



ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ.

"ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΗΥ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ
ΚΕΝΤΡΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΓΙΑ
ΤΥΦΛΟΥΣ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ"

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ.	3
2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων	3
3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.	4
ΟΜΑΔΑ Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	4
ΟΜΑΔΑ Β. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	8
4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους)	16

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ.

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «**ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΗΥ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΥΦΛΟΥΣ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ**» διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. **2944/2014 Κοινής Υπουργικής Απόφασης Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (Φ.Ε.Κ. Β΄ 1098/2014)**, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5, του άρθρου 25, του **Ν. 4186/2013 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/2013)**, όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1, του άρθρου 11, του **Ν. 4229/ 2014 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 8/2014)** και ισχύει.

2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων

Η διάρκεια εξέτασης του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «**ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΗΥ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΥΦΛΟΥΣ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ**» καθορίζεται σε **τρεις (3) ώρες**.

3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.

ΟΜΑΔΑ Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Να γράψετε στο σύστημα Braille τις παρακάτω λέξεις από την ομάδα των δίψηφων φωνηέντων (ει, αι, οι, ου).
2. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του κόμματος και της τελείας).
3. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της παρένθεσης).
4. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του ενωτικού).
5. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της παύλας διαλόγου).
6. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του ερωτηματικού).
7. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της άνω –κάτω τελείας).
8. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του θαυμαστικού).
9. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση των εισαγωγικών).
10. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της παρένθεσης).
11. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του ερωτηματικού).
12. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο, στο οποίο όλες οι λέξεις του τίτλου του είναι με κεφαλαία γράμματα.
13. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του ενωτικού)
14. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της παύλας διαλόγου
15. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο και να εφαρμόσετε τους κεφαλαιοδείκτες (μονό ή διπλό κεφαλαιοδείκτη) όπου απαιτείται
16. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του τόνου)
17. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του αστερίσκου)
18. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της αποστροφού)
19. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της άνω τελείας)
20. Να γράψετε στο σύστημα Braille τις παρακάτω λέξεις με τους συνδυασμούς φωνηέντων (αυ, ευ, υι, ηυ)
21. Να γράψετε στο σύστημα Braille τις παρακάτω λέξεις της αγγλικής γλώσσας
22. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του μικροδείκτη)
23. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του ενδείκτη μορφοποίησης)
24. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο της ελληνικής γλώσσας, όπου παρεμβάλλονται λέξεις της αγγλικής (χρήση του αγγλοδείκτη)
25. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο της ελληνικής γλώσσας, όπου παρεμβάλλονται λέξεις της αγγλικής γλώσσας (χρήση του αγγλοδείκτη)
26. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο της ελληνικής γλώσσας, όπου παρεμβάλλονται λέξεις της αγγλικής γλώσσας (χρήση του αγγλοδείκτη και του αγγλικού κεφαλαιοδείκτη)
27. Να γράψετε στο σύστημα Braille τους παρακάτω αριθμούς

28. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο, στο οποίο παρεμβάλλονται αριθμοί και αγγλικές λέξεις
29. Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο, στο οποίο παρεμβάλλονται αριθμοί και αριθμητικά σύμβολα
30. Να γράψετε το παρακάτω κείμενο κάνοντας χρήση του ενδείκτη μορφοποίησης, του αγγλοδείκτη και του κεφαλαιοδείκτη όπου απαιτείται
31. Τι ονομάζουμε φθόγγο; Ποιοι είναι οι φθόγγοι της Ελληνικής Γλώσσας;
32. Τι ονομάζουμε γράμματα και ποια είναι τα γράμματα της Ελληνικής Γλώσσας; Ποια είναι η αντιστοιχία φθόγγων και γραμμάτων της Ελληνικής Γλώσσας;
33. Τι γνωρίζετε για τα φωνήεντα και τα σύμφωνα; Ποια γράμματα ονομάζονται αρχικά και ποια τελικά;
34. Ποια είναι η διαίρεση και η ονομασία των συμφώνων;
35. Ποια γράμματα ονομάζονται διπλά και ποια δίψηφα;
36. Τι γνωρίζετε για τους διφθόγγους;
37. Τι γνωρίζετε για τα άφωνα γράμματα και τι για τα όμοια σύμφωνα;
38. Τι ονομάζουμε συλλαβή και πώς ονομάζονται οι λέξεις με βάση τον αριθμό των συλλαβών τους; Ποια η ονομασία των συλλαβών των λέξεων;
39. Ποιοι είναι οι κανόνες συλλαβισμού;
40. Τι γνωρίζετε για τους τόνους και ποιοι είναι οι κανόνες του μονοτονικού συστήματος;
41. Ποιες λέξεις ονομάζονται εγκλιτικές και τι γνωρίζετε για τον τονισμό τους;
42. Ποια είναι η θέση του τονικού σημείου; Ποια είναι η ονομασία των λέξεων με βάση τον τόνο τους;
43. Τι γνωρίζετε για την απόστροφο, την υποδιαστολή τα διαλυτικά και το ενωτικό;
44. Τι ονομάζουμε σημεία στίξης, ποια είναι και τι γνωρίζετε για αυτά;
45. Τι γνωρίζετε για τη διπλή τελεία (:), την παρένθεση (), τα αποσιωπητικά (...), την παύλα (-), τη διπλή παύλα (- -) και τα εισαγωγικά («»);
46. Ποια είναι τα πάθη φωνηέντων και τι γνωρίζετε για το καθένα από αυτά;
47. Τι γνωρίζετε για το τελικό ν;
48. Τι γνωρίζετε για την καταγωγή των λέξεων;
49. Τι γνωρίζετε για το σχηματισμό των λέξεων της Ελληνικής Γλώσσας;
50. Ποια είναι τα μέρη του λόγου; Ποια από αυτά είναι άκλιτα και ποια κλιτά;
51. Τι γνωρίζετε για το ρήμα και τη διάκριση των ρημάτων σε συζυγίες;
52. Τι ονομάζουμε χρόνο του ρήματος, ποιοι είναι οι χρόνοι και ποια η διάκρισή τους α) με βάση τη χρονική βαθμίδα και β) με βάση το ποιόν ενέργειας;
53. Ορθογραφία-Πρόθημα.
Στο παρακάτω κείμενο να συμπληρώσετε τα κενά των λέξεων.
54. Ορθογραφία-Παραγωγικό μόρφημα.
Στο παρακάτω κείμενο να συμπληρώσετε τα κενά των λέξεων.
55. Ορθογραφία-Γραμματική κατάληξη.
Στο παρακάτω κείμενο να συμπληρώσετε τα κενά των λέξεων.
56. Τοποθέτηση φωνηέντων.

