



ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ.

**"ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ: ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ
ΧΕΙΡΙΣΤΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ"**

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
A. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ	4
B. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ	7
4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους).....	12

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 «*Τειρεσίας: Άτομα με Προβλήματα Όρασης – Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου*» 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 «*Τειρεσίας: Άτομα με Προβλήματα Όρασης – Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου*» καθορίζεται σε **τρεις (3) ώρες**.

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

Α. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ

1. Τι ονομάζουμε «Μάνατζμεντ»;
2. Αναφέρετε τον ορισμό των Δημοσίων Σχέσεων (π.χ. όπως διατυπώθηκε από το Βρετανικό Ινστιτούτο Δημοσίων Σχέσεων IPR.)
3. Ποιες είναι οι μέθοδοι αναζήτησης εργασίας;
4. Σε τι αναλύεται η παραδοσιακή μέθοδος αναζήτησης εργασίας;
5. Στην ενεργητική αναζήτηση εργασίας ο ενδιαφερόμενος τι ακριβώς κάνει;
6. Γράψτε 5 διευθύνσεις στο INTERNET ,όπου μπορείτε να απευθυνθείτε για αναζήτηση εργασίας.
7. 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.
8. Τι ακριβώς εννοούμε όταν αναφέρουμε ότι έχουμε ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ;
9. Τι ακριβώς εννοούμε όταν αναφέρουμε ότι έχουμε ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ;
10. Είναι προσόν το να είμαστε ευέλικτοι. Τι εννοούμε όμως όταν στα ατομικά μας προσόντα γράφουμε ότι είμαστε ευέλικτοι;
11. Τι στοιχεία περιλαμβάνει μια κλασική επιστολή;
12. Περιγράψτε τη δομή ενός βιογραφικού σημειώματος.
13. Ποια είναι και πώς αναλύονται τα τρία στοιχεία που επηρεάζουν τον τόνο της φωνής;
14. 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.
15. Ποιος Νόμος δίνει το δικαίωμα για πρόωρη συνταξιοδότηση στα άτομα με προβλήματα όρασης;
16. Να αναφέρετε τον ορισμό για το τι είναι Οργανισμός.
17. Να αναφέρετε από ένα παράδειγμα Κοινωνικού Οργανισμού - Διεθνή Οργανισμού - Συνδικαλιστικού Οργανισμού.
18. Να αναφέρετε τον ορισμό για το τι είναι Επικοινωνία.
19. Τι ονομάζεται διαφήμιση;
20. Τι είναι το λειτουργικό σύστημα (operating system) σε έναν υπολογιστή;
21. Τι είναι τα «Windows XP»;

