Μεταδίδει μηνύματα
- Δ3.3 Λαμβάνει μηνύματα
- Δ3.4 Προσδιορίζει και επικοινωνεί τα λάθη
- Δ3.5 Επανασυνδέει τον εξοπλισμό
- Δ3.6 Ελέγχει τον εξοπλισμό

### **Ε1. Κάνει χρήση του συστήματος δημόσιων ανακοινώσεων**

- Ε1.1 Αναμεταδίδει μηνύματα μέσω του συστήματος δημοσίων ανακοινώσεων
- Ε1.2 Αναμεταδίδει / Χειρίζεται έκτακτα περιστατικά μέσω του συστήματος δημοσίων ανακοινώσεων
- Ε1.3 Βάζει μουσική

**E2. Φροντίζει τους πελάτες**

- E2.1 Καλωσορίζει, ευχαριστεί και αποχαιρετά τους πελάτες
- E2.2 Φροντίζει προσωπικά τις απορίες των πελατών
- E2.3 Φροντίζει προσωπικά τις απορίες των μη-πελατών
- E2.4 Παρέχει πληροφορίες και καθοδήγηση
- E2.5 Μετράει και υπολογίζει
- E2.6 Περιγράφει υπηρεσίες και τιμές
- E2.7 Ερμηνεύει
- E2.8 Μεταφράζει
- E2.9 Απαντά στην αλληλογραφία
- E2.10 Κατέχει και χρησιμοποιεί κατανοητή διεθνή ξενοδοχειακή ορολογία

**E3. Εκτελεί διάφορες υπηρεσίες**

- E3.1 Ταξινομεί, παρέχει και κοστολογεί τις εφημερίδες και τα περιοδικά
- E3.2 Ταξινομεί, παρέχει και κοστολογεί τα γραμματόσημα, τις αναμνηστικές κάρτες (προς πώληση για τους πελάτες)
- E3.3 Οργανώνει την υπηρεσία των ταξί και την ενοικίαση οχημάτων
- E3.4 Βρίσκει εισιτήρια για το θέατρο, το σινεμά, ή για αθλητικά γεγονότα
- E3.5 Καταβάλλει πληρωμές εκ μέρους των πελατών
- E3.6 Χρησιμοποιεί τους τηλεφωνικούς καταλόγους
- E3.7 Τηρεί ενήμερο το αρχείο με τις προμήθειες γραφικής ύλης

**ΣΤ1. Χειρίζεται το διαδίκτυο στο πλαίσιο των ανωτέρω καθηκόντων**

- ΣΤ1.1 Παρέχει κάθε είδους πληροφορίες, οι οποίες ζητούνται από τους πελάτες και τις οποίες αναζητεί και ανακτά στο διαδίκτυο

ΣΤ1.2 Διαχειρίζεται, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (χτίσιμο προσωπικών σχέσεων με τους πελάτες) ,τις on-line συζητήσεις (υπηρεσίες φιλοξενίας), τις συνομιλίες κειμένου, τις κοινόχρηστες πλοηγήσεις, την τεχνολογία ανάκλησης, τους ηλεκτρονικούς καταλόγους (E-catalogues),τις ηλεκτρονικές φόρμες στοιχείων και παραγγελιών ( E-forms), το EDI (ανταλλαγή στοιχείων –τιμολογίων, τιμοκαταλόγων-μεταξύ επιχειρήσεων ) , και εν γένει την ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων.

ΣΤ1.3 Συντάσσει λίστα απαντήσεων στις συχνότερες ερωτήσεις των επισκεπτών (frequently asked questions)

## **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

### **Κομβικές Γνώσεις και Δεξιότητες**

Ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων πρέπει να διαθέτει τις εξής κομβικές γνώσεις και δεξιότητες:

Κατέχει βασικές γνώσεις Πληροφορικής (Υλικού και Λογισμικού)  
Χρησιμοποιεί και αξιοποιεί όλα τα μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας καθώς και μηχανογραφικά και ηλεκτρονικά συστήματα για τον προγραμματισμό των κρατήσεων  
Μπορεί να συνεννοείται και να γράφει σε μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα, κατά προτίμηση την αγγλική, καθώς και να κατανοεί την σχετική τουριστική ορολογία.

**Ειδικότερα:** Ως προς τη ξένη γλώσσα πρέπει να μπορεί τα ακόλουθα:

**Ανάγνωση:** Να μπορεί να διαβάζει και να κατανοεί κείμενα και επιστολές που αναφέρονται σε τουριστικές υπηρεσίες και τουριστικά προϊόντα.

**Γραφή:** Να μπορεί να γράφει αναφορές και επιστολές προς τους πελάτες και άλλες τουριστικές υπηρεσίες,

σχετικά με τουριστικά προϊόντα ή με και άλλες πληροφορίες που του ζητούνται.

**Χρήση:** Να έχει ικανοποιητική γνώση και έλεγχο της γλώσσας σε διάφορες επικοινωνίες (γραπτές, προφορικές, ηλεκτρονικές) με ξενόγλωσσους πελάτες.

**Ακρόαση:** Να μπορεί να σημειώνει περιληπτικά αυτά που ακούει κατά τη διάρκεια τηλεφωνικής επικοινωνίας με ξενόγλωσσους πελάτες.