57. Τοποθέτηση συμφώνων: δ, θ, τ, ρ, λ, ν, ξ, ψ.
58. Τοποθέτηση συμφώνων: μ, π, β, φ, κ, γ, χ, σ, ζ.
59. Να προφέρετε σωστά τις λέξεις που αρχίζουν με τα συμπλέγματα μπ, ντ, γκ.
(Θα δοθούν συγκεκριμένες λέξεις).
60. Να προφέρετε σωστά τις λέξεις που περιέχουν τα συμπλέγματα μπ. ντ, γκ, γγ.
61. Να προφέρετε σωστά τις δύο συνεχόμενες λέξεις. (Μονοσύλλαβη λέξη που τελειώνει σε ν + λέξεις που αρχίζουν με π. τ, κ, ψ, ξ- π.χ. δεν πιάνω, την πρύμνη, τον προτιμώ).
62. Να διαβάσετε σωστά τις παρακάτω προτάσεις λαμβάνοντας υπόψη σας τα σημεία στίξης και τη λέξη κλειδί.
63. Ποια είναι η σωστή θέση του σώματος, όταν κάθεστε, όταν στέκεστε όρθιοι, όταν κάθεστε στο τραπέζι και όταν μιλάτε στο τηλέφωνο;
64. Για να μετατραπεί ο αέρας σε φωνή και να εκφωνηθεί, από ποια στάδια περνάει;
65. Ποιος είναι ο σκοπός των ασκήσεων λογοπεδικής; Να δώσετε παραδείγματα ασκήσεων.
66. Ποια η διαφορά της φυσικής από τη διαφραγματική αναπνοή; Να παρουσιάσετε μια άσκηση διαφραγματικής αναπνοής.
67. Ποιοι είναι οι κύριοι όροι της πρότασης και τι γνωρίζετε για αυτούς;
68. Τι ονομάζουμε λεκτικά σύνολα και σε ποια μέρη μπορούμε να χωρίσουμε μια πρόταση με πυρήνες το όνομα και το ρήμα;
69. Τι γνωρίζετε για την απλή και την διευρυμένη μορφή του ονοματικού συνόλου;
70. Από τι μπορεί να αποτελείται ένα ρηματικό σύνολο;
71. Πώς μετατρέπουμε μια ονοματική φράση σε ρηματική και πώς μια ρηματική σε ονοματική;
72. Ποιες προτάσεις ονομάζουμε κύριες και ποιες δευτερεύουσες; Ποια είναι τα είδη των δευτερευουσών προτάσεων;
73. Τι γνωρίζετε για την εισαγωγή και τα ρήματα εξάρτησης των ονοματικών προτάσεων;
74. Ποια είναι τα είδη των επιρρηματικών προτάσεων;
75. Ποια είναι η δομή της παραγράφου;
76. Ποιοι είναι οι τρόποι ανάπτυξης παραγράφων;
77. Να δώσετε ένα παράδειγμα ανάπτυξης παραγράφου με σύγκριση και αντίθεση.
78. Να δώσετε ένα παράδειγμα ανάπτυξης παραγράφου με διαίρεση.
79. Να δώσετε ένα παράδειγμα ανάπτυξης παραγράφου με παραδείγματα.
80. Τι ονομάζουμε δοκίμιο και ποια είναι η δομή του;
81. Ποια είναι τα είδη του δοκιμίου;
82. Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά του δοκιμίου;
83. Ποια είναι τα επιχειρήματα του συγγραφέα στο παρακάτω κείμενο;
84. Να επιχειρηματολογήσετε προσπαθώντας να πείσετε για την εξής θέση σας:...
85. Προσπαθήστε να πείσετε για την ορθότητα της θέσης σας με επιχειρήματα που επηρεάζουν τη γνώμη αυτών στους οποίους απευθύνεστε.
86. Δημιουργήστε τον πρόλογο ενός δοκιμίου, ώστε να κεντρίσετε το ενδιαφέρον των ακροατών-αναγνωστών.
87. Να δώσετε το σχεδιάγραμμα τις ομιλίας σας με θέμα ...
88. Να καταγράψετε τις προσφωνήσεις και την επιφώνηση της ομιλίας σας, όταν στο κοινό σας βρίσκονται: ο Μητροπολίτης, βουλευτές, ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας, ο Πρωθυπουργός και πλήθος κόσμου.

89. Ποια τεχνικά λάθη εντοπίζετε στην παρακάτω ομιλία;
90. Να απαγγείλετε το παρακάτω ποίημα.
91. Ποια η σχέση Δημοσίων σχέσεων και κοινής γνώμης;
92. Αναφέρετε τον ορισμό των Δημοσίων Σχέσεων (π.χ. όπως διατυπώθηκε από το Βρετανικό Ινστιτούτο Δημοσίων Σχέσεων IPR).
93. Ποιες είναι οι μέθοδοι αναζήτησης εργασίας;
94. Όταν αναφερόμαστε ότι έχουμε ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ τι ακριβώς εννοούμε;
95. Όταν αναφερόμαστε ότι έχουμε ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ τι ακριβώς εννοούμε;

ΟΜΑΔΑ Β. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Αναφέρετε 6 χαρακτηριστικά του κύματος.
2. Ποια κύματα ονομάζονται εγκάρσια;
3. Τι εννοούμε με τον όρο δεδομένα
4. Τι είναι τα σήματα και ποια τα 2 είδη τους
5. Αναφέρατε πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα αναλογικού σήματος
6. Αναφέρατε πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ψηφιακού σήματος
7. Ποιο είναι το κυριότερο πλεονέκτημα και το κυριότερο μειονέκτημα του ψηφιακού σε σχέση με το αναλογικό σήμα
8. Αναφέρατε τους 2 τρόπους σύνδεσης τερματικών συσκευών στην ενσύρματη επικοινωνία
9. Αναφέρατε τον τρόπο σύνδεσης συσκευών στην ασύρματη επικοινωνία
10. Τι γνωρίζετε για την σειριακή μετάδοση δεδομένων στην ασύγχρονη επικοινωνία
11. Τι γνωρίζετε για την παράλληλη μετάδοση δεδομένων στην ασύγχρονη επικοινωνία
12. Ποιος έφτιαξε την πρώτη τηλεφωνική συσκευή και από ποια μέρη αποτελούνταν
13. Πως λειτουργεί το τηλέφωνο
14. Πως μετατρέπεται η φωνή σε ηλεκτρικό σήμα σε ένα τηλέφωνο
15. Από ποια μέρη αποτελείται το δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο
16. Τι εννοούμε με τον όρο 'συγχρονισμός' μεταξύ πομπού και δέκτη
17. Εξηγήστε πώς επιτυγχάνεται ο συγχρονισμός στην ενσύρματη ασύγχρονη μετάδοση δεδομένων.
18. Εξηγήστε πώς επιτυγχάνεται ο συγχρονισμός στην ενσύρματη σύγχρονη μετάδοση δεδομένων.
19. Τι είναι η τεχνολογία ISDN ποια τα 2 είδη της
20. Αναφέρατε πόσα κανάλια χρησιμοποιούμε στην τεχνολογία ISDN. Αναπτύξτε
21. Πώς λειτουργεί η τεχνολογία DSL
22. Αναφέρατε 5 είδη τεχνολογίας DSL. Αναπτύξτε.
23. Σε ποιο τηλεπικοινωνιακό σύστημα στηρίζεται η κινητή τηλεφωνία
24. Τι εννοούμε με τον όρο μεταπομπή
25. Τι εννοούμε με τον όρο εντοπισμός
26. Τι είναι η συστάδα
27. Αναφέρατε σε ποιες περιπτώσεις χρησιμοποιούμε τις δορυφορικές επικοινωνίες
28. Αναφέρατε τις 3 κατηγορίες που χωρίζουμε τους δορυφόρους ανάλογα με το υψόμετρο τους
29. Ποιο είναι το βασικό χαρακτηριστικό των γεωστατικών δορυφόρων
30. Πότε χαρακτηρίζουμε έναν δορυφόρο ενεργητικό και πότε παθητικό
31. Να δωθεί ο ορισμός των όρων "δεδομένα" και "πληροφορία". Να δωθεί ένα παράδειγμα για το καθένα.
32. Πώς δημιουργείται η γνώση στα πληροφοριακά συστήματα; Να δωθεί παράδειγμα.
33. Να αναφέρετε από τι αποτελείται ένα πληροφοριακό σύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας.
34. Να αναφέρετε τις κατηγορίες ενός συστήματος Επιχειρηματικής Ευφυΐας.
35. Να αναφέρετε όλους τους τρόπους επεξεργασίας δεδομένων που γνωρίζετε.
36. Να περιγράψετε τις φάσεις του κύκλο ζωής των δεδομένων.