22. Να αναφέρετε άλλα λειτουργικά συστήματα που κυκλοφορούν στην αγορά εκτός από το «Windows XP».
23. Ποιος είναι ο ρόλος του «λειτουργικού συστήματος» (operating system);
24. Να αναφέρετε μερικά από τα βοηθητικά προγράμματα που συνοδεύουν τα «Windows XP».
25. Τι είναι η «Διασύνδεση Γραφικών με τον Χρήστη» (Graphical User Interface - GUI);
26. Πού βρίσκεται το «λειτουργικό σύστημα» (operating system) ,όταν ο υπολογιστής είναι κλειστός;
27. Πού βρίσκεται το «λειτουργικό σύστημα» (operating system), όταν ο υπολογιστής είναι σε λειτουργία;
28. Να αναφέρετε μερικές εφαρμογές που λειτουργούν στο περιβάλλον γραφικών των Microsoft Windows XP.
29. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ του «WordPad» και του «NotePad»;
30. Τι ονομάζουμε «Επιφάνεια εργασίας» (Desktop);
31. Ποια εικονίδια εμφανίζονται συνήθως στην «επιφάνεια εργασίας» των Windows;
32. Μπορεί ο χρήστης να διαγράψει ή να προσθέσει εικονίδια στην «επιφάνεια εργασίας»;
33. Ποιο εικονίδιο στην «επιφάνεια εργασίας» μας επιτρέπει να προσπελάσουμε τα βασικά στοιχεία του συστήματός μας;
34. Τι γίνονται τα αρχεία που διαγράφουμε;
35. Σε τι χρησιμεύει το εικονίδιο «Κάδος Ανακύκλωσης»;
36. Σε τι χρησιμεύει το εικονίδιο «Ο Υπολογιστής μου»;
37. Ποια είναι η κύρια χρήση του φακέλου «Τα έγγραφά μου»;
38. Ποιο εικονίδιο χρησιμοποιούμε για την επαναφορά ενός διαγραμμένου αρχείου;
39. Ποιο εικονίδιο από την «επιφάνεια εργασίας» εμφανίζει τους «σκληρούς δίσκους» του συστήματός μας;
40. Ποιο εικονίδιο εμφανίζει «τους υπολογιστές του δικτύου» και τους «κοινόχρηστους πόρους τους»;
41. Πού χρησιμοποιούμε το «φυλλομετρητή ιστού (browser) **Internet Explorer**»;
42. Να αναφέρετε δημοφιλείς συσκευές κατάδειξης εκτός από το «ποντίκι» (Mouse).
43. Πώς μπορούμε να ανοίξουμε το «παράθυρο» κάποιου από τα εικονίδια της «επιφάνειας εργασίας», χρησιμοποιώντας μόνο το πληκτρολόγιο;
44. Τι εννοούμε με τον όρο «Μεταφορά και Απόθεση» (drag and drop);
45. Πώς εμφανίζεται «το μενού συντόμευσης» της «επιφάνειας εργασίας»;
46. Τι περιέχει «το μενού συντόμευσης» της «επιφάνειας εργασίας»;
47. Πώς ονομάζεται η γραμμή που εμφανίζεται στο κάτω μέρος της «επιφάνειας εργασίας» και πώς ανοίγουμε και κλείνουμε το «μενού συντόμευσής της»;
48. Τι εργασίες μπορούμε να κάνουμε με την «γραμμή εργασιών» (Task Bar);
49. Να αναφέρετε δύο τρόπους με τους οποίους μπορούμε να ρυθμίσουμε την «ημερομηνία και την ώρα» του συστήματος ενός υπολογιστή.

50. Με ποιον τρόπο μπορούμε να δούμε ποιες «γλώσσες» είναι εγκατεστημένες στο σύστημά μας και να αλλάξουμε την «τρέχουσα γλώσσα» και «διάταξη πληκτρολογίου»;
51. Πώς μπορούμε να «ξεκλειδώσουμε» τη «γραμμή εργασιών»;
52. Πώς μπορούμε να ρυθμίσουμε τη «γραμμή εργασιών» (Task Bar) ,ώστε να μην εμφανίζεται η ένδειξη της ώρας στην «περιοχή συστήματος» (system tray);
53. Πώς μπορούμε να επανεμφανίσουμε την ένδειξη της ώρας στην «περιοχή συστήματος» της «γραμμής εργασιών»;
54. Ποιες επιλογές περιέχει η γραμμή εργαλείων «Γρήγορης Εκκίνησης» στη «γραμμή εργασιών»;
55. Πώς μπορούμε να τακτοποιήσουμε τα «ανοιχτά παράθυρα» σε «κατακόρυφη παράθεση» στην «επιφάνεια εργασίας»;
56. Πώς μπορούμε να ελέγξουμε ποιες «γραμμές εργαλείων» της «γραμμής εργασιών» είναι ενεργοποιημένες;
57. Τι είναι το «Microsoft PowerPoint»;
58. Τι είναι μια «βάση δεδομένων»;
59. Τι περιέχει το «παράθυρο» της «Microsoft Access»;
60. Ποια ενσωματωμένα αντικείμενα διαθέτει η «Microsoft Access»;
61. Τι είναι και πού βρίσκεται η «περιοχή συστήματος» (system tray) ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή;
62. Πώς αντιγράφουμε ένα αρχείο ή φάκελο;
63. Πώς μετακινούμε ένα αρχείο ή φάκελο;
64. Να αναφέρετε δύο εφαρμογές λογισμικού που χρησιμοποιούνται ως βασικά εργαλεία των ατόμων με προβλήματα όρασης, για την πρόσβασή τους σε πληροφορικά συστήματα.
65. Τι είναι το «Jaws» και τι το «Supernova»;
66. Πώς ενεργοποιούμε το «Supernova»;
67. Πώς μπορούμε να διαβάσουμε με τη βοήθεια του «supernova» τον τίτλο ενός παραθύρου μιας εφαρμογής;
68. Πώς μπορούμε να διαβάσουμε τη «γραμμή κατάστασης» (Status Bar) του παραθύρου μιας εφαρμογής;
69. Πώς μπορούμε να «πλοηγηθούμε» στα «κουμπιά» μιας «γραμμής εργαλείων»;
70. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ «Virtual focus» και «Live focus» του supernova;
71. Τι είδους «αντικείμενα ελέγχου» μπορούμε να συναντήσουμε στο παράθυρο μιας εφαρμογής;
72. Πώς μπορούμε να κάνουμε «Μετονομασία» σε ένα αρχείο ή φάκελο;
73. Πώς μπορούμε να «μετακινήσουμε» ένα φάκελο από μια διεύθυνση σε μία άλλη;
74. Με ποιο τρόπο μπορούμε να ακούσουμε γράμμα-γράμμα (spelling) μια λέξη σε έναν κειμενογράφο;
75. Πώς μπορούμε να μετακινηθούμε στην αρχή της επόμενης παραγράφου, ενός κειμένου;
76. Πώς ενεργοποιούμε τη μεγέθυνση του «Supernova»;
77. Τι είναι η κατάσταση «Document Read» και πώς ξεκινά και σταματά;
78. Τι είναι το «pull-down list box»;