**Ομιλία:** Να μπορεί να απαντά προφορικά σε ερωτήσεις ξενόγλωσσων πελατών με τρόπο που να γίνεται πλήρως κατανοητός.

**Ορολογία:** Να είναι πλήρως εξοικειωμένος με την ορολογία της τουριστικής βιομηχανίας.

### **Επαγγελματικές Γνώσεις και Δεξιότητες**

Ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων πρέπει να διαθέτει τις εξής επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες

Να γνωρίζει τα τουριστικά αξιοθέατα της περιοχής και γενικώς της χώρας

Να είναι πλήρως εξοικειωμένος με τους κανονισμούς υγιεινής και ασφάλειας

και να μπορεί να τους εφαρμόσει όσο γίνεται καλύτερα

Να διατηρεί υψηλό επίπεδο προσωπικής υγιεινής και εμφάνισης

Να διαθέτει βασικές γνώσεις τουριστικής ζήτησης και προσφοράς

Να γνωρίζει την οργάνωση και λειτουργία του τμήματος υποδοχής

Να έχει βασικές γνώσεις της λειτουργίας όλων των τμημάτων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης

Να έχει βασικές γνώσεις της ξενοδοχειακής καθώς και τις φορολογικής νομοθεσίας

Να κατανοεί τις βασικές αρχές ενός μείγματος μάρκετινγκ, όπως και μιας πολιτικής τιμών ,εμπορευματοποίησης και πωλήσεων

Να είναι εξοικειωμένος με τις εφαρμογές στο διαδίκτυο (internet), να διαθέτει τη σχετική κατάρτιση και εκπαίδευση

### **Ικανότητες**

Μεθοδικότητα, ακρίβεια, φιλοξενία

Πειθώ, χειρισμός διαφωνιών (διαπραγμάτευση και επίλυση)

Καλλιέργεια δεσμών

Επικοινωνία, διαπροσωπικές ικανότητες, πρωτοβουλία

Ευελξία, προσαρμοστικότητα

Διακριτικότητα

### **ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

1. Απολυτήριο Λυκείου ή Πτυχίο Τεχνικού Λυκείου
2. Τουλάχιστον μία ξένη γλώσσα (Αγγλικά, Γαλλικά, Γερμανικά) σε επίπεδο τουλάχιστον LOWER, DELF, ZERTIFIKAT

**EIMAI ΕΔΩ.....!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!**

#### 4.2.2 Πλαίσιο κατάρτισης

##### ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

α/α	Διδακτικοί Στόχοι	Μάθημα	Ενδεικτικές Ώρες
1.		Ενημέρωση – Παρουσίαση Επαγγέλματος	
2.	A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A10, A11, A12, A13, Γ1, Γ2, Γ4, Γ5, Δ1, Δ2, Δ3, E2, E3,	Οργάνωση και λειτουργία του τμήματος υποδοχής	85
3.	A6, A9, B2,	Κρατήσεις	40
4.	A2, A12, Δ2, E1, E2	Διαπροσωπικές σχέσεις	15
5.	B1, E2	Εισαγωγή στο ξενοδοχειακό μάρκετινγκ και τις πωλήσεις	30
6.	ΣΤ1	Internet : Εισαγωγή και χρήση	10
7.	A1, A2, A3, A8, A11, A12, A13, B1, B2, Γ4, Γ5, Δ1, Δ2, Δ3, Δ4, E1, E2, E3, ΣΤ1,	Αγγλική Τουριστική Ορολογία	15
8.		Μέθοδοι και τεχνικές αναζήτησης και εξεύρεσης εργασίας	5
		<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>200</b>

**Η αναλογία θεωρητικής και πρακτικής ενασχόλησης στο πρόγραμμα προκύπτει από την ανάλυση των επαγγελματικών καθηκόντων. Σε κάθε περίπτωση, η εργασιακή ενασχόληση θα πρέπει να αντιστοιχεί τουλάχιστον στο 30% του χρόνου κατάρτισης.**



## **ΜΑΘΗΜΑΤΑ – ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ – ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

### **1. Ενημέρωση – Παρουσίαση Επαγγέλματος**

Σκοπός και στόχοι του προγράμματος κατάρτισης

Δομή και θεματολογία

Περιγραφή τουριστικών επαγγελμάτων: γνώσεις ,δεξιότητες, προσόντα

### **2. Οργάνωση και λειτουργία του τμήματος υποδοχής (85 ώρες)**

Το τμήμα υποδοχής είναι όρος που χρησιμοποιείται στα ξενοδοχεία για να περιγράψει το τμήμα που αναλαμβάνει τις εργασίες που αφορούν τις κρατήσεις, την κατανομή των δωματίων, την ρεσεψιόν, την έκδοση λογαριασμών και τις πληρωμές

Στο τέλος αυτής της ενότητας ο καταρτιζόμενος πρέπει :

να γνωρίζει τη θέση που έχει το Front Office σε ένα ξενοδοχείο ανάλογα με την οργάνωση και τον τύπο του

να έχει μάθει τα διάφορα συστήματα Front desk και τι εξυπηρετεί το κάθε σύστημα

να μπορεί να σχεδιάσει ένα οργανόγραμμα

να κατανοεί τις συμφωνίες και τα συμβόλαια με τα τουριστικά γραφεία

να γνωρίζει τη σημασία του Voucher. και την ιδιομορφία των κρατήσεων Allotment

να εξηγήσει όλους τους δυνατούς τρόπους πληρωμής από πελάτες που αγοράζουν προϊόντα από το ξενοδοχείο

να χειρίζεται ξενοδοχειακά προγράμματα

Οι επιμέρους ενότητες θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα εξής θέματα:

*Οργανόγραμμα ξενοδοχειακών επιχειρήσεων • οργανοδιοίκηση της ξενοδοχειακής επιχείρησης • διαδικασία καθορισμού τιμών ενοικίασης δωματίων • όροι ενοικίασης και διατροφής • σχέσεις και επαφές με τα τουριστικά γραφεία • εργασίες κατά την παραμονή των πελατών • αλλαγές δωματίων ή όρων διαμονής • αναχώρηση πελατών • είσπραξη*

λογαριασμών • η πληροφορική στην υποδοχή ( BIT HOTEL, ERMIS, FIDELIO/CIS • EPICOUROS ).

### **3. Κρατήσεις (40 ώρες)**

---

Ο στόχος της ενότητας είναι η περιγραφή της διαδικασίας που αφορά το check – in (άφιξη και εγγραφή του πελάτη).