37. Πώς γίνεται η συλλογή των δεδομένων; Δώστε ένα παράδειγμα για κάθε σας απάντηση.
38. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά της πληροφορίας;
39. Τι περιλαμβάνει ένα ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα και τί στόχο έχει;
40. Πώς συμμετέχουν οι Άνθρωποι σε ένα Πληροφοριακό Σύστημα;
41. Να αναφέρετε τα είδη λογισμικού που αποτελούν ένα Πληροφοριακό Σύστημα και ένα παράδειγμα από το κάθε ένα.
42. Ποια είναι στα προβλήματα που καλείται να δώσει λύσεις ένα πληροφοριακό σύστημα; (αποτυπώστε τις λειτουργίες του)
43. Ποιες είναι οι δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει ο χρήστης ενός Πληροφοριακού Συστήματος;
44. Διαλειτουργικότητα στα Πληροφοριακά συστήματα: μπορείτε να εξηγήσετε τι σημαίνει;
45. Ποιος είναι ο ρόλος του Αναλυτή σε ένα Πληροφοριακό Σύστημα;
46. Πώς αντιλαμβάνεστε την εισοδο-έξοδο- επεξεργασία των δεδομένων σε ένα Πληροφοριακό Σύστημα;
47. Να αναφέρετε ποιες επιλογές υπάρχουν στο λειτουργικό σύστημα Windows για ευκολότερη προσβαση σε άτομα με προβλήματα όρασης.
48. Να αναφέρετε τις συντομευσεις πληκτρολογίου για τις παρακάτω λειτουργίες στο Λειτουργικό Σύστημα Windows: α)Ελαχιστοποίηση κάθε Παράθυρου β) Άνοιγμα Μενού Έναρξης γ)Άνοιγμα Εξερεύνησης των Windows δ) Άνοιγμα Εύρεσης σε Όλα τα Αρχεία ε)Άνοιγμα Παράθυρου Διαλόγου Ιδιότητες Συστήματος.
49. Να αναφέρετε τις συντομευσεις πληκτρολογίου για τις παρακάτω λειτουργίες στο Λειτουργικό Σύστημα Windows: α) Άνοιγμα Παράθυρου Διαλόγου Εύρεση στον Υπολογιστή β) Άνοιγμα Θεματικού Μενού γ) Κυκλική μετακίνηση μεταξύ τρεχουσών εφαρμογών δ)Άνοιγμα Μενού Ελέγχου εφαρμογής ε) Άνοιγμα Μενού Ελέγχου εγγράφου στ) Αντιγραφή στο Πρόχειρο ζ) Αποκοπή στο Πρόχειρο η)Επικόλληση από Πρόχειρο.
50. Να αναφέρετε τις συντομευσεις πληκτρολογίου για τις ακόλουθες λειτουργίες στο πρόγραμμα MS WORD: α) Δημιουργία εγγράφου, β) Άνοιγμα ενός εγγράφου, γ) Κλείσιμο εγγράφου, δ) Αποθήκευση εγγράφου, ε) Έξοδος από το Word, στ) Εύρεση κειμένου, μορφοποίηση και ειδικά στοιχεία, ζ) Επανάληψη εύρεσης, η) Αντικατάσταση κειμένου, θ) Μετάβαση σε σελίδα.
51. Να αναφέρετε τις συντομευσεις πληκτρολογίου για τις ακόλουθες λειτουργίες στο πρόγραμμα MS WORD: α)Αναζήτηση σε έγγραφο, β)Ακύρωση μιας ενέργειας, γ)Αναίρεση μιας ενέργειας, δ)Ακύρωση μιας αναίρεσης ε)επανάληψη μιας ενέργειας, στ)Μετάβαση σε προβολή διάταξης σελίδας, ζ) Μετάβαση σε προβολή διάρθρωσης, η) Μετάβαση σε κανονική προβολή ,θ) Μετακίνηση ανάμεσα σε ένα πρωτεύον έγγραφο και τα δευτερεύοντα έγγραφά του.
52. Να αναφέρετε τις συντομευσεις πληκτρολογίου για τις ακόλουθες λειτουργίες στο πρόγραμμα MS WORD - Μορφοποίηση χαρακτήρων: α) Αλλαγή γραμματοσειράς ,β) Αλλαγή στο μέγεθος γραμματοσειράς, γ) Αύξηση το μέγεθος γραμματοσειράς, δ) Μείωση στο μέγεθος γραμματοσειράς, ε) Αύξηση στο μέγεθος γραμματοσειράς κατά 1 στιγμή, στ) Μείωση στο μέγεθος γραμματοσειράς κατά 1 στιγμή, ζ) Αλλαγή στη μορφοποίηση των χαρακτήρων θ)Αλλαγή στα πεζά-κεφαλαία γράμματα.
53. Να αναφέρετε τις συντομευσεις πληκτρολογίου για τις ακόλουθες λειτουργίες στο πρόγραμμα MS WORD: α) Εφαρμογή μορφής έντονης γραφής, β) Εφαρμογή υπογράμμισης, γ) Υπογράμμιση λέξεων, δ) Υπογράμμιση λέξεων αλλά όχι των διαστημάτων, ε) Διπλή υπογράμμιση κειμένου, στ)Εφαρμογή μορφής κρυφού κειμένου, ζ) Εφαρμογή μορφής πλάγιας γραφής.
54. Να αναφέρετε τις συντομευσεις πληκτρολογίου για τις ακόλουθες λειτουργίες στο πρόγραμμα MS WORD: α) Μορφοποίηση στα γράμματα ώστε να είναι όλα μικρά κεφαλαία, β) Εφαρμογή μορφής δείκτη (αυτόματη ρύθμιση διαστήματος) γ) Εφαρμογή μορφής εκθέτη (αυτόματη ρύθμιση διαστήματος), δ) Κατάργηση στη μη αυτόματη μορφοποίηση Χαρακτήρων, ε)Αλλαγή στην επιλεγμένη περιοχή σε γραμματοσειρά Symbol , στ)Εμφάνιση σε μη εκτυπώσιμους χαρακτήρες.