79. Τι είναι το «drop-down list box»;

B. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ

1. Πώς ορίζονται τα κέντρα τοπικής συστοιχίας και πώς τα κέντρα κεντρικής συστοιχίας;
2. Ποιος ήταν ο λόγος της αντικατάστασης των κέντρων τοπικής συστοιχίας από τα κεντρικής συστοιχίας;
3. Ποια ήταν η αποστολή του τηλεφωνητή/της τηλεφωνήτριας στα κέντρα κεντρικής συστοιχίας;
4. Τι πλεονεκτήματα παρουσιάζουν τα ηλεκτρονικά τηλεφωνικά κέντρα σε σχέση με τα ηλεκτρομηχανικά τηλεφωνικά κέντρα;
5. Ποιος είναι ο σκοπός ενός τηλεφωνικού κέντρου; Εάν θέλουμε να συνδέσουμε απευθείας οκτώ τηλεφωνικές συσκευές, πόσες γραμμές θα χρειαστούμε; Εάν χρησιμοποιούσαμε τηλεφωνικό κέντρο, θα λιγόστευαν οι γραμμές;
6. Γιατί σε ορισμένες στιγμές πληθυσμιακής αναστάτωσης οι τηλεφωνικές συσκευές υπολειπούν; Είναι φυσιολογικό κάτι τέτοιο;
7. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά της αναλογικής τηλεφωνίας;
8. Γιατί δεν εφαρμόστηκε η πολυπλεξία στην αναλογική τηλεφωνία;
9. Με βάση ποιους τρόπους γίνεται η μετατροπή ψηφιακού σε αναλογικό σήμα; Δώστε ένα παράδειγμα για τον κάθε ένα.
10. Να αναφέρετε πέντε (5) βασικά πλεονεκτήματα του ψηφιακού τηλεφωνικού κέντρου σε σχέση με το αναλογικό τηλεφωνικό κέντρο.
11. Σε ποιες ομάδες κατηγοριοποιούνται τα μοντέλα πρόβλεψης τηλεπικοινωνιακής κίνησης για τηλεφωνικά κέντρα; Τι γνωρίζετε για τα ποιοτικά μοντέλα τηλεπικοινωνιακής κίνησης;
12. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να πληρούνται για την εφαρμογή των ποσοτικών μοντέλων τηλεπικοινωνιακής κίνησης για τηλεφωνικά κέντρα;
13. Στα μοντέλα πρόβλεψης τηλεπικοινωνιακής κίνησης για τηλεφωνικά κέντρα το μοντέλο των χρονοσειρών χρησιμοποιείται συχνότατα. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει σε σχέση με άλλες κατηγορίες μοντέλων;
14. Τι είναι η τεχνική πρόβλεψης κλήσης;
15. Ποιες είναι οι απαιτούμενες δεξιότητες ενός χειριστή τηλεφωνικού κέντρου εξερχόμενων κλήσεων;
16. Γιατί ο τηλεφωνητής είναι αναγκασμένος να μελετά την ψυχολογία σχετικά με την απόκριση του δέκτη;
17. Ποιες είναι οι παράμετροι μέτρησης απόδοσης συστημάτων για τηλεφωνικά κέντρα;
18. Ποιες μετρικές χρησιμοποιούνται στο χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση ως παράμετρο μέτρησης απόδοσης συστημάτων για τηλεφωνικά κέντρα;
19. Ποιες είναι οι βασικές επιλογές σύγκρισης της επίδοσης ενός τηλεφωνικού κέντρου; Ποια τα χαρακτηριστικά τους;

