



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



SayIT

Πρόγραμμα εκπαίδευσης
επαγγελματιών του τομέα της
πληροφορικής σε οριζόντιες
ικανότητες



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Advancing vocational competences in soft skills for IT professionals (SayIT) - project number 2020-1-PL01-KA202-081864

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σκοπός του εγγράφου.....	3
SayIT Εισαγωγή στο Πρόγραμμα	3
Στόχος.....	3
Αναμενόμενος Αντίκτυπος.....	4
Απτά αποτελέσματα	4
Εταιρική Σχέση	4
Δράσεις που θα οδηγήσουν στην δημιουργία του Curriculum	5
Στόχοι του Πνευματικού Παραδοτέου 1	5
Ομάδα στόχος που αφορά.	6
Δράσεις που θα οδηγήσουν στην ανάπτυξη του curriculum	6
Αποτελέσματα από την ανάλυση των υπάρχοντων προγραμμάτων κατάρτισης σε κοινωνικές δεξιότητες.	6
Εκπαιδευτικά πλαίσια που ισχύουν για το πρόγραμμα.....	7
Εισαγωγή στα πλαίσια	7
Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση	7
Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων.....	8
Αρθρωτό πλαίσιο του SayIT βασισμένο στις ικανότητες των ατόμων.....	9
SayIT Curriculum	9
Σκοπός.....	9
Δομή.....	10
Curriculum thematic blocks	11
EQAVET aspects	51
Προτάσεις για την ανάπτυξη οριζόντιων ικανοτήτων για επιλεγμένα κοινά επαγγέλματα πληροφορικής Διαπροσωπικές Ικανότητες.....	54
References	55

Σκοπός του εγγράφου

Το παρακάτω έγγραφο «Εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την απόκτηση κοινωνικών δεξιοτήτων από επαγγελματίες του τομέα της πληροφορικής» προορίζεται για το ευρέως νοητό οικοσύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ε.Ε.Κ.) που περιλαμβάνει οργανισμούς Ε.Ε.Κ., ρυθμιστικούς οργανισμούς και σχετικούς ενδιαφερόμενους οργανισμούς.

Παρέχει βασικές πληροφορίες που θα λειτουργήσουν σαν μία έκδοση που θα αυξήσει την ενημέρωση σχετικά με την επείγουσα ανάγκη εκπαίδευσης των επαγγελματιών του χώρου της πληροφορικής σε κοινωνικές δεξιότητες και θα αποτελεί ένα κείμενο αναφοράς που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ώστε να σχεδιάσει και να δημιουργήσει εκπαιδευτικά προγράμματα στον τομέα των κοινωνικών δεξιοτήτων για επαγγελματίες του χώρου.

Το έγγραφο αυτό περιλαμβάνει μια εισαγωγή στο πρόγραμμα και ειδικά στις δραστηριότητες που οδηγούν στην δημιουργία του εγγράφου π.χ. τα αποτελέσματα της ανάλυσης των υπάρχοντων προγραμμάτων κατάρτισης το οποίο ακολουθείται από μία εισαγωγή στα εκπαιδευτικά πλαίσια που λαμβάνονται υπόψη για το πρόγραμμα SayIT: π.χ. Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων και το αρθρωτό πλαίσιο βασισμένο σε δεξιότητες και αρθρωτό πλαίσιο του SayIT. Το τελευταίο τμήμα του εγγράφου θα απαρτίζεται από συστάσεις για την ανάπτυξη στις κοινωνικές δεξιότητες για τα επιλεγμένα επαγγέλματα στο χώρο της πληροφορικής.

SayIT Εισαγωγή στο Πρόγραμμα

Στόχος

Στόχος του προγράμματος SayIT είναι η ενδυνάμωση των βασικών δεξιοτήτων στην Αρχική και Συνεχιζόμενη Επαγγελματική κατάρτιση για επαγγελματίες πληροφορικής μέσα από την ενίσχυση των κοινωνικών δεξιοτήτων τους και μέσα από το να τους καταστήσει πιο ικανούς και ανταγωνιστικούς σε επαγγελματικό επίπεδο. Το πρόγραμμα SayIT αρχικά αφορά επαγγελματίες πληροφορικής που εμποδίζονται στην επαγγελματική τους ανάπτυξη εξαιτίας της έλλειψης σχετικών κοινωνικών δεξιοτήτων. Το πρόγραμμα αφορά επίσης και σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη μεταξύ των οποίων και την Βιομηχανία Λογισμικού που μπορεί να επιδράσει και να επέμβει σε εκπαιδευτικά προγράμματα που προορίζονται για επαγγελματίες πληροφορικής.

Αναμενόμενος Αντίκτυπος

Αναμενόμενος αντίκτυπος από το πρόγραμμα SayIT μπορεί να θεωρηθεί η αύξηση της ενημέρωσης σχετικά με σημασία των κοινωνικών δεξιοτήτων μεταξύ των επαγγελματιών της πληροφορικής. Οι επαγγελματίες αυτοί που θα εκπαιδευτούν από το SayIT θα έχουν καλύτερη κατανόηση και αναγνώριση των ικανοτήτων και προσόντων που σχετίζονται ειδικά με τα επαγγέλματα πληροφορικής, βελτιωμένη πρόσβαση σε καινοτόμο εκπαιδευτικό υλικό προσαρμοσμένο στους επαγγελματίες πληροφορικής, καλύτερες προοπτικές καριέρας μέσα από την συμμετοχή στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα κοινωνικών δεξιοτήτων, καλύτερη επαγγελματική συμπεριφορά και τελικά μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία σε επαγγελματικό περιβάλλον.

Απτά αποτελέσματα

Οι στόχοι του προγράμματος θα υλοποιηθούν με την ανάπτυξη δύο καινοτόμων εκπαιδευτικών υλικών

IO1 - Curriculum κοινωνικών δεξιοτήτων για επαγγελματίες πληροφορικής.

Αυτό το παραδοτέο θα λειτουργήσει ως οδηγός για τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης και τους σχετικούς φορείς στον τομέα των κοινωνικών δεξιοτήτων. Σκοπός του είναι να σχεδιάσει το Πρόγραμμα κατάρτισης που θα χτιστεί πάνω στην ανάπτυξη των κοινωνικών δεξιοτήτων για επαγγελματίες πληροφορικής.

IO2- Εφαρμογή για εκπαίδευση στις κοινωνικές δεξιότητες.

Αυτό το παραδοτέο, θα δημιουργηθεί με την μορφή μια εφαρμογής για κινητά που θα βοηθήσει στην εύκολη πρόσβαση στην εκπαίδευση και θα βασιστεί στην καινοτόμα εκπαιδευτική μεθοδολογία του οπτικού μυθιστορήματος.

Εταιρική Σχέση

Η εταιρική σχέση στο πρόγραμμα SayIT θα υλοποιήσει απτά αποτελέσματα με 7 εταίρους από 7 χώρες. Οι εταίροι, είναι ειδικοί είτε στην Επαγγελματική Κατάρτιση, είτε στον τομέα πληροφορικής, και ένας είναι κοινωνικός εταίρος (Εμπορικό Επιμελητήριο).

Εταίροι	Χώρα
Danmar Computers	Πολωνία

assist Gesellschaft für Unternehmensberatung und Personalentwicklung mbH	Γερμανία
Heraklion Chamber of Commerce and Industry (HCCI)	Ελλάδα
SDRUDZENIE ZNAM I MOGA (KNOW AND CAN ASSOCIATION)	Βουλγαρία
MARKEUT SKILLS SOCIEDAD LIMITADA (MEUS)	Ισπανία
Mindshift Talent Advisory	Πορτογαλία
ATERMON B.V.	Ολλανδία

Δράσεις που θα οδηγήσουν στην δημιουργία του Curriculum

Στόχοι του Πνευματικού Παραδοτέου 1

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα κοινωνικών δεξιοτήτων για επαγγελματίες πληροφορικής είναι το πρώτο παραδοτέο του προγράμματος SayIT.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα SayIT είναι μία πρόταση ολιστικής προσέγγισης προς την αναβάθμιση κοινωνικών ικανοτήτων για επαγγελματίες πληροφορικής και θα αποτελεί ένα κείμενο αναφοράς για την υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης τους στις κοινωνικές δεξιότητες. Χαρακτηρίζεται από ένα αρθρωτό πλαίσιο με βάση τις δεξιότητες, διαιρεμένες σε εκπαιδευτικά αποτελέσματα. Καλύπτει 5 βασικά θεματικά πεδία (π.χ. δεξιότητες επικοινωνίας, δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, δεξιότητες ομαδικής εργασίας, οργανωτικές δεξιότητες και διαπροσωπικές δεξιότητες).

Το curriculum θα χρησιμοποιηθεί από Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης, ρυθμιστικούς οργανισμούς και τους σχετικούς φορείς στον τομέα των κοινωνικών δεξιοτήτων. Η χρήση του μπορεί να προσεγγιστεί από δύο διαφορετικές οπτικές γωνίες. Η πρώτη έχει να κάνει με το ότι το εκπαιδευτικό πρόγραμμα θα χρησιμεύσει σαν μία έκδοση που θα αυξήσει την πληροφόρηση και θα κάνει ευρέως κατανοητή στο σύστημα Επαγγελματικής κατάρτισης την επείγουσα ανάγκη στο να λάβουν κοινωνικές δεξιότητες οι επαγγελματίες πληροφορικής. Η δεύτερη οπτική έχει να κάνει με το γεγονός ότι το curriculum μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να σχεδιάσει και να δημιουργήσει εκπαιδευτικά προγράμματα στον τομέα της πληροφορικής ενώ ταυτόχρονα συνεισφέρει στους στόχους του προγράμματος SayIT.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι δομημένο σύμφωνα με το Εθνικό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων και αυτό το καθιστά πιο εύκολο στην υιοθέτηση του, αλλά και όχι μόνο από εταίρους του προγράμματος που θα εντάξουν τέτοια προγράμματα κατάρτισης στους οργανισμούς τους, αλλά και από κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης που ενδιαφέρονται να το εντάξουν στα προσφερόμενα εκπαιδευτικά τους προγράμματα.