55. Να αναφέρετε τις συντομεύσεις πληκτρολογίου των Φυλλομετρητων σε σύστημα Windows για τις ακόλουθες λειτουργίες: α) Συντομεύσεις για Πλοήγηση:Πίσω, Εμπρός, Αρχική, β) Άνοιγμα Αρχείου, γ) Επαναφόρτωση, δ) Επαναφόρτωση (παράκαμψη προσωρινής μνήμης), ε) Διακοπή.
56. Να αναφέρετε τις συντομεύσεις πληκτρολογίου των Φυλλομετρητων σε σύστημα Windows για τις ακόλουθες λειτουργίες για την τρέχουσα Σελίδα: α) Μετακίνηση προς τα Κάτω κατά μια Οθόνη, β) Μετακίνηση προς τα Πάνω κατά μια Οθόνη, γ) Μετάβαση στο Κάτω Μέρος της Σελίδας, δ) Μετάβαση στο Πάνω Μέρος της Σελίδας, ε) Μετακίνηση στο Επόμενο Πλαίσιο, στ) Μετακίνηση στο Προηγούμενο Πλαίσιο, ζ)Εκτύπωση σελίδας, η) Αποθήκευση Σελίδας Ως, θ) Μεγέθυνση, ι) Σμίκρυνση, ια) Επαναφορά ιβ)Ζουμ.
57. Να αναφέρετε τις συντομεύσεις πληκτρολογίου των Φυλλομετρητων σε σύστημα Windows για τις ακόλουθες λειτουργίες Αναζήτησης: α)Εύρεση, β)Εύρεση Ξανά, γ) Εύρεση Προηγούμενου, δ) Γρήγορη Εύρεση μόνο μέσα σε κείμενο συνδέσμων, ε) Γρήγορη Εύρεση / Κλείσιμο γραμμής Εύρεσης ή Γρήγορης Εύρεσης, στ) Εστίαση στη γραμμή αναζήτησης, ζ) Γρήγορη εναλλαγή μεταξύ μηχανών αναζήτησης, η) Προβολή μενού για εναλλαγή, θ)προσθήκη ή διαχείριση μηχανών αναζήτησης.
58. Να καταγράψετε τις λειτουργίες διάδρασης και διεπαφής χρήστη των προγραμμάτων ηχητικής πλοήγησης φορητών συσκευων, VoiceOver του Iphone ή VOCALIZER του Android για τις ακόλουθες λειτουργίες: α) εμφάνιση κεντρικού μενού, β) κεντρική πλοήγηση, γ) επιλογή και άνοιγμα εφαρμογής, δ) διαδικασία απάντησης σε μήνυμα sms, ε) διαδικασία απάντησης σε email.
59. Περιγράψτε τη διαδικασία ή δημιουργήστε ενά χρήστη στο λειτουργικό σύστημα MS Windows με περιορισμένα δικαιώματα και ένα δεύτερο με πλήρη δικαιώματα.
60. Περιγράψτε τη διαδικασία ή Δημιουργήστε έγγραφο στο MS Word με αριθμημένη λίστα των προτεραιοτήτων σας για την κάθε ημέρα της τρέχουσας εβδομάδας. Οι τίτλοι να είναι με έντονη γραφή και υπότιτλοι με πλάγια γραφή.
61. Τι γνωρίζετε για τα δισύρματα καλώδια (συνεστραμμένα ζεύγη)
62. Τι γνωρίζετε για τις οπτικές ίνες;
63. Τι γνωρίζετε για τα ομοαξονικά καλώδια
64. Τι ονομάζουμε σήμανση μεταξύ τηλεφωνικού κέντρου και τηλεφωνικής συσκευής
65. Ποιες τεχνικές αναλογικής μετάδοσης ψηφιακού σήματος γνωρίζετε
66. Περιγράψτε την βασική σήμανση σε έναν συνδρομητικό βρόγχο
67. Να αναπτύξετε την πλήρη σειρά φάσεων που διέρχεται μία τηλεφωνική κλήση.
68. Περιγράψτε πως πραγματοποιείτε η επιλογή καλουμένου
69. Αναφέρατε τα βασικά στοιχεία που αποτελούν ένα τοπικό δίκτυο
70. Τι εννοούμε με τον όρο τοπολογίες
71. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση του κεφαλαιοδείκτη). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
72. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση των σημείων στίξης: κόμμα, τελειά, παύλα διαλόγου). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
73. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση των σημείων στίξης: ερωτηματικό, εισαγωγικά, θαυμαστικό). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
74. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση των σημείων στίξης: άνω-κάτω τελειά, παρένθεση, ενωτικό). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
75. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση των σημείων στίξης: απόστροφος, άνω τελειά). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο

76. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση του αστερίσκου και του τόνου). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
77. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση των δίψηφων φωνήεντων: ει,αι,οι,ου,υι). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
78. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση των συνδυασμών φωνήεντων: αυ, ευ, ηυι). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
79. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση του μικροδείκτη). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
80. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση του εν δείκτη μορφοποίησης). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
81. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο της αγγλικής γλώσσας. Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
82. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο της αγγλικής γλώσσας και να εφαρμόσετε διπλό κεφαλαίοδεικτη στον τίτλο αυτού και όπου αλλού απαιτείται. Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
83. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο της ελληνικής γλώσσας, στο οποίο παρεμβάλλονται λέξεις της αγγλικής. Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
84. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο, στο οποίο παρεμβάλλονται λέξεις της αγγλικής, στις οποίες θα εφαρμόσετε τον ενδείκτη μορφοποίησης. Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
85. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο, στο οποίο παρεμβάλλονται αριθμοί (χρονολογίες). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
86. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο στο οποίο παρεμβάλλονται αριθμοί και αριθμητικά σύμβολα. Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
87. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση του αγγλοδεικτη, του αγγλικού κεφαλαίοδεικτη και των αριθμών). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
88. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο στο οποίο παρεμβάλλονται αριθμοί και να κάνετε χρήση του μικροδείκτη. Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
89. Να γράψετε στο σύστημα braille τους ακολούθους αριθμούς (χρήση δεκαδικών ψηφίων και διαχωριστή χιλιάδων). Θα δοθούν συγκεκριμένοι αριθμοί
90. Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση του ενδείκτη μορφοποίησης, αγγλοδείκτη, κεφαλαίοδεικτη και αριθμοδείκτη).
91. Εξηγήστε πως δημιουργείτε η ανθρώπινη φωνή
92. Ποια η φυσική πηγή ενέργειας της ανθρώπινης φωνής
93. Περιγράψτε την ρινική κοιλότητα και πως βοηθά στην δημιουργία της ανθρώπινης φωνής
94. Περιγράψτε την στοματική κοιλότητα και πως βοηθά στην δημιουργία της ανθρώπινης φωνής
95. Περιγράψτε την φαρυγγική κοιλότητα και πως βοηθά στην δημιουργία της ανθρώπινης φωνής
96. Ποια η μορφή των φωνητικών χορδών του ανθρώπου
97. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της φωνής
98. Η μεμβράνη του ανθρωπίνου αυτιού μπορεί να διακρίνει ήχους
99. Ακούει το ίδιο πράγμα ο ομίλων με τον δέκτη;
100. Τι είναι τα λογατομα
101. Τι είναι το φώνημα
102. Τι εννοούμε με τον όρο καλυπτότητα
103. Τι ορίζουμε ως αλλόφωνο