20. Ποιες δυσκολίες προκύπτουν στην εφαρμογή της εξωτερικής σύγκρισης για την επίδοση τηλεφωνικού κέντρου;
21. Τι ονομάζεται ομαδοποίηση χειριστών τηλεφωνικού κέντρου; Ποιο είναι το βασικό κριτήριο ομαδοποίησης;
22. Ένα τηλεφωνικό κέντρο απασχολεί μόνιμο προσωπικό, εργαζόμενους μερικής απασχόλησης και εποχικούς. Αυτό το είδος μικτής απασχόλησης ποια θετικά στοιχεία έχει για το διαχειριστή του τηλεφωνικού κέντρου;
23. Η χρήση διαφορετικού τύπου εργαζομένων, ανάλογα με το είδος της απασχόλησής τους, ποια προβλήματα προκαλεί ανάμεσα στους χειριστές στο χώρο εργασίας;
24. Ποια πλεονεκτήματα παρέχει η λύση της μίσθωσης έτοιμων τηλεφωνικών κέντρων;
25. Σε ποιες περιπτώσεις δε συνιστάται η μίσθωση τηλεφωνικού κέντρου;
26. Με ποια κριτήρια αξιολογείται η συνολική ποιότητα υπηρεσιών ενός μισθωμένου τηλεφωνικού κέντρου;
27. Τι ονομάζεται τηλεφωνικό δέντρο;
28. Τι ονομάζεται κόμβος σε ένα τηλεφωνικό δέντρο; Πώς ονομάζεται ο αρχικός κόμβος εκκίνησης σε ένα τηλεφωνικό δέντρο;
29. Με ποιους τρόπους γίνεται η αλληλεπίδραση του πελάτη με το τηλεφωνικό δέντρο;
30. Με ποιους τρόπους μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι μεταβλητές κόμβων ενός τηλεφωνικού δέντρου;
31. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά των παγκοσμίων μεταβλητών τηλεφωνικού δέντρου και ποια των τοπικών μεταβλητών; Ποιες μεταβλητές έχουν δυνατότητα αποθήκευσης πληροφοριών;
32. Τι ονομάζεται μεταβλητή κόμβου τηλεφωνικού δέντρου;
33. Τι ονομάζεται ενοποίηση τηλεφωνίας και υπολογιστή;
34. Να αναφέρετε δύο εργασίες που μπορούν να πραγματοποιηθούν με την ενοποίηση τηλεφωνίας και ηλεκτρονικού υπολογιστή.
35. Να αναφέρετε τους δύο τύπους ενοποίησης τηλεφωνίας και υπολογιστή.
36. Ποια είναι η λειτουργία της υπηρεσίας αναγνώρισης τηλεφωνικής κλήσης;
37. Ποιος είναι ο αγοραστικός κύκλος του πελάτη;
38. Ποιος είναι ο ορισμός του C.R.M.(Customer Relationship Management);
39. Ποιες είναι οι βασικές εφαρμογές του C.R.M. (Customer Relationship Management);
40. Τι εννοούμε λέγοντας ευκαιρία πώλησης και πώς μπορούμε να την παρακολουθούμε;
41. Πώς μια εταιρεία δημιουργεί και παρακολουθεί ενέργειες marketing (οργάνωση καμπάνιας);
42. Τι είναι το account plan και πώς επιτυγχάνεται η καλύτερη παρακολούθηση όλων των ενεργειών;
43. Σύμφωνα με πρόσφατες μελέτες ένα μεγάλο ποσοστό (έως και 60%) των έργων C.R.M. (Customer Relationship Management) αποτυγχάνουν να ικανοποιήσουν τους αρχικούς τους στόχους. Πού οφείλεται αυτή η αποτυχία;
44. Πού οφείλεται η υψηλή δημοτικότητα του C.R.M. (Customer Relationship Management);
45. Ποιοι είναι οι καταλυτικοί παράγοντες αρνητικών εξελίξεων σε έργα C.R.M. (Customer Relationship Management), όταν αυτό ταυτίζεται με την τεχνολογία;