Μετά την παρουσίαση και την σχετική εργαστηριακή πρακτική ο καταρτιζόμενος θα μπορεί να :

Τηρεί αρχείο όλων των κρατήσεων

Αναγνωρίζει έγκυρα τους ανεπιθύμητους πελάτες και να λαμβάνει τα κατάλληλα μέσα

Παρέχει άμεση πρόσβαση στα στοιχεία για τη διαθεσιμότητα των δωματίων (για κάθε συγκεκριμένη ημερομηνία) επιτρέποντας έτσι στο γραφείο κρατήσεων να αποδέχεται ή να απορρίπτει τα αιτήματα χωρίς καθυστερήσεις

Δημιουργεί έναν κατάλογο ημερησίων αφίξεων

Επιτρέπει στην διεύθυνση να μεγιστοποιεί τα έσοδα από τα δωμάτια

Για την κάλυψη των αναγκών της ενότητας θα πρέπει να περιλαμβάνονται τα κάτωθι γνωστικά αντικείμενα :

Δελτίο κράτησης • ημερολόγιο κρατήσεων • σύστημα Whitney • βιβλίο δωματίων • διάγραμμα πυκνότητας • διαγράμματα stop/go ή διαγράμματα διαθέσιμου χώρου • κρατήσεις μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή • υπερκρατήσεις (overbooking) • κατάλογοι αφίξεων • βιβλία εγγραφών • τσεκ- ιν μέσω υπολογιστή • αρχείο δωματίων • έλεγχος της κατάστασης δωματίων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή • πίνακες πελατών • κατανομή δωματίων • αλλαγή δωματίων • κλειδιά • αλληλογραφία • φύλαξη αντικειμένων • αναχωρήσεις • ενημέρωση αρχείων-αρχειοθέτηση.

### **4. Διαπροσωπικές σχέσεις (15 ώρες)**

---

Για την κάλυψη των αναγκών αυτής της ενότητας ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να κατανοήσει τα εξής σημεία :

*Θέματα επικοινωνίας στο ξενοδοχειακό χώρο • έλεγχος και αξιολόγηση παραγωγικότητας προσωπικού • δημόσιες σχέσεις στην υποδοχή • τα παράπονα των πελατών • κανονισμός σχέσεων ξενοδοχείων – πελατών • δημιουργία και έλλειψη κινήτρων στο προσωπικό • ανάλυση της συμπεριφοράς του προσωπικού • ιεράρχηση των αναγκών • επίλυση συγκρούσεων • στρατηγική διαπραγματεύσεων.*

## **5. Εισαγωγή στο ξενοδοχειακό μάρκετινγκ και τις πωλήσεις (30 ώρες)**

Ο στόχος της ενότητας να ενημερωθούν οι συμμετέχοντες για τις νέες τάσεις του ξενοδοχειακού Μάρκετινγκ αλλά και γενικότερα του Μάρκετινγκ στην Ευρώπη, για τις νέες εξελιγμένες τεχνικές πωλήσεων καθώς και να κατανοήσουν θεωρητικά θέματα της στρατηγικής Μάρκετινγκ και των πωλήσεων. Μετά την παρουσίαση ο καταρτιζόμενος θα μπορεί να :

Εφαρμόσει πρακτικά θέματα που άπτονται της στρατηγικής Μάρκετινγκ και πωλήσεων

Μα κατανοήσει ένα marketing plan

Χρησιμοποιήσει τα εργαλεία Μάρκετινγκ με στόχο την ανάπτυξη στοιχείων και κυρίως τη λήψη αποφάσεων στο τμήμα υποδοχής

Είναι παραγωγικός στις ενέργειές του και στις πωλήσεις

Να είναι αποδοτικός στη διαχείριση των πόρων της επιχείρησής τους με το λιγότερο δυνατό κόστος

Να είναι αποτελεσματικός σε όλες της καταστάσεις που θα αντιμετωπίσει ως υπάλληλος υποδοχής

Οι επί μέρους ενότητες που θα πρέπει να περιληφθούν είναι οι εξής:

Το Περιβάλλον του Marketing • Μίγμα Μάρκετινγκ • Συμπεριφορά καταναλωτή • έρευνα αγοράς • Διαγνωστικά εργαλεία του Μάρκετινγκ • Εισαγωγή στην πώληση • Εξυπηρέτηση πελατών

## **6. Internet : Εισαγωγή και χρήση (10 ώρες)**

---

Η ενότητα αυτή έχει ως στόχο την εξοικείωση με την έννοια του Παγκόσμιου Διαδικτύου καθώς και τη χρήση του.

Το προσδοκώμενο αποτέλεσμα από αυτήν την ενότητα είναι να μπορεί ο καταρτιζόμενος να :

χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για να προβάλλει προϊόντα  
πάρει πληροφορίες μέσα από δικτυακούς τόπους που αφορούν τον τουρισμό  
χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές φόρμες και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο  
εξυπηρετήσει τους πελάτες δίνοντάς τους πληροφορίες για τουριστικά αξιοθέατα, τόπους αναψυχής, τουριστικές περιηγήσεις, εισιτήρια και δρομολόγια μέσω μεταφορών  
αναλύσει τα βασικά σημεία για την επιτυχή δραστηριοποίηση στο Διαδίκτυο  
αναφέρει τα πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού καταλόγου έναντι του κλασσικού για τον πελάτη και τον πωλητή  
δώσει παραδείγματα για το πώς οι χώροι και οι λίστες συζητήσεων μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μια εταιρεία για την προσέγγιση του κοινού της  
κατανοήσει ποιες στρατηγικές προβολής / προώθησης έχει στη διάθεσή του ο internet marketer  
συμμετάσχει σε μια εκστρατεία επιδημικού μάρκετινγκ και ένα πρόγραμμα πιστών πελατών για έναν συγκεκριμένο τουριστικό προορισμό

Οι επί μέρους ενότητες θα πρέπει να διαπραγματεύονται τα εξής θέματα:

*Δυνατότητες που προσφέρει η πληροφορική και τα πολυμέσα • ηλεκτρονική επικοινωνία • βασικές ρυθμίσεις • Χρήση μιας μηχανής αναζήτησης • Διαχείριση μηνυμάτων • Αναζήτηση στον ιστό • η παρουσία της επιχείρησης*

στο Διαδίκτυο • επικοινωνία με τον πελάτη • Χρήση του βιβλίου διευθύνσεων • προβολή και επαφή με τον πελάτη • ο κύκλος του e-Marketing • το μέλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου.