104. Τι χαρακτηρίζει η προσωδία
105. Ποιες πληροφορίες μεταφέρει το σήμα της ομιλίας
106. Ποια είναι τα 2 μοντέλα αναγνώρισης φωνημάτων και λέξεων; Περιγράψτε το κάθε ένα από αυτά.
107. Να περιγράψετε το ρόλο της Προσωδίας στα συστήματα Σύνθεσης Ομιλίας.
108. Να αναφέρετε και περιγράψετε μια μέθοδο δειγματοληψίας ηχητικού σήματος στην κωδικοποίηση της Ομιλίας.
109. Δώστε παράδειγμα και περιγράψτε τη δομή ενός αρχείου VoiceXml.
110. Να αναφέρετε εφαρμογές και τρόπο λειτουργίας της τεχνολογίας VoiceXML
111. Να αναφέρετε 10 πιθανές υπηρεσίες φωνής σε ένα τηλεφωνικό κέντρο
112. Ποιες οι κύριες λειτουργίες των Διαλογικών Συστημάτων των τηλεφωνικών κέντρων;
113. VoIP: Να αναφέρετε α) τι είναι, β) εφαρμογές.
114. VoIP: Να αναφέρε τις λειτουργίες του.
115. VoIP: Τι χρειάζεται για να λειτουργήσει το σύστημα ASTERIX PBX; Πώς διαφέρει από τα συμβατικά τηλεφωνικά κέντρα; Να αναφέρετε 5 από τις υπηρεσίες που παρέχει.
116. VoIP: Να αναφέρετε τις λειτουργίες του πρωτοκολλου SIP.
117. VoIP: Να αναφέρετε τα πλεονεκτήματα του ASTERIX PBX.
118. Να αναφέρετε με σύντομη περιγραφή τα 5 χαρακτηριστικά του ήχου (άντικειμενικά- υποκειμενικά).
119. Από ποιο μέγεθος εξαρτάται η ποιότητα αναπαραγωγής του ήχου στη διαδικασία δειγματοληψίας κατά την ψηφιοποίησή του; Να αναφέρετε παράδειγμα.
120. Να εξηγήσετε γιατί ενώ το ανθρώπινο αυτί αντιλαμβάνεται συχνότητες έως και 22KHZ η δειγματοληψία στα μουσικά CD είναι στα 44.1 KHZ.
121. Δώστε έναν ορισμό για το τι είναι τηλεφωνικό κέντρο
122. Ποια είναι τα είδη του τηλεφωνικού κέντρου
123. Ποιες κατηγορίες τηλεφωνικού κέντρου γνωρίζετε
124. Ποια κατηγορία τηλεφωνικού κέντρου θα χρησιμοποιούσατε σε ένα κτήριο μιας ιδιωτικής εταιρείας
125. Ποιο το πλεονέκτημα των οπτικών ινών σε σχέση με τα αλλά είδη ενσύρματων καλωδίων
126. Ποιο πλεονέκτημα έχουν οι αφιερωμένες γραμμές σε σχέση με άλλες κατηγορίες γραμμών
127. Τι ορίζουμε ως εξασθένηση σήματος σε μια τηλεφωνική γραμμή και από τι επηρεάζεται
128. Ποια είναι η συνηθέστερη παραμόρφωση μέσα σε μια τηλεφωνική γραμμή
129. Τι αποτέλεσμα έχει η παραμόρφωση φάσης
130. Αναφέρατε τις κυριότερες πηγες θορύβου σε μια τηλεφωνική γραμμή
131. Πως δημιουργείται η παραδιαφωνια σε μια τηλεφωνική γραμμή
132. Τι είναι το φαινόμενο ηχώ
133. Εξηγήστε πως γίνεται η μετάδοση σήματος στην σειριακή μετάδοση
134. Εξηγήστε πως γίνεται η μετάδοση σήματος στην παράλληλη μετάδοση
135. Ποια είναι η απλούστερη σύνδεση μεταξύ δυο τερματικών συσκευών
136. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά ενός χειριστή outbound τηλεφωνικού κέντρου
137. Δώστε τον ορισμό την ομαδοποίησης προσωπικού ενός τηλεφωνικού κέντρου
138. Ποιες είναι οι παράμετροι μέτρησης ενός συστήματος τηλεφωνικού κέντρου
139. Για ποιον λόγο γίνεται η εκτίμηση απόδοσης τηλεφωνικού κέντρου
140. Ποιο θα είναι το κριτήριο σύγκρισης του τηλεφωνικού κέντρου της επιχείρησής μας