46. Ποια είναι τα οφέλη της σύγχρονης επιχείρησης που χρησιμοποιεί πελατοκεντρική φιλοσοφία;
47. Τι είναι η Έρευνα Αγοράς και ποιο το αντικείμενό της;
48. Τι περιλαμβάνει ο κύκλος ζωής ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας;
49. Ποιοι είναι οι λόγοι για τους οποίους οι επιχειρήσεις μεταβαίνουν σε φιλοσοφία C.R.M. (Customer Relationship Management);
50. Να αναφέρετε μερικούς τυπικούς τρόπους κατηγοριοποίησης των πελατών.
51. Να αναφέρετε ορισμένες δυσλειτουργίες που αντιμετωπίζει η επιχείρηση ,όταν διεκπεραιώνει σε μεγάλο βαθμό τις τηλεφωνικές κλήσεις των πελατών της με αυτοματοποιημένα συστήματα.
52. Με ποιο τρόπο γίνεται η εξυπηρέτηση πελατών στο διαδίκτυο;
53. Αν μια πηγή παράγει 20000 Bit με σταθερό ρυθμό κάθε 10 δευτερόλεπτα, πόσος είναι ο ρυθμός μετάδοσης bit;
54. Τι είναι αναλογική πηγή πληροφορίας; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα.
55. Τι είναι ψηφιακή πηγή πληροφορίας; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα.
56. Τι είναι «αναλογικό σήμα»; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα.
57. Τι είναι ψηφιακό σήμα; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα.
58. Τι είναι το modem και πού χρησιμοποιείται;
59. Να αναφέρετε ένα παράδειγμα μετάδοσης αναλογικών δεδομένων από αναλογικό σήμα.
60. Σε ποια περίπτωση χρησιμοποιείται η παλμοκωδική διαμόρφωση;
61. Να αναφέρετε ένα παράδειγμα μετάδοσης ψηφιακών δεδομένων από αναλογικό σήμα.
62. Να αναφέρετε ένα παράδειγμα μετάδοσης ψηφιακών δεδομένων από ψηφιακό σήμα.
63. Από τι αποτελείται ένα συνεστραμμένο ζεύγος καλωδίων; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα χρήσης του.
64. Από τι αποτελείται ένα ομοαξονικό καλώδιο; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα χρήσης του.
65. Από τι αποτελείται μια οπτική ίνα; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα χρήσης της.
66. Ποιο είναι το μέσο μετάδοσης στις ασύρματες μεταδόσεις;
67. Γιατί το ραδιοφωνικό σήμα AM μεταδίδεται πιο μακριά από το ραδιοφωνικό σήμα με FM;
68. Τι είναι ο γεωστατικός δορυφόρος και πού χρησιμοποιείται;
69. Τι κάνει ένας δορυφορικός αναμεταδότης;
70. Τι είναι θόρυβος;
71. Τι είναι διαμόρφωση και τι κάνει ένας διαμορφωτής;
72. Τι είναι «αποδιαμόρφωση» και τι κάνει ένας «αποδιαμορφωτής»;
73. Τι είναι χωρητικότητα μιας γραμμής επικοινωνίας;
74. Πώς γίνεται η σειριακή μετάδοση δεδομένων; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα.
75. Πώς γίνεται η παράλληλη μετάδοση δεδομένων; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα.
76. Τι είναι half-duplex επικοινωνία; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα.
77. Τι είναι full-duplex επικοινωνία; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα.
78. Τι είναι simplex επικοινωνία; Να αναφέρετε ένα παράδειγμα.