## **7. Αγγλική Τουριστική Ορολογία (15 ώρες)**

---

Ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων οφείλει έχει ευκολία έκφρασης στον προφορικό λόγο, να χρησιμοποιεί σωστές εκφράσεις στην Αγγλική Γλώσσα καθώς και να χειρίζονται το γραπτό λόγο και το ύφος του γραπτού κειμένου με αποτελεσματικό τρόπο.

Οι καταρτιζόμενοι θα διδαχθούν την Αγγλική ορολογία όπως αυτή χρησιμοποιείται στις τουριστικές επιχειρήσεις.

Έμφαση δίνεται στην ξενοδοχειακή ορολογία και την προφορική επικοινωνία.

## **8. Μέθοδοι και τεχνικές αναζήτησης και εύρεσης εργασίας (5 ώρες)**

---

Τα γνωστικά αντικείμενα που θα πρέπει να περιλάβει η ενότητα είναι τα παρακάτω:

Τεχνικές παρακίνησης για την αναζήτηση ευκαιριών απασχόλησης

Η αυτοαντίληψη – επαγγελματικές προτιμήσεις - προσωπικά χαρακτηριστικά – πεποιθήσεις, προσδοκίες αξίες, και η σημασία τους στην αναζήτηση εργασίας

Τεχνικές πρόσβασης στην αγορά εργασίας

Τεχνικές προσέγγισης εργοδοτών

Προετοιμασία για συνέντευξη, στάδια συνέντευξης, δοκιμές συνέντευξης (παίξιμο ρόλων κλπ.), πρακτική εξάσκηση καταλλήλων απαντήσεων σε ερωτήσεις εργοδοτών, εφαρμογή τεχνικών ελέγχου της συνέντευξης, πρακτικές συμβουλές

Βιογραφικό σημείωμα (σύνταξη, συνοδευτικές επιστολές)

Πηγές πληροφόρησης προκειμένου να εντοπισθούν θέσεις εργασίας

Η ειδικότητα του Διαχειριστή Τουριστικών Πληροφοριών  
Δυνατότητες και δυσκολίες εισόδου στην αγορά εργασίας  
Δικτύωση και επαγγελματική αποκατάσταση

### **Είδη εκπαιδευτικού υλικού**

Έντυπο υλικό:

Φύλλα εργασίας (worksheets) για παράλληλη χρήση με  
οπτικοακουστικό υλικό ή για πρακτική άσκηση με ασκήσεις  
Μελέτες περίπτωσης  
Ασκήσεις αυτό-αξιολόγησης  
Ασκήσεις πολλαπλών επιλογών  
Ασκήσεις αντιστοίχισης  
Ασκήσεις τύπου "Σωστό - Λάθος "  
Ασκήσεις συμπλήρωσης κενών  
Ασκήσεις σωστής ακολουθίας  
Οδηγίες για κάποια εργασία που πρέπει να κάνει ο καταρτιζόμενος  
Χάρτες, διαγράμματα, φωτογραφίες, κλπ.  
Σχετικά άρθρα εφημερίδων και περιοδικών ή αποσπάσματά τους

### **Οπτικοακουστικό και λογισμικό (πληροφορικό) υλικό**

Ηχογραφήσεις (κασέτες ήχου, δίσκοι, CD)  
Ραδιοφωνικές εκπομπές  
Slides ή φωτογραφικά φιλμ  
Φιλμ ταινιών ή αποσπάσματά τους  
Βιντεοκασέτες  
Τηλεοπτικές εκπομπές  
Προγράμματα εκπαίδευσης με ηλεκτρονικό υπολογιστή (Computer-  
based training)  
Εκπαιδευτικά προγράμματα διαδραστικού βίντεο (Interactive video  
packages)

Εκπαιδευτικά προγράμματα πολυμέσων (CD -based multimedia packages)

### **Άλλες μορφές υλικού**

Συσκευές, εργαλεία, δείγματα κλπ. Για την πρακτική άσκηση του σπουδαστή

#### **4.2.3 Ενδεικτική βιβλιογραφία για τον διδάσκοντα**

##### **Βιβλία**

1. Word Wide Web Marketing 2<sup>nd</sup> ed., Jim Sterne, Wiley 1999
2. How to Win Customers in A Digital World – Total Action or Fatal Inaction. Peter Vervest, Al Dunn, Springer 2000
3. E-Commerce Small Business Solutions, Brenda Kieman, Microsoft Press, 2000
4. Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Δουκίδης Γ. Θεμιστοκλέους Μ. Δράκος Β. Παπαζαφειροπούλου Ν. Οικ. Πανεπιστήμιο Αθηνών 1988
5. Strategic Internet Marketing, Tom Vassos, QUE, 2001
6. Success @ E-business, Peter Morath, McGraw Hill, 2000
7. E-commerce Formulation of Strategy, Robert Plant, Prentice Hall, 2000
8. E-marketing Strategies, Frank Fiore, QUE, 2001
9. Web Marketing & Project Management. Donald Emerick, Kimberlee Round, PH PTR, 2000
10. Electronic Commerce, Managerial Perspective, E.Turban et.Al., Prentice Hall, 2000
11. E-Business 2.0, Dr Ravi Kalakota, Marcia Ronbin, Addison Wesley, 2001