Επιπλέον, θέματα EQAVET (Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση) έχουν διαμορφωθεί ώστε να εκπληρώσουν τις απαιτήσεις των Ινστιτούτων Κατάρτισης στο να τεκμηριώσουν, αναπτύξουν, επιβλέψουν, αξιολογήσουν και βελτιώσουν την ποιότητα της επαγγελματικής κατάρτισης. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα έχει βασιστεί σε ένα μοντέλο 4 φάσεων που περιλαμβάνει σχεδιασμό, υλοποίηση, αξιολόγηση, και ανασκόπηση όπου το καθένα από αυτά συνοδεύεται από τα σχετικά ποιοτικά κριτήρια και περιγραφικούς δείκτες σύμφωνα με το EQAVET (Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση).

Ομάδα στόχος που αφορά.

Το curriculum SayIT πρόκειται να χρησιμοποιηθεί από επαγγελματίες πληροφορικής που έχουν έλλειψη εκπαίδευσης κοινωνικών δεξιοτήτων. Αυτοί οι επαγγελματίες θα ωφεληθούν από την ανάπτυξη των κοινωνικών τους δεξιοτήτων και σε ανταπόδοση θα εφοδιαστούν με καλύτερες πιθανότητες για επαγγελματική ανάπτυξη και προοπτικές καριέρας. Οι εκπαιδευτές επαγγελματικής κατάρτισης, οι σχετικοί εμπλεκόμενοι φορείς και οι φορείς διαμόρφωσης πολιτικής στο χώρο, επίσης αποτελούν ομάδες στόχο.

Δράσεις που θα οδηγήσουν στην ανάπτυξη του curriculum

Οι δράσεις που οδηγούν στην πλήρη ανάπτυξη του παραδοτέου Αρ.1 πρόκειται να διαρκέσουν τουλάχιστον για 11 μήνες. Οι ενέργειες για εκτέλεση προκειμένου να υλοποιηθεί το παραδοτέο παρουσιάζονται παρακάτω:

- O1/A1 -Ανάλυση των υπάρχοντων προγραμμάτων κατάρτισης κοινωνικών δεξιοτήτων
- O1/A2 -Ανάπτυξη του πλαισίου και ρυθμίσεις
- O1/A3 - Εξωτερική αξιολόγηση του curriculum
- O1/A4 - Ανάπτυξη ανατροφοδότησης και μεταφράσεις.

Αποτελέσματα από την ανάλυση των υπάρχοντων προγραμμάτων κατάρτισης σε κοινωνικές δεξιότητες.

Το σχήμα των 7 εταιρών έχει συγκεντρώσει 35 υπάρχοντα προγράμματα κοινωνικών δεξιοτήτων, όχι μόνο από τα δικά τους προγράμματα αλλά και από άλλους οργανισμούς. Ο κατάλογος των 35 προγραμμάτων παρέχει πληροφόρηση για τις χώρες όπου το πρόγραμμα αναπτύχθηκε και υλοποιήθηκε, γλώσσες στις οποίες παρέχεται, ομάδες στόχος, συνοπτική περιγραφή, ιστοσελίδα, κτλ. Τα προγράμματα αυτά δεν είναι εξειδικευμένα επαγγελματικά, αλλά στοχεύουν γενικά σε επαγγελματίες η ενήλικες.

Αυτά τα προγράμματα κατάρτισης μπορούν να χρησιμοποιηθούν σαν μία πηγή πληροφόρησης σχετικά με την ποικιλία των υπάρχοντων προγραμμάτων σε διαφορετικές χώρες. Ο κατάλογος των προγραμμάτων που δημιουργήθηκε από τα υπάρχοντα προγράμματα κοινωνικών δεξιοτήτων, δείχνει ότι τα περισσότερα, εστιάζουν σε πεδία όπως ικανότητες επικοινωνίας, διαπροσωπικές δεξιότητες, λύση προβλημάτων, διαχείριση χρόνου κτλ που αναδεικνύει την ύπαρξη ανάγκης για την ανάπτυξη αυτών των ικανοτήτων μεταξύ επαγγελματιών και ενηλίκων.

Εκπαιδευτικά πλαίσια που ισχύουν για το πρόγραμμα

[Εισαγωγή στα πλαίσια.](#)

Το πρόγραμμα SayIT εστιάζει στα ακόλουθα πλαίσια: EQAVET (Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση), EQF (Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων) και το αρθρωτό πλαίσιο του SayIT που βασίζεται στις ικανότητες των εκπαιδευομένων.

Ένα πλαίσιο είναι απαραίτητο τόσο για τους εργοδότες όσο και για τους εργαζομένους για διάφορους λόγους (www.eorper.gr).

- Όλοι οι πολίτες είναι ικανοί να παρουσιάσουν τις ικανότητές τους και τις δεξιότητές τους με αναφορά σε ένα Εθνικό ή Ευρωπαϊκό πλαίσιο.
- Όλοι οι εργαζόμενοι που επιθυμούν να αλλάξουν επαγγελματική καριέρα, πορεία, η χώρα εργασίας, είναι ικανοί να μεταφράσουν και να συγκρίνουν τα προσόντα τους και τις ικανότητές τους.
- Οι εργοδότες μπορούν να καταλάβουν και να κατηγοριοποιήσουν το προσωπικό τους σύμφωνα με τα πτυχία και τα διπλώματα που διαθέτουν.
- Η κινητικότητα του εργατικού δυναμικού προς διαφορετικές χώρες καθίσταται δυνατή με το γεγονός ότι τα πλαίσια προσφέρουν εύκολη και γρήγορη αναγνώριση των ικανοτήτων και προσόντων.

Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση
Αποστολή του Ευρωπαϊκού Δικτύου για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, είναι να φέρει κοντά τα κράτη μέλη της Ε.Ε., τους κοινωνικούς εταίρους,

και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ώστε να αναπτύξουν και βελτιώσουν στα Ευρωπαϊκά συστήματα κατάρτισης μέσα από την υλοποίηση στο πλαίσιο που περιγράφεται παρακάτω: <https://www.eqavet.eu/About-Us/Mission>):

- Παρέχοντας βοήθεια στα μέλη στην ανάπτυξη αποτελεσματικών προσεγγίσεων ώστε να υποστηριχθεί η υλοποίηση των Πλαισίων Αναφοράς.
- Προωθώντας την ανάπτυξη μιας κουλτούρας ποιότητας που θα ενσωματωθεί σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και σε άλλα εθνικά επίπεδα με την αρωγή των Εθνικών Σημείων Αναφοράς Ποιότητας και άλλα μέλη του δικτύου.
- Υποστηρίζοντας τα κράτη μέλη και την Ε.Ε. στο να εποπτεύει και να υλοποιεί το Πλαίσιο Αναφοράς μέσα στο πλαίσιο της Στρατηγικής 2020 για την Εκπαίδευση και την Κατάρτιση.
- Υποστηρίζοντας την διάσταση της διασφάλισης ποιότητας της εργασίας στα πλαίσια EQF (Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων) και ECVEF (Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων)

Το EQAVET (Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση) παρέχει ένα Πανευρωπαϊκής ακτίνας σύστημα που βοηθά τα κράτη μέλη και τους ενδιαμέσους φορείς να τεκμηριώσουν, αναπτύξουν, εποπτεύσουν, να αξιολογήσουν και να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα της παροχής επαγγελματικής κατάρτισης και των πρακτικών διαχείρισης ποιότητας. Μπορεί να εφαρμοστεί εξίσου στα συστήματα και σε επίπεδο παρόχων επαγγελματικής κατάρτισης και να χρησιμοποιηθεί στο να αξιολογήσει την παροχή Επαγγελματικής κατάρτισης. Μπορεί να υιοθετηθεί από διαφορετικά εθνικά συστήματα προσόντων και να χρησιμοποιηθεί σε συμφωνία με την εθνική νομοθεσία και πρακτική (Overview - EQAVET) Το EQAVET εντάσσει κοινές αρχές, δείκτες, και κριτήρια αξιολόγησης για την βελτίωση της επαγγελματικής κατάρτισης στις χώρες μέλη.

Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

Το EQF (Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων) είναι ένα κοινό Ευρωπαϊκό πλαίσιο αναφοράς του οποίου ο σκοπός είναι, να κάνει τα προσόντα πιο αναγνώσιμα και κατανοητά κατά μήκος διαφορετικών χωρών και συστημάτων (<https://www.cedefop.europa.eu/en>). Καλύπτοντας προσόντα σε όλα τα επίπεδα και σε όλα τα υποσυστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης το EQF παρέχει μία συγκεντρωτική σύνοψη σχετική με τα προσόντα σε 39 Ευρωπαϊκές Χώρες που εμπλέκονται επί του παρόντος στην υλοποίησή του. (<https://www.cedefop.europa.eu/en/events-and->

[projects/projects/european-qualifications-framework-eqf](#)) και 34 χώρες που συνδέουν τα Εθνικά Συστήματα Προσόντων με τον EQF. Το EQF βοηθά στην βελτίωση της διαφάνειας και της συγκρισιμότητας των προσόντων των ατόμων ([EQF brochure and infographic | Europass](#)) και κάνει δυνατή την απασχολησιμότητα και την κινητικότητα του εργατικού δυναμικού μεταξύ των χωρών μελών.

Το EQF έχει 8 επίπεδα αναφοράς που περιγράφουν μαθησιακά αποτελέσματα.