79. Περιγράψτε την ασύγχρονη μετάδοση δεδομένων.
80. Περιγράψτε τη σύγχρονη μετάδοση δεδομένων.
81. Ποιο είναι το πλεονέκτημα της ψηφιακής μετάδοσης σε σχέση με την αναλογική;
82. Τι είναι η σύνδεση point-to-point;
83. Τι είναι η σύνδεση point-to-multipoint;
84. Ποιες είναι οι κατηγορίες των δικτύων υπολογιστών ως προς τη γεωγραφική κάλυψη;
85. Πώς συνδέονται οι υπολογιστές στην τοπολογία Διαύλου, Δακτυλίου, Άστρου, Δέντρου;
86. Στο PSTN ποιο είναι το μέσο μετάδοσης, πόσα κανάλια είναι διαθέσιμα και ποιες υπηρεσίες υποστηρίζουν;
87. Στο ISDN ποιο είναι το μέσο μετάδοσης, πόσα κανάλια είναι διαθέσιμα και ποιες υπηρεσίες υποστηρίζουν;
88. Στο ADSL ποιο είναι το μέσο μετάδοσης, πόσα κανάλια είναι διαθέσιμα και ποιες υπηρεσίες υποστηρίζουν;
89. Ποιες είναι οι κατηγορίες των T/K και ποια χρησιμοποιείται περισσότερο σήμερα;
90. Ποια είναι τα 2 είδη διασυνδέσεων στο ISDN και ποιες οι διαφορές τους;
91. Ποια είναι η διαφορά του Συμμετρικού από το ασυμμετρικό DSL;
92. Ποιες είναι οι βασικές λειτουργίες των T/K ή/ και των PABX (Private Automatic Branch Exchange); Ποια η δομή τους;
93. Ποια λειτουργία πραγματοποιεί η στοματική κοιλότητα για την παραγωγή του ήχου;
94. Ποιος είναι ο ρόλος της ρινικής κοιλότητας στην παραγωγή ομιλίας;
95. Ποια είναι η λειτουργία της φαρυγγικής κοιλότητας στην παραγωγή ομιλίας;
96. Τι είναι η επιγλωττίδα και ποια η λειτουργία της;
97. Τι είναι ο λάρυγγας και ποια λειτουργία εκτελεί;
98. Πώς παράγεται η ομιλία με τη χρήση των φωνητικών χορδών;
99. Εξηγήστε πώς οι πνεύμονες συμβάλλουν στην παραγωγή της φωνής.
100. Πόσο γρήγορα ταλαντώνονται οι φωνητικές χορδές για τους άνδρες; Ποιο είναι το μήκος των φωνητικών χορδών για τους άνδρες και τις γυναίκες;
101. Ποια είναι τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της ανθρώπινης φωνής;
102. Ποια είναι η χαμηλότερη και ποια η υψηλότερη συχνότητα της ανθρώπινης φωνής; Ποια είναι η μονάδα μέτρησης της έντασης του ήχου;
103. Ακούγοντας τον όρο «ηλεκτρακουστικός μετατροπέας», ποιο συμπέρασμα εξάγετε για τη λειτουργία του μετατροπέα;
104. Με ποια ακολουθία γραμμάτων μετριέται η καταληπτότητα της ομιλίας;
105. Σε ποιες κατηγορίες χωρίζεται ο θόρυβος σε μια τηλεφωνική συνδιάλεξη;
106. Σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται οι παραμορφώσεις του σήματος ομιλίας;
107. Δώστε δύο παραδείγματα μη γραμμικής παραμόρφωσης.
108. Με ποιο τρόπο μπορούν να μετατραπούν τα αναλογικά σήματα σε ψηφιακά;
109. Ποιο είναι το κυριότερο πλεονέκτημα των ψηφιακών έναντι των αναλογικών, όσον αφορά τη συσσώρευση θορύβου;