##### **Περιοδικά**

1. Business 2.0
2. E-Commerce Advisor

### **Δικτυακοί τόποι**

1. <http://www.flonetwork.com/products/studies.cfm>
2. [www./mediamarketers.com](http://www.mediemarketers.com)
3. <http://clickz.com/cgi-bin/gt/en/pm/pm.html?article=1720>
4. <http://www.internetnews.com/>
5. <http://www.internetsnews.com/IAR>
6. <http://www.adknowledge.com/iondex.html>
7. <http://www.internet.com/sections/marketing.html#internetad>
8. [www.ecommercetimes.com](http://www.ecommercetimes.com)
9. <http://ecommerce.internet.com/>

### **Ενδεικτικοί εκδοτικοί οίκοι που εκδίδουν βιβλία σχετικά με τον τουρισμό και την ξενοδοχειακή τεχνική :**

1. Εκδόσεις Κριτική Α.Ε. ([www.kritiki.gr](http://www.kritiki.gr))
2. Εκδόσεις "ΕΛΛΗΝ" ([www.iwn.gr](http://www.iwn.gr))
3. Εκδόσεις Interbooks ([www.interbooks.gr](http://www.interbooks.gr))



## 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΜΕΤΑ-ΔΡΑΣΕΙΣ

Η διερεύνηση της ζήτησης στην αγορά εργασίας της Κύπρου των δύο επαγγελμάτων που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο της Δράσης 2 του Υποέργου 2 έδειξε ότι υπήρχε μεγάλο ενδιαφέρον των ξενοδόχων για το επάγγελμα του **Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείων (receptionist)**. Το αποτέλεσμα αυτό ήταν αναμενόμενο και οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στο γεγονός ότι η τουριστική κίνηση αυξάνεται ολοένα και περισσότερο στη Κύπρο, οι τεχνολογίες επικοινωνιών έχουν εισχωρήσει σε όλους τους τομείς του τουρισμού και ο υπάλληλος υποδοχής με επίκαιρες θα έχει μεγάλη ζήτηση στο μέλλον, όταν η ελληνική ξενοδοχειακή επιχείρηση θα αποδεσμευτεί από τους tour operators και θα εξασφαλίζει τις κρατήσεις της μέσω διαδικτύου. Σήμερα η διείσδυση του διαδικτύου στα κυπριακά ξενοδοχεία είναι θεαματική και οι ανάγκες κατάλληλα εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού με νέες αντιλήψεις είναι αυξημένες. Στο άμεσο μέλλον αναμένεται ότι η δομή της τουριστικής αγοράς θα γίνει αντίστοιχη με αυτή των ΗΠΑ, όπου ο τουρίστας εξυπηρετείται μέσω διαδικτύου. Η χρήση του διαδικτύου θα δώσει άλλη διάσταση στο επάγγελμα του υπάλληλου υποδοχής και στο μέλλον αναμένεται να θεωρηθεί αναγκαία ακόμη και η επανακατάρτιση των παλαιών επαγγελματιών του τμήματος υποδοχής από τις εκυπριακές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Εκτιμάται ότι θα βρεθούν ξενοδόχοι σε μεγάλα ξενοδοχεία της χώρας για να υποδεχθούν τους ανέργους που θα επιλέξουν το συγκεκριμένο επάγγελμα, αρκεί να μην υπάρξουν γεωγραφικές δεσμεύσεις από το Πρόγραμμα ή από τους ανέργους.

Οι άνεργοι του συγκεκριμένου επαγγέλματος θα είναι **εποχιακά απασχολούμενοι** και θα επιλεγούν μετά από δημοσίευση αγγελιών στις ημερήσιες ή εβδομαδιαίες και από τα μητρώα της ΑΝΑΔ. Η προηγούμενη έστω και ευκαιριακή ενασχόληση σε θέσεις υπαλλήλου

υποδοχής, κρατήσεων και marketing ή και σχετική κατάρτιση θεωρείται επιθυμητή για την εξασφάλιση ζήτησης από τους ξενοδόχους. Για την επιλογή τους είναι σκόπιμο να συνεργαστεί η ΟΕΒ με την ΑΝΑΔ και ΣΤΕΚ .

Επίσης το προηγούμενο επάγγελμα του **Τεχνικού ανάπτυξης εφαρμογών στο Διαδίκτυο** παρουσίασε μεγάλη ζήτηση στην αγορά εργασίας.

Ειδικότερα στο επάγγελμα αυτό προσφέρονται θέσεις εξαρτημένης εργασίας αλλά έχει και μεγάλη ζήτηση είτε ως υπηρεσία ενσωματωμένη στην λειτουργία των μεγάλων επιχειρήσεων, είτε ως ανεξάρτητη υπηρεσία που παρέχεται στις επιχειρήσεις περιστασιακά (outsourcing). Επομένως οι άνεργοι που θα επιλέξουν το επάγγελμα Τεχνικού ανάπτυξης εφαρμογών στο Διαδίκτυο θα πρέπει να είναι προετοιμασμένοι επίσης και για ένα περιβάλλον αυταπασχόλησης και να εξασκηθούν στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας. Όμως, η πρακτική εξάσκησή τους για απόκτηση εμπειρίας στα πλαίσια του Προγράμματος είναι απαραίτητο να γίνει σε κάποια επιχείρηση.

Στο πλαίσιο του Υποέργου 5 «Εφαρμογή πιλοτικού προγράμματος εξατομικευμένης και ολοκληρωμένης υποστήριξης της ένταξης ή επανένταξης ανέργων στην αγορά εργασίας σε δύο ενδεικτικά επαγγέλματα.» που ακολουθεί, για την επιλογή των ανέργων που θα προτιμήσουν το επάγγελμα του Υπάλληλου Υποδοχής Ξενοδοχείων (Receptionist), θα πρέπει να συνεργαστεί η ΟΕΒ με την ΑΝΑΔ, την ΣΕΚ και την ΣΤΕΚ. Επίσης για την επιλογή των ανέργων που θα προτιμήσουν το επάγγελμα του Τεχνικού ανάπτυξης εφαρμογών στο διαδίκτυο, το Intercollege θα πρέπει να συνεργαστεί με την ΑΝΑΔ την ΣΕΚ και την CITEA.