Το επίπεδο 1 είναι το επίπεδο βασικής γενικής γνώσης και το επίπεδο 8 που είναι και το μέγιστο περιγράφει την γνώση στο πλέον προχωρημένο επίπεδο ενός πεδίου εργασίας ή μιας μελέτης και στην διεπαφή μεταξύ τομέων. (Ph.D. επίπεδο). Οι αναγνώστες μπορούν να βρουν περιγραφές των 8 επιπέδων του EQF στο <https://europa.eu/europass/en/description-eight-eqf-levels>

Αρθρωτό πλαίσιο του SayIT βασισμένο στις ικανότητες των ατόμων.

Το πρόγραμμα SayIT εισάγει ένα αρθρωτό πλαίσιο βασισμένο στις ικανότητες των ατόμων που έχει εμπλουτιστεί με υποομάδες από καθορισμένα μαθησιακά αποτελέσματα. Τα μαθησιακά αποτελέσματα έχουν μορφοποιηθεί μετά την ανάλυση των επαγγελματιών πληροφορικής που διατίθεται στην πλατφόρμα ESCO [ESCO platform](#).

Βασίζεται στα πλαίσια EQF και EQAVET και λαμβάνοντας υπόψη τα Εθνικά πλαίσια προσόντων. Σε όρους του EQF, το πρόγραμμα ενσωμάτωσε μαθησιακά αποτελέσματα χωρισμένα κατά την γνώση, τα προσόντα και τις ικανότητες, για EQF επίπεδα, από το επίπεδο 3 έως το 6. Σε όρους του EQAVET το πρόγραμμα περιλαμβάνει ένα μοντέλο τεσσάρων φάσεων που περιλαμβάνουν, σχεδιασμό, υλοποίηση, αξιολόγηση και ανασκόπηση όπου η κάθε φάση υποστηρίζεται από ποιοτικά κριτήρια και περιγραφείς.

SayIT Curriculum

Σκοπός

Αυτό το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι ένα κείμενο αναφοράς για την ανάπτυξη ενός προγράμματος κατάρτισης για επαγγελματίες στο χώρο της πληροφορικής. Εισάγει ένα σχέδιο για την έναρξη επαρκών προγραμμάτων κατάρτισης και πρωτοβουλιών για την παροχή κοινωνικών δεξιοτήτων για

επαγγελματίες πληροφορικής. Παρέχει συστάσεις που μπορούν να επεκταθούν ενώ άλλα προσόντα ταυτοποιούνται σαν αποτέλεσμα νέων τεχνολογικών εξελίξεων.

Δομή

Το curriculum διαιρείται σε 5 θεματικά τμήματα:

1. δεξιότητες επικοινωνίας
2. δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων
3. δεξιότητες ομαδικής εργασίας
4. οργανωτικές δεξιότητες
5. διαπροσωπικές δεξιότητες

Κάθε τμήμα χωρίζεται σε τουλάχιστον 3 ικανότητες (μέγιστο 6) κάθε ικανότητα υποστηρίζεται από μία περιγραφή που διαιρείται σε επίπεδα EQF 3,4,5 και 6 με αντίστοιχα μαθησιακά αποτελέσματα. (γνώσεις, προσόντα ικανότητες)

Τα προηγουμένως αναφερθέντα τμήματα μπορούν επίσης να περιλαμβάνουν το μοντέλο των 4 φάσεων του πλαισίου EQAVET: σχεδιασμός, υλοποίηση, αξιολόγηση και σύνοψη.

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΝΟ. 1 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1.1. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ : Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία

Περιγραφή Ικανότητας: Η Λεκτική επικοινωνία μπορεί να είναι η όποια γραπτή η προφορική επικοινωνία όπου ένα μήνυμα μεταδίδεται μέσω λέξεων και μεταφέρεται στον δέκτη. Η μη λεκτική επικοινωνία περιλαμβάνει τις χειρονομίες, την εμφάνιση και τα παραγλωσσικά στοιχεία. Οι επαγγελματίες πληροφορικής που μπορούν αποτελεσματικά να κάνουν χρήση της λεκτικής και μη επικοινωνίας, συνεργαζόμενοι με άλλα άτομα προκειμένου να επιτύχουν κοινούς στόχους, θα είναι επιτυχημένοι στην εργασία τους και σαν αποτέλεσμα θα έρθει η βελτίωση των υπηρεσιών από την εταιρεία που εργάζονται.

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: αναγνωρίζει τις νοητικές και πρακτικές ικανότητες που πρέπει να έχει προκειμένου να επικοινωνεί σε ένα εργασιακό περιβάλλον, να επιλύει προβλήματα επικοινωνίας γεννώντας ιδέες που λύνουν αυτά τα προβλήματα, και την τεχνογνωσία για να επιλέγει, και να εφαρμόζει βασικές μεθόδους, εργαλεία, υλικό και πληροφορίες για καλύτερη εσωτερική επικοινωνία (με συναδέλφους και προϊσταμένους) και επικοινωνία εκτός επιχείρησης (πελάτες, προμηθευτές)

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει κανάλια επικοινωνίας • Να αναγνωρίζει βασικές διαδικασίες επικοινωνίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει αποτελεσματική ομιλία και ενεργητική ακρόαση • Να επιδεικνύει μη λεκτική συμπεριφορά 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εκφράζει αυτοπεποίθηση • Να εκφράζει δυναμικότητα

<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: εξασκεί διοίκηση και επίβλεψη χρησιμοποιώντας γλωσσική και μη γλωσσική επικοινωνία ειδικά στην περίπτωση μη προβλέψιμης αλλαγής, αλλά επίσης να μπορεί να εξετάζει και να εισάγει βελτιώσεις στην απόδοση ενός ατόμου και άλλων σχετικά με την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας.</p>		
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει κανάλια επικοινωνίας • Να αναγνωρίζει βασικές διαδικασίες επικοινωνίας • Να αναγνωρίζει πως να επικοινωνεί για μεγαλύτερη επίδραση • Να επιλέγει τις σωστές ερωτήσεις και χειρονομίες για να βελτιώνει την κατανόηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει αποτελεσματική ομιλία και ενεργητική ακρόαση • Να επιδεικνύει μη λεκτική συμπεριφορά • Να επεξηγεί τις σύνθετες έννοιες της δυσνόητης επαγγελματικής ορολογίας • Να εφαρμόζει προσαρμοστικότητα στην λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εκφράζει αυτοπεποίθηση • Να εκφράζει δυναμικότητα • Να χρησιμοποιεί το storytelling • Να επιδεικνύει ανοικτό πνεύμα 	
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF.</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να διαχειριστεί πολύπλοκες τεχνικές η επαγγελματικές δραστηριότητες αναλαμβάνοντας την ευθύνη για την λήψη αποφάσεων σχετικά με την στρατηγική επικοινωνίας της εταιρείας αλλά και να εκπαιδεύσει το νέο προσωπικό στο να επικοινωνεί αποτελεσματικά με συναδέλφους, εργολάβους και πελάτες.</p>		
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει κανάλια επικοινωνίας • Να αναγνωρίζει βασικές διαδικασίες επικοινωνίας • Να αναγνωρίζει πως να επικοινωνεί για μεγαλύτερη επίδραση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να επιδεικνύει μη λεκτική συμπεριφορά • Να επεξηγεί τις σύνθετες έννοιες της δυσνόητης επαγγελματικής ορολογίας • Να εφαρμόζει προσαρμοστικότητα στην λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εκφράζει αυτοπεποίθηση • Να εκφράζει δυναμικότητα • Να χρησιμοποιεί το storytelling • Να επιδεικνύει ανοικτό πνεύμα 	

<ul style="list-style-type: none"> • Να επιλέγει τις σωστές ερωτήσεις και χειρονομίες για να βελτιώνει την κατανόηση • Να αναγνωρίζει και να διαχειρίζεται τα συναισθήματά του όπως επίσης και τα συναισθήματα των άλλων • Να προβλέπει πως θα αποφεύγει την δημιουργία προβλημάτων στην επικοινωνία • Να αναγνωρίζει πως να διαχειρίζεται την επίλυση πιθανών προβλημάτων στην επικοινωνία 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εκφράζει σαφήνεια όταν χρησιμοποιεί παραγλωσσικά στοιχεία • Να υποστηρίζει τα λόγια με πράξεις και αποδείξεις • Να αποφεύγει την υπερφόρτωση με άχρηστες πληροφορίες ή σήματα • Να περιλαμβάνει την ενθάρρυνση στην επικοινωνία στον χώρο εργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δίνει και να λαμβάνει εποικοδομητική ανατροφοδότηση • Να αποφεύγει την γενικολογία • Να σχεδιάζει επικοινωνιακή στρατηγική
1.2. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ : Ενεργητική Ακρόαση		
<p>Περιγραφή Ικανότητας: Ενεργητική Ακρόαση είναι η ικανότητα να εστιάζει κάποιος στον ομιλητή, να κατανοεί το μήνυμά του, να αντιλαμβάνεται την πληροφορία και να απαντά ολοκληρωμένα, το οποίο είναι βασικό για IT επαγγελματίες όπου η προσοχή στην λεπτομέρεια θα έχει αποτέλεσμα στην εργασία που γίνεται! Η διαφορά μεταξύ ακρόασης και ενεργητικής ακρόασης είναι ότι η ακρόαση είναι μία παθητική διαδικασία όπου ο ακροατής δεν κατανοεί απόλυτα τον ομιλητή και δεν συγκεντρώνεται απόλυτα στην διαδικασία μεταφοράς του μηνύματος! Η Ενεργητική Ακρόαση είναι πολύ σημαντική για IT επαγγελματίες καθώς είναι ο βασικός παράγοντας για αποτελεσματική επικοινωνία.</p>		
<p>Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: αναγνωρίσει τα νοητικά και πρακτικά προσόντα που πρέπει να διαθέτει προκειμένου να είναι ενεργός ακροατής σε ένα εργασιακό περιβάλλον, να λύνει προβλήματα επικοινωνίας, και να γεννά λύσεις σε αυτά τα προβλήματα, και να γνωρίζει πως να επιλέγει αλλά και να εφαρμόζει βασικές μεθόδους εργαλεία, υλικά και πληροφορίες για τον σκοπό της ενεργητικής ακρόασης.</p>	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες

<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει την γλώσσα σώματος του ομιλητή • Να αναγνωρίζει πιθανά εμπόδια για αποτελεσματική ακρόαση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δείχνει κατανόηση • Να είναι ανοικτός στον διάλογο 	<ul style="list-style-type: none"> • Να χτίζει εμπιστοσύνη με τον συνομιλητή • Να είναι ανοικτός
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να ασκεί διεύθυνση και εποπτεία χρησιμοποιώντας την ενεργητική ακρόαση ειδικά στην περίπτωση μη προβλέψιμης αλλαγής αλλά και να επιδείξει υπομονή και να είναι ανοικτός στον διάλογο να κατανοεί την γλώσσα σώματος και την λήψη ανατροφοδότησης.</p>	
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει την γλώσσα σώματος του ομιλητή • Να αναγνωρίζει πιθανά εμπόδια για αποτελεσματική ακρόαση • Να κάνει αποτελεσματική χρήση της οπτικής επαφής και νοημάτων • Να αποφεύγει τις διαταράξεις της επικοινωνίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εκφράζει κατανόηση • Να είναι ανοικτός στον διάλογο • Να είναι ευγενικός • Να δείχνει υπομονή 	<ul style="list-style-type: none"> • Να χτίζει εμπιστοσύνη με τον συνομιλητή • Να είναι ανοικτός • Να εμπυχώνει • Να εφαρμόζει εποικοδομητική ανατροφοδότηση (αποστολή και λήψη).
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF.</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται διαχειρίζεται πολύπλοκα τεχνικά η επαγγελματικές δραστηριότητες η προγράμματα αναλαμβάνοντας, την ευθύνη εκπαίδευσης άλλων ανθρώπων στην ενεργητική ακρόαση αλλά και να υπογραμμίσει τα βασικά μηνύματα την διαδικασία επικοινωνίας.</p>	
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει την γλώσσα σώματος του ομιλητή • Να αναγνωρίζει πιθανά εμπόδια για αποτελεσματική ακρόαση • Να κάνει αποτελεσματική χρήση της οπτικής επαφής και νοημάτων • Να αποφεύγει τις διαταράξεις της επικοινωνίας • Να οργανώνει ομαδικές συζητήσεις 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εκφράζει κατανόηση • Να είναι ανοικτός στον διάλογο • Να είναι ευγενικός • Να δείχνει υπομονή • Να διευκολύνει ομαδικές συζητήσεις • Να δείχνει συμπόνια • Να δείχνει ευαισθησία στα προβλήματα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να χτίζει εμπιστοσύνη με τον συνομιλητή • Να είναι ανοικτός • Να εμπυχώνει • Να εφαρμόζει εποικοδομητική ανατροφοδότηση (αποστολή και λήψη). • Να χρησιμοποιεί την περίληψη στο τέλος μιας συζήτησης

<ul style="list-style-type: none"> • Να υπογραμμίζει βασικά μηνύματα • Να καθορίζει καθήκοντα και αρμοδιότητες με ένα σαφή τρόπο. 		<ul style="list-style-type: none"> • Να ζητά για διευκρινήσεις προκειμένου να λάβει ανατροφοδότηση • Να αξιολογεί μηνύματα με κριτικό τρόπο. • Να κάνει ανοικτές ερωτήσεις
1.3. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ : Ικανότητα παρουσίασης		
Περιγραφή Ικανότητας: Παρουσίαση είναι η ικανότητα να περνάς ένα μήνυμα μεταξύ αποδεκτών με ένα σαφή, συνεπή και αποτελεσματικό τρόπο. Οι επαγγελματίες πληροφορικής καλούνται σε πολλαπλές περιπτώσεις να κάνουν παρουσιάσεις και μιλούν σε κοινό ή σε μικρότερες ομάδες ατόμων και τον λόγο αυτό οι ικανότητες παρουσίασης είναι πολύ βασικές για αυτούς.		
Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: αναγνωρίζει ζώνες επικοινωνίας να ρυθμίζει την παρουσίαση με το να επιλέγει την καλύτερη μέθοδο και τα μέσα για να επικοινωνήσει κάποιο μήνυμα στο ακροατήριο που μπορεί να είναι συνάδελφοι, διοικητικό προσωπικό, η πελάτες.	
Γνώσεις <ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει ζώνες επικοινωνίας • Να επιλέγει την καλύτερη μέθοδο παρουσίασης 	Δεξιότητες <ul style="list-style-type: none"> • Να υποδεικνύει το κοινό στόχο • Να επιλέγει μέθοδο παρουσίασης 	Ικανότητες <ul style="list-style-type: none"> • Να επιλέγει την διάταξη που θα καθίσουν οι ακροατές • Να εφαρμόζει διαφορετικές πρακτικές παρουσίασης
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: διευθύνει και να εποπτεύει την εκτέλεση μιας παρουσίασης και να κατευθύνει τα νεότερα στελέχη στην πιο κατάλληλη μέθοδο για να επικοινωνήσουν το μήνυμα τους στο ακροατήριο σε καθορισμένο χρόνο.	
Γνώσεις <ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει ζώνες επικοινωνίας • Να επιλέγει την καλύτερη μέθοδο παρουσίασης • Να επιλέγει το μήνυμα που θα μεταδοθεί • Να καθορίζει τον κατάλληλο χρόνο 	Δεξιότητες <ul style="list-style-type: none"> • Να υποδεικνύει το κοινό στόχο • Να επιλέγει μέθοδο παρουσίασης • Να επιλέγει τα βασικά σημεία που θα μεταδοθούν • Να υπολογίζει τον χρόνο που θα χρειαστεί 	Ικανότητες <ul style="list-style-type: none"> • Να επιλέγει την διάταξη που θα καθίσουν οι ακροατές • Να εφαρμόζει διαφορετικές πρακτικές • Να παρουσιάζει την σημασία του υλικού που έχει επιλέξει

		<ul style="list-style-type: none"> • Να κάνει πρακτική άσκηση με το χρόνο της παρουσίασης
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: διαχειρίζεται πολύπλοκες τεχνικές η επαγγελματικές δραστηριότητες η σχέδια, αναλαμβάνοντας την ευθύνη για την παρουσίαση αυτών των σχεδίων σε πελάτες, τράπεζες η δυνητικούς πελάτες αλλά να είναι ικανός να διδάξει τα νεαρά στελέχη στο πως θα χρησιμοποιούν τις κατάλληλες μεθόδους και τα μέσα επικοινωνίας προκειμένου να κάνουν αποτελεσματικές παρουσιάσεις σε συναδέλφους, εργολάβους και πελάτες της εταιρείας για την εμπλοκή τους, μέσα σε καθορισμό χρονικό πλαίσιο.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει ζώνες επικοινωνίας • Να επιλέγει την καλύτερη μέθοδο παρουσίασης • Να επιλέγει το μήνυμα που θα μεταδοθεί • Να καθορίζει τον κατάλληλο χρόνο • Να επιλέγει τα κατάλληλα οπτικοακουστικά μέσα • Να κανονίζει ώστε να υπάρχει αλληλεπίδραση με το κοινό • Να κανονίζει την προετοιμασία της παρουσίασης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποδεικνύει το κοινό στόχο • Να επιλέγει μέθοδο παρουσίασης • Να επιλέγει τα βασικά σημεία που θα μεταδοθούν • Να υπολογίζει τον χρόνο που θα χρειαστεί • Να καθορίζει τα κατάλληλα οπτικοακουστικά μέσα • Να προβλέπει τις αντιδράσεις-ερωτήσεις του κοινού • Να κανονίζει χρόνο για προετοιμασία 	<ul style="list-style-type: none"> • Να επιλέγει την διάταξη που θα καθίσουν οι ακροατές • Να εφαρμόζει διαφορετικές πρακτικές • Να παρουσιάζει την σημασία του υλικού που έχει επιλέξει • Να κάνει πρακτική άσκηση με το χρόνο της παρουσίασης • Να χρησιμοποιεί κατάλληλο λογισμικό και εξαρτήματα • Να υποδεικνύει το τρόπο που θα κάνει το κοινό ανατροφοδότηση. • Να προετοιμαστεί στον χρόνο που έχει δοθεί
<h4>1.4. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ : Ενσυναίσθηση</h4> <p>Περιγραφή ικανότητας : Ενσυναίσθηση είναι η διαδικασία όταν κάποιος «μπαίνει στην θέση» κάποιου άλλου μέσω φαντασίας η ταυτίζεται απόλυτα ώστε να μπορεί να τον καταλάβει. Υπάρχουν 3 στάδια ενσυναίσθησης: η διανοητική ενσυναίσθηση (να είσαι γνώστης της συναισθηματικής κατάστασης κάποιου ατόμου) η συναισθηματική ενσυναίσθηση (να είσαι συνδεδεμένος και να μοιράζεσαι συναισθήματα), και η συμπονετική ενσυναίσθηση (να δραστηριοποιείσαι στην παροχή υποστήριξης σε άλλους ανθρώπους.</p> <p>Η ενσυναίσθηση είναι σημαντική για την επικοινωνία των επαγγελματιών πληροφορικής καθώς τους καθιστά ικανούς να κατανοήσουν καλύτερα τον τρόπο που πελάτες και συνάδελφοι αισθάνονται σκέφτονται και αντιδρούν, να λύνουν συγκρούσεις, να χτίζουν πιο αποτελεσματικές ομάδες και να βελτιώνουν τις σχέσεις τους με συναδέλφους πελάτες και δέκτες υπηρεσιών.</p>		