110. Να αναφέρετε τρία πλεονεκτήματα των ψηφιακών σημάτων έναντι των αναλογικών σημάτων.
111. Δώστε δύο πλεονεκτήματα των αναλογικών σημάτων έναντι των ψηφιακών σημάτων.
112. Δώστε με δικά σας λόγια τον ορισμό της δειγματοληψίας.
113. Με ποιο τρόπο γίνεται θεωρητικά η διαδικασία της δειγματοληψίας; Με ποια μαθηματική συνάρτηση πρέπει να πολλαπλασιαστεί το σήμα για να κάνουμε δειγματοληψία;
114. Ποιες είναι οι πληροφορίες που μας δίνει το φάσμα ενός σήματος;
115. Ποια ήταν η ιδέα που παρουσίασε ο Φουριέ για να εξηγήσει τις πολλές συχνότητες που εμφανίζουν τα σήματα; Τι λέει ο μετασχηματισμός Φουριέ;
116. Υπάρχει ελάχιστη συχνότητα για τη διαδικασία της δειγματοληψίας, ώστε να ανακτήσουμε χωρίς λάθη το αρχικό σήμα; Τι είναι ο ρυθμός Νάϊκουιστ;
117. Δώστε δύο διαφορές ανάμεσα στη φυσική και την ιδανική δειγματοληψία.
118. Ποιος είναι ο κυριότερος λόγος της χρήσης της συμπίεσης στις τηλεπικοινωνίες, όσον αφορά στη χωρητικότητα των γραμμών μεταφοράς;
119. Ποιοι είναι οι δύο τύποι αλγορίθμων συμπίεσης; Ποιος από τους δύο είναι καλύτερος και γιατί;
120. Ποιο είναι το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό της κωδικοποίησης εντροπίας, ως τεχνικής συμπίεσης ομιλίας;
121. Ποια είναι η διαφορά της κωδικοποίησης πηγής από την κωδικοποίηση εντροπίας, ως προς το είδος της πληροφορίας που πρόκειται να συμπειστεί;
122. Ποιοι είναι οι τρεις τύποι κωδικοποίησης πηγής;
123. Τι είναι η σύνθεση ομιλίας;
124. Αναφέρετε δύο πλεονεκτήματα που προσφέρει η σύνθεση ομιλίας για τη μετάδοση πληροφοριών σε ανθρώπους που έχουν προβλήματα όρασης ή εκτελούν μια εργασία παράλληλα;
125. Ποιες είναι οι τρεις μέθοδοι σύνθεσης ομιλίας;
126. Τι είναι η «αναγνώριση ομιλίας»;
127. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα που εμφανίζει η αναγνώριση ομιλίας, ως προς την εισαγωγή πληροφορίας σε ένα υπολογιστή και την προσβασιμότητα σε άτομα με κινητικά προβλήματα ή προβλήματα όρασης;
128. Ποια είναι τα μειονεκτήματα που εμφανίζει η αναγνώριση ομιλίας, ως προς τη μορφή της εισόδου και την επίδραση του θορύβου;
129. Ποιες είναι, επιγραμματικά, οι δυσκολίες που αντιμετωπίζει ένα σύστημα αναγνώρισης ομιλίας, σχετικά με την άρθρωση των λέξεων, την κατανόηση γραμματικής, συντακτικού και την αναγνώριση τμημάτων των λέξεων;
130. Βασιζόμενοι στον τρόπο αναγνώρισης κάθε φράσης από το σύστημα αναγνώρισης ομιλίας, αναφερθείτε επιγραμματικά στις μεθόδους αναγνώρισης ομιλίας.
131. Ποιο είναι το βασικό πρόβλημα στην αναγνώριση λέξεων ανεξάρτητα από τον ομιλητή;
132. Τι είναι η εκμάθηση χωρίς επίβλεψη για ένα σύστημα αναγνώρισης ομιλίας;
133. Ποια είναι τα βασικά πλεονεκτήματα της IP τηλεφωνίας;

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 **Τειρεσίας: Άτομα με Προβλήματα Όρασης Χειριστές Τηλεφωνικού Κέντρου**, 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.

A. Γενικές επαγγελματικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες.

1. Σύστημα Braille
2. Πρόσβαση σε συστήματα πληροφορικής

B. Ειδικές επαγγελματικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες.

1. Χειρισμός και υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου
2. Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης πελατών
3. Τεχνολογίες Τηλεφωνίας
4. Τεχνολογίες Φωνής