Η ΣΕΚ, ως Υπεύθυνος του Υποέργου 5 θα πρέπει να συνεργαστεί με τους εργοδοτικούς φορείς προκειμένου να διερευνηθεί κατά πόσο η διαδικασία επιλογής (με ή χωρίς τους εργοδότες που θα τους

υποδεχθούν για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας) θα εξασφαλίσει ότι αυτοί που θα επιλεγούν θα είναι οι πλέον αδύναμοι, σύμφωνα με τους στόχους της EQUAL και του Προγράμματος ΠΡΑΞΗ. Ο ορισμός των προαπαιτούμενων κατάρτισης και εργασιακής εμπειρίας αποτελεί κρίσιμο σημείο, ενώ για την απορρόφησή τους κρίσιμο σημείο αποτελεί η διαδικασία ευαισθητοποίησης των εργοδοτών για τους σκοπούς του Προγράμματος.

Επίσης οι εργοδοτικοί φορείς ΟΕΒ, CITEA με το Intercollege θα πρέπει να συνεργαστούν στενά με την ΑΝΑΔ για την εξεύρεση επιχειρήσεων όπου θα τοποθετηθούν οι άνεργοι μετά το πέρας της θεωρητικής τους κατάρτισης προκειμένου να πραγματοποιήσουν την πρακτική τους εξάσκηση και να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία. (Υποέργο 15). Κρίνεται σκόπιμο, στο πλαίσιο της δημοσιότητας του συνολικού έργου να δοθεί προτεραιότητα στην ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων ώστε να δεχτούν τους ανέργους για την πρακτική τους εξάσκηση καθώς και να αξιολογηθούν από τους αρμόδιους εργοδοτικούς φορείς συναντήσεις με επιχειρηματίες, ημερίδες, γενικές συνελεύσεις κλπ.

Για την ανάλυση των δύο επαγγελματιών χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της «Αειφόρου Επαγγελματοποίησης» με κατάλληλη προσαρμογή της στο περιβάλλον του Προγράμματος. Η μέθοδος αυτή είναι καινοτομική και έχει συμφωνηθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ήδη από διακυβερνητική πρωτοβουλία εντάσσεται στις καλές πρακτικές και πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Συμβούλιο Γενικών Διευθυντών Επαγγελματικής Κατάρτισης – Θεσσαλονίκη 2003).

Η ανάλυση αυτή χρησιμοποιείται ως πλαίσιο αναφοράς για τον σχεδιασμό των αναλυτικών προγραμμάτων κατάρτισης στα πλαίσια του ίδιου Υποέργου, αλλά και για τις ακόλουθες δράσεις των Υποέργων που ακολουθούν :

Για την ανάπτυξη της μεθόδου της αναγνώρισης προσόντων (Μελέτη Υποέργο 2.1)

Για την επιλογή των ανέργων και τον απολογισμό των προσόντων τους (Υπόεργο 5) κατά την διαδικασία εξατομικευμένης συμβουλευτικής.

Για την εκπαίδευση των εργασιακών συμβούλων που θα αναλάβουν την υποστήριξη των ανέργων (Υπόεργο 6)

Για την εξεύρεση επιχειρήσεων υποδοχής των ανέργων για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας (Υπόεργο 8)

Για την Μελέτη του συστήματος πιστοποίησης η οποία θα περιλαμβάνει την ανάπτυξη των εργαλείων πιστοποίησης προσόντων και της μεθοδολογίας του τρόπου εφαρμογής, την οριστικοποίηση των προδιαγραφών του συστήματος και την εισήγηση θεσμικών, οργανωτικών και διοικητικών ρυθμίσεων για την εφαρμογή του προτεινομένου συστήματος. (Υπόεργο 4)

και την πιλοτική εφαρμογή της πιστοποίησης των επαγγελματικών προσόντων (Υπόεργο 7).

Τα αναλυτικά προγράμματα κατάρτισης έχουν προσδιοριστεί με την μέθοδο της σπονδυλωτά διαρθρωμένης κατάρτισης. Η σπονδυλωτή διάρθρωση διευκολύνει την εφαρμογή της κάρτας κατάρτισης και την επιλογή από τον κάθε άνεργο μόνο των πεδίων επαγγελματικών δραστηριοτήτων (modules) στα οποία έχει κενά και ελλείψεις προσόντων.

Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη των προγραμμάτων κατάρτισης και κατ' επέκταση του σχήματος πιστοποίησης, βασίζεται στη διδασκαλία της γνώσης στο πλαίσιο διαθεματικών **επαγγελματικών εφαρμογών** (context-based) και όχι στο πλαίσιο στεγανοποιημένων επιστημονικών αντικειμένων (content-based).

Η σπονδυλωτά διαρθρωμένη κατάρτιση με βάση την επαγγελματική εφαρμογή προϋποθέτει και ένα σπονδυλωτό σχήμα πιστοποίησης που εξετάζει επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες κατά πεδία επαγγελματικών δραστηριοτήτων και με έμφαση στις αυθεντικές επαγγελματικές εφαρμογές. Επομένως διευκολύνεται η πιστοποίηση προσόντων κατά την οποία δεν αξιολογείται π.χ. εάν έχεις μάθει θεωρητικά κάτι, αλλά εάν μπορείς να το εφαρμόσεις στην πράξη.

Δεν εξετάζεται π.χ. αν έχει γνώσεις πληροφορικής αλλά αν μπορεί να κάνει ηλεκτρονικά κρατήσεις, όπως δεν μας ενδιαφέρει αν γνωρίζει τέλεια την Αγγλική Γραμματική και δεν μπορεί να δώσει μερικές απλές τουριστικές πληροφορίες σε έναν τουρίστα που θέλει να επισκευθεί έναν αρχαιολογικό χώρο.