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: κατανοεί το νόημα της ενσυναίσθησης και τα τρία στάδια της ενσυναίσθησης, να αναγνωρίσει τα νοητικά και πρακτικά προσόντα, να συμπάσχει σε ένα εργασιακό περιβάλλον και να συνειδητοποιεί πως η ενσυναίσθηση θα τον βοηθήσει να κατανοήσει καλύτερα να τον τρόπο που πελάτες και συνάδελφοι αισθάνονται, σκέφτονται και αντιδρούν, αλλά επίσης να είναι σε θέση να λύνουν συγκρούσεις, να χτίζουν πιο αποτελεσματικές ομάδες και να εκφράζουν συμπόνια.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να διακρίνει μεταξύ ενσυναίσθηση, συμπάθεια και συμπόνια • Να γνωρίζει πώς να αναλύσει την γλώσσα σώματος του ομιλητή και να αναγνωρίζει νοήματα, χειρονομίες που βοηθούν στην αποσαφήνιση του μηνύματος και στη ροή της συζήτησης αντίστοιχα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει αποτελεσματική ομιλία • Να επιδεικνύει ενεργητική ακρόαση και πώς να επιδεικνύει πραγματικό ενδιαφέρον για το τι λένε οι άλλοι • Να δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ανοικτός στο να εκφράζει συναισθήματα και να προτρέπει τους άλλους να κάνουν το ίδιο • Να κάνει τους άλλους να αισθάνονται άνετα • Να δείχνει υπομονή • Να δείχνει συμπόνια
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: ασκεί διαχείριση και εποπτεία με ενσυναίσθηση προς την δουλειά των άλλων, ειδικά στην περίπτωση μιας μη προβλέψιμης αλλαγής, αλλά και να επιδεικνύει ανοικτό μυαλό και να δίνει πλήρη προσοχή στους άλλους στην διαδικασία της επικοινωνίας.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να διακρίνει μεταξύ ενσυναίσθηση, συμπάθεια και συμπόνια 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει αποτελεσματική ομιλία 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ανοικτός στο να εκφράζει συναισθήματα και να προτρέπει τους άλλους να κάνουν το ίδιο • Να κάνει τους άλλους να αισθάνονται άνετα

<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει πώς να αναλύσει την γλώσσα σώματος του ομιλητή και να αναγνωρίζει νοήματα, χειρονομίες που βοηθούν στην αποσαφήνιση του μηνύματος και στη ροή της συζήτησης αντίστοιχα • Να αναγνωρίζει πώς να δίνει απόλυτη προσοχή σε άτομα που επικοινωνεί • Να λαμβάνει υπόψη την οπτική άλλων ατόμων 	<ul style="list-style-type: none"> • Να επιδεικνύει ενεργητική ακρόαση και πώς να επιδεικνύει πραγματικό ενδιαφέρον για το τι λένε οι άλλοι • Να δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης • Να κάνει διευκρινιστικές ερωτήσεις, να συγκεκριμενοποιεί και να κάνει περίληψη προκειμένου να επαληθεύσει ότι και οι δύο, ο ακροατής και ο ομιλητής, έχουν την ίδια κατανόηση σχετικά με την συζήτηση. • Να παρέχει ανατροφοδότηση με αποτελεσματικό τρόπο 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δείχνει υπομονή • Να δείχνει συμπόνοια • Να είναι έμπιστος • Να επιδεικνύει ανοικτό μυαλό
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF.</p>	<p>The learner should be able to: manage complex technical or professional activities or projects, taking responsibility for integrating empathy in the communication strategy of the company, but also teach junior staff on how to use empathy effectively with co-workers, sub-contractors and customers of the company to develop affability and have a good level of intercultural awareness.</p> <p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: διαχειρίζεται σύνθετες τεχνικές η επαγγελματικές δραστηριότητες η σχέδια, αναλαμβάνοντας την ευθύνη για να ενσωματώνει την ενσυναίσθηση στην στρατηγική επικοινωνίας αλλά και να διδάσκει τα νέα στελέχη στο πώς να χρησιμοποιούν την ενσυναίσθηση αποτελεσματικά με συναδέλφους εργολάβους και πελάτες της εταιρείας, να αναπτύξει καταδεκτικότητα και να έχει ένα καλό επίπεδο γνώσης της διαπολιτισμικότητας.</p>	
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Να διακρίνει μεταξύ ενσυναίσθηση, συμπάθεια και συμπόνοια 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει αποτελεσματική ομιλία 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ανοικτός στο να εκφράζει συναισθήματα και να προτρέπει τους άλλους να κάνουν το ίδιο • Να κάνει τους άλλους να αισθάνονται άνετα

<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει πώς να αναλύσει την γλώσσα σώματος του ομιλητή και να αναγνωρίζει νοήματα, χειρονομίες που βοηθούν στην αποσαφήνιση του μηνύματος και στη ροή της συζήτησης αντίστοιχα • Να αναγνωρίζει πώς να δίνει απόλυτη προσοχή σε άτομα που επικοινωνεί • Να λαμβάνει υπόψη την οπτική άλλων ατόμων • Να χρησιμοποιεί την συναισθηματική νοημοσύνη για να αναγνωρίσει και να διαχειριστεί τα συναισθήματά του και των άλλων ανθρώπων. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να επιδεικνύει ενεργητική ακρόαση και πώς να επιδεικνύει πραγματικό ενδιαφέρον για το τι λένε οι άλλοι • Να δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης • Να κάνει διευκρινιστικές ερωτήσεις, να συγκεκριμενοποιεί και να κάνει περιλήψη προκειμένου να επαληθεύσει ότι και οι δύο , ο ακροατής και ο ομιλητής, έχουν την ίδια κατανόηση σχετικά με την συζήτηση. • Να παρέχει επανατροφοδότηση με αποτελεσματικό τρόπο • Να στηρίζει την διαφορετικότητα • Να αναπτύξει καταδεκτικότητα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δείχνει υπομονή • Να δείχνει συμπόνια • Να είναι έμπιστος • Να επιδεικνύει ανοικτό μυαλό • Να φέρεται στους άλλους χωρίς διακρίσεις • Να έχει γνώσεις διαπολιτισμικότητας
--	---	---

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΝΟ.2 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

2.1. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Κριτική Σκέψη

Περιγραφή ικανότητας: Ένας υπεύθυνος πληροφορικής πρέπει να δύναται να βλέπει ένα πρόβλημα η ευκαιρία, με το να προσπαθεί να δώσει μία καινοτόμο προσέγγιση. Με το να δείχνουν κριτική σκέψη, οι υπεύθυνοι πληροφορικής λαμβάνουν καλλίτερες αποφάσεις, ίσως, με το να μειώνουν τα αποτυχημένα σχέδια στο μέλλον. Κατά την διαμόρφωση παραδοτέων, όσοι έχουν κριτική σκέψη είναι καλύτεροι στην επίλυση προβλημάτων σε σχέση με αυτούς που απομνημονεύουν πληροφορίες.

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να: αναγνωρίζει προβλήματα και λύσεις και να παίρνει χρήσιμες πληροφορίες στην επίλυση ενός προβλήματος η στην βελτίωση μιας λύσης.

Γνώσεις

Δεξιότητες

Ικανότητες

<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει βασική γνώση της έννοιας της κριτικής σκέψης • Να έχει τεχνογνωσία στην λήψη των απαραίτητων πληροφοριών: πηγές έρευνας. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να διενεργεί έρευνα • Να διενεργεί παρατήρηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να συλλέγει την απαραίτητη πληροφορία • Να επισημαίνει και να προβλέπει ευκαιρίες και λύσεις
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να: είναι ικανός να αναλύει και να αξιολογεί την πληροφορία που έχει συλλέξει και όχι μόνο να αναγνωρίζει προβλήματα.</p>	
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει βασική γνώση της έννοιας της κριτικής σκέψης • Να έχει τεχνογνωσία στην λήψη των απαραίτητων πληροφοριών: πηγές έρευνας • Να έχει μία μέση γνώση της έννοιας της κριτικής σκέψης • Να αναγνωρίζει εάν η πηγή είναι χρήσιμη για την πληροφορία που έχει ανάγκη και τι ερωτήσεις πρέπει να γίνουν για να αξιολογηθεί η πληροφορία. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να διενεργεί έρευνα • Να διενεργεί παρατήρηση • Να αναλύει την πληροφορία • Να κάνει αξιολόγηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να συλλέγει την απαραίτητη πληροφορία • Να επισημαίνει και να προβλέπει ευκαιρίες και λύσεις • Να κατανοεί την πληροφορία που έχει αποκτήσει • Να είναι ικανός να αξιολογεί την πληροφορία
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF.</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι ικανός να: φθάνει σε συμπεράσματα με πρόσφατες πληροφορίες, μέσω μιας λογικής σύνδεσης ιδεών και μιας συστηματικής διαδικασίας σκέψης.</p>	
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει βασική γνώση της έννοιας της κριτικής σκέψης • Να έχει τεχνογνωσία στην λήψη των απαραίτητων πληροφοριών: πηγές έρευνας • Να έχει μία μέση γνώση της έννοιας της κριτικής σκέψης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να διενεργεί έρευνα • Να διενεργεί παρατήρηση • Να αναλύει την πληροφορία • Να κάνει αξιολόγηση • Να χρησιμοποιεί την επεξήγηση • Να ανακαλύπτει τον συλλογισμό • Να παίρνει την ευθύνη λήψης αποφάσεων 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να συλλέγει την απαραίτητη πληροφορία • Να επισημαίνει και να προβλέπει ευκαιρίες και λύσεις • Να κατανοεί την πληροφορία που έχει αποκτήσει • Να είναι ικανός να αξιολογεί την πληροφορία

<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει εάν η πηγή είναι χρήσιμη για την πληροφορία που έχει ανάγκη και τις ερωτήσεις που πρέπει να γίνουν για να αξιολογηθεί η πληροφορία. • Να έχει ανώτερη γνώση της έννοιας της κριτικής σκέψης • Τεχνογνωσία στο πώς να χρησιμοποιεί την πληροφορία στην εξαγωγή σημαντικών γεγονότων και αποτελεσμάτων. • Να προβλέπει την πιθανή επίπτωση των αποφάσεων που πάρθηκαν βάσει της γνώσης και της εμπειρίας. 		<ul style="list-style-type: none"> • Να συνδυάζει ιδέες με λογικό τρόπο, να ελέγχει ενδελεχώς και να αξιολογεί διαφωνίες • Να εξάγει συμπεράσματα βασισμένα σε πρόσφατα στοιχεία • Να ταυτοποιεί, να αναλύει και να λύνει προβλήματα συστηματικά πιο πολύ από ότι από διαίσθηση η ένστικτο
---	--	---

2.2. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Αναλυτική Σκέψη

Περιγραφή ικανότητας: Ένας υπεύθυνος πληροφορικής, πρέπει να δύναται να φθάνει σε συμπεράσματα με το να διασπά τις σύνθετες πληροφορίες σε μικρότερα μέρη και να τα αναλύει ώστε να λύνει προβλήματα γρήγορα και αποτελεσματικά.