141. Πότε χρησιμοποιείται η μίσθωση τηλεφωνικού κέντρου
142. Με ποια κριτήρια γίνεται η αξιολόγηση ενός τηλεφωνικού κέντρου
143. Αναλύστε το διάγραμμα ροής ενός τηλεφωνικού δένδρου. Αναφέρατε ένα δικό σας παράδειγμα
144. Δώστε ερμηνεία στις παρακάτω εννοιές ενός τηλεφωνικού δένδρου: τηλεφωνικό δένδρο, κόμβος, μακροεντολές, παγκόσμιες μεταβλητές
145. Αναφέρατε τους 2 τύπους ενοποίησης τηλεφώνου - υπολογιστή
146. Δώστε τον ορισμό της ενοποίησης τηλεφώνου - υπολογιστή
147. Εξηγήστε την τεχνική πρόβλεψης κλήσης
148. Ποιες είναι οι παράμετροι μέτρησης απόδοσης συστήματος τηλεφωνικού κέντρου
149. Εξηγήστε τα ποσοτικά μοντέλα πρόβλεψης κλήσης
150. Εξηγήστε τα ποιοτικά μοντέλα πρόβλεψης κλήσης
151. Σε τι αναλύεται η παραδοσιακή μέθοδος αναζήτησης εργασίας;
152. Στην ενεργητική αναζήτηση εργασίας ο ενδιαφερόμενος τι ακριβώς κάνει;
153. Γράψτε 5 διευθύνσεις στο INTERNET όπου μπορείτε να απευθυνθείτε για αναζήτηση εργασίας.
154. Το να προωθεί κάποιος τον εαυτό του είναι περίπου σαν να διαφημίζει και να «πουλά» τον εαυτό του σε έναν εργοδότη, όπως γίνεται και με την πώληση ενός προϊόντος. Περιγράψτε ποια βήματα χρησιμοποιούμε
155. Είναι προσόν το να είμαστε ευέλικτοι. Τι εννοούμε όμως όταν στα ατομικά μας προσόντα γράφουμε ότι είμαστε ευέλικτοι;
156. Τι στοιχεία περιλαμβάνει μια κλασική επιστολή;
157. Περιγράψτε την δομή ενός Βιογραφικού Σημειώματος.
158. Είναι γνωστό ότι και ο τόνος της φωνής επηρεάζει την εικόνα που εκπέμπετε. Υπάρχουν τρία στοιχεία που επηρεάζουν τον τόνο της φωνής μας, ποια είναι και πώς αναλύονται;
159. Η γλώσσα του σώματος έχει καθιερωθεί ως μία από τις κυρίαρχες μορφές επικοινωνίας στη σύγχρονη κοινωνία. Είναι από τους παράγοντες που σιωπηρά και αποτελεσματικά συμβάλλουν στη διαμόρφωση του επαγγελματικού προφίλ του υποψηφίου. Αναφέρετε κάποια από τα μυστικά της γλώσσας του σώματος.
160. Αναφέρατε τον ορισμό για το τι είναι Οργανισμός.
161. Αναφέρατε από ένα παράδειγμα Κοινωνικού Οργανισμού - Διεθνή Οργανισμού - Συνδικαλιστικού Οργανισμού.
162. Αναφέρατε τον ορισμό για το τι είναι Επικοινωνία.
163. Τι ονομάζεται διαφήμιση;
164. Τι ονομάζουμε Μαρκετινγκ;
165. Ποιες μεθόδους διάταξης επιστολών έχουμε;
166. Τι εννοούμε με τον όρο μικρο- και μακρο-περιβάλλον;
167. Ποιες οι βασικές αρχές της οργάνωσης και διοίκησης;
168. Ποια τα στάδια αποστολής ενός βιογραφικού μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου;
169. Τι είναι η Συστακτική επιστολή;
170. Ποιες οι μέθοδοι της ηλεκτρονικής ενημέρωσης;
171. Ποια η σχέση Δημοσίων Σχέσεων και Προπαγάνδας και ποιες οι διαφορές;
172. Αναφέρετε ομοιότητες και διαφορές στην σχέση προώθησης πωλήσεων και δημοσίων σχέσεων.
173. Τι εννοούμε Δημοσιότητα και ποια η σχέση με τις δημόσιες σχέσεις;

174. Ποιες οι πολιτισμικές διαφορές στον τρόπο επικοινωνίας (μεταξύ λαών, μειονοτήτων, θρησκευτικών ομάδων κ.λ.π.);
175. Τι εννοούμε Ιεραρχία μέσα στα πλαίσια μια Επιχείρησης;
176. Ποιοι οι στόχοι ενός συστήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων;
177. Αναφέρατε βασικές λειτουργίες ενός συστήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων.
178. Πως γίνεται η αναγνώριση αναγκών του πελάτη και γιατί είναι σημαντική;
179. Με ποιους τρόπους γίνεται επικοινωνιακά η ανατροφοδότηση και ανάδραση από τους πελάτες και γιατί είναι σημαντική η αξιολόγηση της υπηρεσίας μας;
180. Με ποιο τρόπο η υπηρεσία μας γίνεται ανταγωνιστική; Δώστε ένα παράδειγμα στην τηλεφωνική επικοινωνία.
181. Γιατί είναι σημαντική η τήρηση των διαδικασιών επικοινωνίας με τον πελάτη στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση και γιατί συνήθως δεν τηρείται;
182. Ποια τα οφέλη ενός «γνωστού» πελάτη στην επικοινωνία και τι γνωρίζετε για το CroudSourcing;
183. Πως αντιμετωπίζουμε την δυστροπία ενός πελάτη; Δώστε παράδειγμα. Τι είναι η «αλεξιθυμία» ;
184. Τι είναι η ενεργητική ακρόαση στις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών;
185. Τι είναι η ενεργητική πώληση υπηρεσίας και γιατί πρέπει να την υιοθετούμε στην στάση μας;
186. Ενημέρωση – εκπαίδευση του πελάτη: Γιατί είναι απαραίτητη; Τι ισχύει στην Ελλάδα και ποια τα αποτελέσματα;
187. Τι είναι η αξιοπρεπής στάση του παροχέα υπηρεσιών στην τηλεφωνική επικοινωνία και πως κατορθώνεται από τον παροχέα υπηρεσιών; Δώστε παράδειγμα.
188. Γιατί είναι απαραίτητη η σε βάθος γνώση των προϊόντων και υπηρεσιών στην εξυπηρέτηση πελατών; Πώς επιτυγχάνεται;
189. Γιατί πρέπει να τηρούνται οι προβλεπόμενες διαδικασίες στην εξυπηρέτηση πελατών; Τι διασφαλίζει το ISO;
190. Πώς γίνεται η αναγνώριση των αναγκών του πελάτη και γιατί είναι σημαντική;
191. Πώς αντιδρούμε όταν ένας πελάτης ζητάει έκπτωση και γιατί; Αναφέρατε ένα παράδειγμα.
192. Σε τι διαφέρει η ακοή από την ακρόαση; Ποιες είναι οι συνηθισμένες αιτίες ελλειπούς ακρόασης;
193. Πώς συνδέεται η εντιμότητα του παροχέα υπηρεσιών με την εμπειρία εξυπηρέτησης του πελάτη; Πώς αντιλαμβάνεστε τη ρήση ότι "στην ηλεκτρονική εποχή από το εμπορικό σήμα μετακινούμαστε στην εμπιστοσύνη (από το trademark στο trustmark)";
194. Πώς αντιμετωπίζεται το φαινόμενο υψηλής κίνησης πελατών σε ώρες αιχμής στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση; Αναφέρετε παράδειγμα.
195. Αξιολογεί ή όχι ο πελάτης μια επιχείρηση με βάση την εσωτερική επικοινωνία των υπαλλήλων; Τι προσέχουμε στην εξυπηρέτηση πελατών;
196. Εξηγήστε τον όρο "netiquette" και εξηγήστε πώς ωφελεί στην εξυπηρέτηση πελατών.
197. Πώς μπορούμε να αποφύγουμε την ψεύτικη ευγένεια και την ξύλινη γλώσσα στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών;
198. Γιατι είναι σημαντικό να απαντώνται τα ηλεκτρονικά μηνύματα το συντομότερο δυνατό; Γιατί είναι σημαντικό η ιστοσελίδα μιας επιχείρησης να είναι λειτουργική;
199. Γιατι νομίζετε πως πρέπει να υπάρχει ισότιμη μεταχείριση των πελατών στην εξυπηρέτηση τους; Ποια τα αποτελέσματα σε αντίθετη περίπτωση;
200. Πώς επιδρά η κατανόηση της κουλτούρας του πελάτη στην εξυπηρέτηση του από τον παροχέα υπηρεσίας;