Τα αναλυτικά προγράμματα κατάρτισης που σχεδιάστηκαν αποτελούν το πλαίσιο αναφοράς :

Για την ανάπτυξη του εργαλείου της κάρτας κατάρτισης (Μελέτη, Υποέργο 2.1)

Για την εκπαίδευση των εργασιακών συμβούλων που θα αναλάβουν την υποστήριξη των ανέργων (Υποέργο 6)

Για την προετοιμασία των εκπαιδευτών που θα αναλάβουν την εφαρμογή των προγραμμάτων κατάρτισης στους ανέργους και την υλοποίηση των μακροχρόνιων προγραμμάτων κατάρτισης των ανέργων (Υποέργο 8)

Για την πιλοτική εφαρμογή της πιστοποίησης των επαγγελματικών προσόντων (Υποέργο 7).

Από την Μελέτη του Υποέργου 2.2 έγινε φανερό ότι οι ειδικοί εμπειρογνώμονες που ασχολήθηκαν με την περιγραφή των δύο επαγγελμάτων και της μεθόδου της σπονδυλωτής κατάρτισης θα πρέπει να εμπλακούν στη διαδικασία επιλογής και κατάρτισης των ανέργων. Η συμβολή τους θα είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στο έργο των εργασιακών συμβούλων (Σύνταξη κάρτας κατάρτισης - Υποέργο 5), των οργανωτών των προγραμμάτων κατάρτισης για τους ανέργους (Έλεγχος γνώσης θεματικών ενοτήτων, Γενική εισήγηση για κάθε επάγγελμα – Υποέργο 8), της εκπαίδευσης εργασιακών συμβούλων (Υποέργο 6) για τα συγκεκριμένα επαγγέλματα.

Αυτά τα Υποέργα (4,5,6,7,8) θα πρέπει να εξασφαλίσουν καλύτερο δυνατό συντονισμό στο σχεδιασμό τους γιατί το ένα βοηθά και επηρεάζει το άλλο. Ο σχεδιασμός τους θα πρέπει να είναι ενιαίος από κοινή ομάδα

έργου των υπεύθυνων των αρμόδιων εταιρών (ΟΕΒ, ΣΕΚ, ΑΝΑΔ, ΣΤΕΚ, Intercollege, CITEA).

Μία δεύτερη κοινή ομάδα έργου προκύπτει από την ανάγκη συντονισμού της ΑΝΑΔ κυρίως με τους εργοδοτικούς φορείς (ΟΕΒ, CITEA) το Intecollege και τους άλλους φορείς για την επιλογή των ανέργων (Υποέργο 5) και την προώθησή τους σε θέσεις εργασίας (Υποέργο 8).

## 6. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

### 6.1. ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Το Έργο Προώθηση Ανέργων στην Απασχόληση μέσω της Εξειδικευμένης Κατάρτισης και της Πιστοποίησης Δεξιοτήτων (**ΣΥΝΤΟΜΟΣ ΤΙΤΛΟΣ: ΠΡΑΞΗ**) της Α.Σ. Δίκτυο Προώθησης Ανέργων στην Απασχόληση μέσω της Εξειδικευμένης Κατάρτισης και της Πιστοποίησης Δεξιοτήτων (**ΣΥΝΤΟΜΟΣ ΤΙΤΛΟΣ: ΔΙΠΑ**), εντάσσεται στην Κοινοτική Πρωτοβουλία **EQUAL** και στοχεύει στη σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με την απασχόληση.

Ο κεντρικός **στόχος** του Έργου ΠΡΑΞΗ είναι η ενιαιοποίηση των διαφορετικών προσεγγίσεων από τους κύριους δημόσιους φορείς επαγγελματικής κατάρτισης και προώθησης της απασχόλησης και η αποδοχή στην πράξη ενός κοινού πλαισίου αναφοράς, για την σύνδεση της κατάρτισης με την απασχόληση, μέσω της πιστοποίησης των επαγγελματικών προσόντων των ατόμων που αντιμετωπίζουν διακρίσεις και ανισότητες στην αγορά εργασίας.

Το Έργο ΠΡΑΞΗ είναι μια πιλοτική εφαρμογή της σύνδεσης της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με την απασχόληση, το πλαίσιο της οποίας αποτελεί το αντικείμενο πολλών συζητήσεων και προβληματισμών σπουδαστών, εμπειρογνομόνων, κυβερνητικών στελεχών και επαγγελματιών όχι μόνο της Κύπρου αλλά και της Ευρωπαϊκής Ένωσης γενικότερα. Η πιλοτική εφαρμογή αυτή, των καινοτομιών της νέας στρατηγικής, σε συγκεκριμένους πληθυσμούς ανέργων και τομείς της οικονομίας, θα συμβάλει στην εξαγωγή συμπερασμάτων από την πράξη, που θα ενσωματωθούν άμεσα στον κεντρικό κορμό των εθνικών πολιτικών για την κατάρτιση και την απασχόληση.

Το Τεχνικό Δελτίο του έργου που έχει εγκριθεί επιχειρεί να εφαρμόσει τους στόχους της εθνικής στρατηγικής σε μία μικρή ομάδα ανέργων και σε δύο δυναμικούς κλάδους της οικονομίας (τουρισμός και νέα

οικονομία). Αναλυτικότερα προγραμματίζονται συγκεκριμένες δράσεις και ενέργειες που εντάσσονται σε 13 Υποέργα.