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μπορεί να εξάγει σχετικές πληροφορίες για να ορίζει πιθανές αιτίες για το πρόβλημα εστιάζοντας σε γεγονότα και τεκμήρια.		
Γνώσεις <ul style="list-style-type: none"> • Να έχει γνώση σε βασικές έννοιες της αναλυτικής σκέψης • Να προσδιορίζει πεδία έρευνας 	Δεξιότητες <ul style="list-style-type: none"> • Να δείχνει περιέργεια • Να κάνει παρατήρηση 	Ικανότητες <ul style="list-style-type: none"> • Να συλλέγει πληροφορίες και στοιχεία • Να αναλύει σχετικές πληροφορίες σε μικρότερα μέρη 	
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	The learner should be able to: analyse information to determine the most likely cause of the problem, apart from only identifying relevant data. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να αναλύει πληροφορίες για να αποφασίσει την πιο πιθανή αιτία του προβλήματος πέρα από το να καθορίσει απλά τα σχετικά δεδομένα.		
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες	

<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει γνώση σε βασικές έννοιες της αναλυτικής σκέψης • Να προσδιορίζει πεδία έρευνας • Να περιγράφει στοιχεία αναλυτικής σκέψης • Να αναγνωρίζει δεδομένα και παραμέτρους σε ικανότητες ερμηνείας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δείχνει περιέργεια • Να κάνει παρατήρηση • Να χρησιμοποιεί οργανωτικές ικανότητες • Να εφαρμόζει τον σχεδιασμό 	<ul style="list-style-type: none"> • Να συλλέγει πληροφορίες και στοιχεία • Να αναλύει σχετικές πληροφορίες σε μικρότερα μέρη • Να εξετάζει τα μέρη και να τα οργανώνει προκειμένου να βρει συνδέσεις και σχέσεις καθορίζοντας βασικά και σημαντικά στοιχεία • Να είναι ικανός να καθορίσει πιθανές αιτίες ενός προβλήματος
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF.</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: εφαρμόζει και να δοκιμάζει θεωρίες για να μπορεί να αποτρέψει η να λύνει προβλήματα.</p>	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει γνώση σε βασικές έννοιες της αναλυτικής σκέψης • Να προσδιορίζει πεδία έρευνας • Να περιγράφει στοιχεία αναλυτικής σκέψης • Να αναγνωρίζει δεδομένα και παραμέτρους σε ικανότητες ερμηνείας • Να καθορίσει διαφορετικές τεχνικές για να έχει καινοτόμες ιδέες πχ καταιγισμός ιδεών • Υποβολή έκθεσης • Τεχνογνωσία στο σχεδιασμό πλάνων 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δείχνει περιέργεια • Να κάνει παρατήρηση • Να χρησιμοποιεί οργανωτικές ικανότητες • Να εφαρμόζει τον σχεδιασμό • Να εκφράζει δημιουργικότητα • Να εκφράζει δημιουργικότητα στην συμπεριφορά του • Να έχει ελαστικότητα • Να έχει προσαρμοστικότητα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να συλλέγει πληροφορίες και στοιχεία • Να αναλύει σχετικές πληροφορίες σε μικρότερα μέρη • Να εξετάζει τα μέρη και να τα οργανώνει προκειμένου να βρει συνδέσεις και σχέσεις καθορίζοντας βασικά και σημαντικά στοιχεία • Να είναι ικανός να καθορίσει πιθανές αιτίες ενός προβλήματος • Να είναι ικανός να διασπά μεγάλους στόχους σε μικρότερα πιο εύκολα διαχειρίσιμα μέρη. • Να εφαρμόζει θεωρίες και συμπεράσματα από ανάλυση στοιχείων που οδηγεί σε πιθανές λύσεις • Να δοκιμάζει θεωρίες, αναπτύσσοντας πιθανές λύσεις και αξιολογώντας τις μετά την υλοποίησή τους.
<p>2.3. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Δημιουργικότητα</p>		

Περιγραφή ικανότητας: Από έναν υπεύθυνο πληροφορικής αναμένεται να μπορεί να διαχειριστεί ένα πρόβλημα, να παρουσιάσει μία τεχνική λύση αλλά και να μπορεί να καταθέσει υποθετικά σενάρια και να προτείνει νέες λύσεις. Η δημιουργικότητα θα τους βοηθήσει να είναι πιο καινοτόμοι στην εργασία τους.

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: είναι δημιουργικός με το να καθορίσει το πρόβλημα και την τεχνική της διεξαγωγής έρευνας

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι δημιουργικότητα και την σημασία της στην επίλυση προβλημάτων • Να υπογραμμίσει το πρόβλημα και να διεξάγει έρευνα. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να παρατηρεί • Να κάνει επαφές με άλλα άτομα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να καθορίσει το πρόβλημα • Να ερευνά νέους τρόπους για να χρησιμοποιεί τις υπάρχουσες πηγές • Να βρίσκει παραδείγματα καινοτόμων προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων

Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: Να χρησιμοποιεί τεχνικές γέννησης ιδεών, να παίρνει έμπνευση από το να αναζητά διαφορετικές πηγές και να αναπτύσσει πολλαπλές ιδέες.

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι δημιουργικότητα και την σημασία της στην επίλυση προβλημάτων • Να υπογραμμίσει το πρόβλημα και να διεξάγει έρευνα. • Να γνωρίζει τεχνικές σχετικές την γέννηση ιδεών • Να γνωρίζει να εκμεταλλεύεται την γνώση του και την προηγούμενη εμπειρία για να γεννά πρωτότυπες ιδέες 	<ul style="list-style-type: none"> • Να παρατηρεί • Να κάνει επαφές με άλλα άτομα • Να έχει ανοικτό μυαλό • Να διεξάγει έρευνα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να καθορίσει το πρόβλημα • Να ερευνά νέους τρόπους για να χρησιμοποιεί τις υπάρχουσες πηγές • Να βρίσκει παραδείγματα καινοτόμων προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων • Να είναι ικανός να σκέφτεται έξω από τα συνηθισμένα • Να είναι ικανός να αναπτύσσει πολλαπλές ιδέες που δημιουργούν αξία

Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: μετατρέπει ιδέες σε δοκιμασμένες λύσεις που έχουν την σπίθα της δημιουργικότητας.

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
---------	------------	------------

<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι δημιουργικότητα και την σημασία της στην επίλυση προβλημάτων • Να υπογραμμίσει το πρόβλημα και να διεξάγει έρευνα. • Να γνωρίζει τεχνικές σχετικές την γέννηση ιδεών • Να γνωρίζει πως να εκμεταλλεύεται την γνώση και την προηγούμενη εμπειρία του για να γεννά πρωτότυπες ιδέες • Να ξεχωρίζει μία ιδέα που παράγει αξία από μία που δεν παράγει • Να περιγράφει και να εξηγεί διαφορετικές λύσεις • Να γνωρίζει διάφορες τεχνικές προκειμένου να δοκιμάσει διαφορετικές καινοτόμες ιδέες με τους τελικούς χρήστες 	<ul style="list-style-type: none"> • Να παρατηρεί • Να κάνει επαφές με άλλα άτομα • Να έχει ανοικτό μυαλό • Να διεξάγει έρευνα • Να παράγει καινοτομία • Να εφαρμόζει τον πειραματισμό • Να δίνει έμφαση στην συνεχή βελτίωση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να καθορίσει το πρόβλημα • Να ερευνά νέους τρόπους για να χρησιμοποιεί τις υπάρχουσες πηγές • Να βρίσκει παραδείγματα καινοτόμων προϊόντων, υπηρεσιών και λύσεων • Να είναι ικανός να σκέφτεται έξω από τα συνηθισμένα • Να είναι ικανός να αναπτύσσει πολλαπλές ιδέες που δημιουργούν αξία • Να μετατρέπει ιδέες σε λύσεις που παράγουν αξία • Να συνδέει, να δοκιμάζει και να βελτιώνει τα πρωτότυπα που προσομοιάζουν στην αξία που θέλει να παράγει • Να δημιουργεί προϊόντα η υπηρεσίες που απευθύνονται στα προβλήματα και τις ανάγκες του πελάτη.
--	--	---

2.4. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Διαχείριση Συγκρούσεων

Περιγραφή ικανότητας: Διαχείριση Συγκρούσεων είναι η διαδικασία με την οποία διαφωνίες λύνονται και τα αρνητικά αποτελέσματα περιορίζονται και τα θετικά ιεραρχούνται. Για ένα υπεύθυνο πληροφορικής, αυτή η ικανότητα είναι βασική για τις καθημερινές συναναστροφές με πελάτες καθώς χρειάζονται την ικανότητα να ακούν υπομονετικά προβλήματα και να επικοινωνούν αποτελεσματικά τις λύσεις που θα προτείνουν.

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: αναγνωρίζει και να αναλύει μία σύγκρουση που προκύπτει.