201. Πώς μπορούμε να βελτιώσουμε την κατανόηση της κουλτούρας των πελατών μας σε μια παγκοσμιοποιημένη αγορά;
202. Γιατί χρησιμοποιούμε θετικές εκφράσεις αντί αρνητικών στην εξυπηρέτηση πελατών; Δώστε 5 παραδείγματα αντικατάστασης αρνητικών με θετικές εκφράσεις.
203. Πώς και με ποιούς τρόπους επηρεάζει η ψυχική προδιάθεση τον πελάτη και πώς το αξιοποιούμε θετικά στην εξυπηρέτηση πελατών;
204. "Η εκπαίδευση του πελάτη έχει ως όφελος το δέσιμο του πελάτη με το παροχέα της υπηρεσίας" - συμφωνείτε και γιατί; Δώστε ένα παράδειγμα. Ποια τα αποτελέσματα σε αντίθετη περίπτωση;
205. Αναφέρατε ένα παράδειγμα ενεργητικής πώλησης. Σε ποια σημεία διαφέρει από την απλή πώληση;

4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους)

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Πρακτικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΗΥ ΚΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΥΦΛΟΥΣ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ**, εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

Τα εργαστηριακά μαθήματα της ειδικότητας που εξετάζονται μόνο ή και προφορικά είναι:

- 1) Σύστημα BRAILLE
- 2) Τεχνολογίες τηλεφωνίας
- 3) Ελληνική γλώσσα και αγωγή του λόγου
- 4) Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής
- 5) Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα
- 6) Τεχνολογίες φωνής
- 7) Χειρισμός και υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου
- 8) Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών
- 9) Δημόσιες σχέσεις και τεχνικές εύρεσης εργασίας

Αναλυτικά σύμφωνα με τον οδηγό σπουδών της ειδικότητας για τα παραπάνω μαθήματα θα πρέπει ο υποψήφιος να είναι ικανός να:

1. Για την εκμάθηση του συστήματος BRAILLE ο σπουδαστής πρέπει να είναι ικανός να:

Να έχει εξοικειωθεί με τον Λογοτεχνικό κώδικα Braille ώστε να μπορεί να γράφει και να διαβάζει με άνεση και ταχύτητα. Είναι απαραίτητη η διδασκαλία του Ελληνικού συστήματος Braille, των σημείων στίξης, του Αγγλικού αλφαβήτου και των αριθμών. Επιπρόσθετα οι σπουδαστές θα πρέπει να γνωρίζουν τις διαθέσιμες συσκευές -συμβατικές και προηγμένης τεχνολογίας- για την παραγωγή υλικού σε μορφή Braille όπως γραφομηχανές, μεταφραστές Braille, εκτυπωτές (embossers), ανανεώσιμες διατάξεις (Braille displays), για τη μελλοντική εργασία τους σε ένα τηλεφωνικό κέντρο

Ενδεικτικά παρουσιάζονται πιθανές ερωτήσεις τις οποίες θα πρέπει να είναι σε θέση ο σπουδαστής να απαντήσει:

- Να γράψετε στο σύστημα Braille τις παρακάτω λέξεις από την ομάδα των δίψηφων φωνηέντων (ει, αι, οι, ου)
- Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του κόμματος και της τελείας)
- Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της παρένθεσης)
- Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του ενωτικού)
- Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της παύλας διαλόγου)

- Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του ερωτηματικού)
- Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της παύλας διαλόγου)
- Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο και να εφαρμόσετε τους κεφαλαιοδείκτες (μονό ή διπλό κεφαλαιοδείκτη) όπου απαιτείται
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του τόνου)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του αστερίσκου)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της αποστρόφου)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση της άνω τελείας)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille τις παρακάτω λέξεις με τους συνδυασμούς φωνηέντων (αυ, ευ, υι, ηυ)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille τις παρακάτω λέξεις της αγγλικής γλώσσας
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του μικροδείκτη)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο (χρήση του ενδείκτη μορφοποίησης)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο της ελληνικής γλώσσας, όπου παρεμβάλλονται λέξεις της αγγλικής (χρήση του αγγλοδείκτη)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο της ελληνικής γλώσσας, όπου παρεμβάλλονται λέξεις της αγγλικής γλώσσας (χρήση του αγγλοδείκτη) (θα δοθεί κείμενο)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο της ελληνικής γλώσσας, όπου παρεμβάλλονται λέξεις της αγγλικής γλώσσας (χρήση του αγγλοδείκτη και του αγγλικού κεφαλαιοδείκτη) (θα δοθεί κείμενο)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille τους παρακάτω αριθμούς (θα δοθεί κείμενο)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο, στο οποίο παρεμβάλλονται αριθμοί και αγγλικές λέξεις (θα δοθεί κείμενο)
 - Να γράψετε στο σύστημα Braille το παρακάτω κείμενο, στο οποίο παρεμβάλλονται αριθμοί και αριθμητικά σύμβολα (θα δοθεί κείμενο)
 - Να γράψετε το παρακάτω κείμενο κάνοντας χρήση του ενδείκτη μορφοποίησης, του αγγλοδείκτη και του κεφαλαιοδείκτη όπου απαιτείται (θα δοθεί κείμενο)

2. Για το μάθημα Τεχνολογίες τηλεφωνίας να είναι ικανός να:

Έχει γενικές γνώσεις για τις διαθέσιμες τεχνολογίες σταθερής και κινητής τηλεπικοινωνίας και για τις τελευταίες εξελίξεις και τα σύγχρονα τεχνολογικά δεδομένα όπως η ψηφιακή τηλεφωνία DSL, τα ιδιωτικά τηλεφωνικά κέντρα (PABX-Private Automatic Branch Exchange), οι υπηρεσίες τηλεφωνητή σε δημόσια τηλεφωνικά κέντρα και οι υπηρεσίες διαμεταγωγής (relay services) για ΑμεΑ.