## **6.2. ΤΟ ΥΠΟΕΡΓΟ 2.2**

Το Υποέργο 2.2 με τίτλο «*Διαγνωστικές Μελέτες: Ανάλυση προσόντων κατά επάγγελμα / ειδικότητα. Σχεδιασμός εκπαιδευτικών πακέτων και ειδικής διδακτικής.*» που αποτελεί και την παρούσα μελέτη, συμβάλλει στον σχεδιασμό του Ενιαίου Συστήματος εξατομικευμένης και ολοκληρωμένης υποστήριξης για την ένταξη ή επανένταξη ανέργων στην αγορά εργασίας, κατά επάγγελμα/ ειδικότητα, μέσω Πιστοποίησης των Επαγγελματιών τους Προσόντων (ΠΕΠ). Ο σχεδιασμός αυτός ολοκληρώνεται με το Υποέργο 2.1 «Μελέτη του συστήματος υποστήριξης ανέργων» και το Υποέργο 4 «Ανάπτυξη των εργαλείων πιστοποίησης προσόντων και της μεθοδολογίας του τρόπου εφαρμογής. Οριστικοποίηση των προδιαγραφών του συστήματος. Εισήγηση θεσμικών, οργανωτικών και διοικητικών ρυθμίσεων για την εφαρμογή του προτεινομένου συστήματος».

**Στόχος** του Υποέργου 2.2 είναι ο προσδιορισμός της μεθοδολογίας ανάλυσης επαγγελματών και ανάπτυξης προγραμμάτων **σπονδυλωτής** κατάρτισης.

Για την υλοποίηση αυτού του στόχου χρησιμοποιήθηκαν ως οδηγοί ένα επάγγελμα στον τομέα της νέας οικονομίας και ένα επάγγελμα στον τομέα του τουρισμού, τα οποία λειτούργησαν ως παραδείγματα ανάλυσης επαγγελματών και ανάπτυξης καταρτίσεων σύμφωνα με τις βασικές αρχές και τις μεθόδους που συμφωνήθηκαν από τους αρμόδιους εταίρους της Αναπτυξιακής Σύμπραξης ΔΙΠΑ. Αυτά τα επαγγέλματα συμφωνήθηκαν στις συναντήσεις των εταίρων της Αναπτυξιακής Σύμπραξης καθ' υπόδειξη των αντίστοιχων εργοδοτικών / επαγγελματικών φορέων, που είναι εταίροι της Α.Σ. και επιλέχθηκαν σύμφωνα με κοινώς αποδεκτά κριτήρια.

Ο τρόπος ανάλυσης των δύο επαγγελματών θα αποτελέσει την βάση και το πλαίσιο αναφοράς για το σύστημα υποστήριξης (επιλογή ανέργων,



αναγνώριση των προσόντων και διαπίστωση των ελλείψεων, προώθηση σε κατάρτιση με εφαρμογή της κάρτας κατάρτισης και προώθηση σε απόκτηση εμπειρίας κ.λ.π.), αλλά και για το σύστημα πιστοποίησης (αξιολόγηση και πιστοποίηση προσόντων ανέργων κατά επάγγελμα/ειδικότητα).

Επίσης αυτά τα προγράμματα κατάρτισης θα χρησιμοποιηθούν για τον έλεγχο της επάρκειας των σχετικών προγραμμάτων που προσφέρονται από τα υπάρχοντα συστήματα αρχικής και συνεχιζόμενης κατάρτισης, ώστε να οδηγήσουν στην διατύπωση προτάσεων βελτίωσής τους. Ουσιαστικά το Υπόεργο αυτό θα προσφέρει το πλαίσιο αναφοράς για τον προσδιορισμό των αναγκαιών προσαρμογών του συστήματος αρχικής και συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης.

### **6.3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2.2**

Στο πλαίσιο υλοποίησης του Υποέργου 2.2, εξετάστηκαν τα δύο επαγγέλματα, στην αναλυτική τους μορφή, προκειμένου να προσδιοριστούν ακριβώς οι θέσεις εργασίας στις οποίες αντιστοιχούν, να επιβεβαιωθεί η ζήτηση και να ελεγχθεί ο βαθμός ανταπόκρισης στα κριτήρια επιλογής. Τα δύο επαγγέλματα που διερευνήθηκαν ήταν: Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείων (Receptionist) και Τεχνικός ανάπτυξης εφαρμογών στο Διαδίκτυο.

Η διερεύνηση αυτή πέρα από μια πρώτη εκτίμηση της σχετικής ζήτησης, αποσκοπούσε και στην κατάλληλη προσαρμογή των επαγγελματιών στις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Τα αποτελέσματα της διερεύνησης έδειξαν ότι η ζήτηση για τον υπάλληλο υποδοχής Ξενοδοχείων είναι δεδομένη και ενόψει των οργανωτικών αναδιαρθρώσεων των Ξενοδοχείων έχει αυξητική τάση. Επίσης διαπιστώθηκε ότι θα υπάρξει μεγάλη ζήτηση για τη σχετική επαγγελματική δραστηριότητα με αναβαθμισμένα καθήκοντα και πρόσθετα προσόντα για τμήματα υποδοχής ξενοδοχειακών μονάδων.

Στη συνέχεια, η συνοπτική ανάλυση των δύο επαγγελμάτων, που χρησιμοποιήθηκε στη μελέτη της ζήτησης, προσαρμόστηκε και

αναπτύχθηκε περαιτέρω, με σκοπό να αναδυθούν οι διδακτικοί στόχοι προγραμμάτων κατάρτισης. Η μέθοδος της «αειφόρου επαγγελματοποίησης» (sustainable professionalisation) χρησιμοποιήθηκε για τον προσδιορισμό της μεθόδου ανάπτυξης προγράμματος σπουδών και της διδακτικής μεθόδου για κατάρτιση στα δύο παραπάνω επαγγέλματα. Έτσι, τα προγράμματα κατάρτισης που αναπτύχθηκαν, κατέληξαν να είναι σπονδυλωτά (modularized) και περιεκτικά, με βασικό στόχο την ανάπτυξη «απασχολησιμότητας» (employability) στους καταρτιζόμενους.

Παράλληλα η διδακτική μέθοδος που αναπτύχθηκε στηρίχθηκε στη γνωστική ψυχολογία, δίνοντας έμφαση στην ανάπτυξη κομβικών δεξιοτήτων (key skills) με μάθηση που θα συντελείται αξιοποιώντας αυθεντικές επαγγελματικές εφαρμογές (contextual learning).