3. Για την Ελληνική γλώσσα και αγωγή του λόγου, ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι ικανός να:

- Διαθέτει καλή άρθρωση και να χειρίζεται άψογα τον προφορικό και γραπτό λόγο.
- Μπορεί να γράφει ορθογραφημένα.
- Έχει σωστή θέση του σώματος, όταν κάθεται, στέκεται όρθιος, όταν κάθεται στο τραπέζι και όταν μιλάει στο τηλέφωνο;
 - Πραγματοποιεί ασκήσεις λογοπεδικής και διαφραγματικής αναπνοής και να γνωρίζει τη χρησιμότητά τους.
 - Επιχειρηματολογεί με σκοπό να πείσει για την άποψή του ή να χρησιμοποιήσει άλλους τρόπους πειθούς, όπως να επηρεάσει συναισθηματικά το δέκτη.
 - Δημιουργήσει και να εκφωνήσει το κείμενο μιας ομιλίας.
 - Δημιουργήσει ένα δοκίμιο.

-Απαγγείλει.

4. Για το μάθημα Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής πρέπει να είναι ικανός να:

Αναγνωρίζει και να κατανοεί πλήρως του περιεχομένου, των χαρακτηριστικών και λειτουργιών των πληροφοριακών συστημάτων και την ικανότητα πρόσβασης σε αυτά. Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι σπουδαστές θα μπορούν να χειρίζονται επαρκώς (πλοήγηση και εκτέλεση λειτουργιών) στα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα.

5. Για το μάθημα Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα ο σπουδαστής πρέπει να:

-Γνωρίζει τα μέσα μετάδοσης σήματος στην ενσύρματη επικοινωνία, τα είδη τους και τα χαρακτηριστικά τους. Ποια μέσα μετάδοσης χρησιμοποιούμε στις τηλεπικοινωνίες και ποιες θα χρησιμοποιούμε στο μέλλον. Ο σπουδαστής θα μάθει πως δημιουργείται ένα τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και πώς να το διαχειρίζεται καθώς και να γνωρίσει το διαδίκτυο.

-Έχει επαρκή γνώση στο σύστημα Braille, επίσημο σύστημα γραφής και ανάγνωση ατόμων με αναπηρία όρασης.

Ενδεικτικά παρουσιάζονται πιθανές ερωτήσεις τις οποίες θα πρέπει να είναι σε θέση ο σπουδαστής να απαντήσει:

- Τι ονομάζουμε σήμανση μεταξύ τηλεφωνικού κέντρου και τηλεφωνικής συσκευής;
- Περιγράψτε πως πραγματοποιείτε η επιλογή καλούμενου
- Αναφέρατε τα βασικά στοιχεία που αποτελούν ένα τοπικό δίκτυο;
- Τι εννοούμε με τον όρο τοπολογίες;
- Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση του κεφαλαιοδεικτη). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
- Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση των σημείων στίξης: κόμμα, τελεία, παύλα διαλόγου). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
- Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση των σημείων στίξης: ερωτηματικό, εισαγωγικά, θαυμαστικό). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
- Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο (χρήση των σημείων στίξης: άνω-κάτω τελεία, παρένθεση, ενωτικό). Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
- Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο της αγγλικής γλώσσας. Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
- Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο της αγγλικής γλώσσας και να εφαρμόσετε διπλό κεφαλαιοδεικτη στον τίτλο αυτού και όπου άλλου απαιτείται. Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
- Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο της ελληνικής γλώσσας, στο οποίο παρεμβάλλονται λέξεις της αγγλικής. Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο
- Να γράψετε στο σύστημα braille το ακόλουθο κείμενο, στο οποίο παρεμβάλλονται λέξεις της αγγλικής, στις οποίες θα εφαρμόσετε τον ενδεικτη μορφοποίησης. Θα δοθεί συγκεκριμένο κείμενο

6. Για το μάθημα Τεχνολογίες φωνής ο σπουδαστής πρέπει να είναι ικανός να:

Έχει κατανοήσει από πού προέρχεται η ανθρώπινη φωνή, πως δημιουργείται και ποια τα χαρακτηριστικά αυτής. Ο σπουδαστής θα έχει την ικανότητα από τα χαρακτηριστικά της να καταλαβαίνει σε ποια κατηγορία ανήκει κάθε είδος φωνής. Ο Σπουδαστής θα πρέπει να κατανοήσει τις τεχνολογίες σχετικά με την ομιλία και την αναπαραγωγή της.

7. Για το μάθημα Χειρισμός και υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου ο σπουδαστής πρέπει να είναι ικανός να:

Διαχειρίζεται μια τηλεφωνική κλήση, να την προωθεί, να την έχει στην αναμονή να την δέχεται και να την τερματίζει. Να έχει μάθει πιθανές αιτίες που προκαλούν την διαμόρφωση και αλλοίωση του τηλεφωνικού σήματος και πως μπορεί να τις περιορίσει ή και να τις απαλείψει. Καθώς και γνωρίζει επαρκώς τις λειτουργίες ενός σύγχρονου ψηφιακού ιδιωτικού τηλεφωνικού κέντρου (PBX)

8. Για το μάθημα Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών ο σπουδαστής πρέπει να έχει πετύχει:

Την απόκτηση θεωρητικών γνώσεων και πρακτικών δεξιοτήτων σχετικά με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου και των αντίστοιχων πληροφοριακών συστημάτων (Customer Relation Management – CRM). Ο σπουδαστής να πρέπει όχι μόνο να μπορεί να λειτουργεί σαν παραδοσιακός τηλεφωνητής, αλλά και σαν μέρος ενός ολοκληρωμένου συστήματος εξυπηρέτησης πελατών μέσω τηλεφωνικού κέντρου. Ο σπουδαστής θα πρέπει να είναι σε θέση να διεκπεραιώνει με επιτυχία κάθε αίτημα πελάτη χρησιμοποιώντας τις γνώσεις, ικανότητες αλλά και στάσεις -συμπεριφορές που απαιτούνται στη κάθε περίπτωση επικοινωνίας με τον πελάτη αλλά και με τους συναδέλφους του.

9. Για το μάθημα Δημόσιες σχέσεις και τεχνικές εύρεσης εργασίας ο σπουδαστής πρέπει να έχει:

-Αποκτήσει την θεωρητική σε συνδυασμό με την πρακτική κατάρτιση, στις δημόσιες σχέσεις ώστε να εξυπηρετήσει τους πελάτες μέσω του τηλεφωνικού δικτύου και του διαδικτύου.

-Πλήρη ενημερότητα όσον αφορά τα επαγγελματικά και κοινωνικά του δικαιώματα και υποχρεώσεις.

-Εξοικειωθεί με το διαδίκτυο αλλά και με διάφορους πολλαπλούς τρόπους στα πλαίσια αναζήτησης εργασίας.

-Διαρκεί ενημέρωση για τις μελλοντικές του δυνατότητες στην αγορά εργασίας αλλά και για τις υποχρεώσεις του ως τηλεφωνητής συστημάτων εξυπηρέτησης πελατών.