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει τις βασικές έννοιες για την διαχείριση συγκρούσεων • Να αναγνωρίζει τα διαφορετικά συλ διαχείρισης συγκρούσεων 	<ul style="list-style-type: none"> • Να κάνει ανάλυση της σύγκρουσης • Να κάνει παρατήρηση μιας κατάστασης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να αναγνωρίζει τα διαφορετικά συλ διαχείρισης συγκρούσεων • Να είναι ικανός να αναλύει και να κατανοεί τις βασικές και θεωρητικές έννοιες της διαχείρισης και επίλυσης συγκρούσεων

Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF		Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: να κατανοεί τον συνομιλητή και να περάσει το σωστό μήνυμα.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Γνώσεις	Δεξιότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει τις βασικές έννοιες για την διαχείριση συγκρούσεων • Να αναγνωρίζει τα διαφορετικά στυλ διαχείρισης συγκρούσεων • Να κατανοεί την σημασία των προσόντων καλής επικοινωνίας • Να ανακαλεί τις βασικές έννοιες ενεργητικής ακρόασης • Να περιγράφει βασικές έννοιες εν-συναίσθησης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να κάνει ανάλυση της σύγκρουσης • Να κάνει παρατήρηση μιας κατάστασης • Να εφαρμόζει ενεργητική ακρόαση • Να δείχνει εν-συναίσθηση με το να παραφράζει για να δείχνει ότι κατανοεί τον συνομιλητή. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να αναγνωρίζει τα διαφορετικά στυλ διαχείρισης συγκρούσεων • Να είναι ικανός να αναλύει και να κατανοεί τις βασικές και θεωρητικές έννοιες της διαχείρισης και επίλυσης συγκρούσεων • Να είναι ικανός να χρησιμοποιεί λεκτική και γραπτή επικοινωνία για να περάσει το σωστό μήνυμα • Να είναι ικανός να επιβεβαιώνει ότι ο ακροατής τον κατανοεί με το να κάνει ερωτήσεις και να ζητά διευκρινήσεις 	
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF.		Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: επιλύει μία σύγκρουση αποτελεσματικά λαμβάνοντας υπ' όψη την διαδικασία λήψης αποφάσεων.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Γνώσεις	Δεξιότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει τις βασικές έννοιες για την διαχείριση συγκρούσεων • Να αναγνωρίζει τα διαφορετικά στυλ διαχείρισης συγκρούσεων • Να κατανοεί την σημασία των προσόντων καλής επικοινωνίας • Να ανακαλεί τις βασικές έννοιες ενεργητικής ακρόασης • Να περιγράφει βασικές έννοιες εν-συναίσθησης • Τεχνογνωσία στην ανάπτυξη επαρκών διαδικασιών για την διαχείριση συγκρούσεων διαφόρων τύπων • Να διατυπώνει την διαδικασία επίλυσης συγκρούσεων • Να περιγράφει την δημιουργία ενός σχεδίου δράσης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να κάνει ανάλυση της σύγκρουσης • Να κάνει παρατήρηση μιας κατάστασης • Να εφαρμόζει ενεργητική ακρόαση • Να δείχνει εν-συναίσθηση με το να παραφράζει για να δείχνει ότι κατανοεί τον συνομιλητή. • Να αποτιμά την αξία της συνεργασίας • Να εφαρμόζει την διαδικασία λήψης αποφάσεων • Να αξιολογεί την δημιουργία υποομάδων και την ανάθεση ατομικών καθηκόντων 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να αναγνωρίζει τα διαφορετικά στυλ διαχείρισης συγκρούσεων • Να είναι ικανός να αναλύει και να κατανοεί τις βασικές και θεωρητικές έννοιες της διαχείρισης και επίλυσης συγκρούσεων • Να είναι ικανός να χρησιμοποιεί λεκτική και γραπτή επικοινωνία για να περάσει το σωστό μήνυμα • Να είναι ικανός να επιβεβαιώνει ότι ο ακροατής τον κατανοεί με το να κάνει ερωτήσεις και να ζητά διευκρινήσεις • Be able to give up one's interests before seeking common ground to reach a solution 	

- Be able to make conflict resolution the priority rather than winning or “being right”
- Arrive at a solution by making an action plan and defining how the result will be monitored

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΝΟ.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

3.1. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Διαχείριση Ανθρώπων

Περιγραφή Ικανότητας: Οι υπεύθυνοι πληροφορικής θα πρέπει να χτίζουν εμπιστοσύνη με τους συναδέλφους και να τους σέβονται, προκειμένου να επιτύχουν τα καλλίτερα αποτελέσματα και κοινούς στόχους όπως επίσης και να βελτιώσουν την παραγωγικότητα εργασίας και να προωθήσουν την επαγγελματική ανάπτυξη. Χωρίς σεβασμό και εμπιστοσύνη το να πετύχουμε καλά αποτελέσματα θα είναι δύσκολο.

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: συνεργάζεται με άλλους υπαλλήλους που είναι πολύ διαφορετικοί ο ένας από τον άλλο έχουν διαφορετικές κουλτούρες διαφορετικό τρόπο σκέψης και διαφορετικές τεχνικές εργασίας, με τελικό σκοπό την δημιουργία ενός αποτελεσματικού εργασιακού περιβάλλοντος.		
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες	
<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει τις βασικές αρχές διαχείρισης προσωπικού • Να αναγνωρίζει τις διαφορές και τις ικανότητες ατόμων, να αντιμετωπίζουν προβλήματα και να τα λύνουν 	<ul style="list-style-type: none"> • Να παρατηρεί τις συμπεριφορές των άλλων • Να κάνει αξιολόγηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να εργάζεται με διαφορετικούς ανθρώπους • Να παρατηρεί και να αποδέχεται τις ικανότητες ανθρώπων 	
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: αναγνωρίζει και να εφαρμόζει την διαδικασία λειτουργίας μιας ομάδας προκειμένου να επιτύχει κοινούς στόχους		
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες	
<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει τις βασικές αρχές διαχείρισης προσωπικού 	<ul style="list-style-type: none"> • Να παρατηρεί τις συμπεριφορές των άλλων • Να κάνει αξιολόγηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να εργάζεται με διαφορετικούς ανθρώπους 	

<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει τις διαφορές και τις ικανότητες ατόμων, να αντιμετωπίζουν προβλήματα και να τα λύνουν • Να αναγνωρίζει τα στάδια λειτουργίας μιας ομάδας • Να εφαρμόζει τα στάδια δημιουργίας μιας ομάδας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εντάσσει την μέτρηση απόδοσης στην διαχείριση ανθρώπων 	<ul style="list-style-type: none"> • Να παρατηρεί και να αποδέχεται τις ικανότητες ανθρώπων • Να οργανώνει την δημιουργία μιας ομάδας • Να αξιολογεί την απόδοση μιας ομάδας
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: καθορίζει και να διανέμει τα καθήκοντα σε μια ομάδα και ορίζει τις υποχρεώσεις των μελών.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει τις βασικές αρχές διαχείρισης προσωπικού • Να αναγνωρίζει τις διαφορές και τις ικανότητες ατόμων, να αντιμετωπίζει προβλήματα και να τα λύνει • Να αναγνωρίζει τα στάδια λειτουργίας μιας ομάδας • Να εφαρμόζει τα στάδια δημιουργίας μιας ομάδας • Να είναι γνώστης των ρόλων σε μία ομάδα • Να αναγνωρίζει τις ικανότητες και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα άλλων ατόμων 	<ul style="list-style-type: none"> • Να παρατηρεί τις συμπεριφορές των άλλων • Να κάνει αξιολόγηση • Να εντάσσει την μέτρηση απόδοσης στην διαχείριση ανθρώπων • Να εφαρμόζει το στοχασμό για την βελτίωση της διαχείρισης ανθρώπων • Να εφαρμόσει την διαδικασία λήψης αποφάσεων στην διοίκηση προσωπικού. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να είναι ικανός να εργάζονται με διαφορετικούς ανθρώπους • Να παρατηρεί και να δέχεται τις ικανότητες ανθρώπων • Να οργανώνει την δημιουργία μιας ομάδας • Να αξιολογεί την απόδοση μιας ομάδας • Να επιδεικνύει την διαδικασία επίλυσης προβλημάτων
3.2. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Προσαρμοστικότητα		
Περιγραφή Ικανότητας: Ο υπεύθυνος πληροφορικής θα πρέπει να είναι προσαρμοστικός και ικανός να προσαρμόζεται σε διαφορετικές καταστάσεις που μπορεί να αντιμετωπίσει είτε εσωτερικό επίπεδο (μέσα στην επιχείρηση) είτε με εκπροσώπους από έξω από την επιχείρηση (πελάτες)		
Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: προσαρμόζεται και να δέχεται διαφορετικές φόρμες δουλειάς και απόψεις μέσα η έξω από την ομάδα.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει τις βασικές έννοιες της ελαστικότητας και της προσαρμοστικότητας • Να συνεχίσει τον προσωπικό αναστοχασμό 	<ul style="list-style-type: none"> • Να ερευνά • Να δείχνει περιέργεια 	<ul style="list-style-type: none"> • Να συλλέγει πληροφορίες και στοιχεία • Να κάνει αυτοαξιολόγηση

Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: προσαρμόζεται σε νέες καταστάσεις μέσα και έξω από την ομάδα.		
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες	
<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει τις βασικές έννοιες της ελαστικότητας και της προσαρμοστικότητας • Να συνεχίσει τον προσωπικό αναστοχασμό • Να αποκτά πλεονεκτήματα • Να εισάγει την επίλυση προβλημάτων 	<ul style="list-style-type: none"> • Να ερευνά • Να δείχνει περιέργεια • Να παρατηρεί • Να δείχνει συγκέντρωση στην προσαρμοστικότητα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να συλλέγει πληροφορίες και στοιχεία • Να κάνει αυτοαξιολόγηση • Να δείχνει υπευθυνότητα για την αύξηση της παραγωγής • Να δείχνει διάθεση για βελτίωση της απόδοσης 	
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: προσαρμόζεται σε πολιτισμικές διαφορές μέσα η έξω από την ομάδα και να λαμβάνει υπ' όψη και να σέβεται τις διαφορετικές οπτικές, τα πιστεύω και τις προσεγγίσεις σε καταστάσεις η προβλήματα.		
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες	
<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει τις βασικές έννοιες της ελαστικότητας και της προσαρμοστικότητας • Να συνεχίσει τον προσωπικό αναστοχασμό • Να αποκτά πλεονεκτήματα • Να εισάγει την επίλυση προβλημάτων • Να εργάζεται προς την δημιουργία ενός υγιούς περιβάλλοντος • Να κινητοποιεί το προσωπικό 	<ul style="list-style-type: none"> • Να ερευνά • Να δείχνει περιέργεια • Να παρατηρεί • Να δείχνει συγκέντρωση στην προσαρμοστικότητα • Να έχει ανοικτό μυαλό • Να πειραματίζεται με την ανάλυση συγκρούσεων 	<ul style="list-style-type: none"> • Να συλλέγει πληροφορίες και στοιχεία • Να κάνει αυτοαξιολόγηση • Να δείχνει υπευθυνότητα για την αύξηση της παραγωγής • Να δείχνει διάθεση για βελτίωση της απόδοσης • Να έχει κίνητρο να βελτιώνεται • Να εφαρμόζει διαχείριση της διαφορετικότητας 	

3.3. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Διαχείριση Χρόνου

Περιγραφή Ικανότητας: Ο χρόνος είναι ένας βασικός παράγοντας που επηρεάζει την ανάπτυξη η την δημιουργία ενός προγραμματισμένου αποτελέσματος. Η υψηλή ποιότητα ενός τελικού προϊόντος, μπορεί να επιτευχθεί μόνο ακολουθώντας ένα αυστηρό χρονικό πλαίσιο και συγκεκριμένο σχεδιασμό όλων καθυκόντων, των πηγών και των διαφορετικών βημάτων για την δημιουργία, δοκιμή και εισαγωγή βελτιώσεων στην διαδικασία ανάπτυξης. Η κατάλληλη διαχείριση χρόνου είναι επιταγή προκειμένου ένας επαγγελματίας να μπορεί να κάνει προσπάθει με τον πιο αποδοτικό και επαρκή τρόπο για την επιτυχία.

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: καθορίζει και να σχεδιάζει τις καθημερινές δραστηριότητες να ολοκληρώνει καθήκοντα μέσα σε προκαθορισμένο χρόνο, με το να μένει συγκεντρωμένος και να αποφεύγει στις διασπάσεις προσοχής που μπορεί να μειώσουν την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει επίγνωση της έννοιας του χρόνου, των βασικών αρχών της διαχείρισης χρόνου και της σημαντικότητας του στον επαγγελματικό χώρο • Να γνωρίζει τα κατάλληλα εργαλεία και τις τεχνικές για να υποστηρίξει την αποτελεσματική διαχείριση χρόνου. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει αποτελεσματικό σχεδιασμό • Να επιδεικνύει δυνατή αυτοσυγκέντρωση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναλαμβάνει την ευθύνη για την δημιουργία μιας ημερήσιας ‘to do list’ και την διατήρησης ενός ημερολογίου καθηκόντων. • Να σέβεται τα χρονικά όρια • Να αποφεύγει εξωτερικούς παράγοντες και να μένει συγκεντρωμένος πάνω στην δουλειά που πρέπει να παραδώσει.
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: ιεραρχεί τις υποχρεώσεις σύμφωνα με τις ημερομηνίες παράδοσης, την σημασία και την επίπτωση κάθε μίας αλλά και να θέτει βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους και να εκπληρώνει τις προσδοκίες που είναι μετρήσιμες, κρίσιμες και ρεαλιστικές.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει επίγνωση της έννοιας του χρόνου, των βασικών αρχών της διαχείρισης χρόνου και της σημαντικότητας του στον επαγγελματικό χώρο • Να γνωρίζει τα κατάλληλα εργαλεία και τις τεχνικές για να υποστηρίξει την αποτελεσματική διαχείριση χρόνου. • Να διαχωρίζει μεταξύ βραχυ-μεσο-μακρο χρόνιων στόχων και σχεδίων 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει αποτελεσματικό σχεδιασμό • Να επιδεικνύει δυνατή αυτοσυγκέντρωση • Να κάνει ανάλυση και εκτίμηση • Να βάζει στόχους • Να ιεραρχεί και να οργανώνει 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναλαμβάνει την ευθύνη για την δημιουργία μιας ημερήσιας ‘to do list’ και διατήρησης ενός ημερολογίου καθηκόντων. • Να σέβεται τα χρονικά όρια • Να αποφεύγει εξωτερικούς παράγοντες και να μένει συγκεντρωμένος πάνω στην δουλειά που πρέπει να παραδώσει.

<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζει τις διαφορές, τα πλεονεκτήματα και τους κινδύνους και την σημασία του να σκέφτεται βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα • Να καθορίζει και να αναγνωρίζει βασικές παραμέτρους και στοιχεία ενός καθήκοντος και να προβλέπει τον απαιτούμενο χρόνο για την ολοκλήρωσή του 		<ul style="list-style-type: none"> • Να υπολογίζει επακριβώς τον χρόνο που χρειάζεται για την κατάλληλη ολοκλήρωση ενός σχεδίου και την πραγματοποίηση ενός στόχου. • Να ομαδοποιεί καθήκοντα σύμφωνα με την σημαντικότητάς τους (επείγον, σημαντικό, μη υποχρεωτικό να ανατεθεί, να διαγραφεί) • Να ομαδοποιεί σχετικά καθήκοντα μαζί • Να σπάει μια μεγάλη εργασία σε μικρότερες
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: σκέφτεται και να αναλύει την εργασία που έχει πραγματοποιηθεί και τα αποτελέσματά της και να κάνει διορθώσεις όπου χρειάζονται να επικοινωνεί με συναδέλφους και να αναθέτει καθήκοντα, αλλά και να είναι γνώστης των ικανοτήτων του και να εφαρμόζει τεχνικές διαχείρισης άγχους.</p>	
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει επίγνωση της έννοιας του χρόνου, των βασικών αρχών της διαχείρισης χρόνου και της σημαντικότητας του στον επαγγελματικό χώρο • Να γνωρίζει τα κατάλληλα εργαλεία και τις τεχνικές για να υποστηρίξει την αποτελεσματική διαχείριση χρόνου. • Να διαχωρίζει μεταξύ βραχυ-μεσο-μακρο χρόνιων στόχων και σχεδίων • Να γνωρίζει τις διαφορές, τα πλεονεκτήματα και τους κινδύνους και την σημασία του να σκέφτεται βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα • Να καθορίζει και να αναγνωρίζει βασικές παραμέτρους και στοιχεία ενός καθήκοντος και να προβλέπει τον απαιτούμενο χρόνο για την ολοκλήρωσή του 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει αποτελεσματικό σχεδιασμό • Να επιδεικνύει δυνατή αυτοσυγκέντρωση • Να κάνει ανάλυση και εκτίμηση • Να βάζει στόχους • Να ιεραρχεί και να οργανώνει • Να εκτελεί την διαδικασία λήψης αποφάσεων • Να παρέχει ξεκάθαρη επικοινωνία και κατανομή καθηκόντων • Να κάνει στοχασμό και αξιολόγηση • Να χρησιμοποιεί την αυτογνωσία για αποτελεσματική διαχείριση χρόνου. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναλαμβάνει την ευθύνη για την δημιουργία μιας ημερήσιας ‘to do list’ και διατήρησης ενός ημερολογίου καθηκόντων. • Να σέβεται τα χρονικά όρια • Να αποφεύγει εξωτερικούς παράγοντες και να μένει συγκεντρωμένος πάνω στην δουλειά που πρέπει να παραδώσει. • Να υπολογίζει επακριβώς τον χρόνο που χρειάζεται για την κατάλληλη ολοκλήρωση ενός σχεδίου και την πραγματοποίηση ενός στόχου. • Να ομαδοποιεί καθήκοντα σύμφωνα με την σημαντικότητάς τους (επείγον, σημαντικό, μη υποχρεωτικό να ανατεθεί, να διαγραφεί) • Να ομαδοποιεί σχετικά καθήκοντα μαζί • Να σπάει μια μεγάλη εργασία σε μικρότερες

<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει επίγνωση της δυναμικής μιας ομάδας, τα δυνατά σημεία, τις ικανότητες και τα προσόντα κάθε μέλους Να επιλέγει αποτελεσματικές μεθόδους/τεχνικές για την επίβλεψη προόδου εργασιών και αξιολόγησης • Να αναγνωρίζει και να οργανώνει τις δικές του ικανότητες, δυνατά σημεία και να εφαρμόζει επιτυχείς στρατηγικές διαχείρισης άγχους. 		<ul style="list-style-type: none"> • Να αναθέτει καθήκοντα σε άλλα μέλη της ομάδας • Να αξιολογεί τα παραδοτέα αποτελέσματα και την εργασία που έχει γίνει • Να εφαρμόζει διορθωτικά μέτρα και διαχείριση κρίσεων • Να επιδεικνύει αυτοέλεγχο, διαχείριση άγχους, και την ικανότητα να διαχειρίζεται προβλήματα
--	--	---

3.4. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Ικανότητα διαπολιτισμικότητας

Περιγραφή Ικανότητας: Στον σημερινό κόσμο με την συνεχώς αυξανόμενη παγκοσμιοποίηση και τον τομέα της πληροφορικής ειδικότερα, πολύ συχνά, το περιβάλλον είναι πολυπολιτισμικό ενώ η ανάγκη για επίγνωση της πολιτισμικότητας, της ευαισθησίας σε τέτοια θέματα, και των σχετικών δεξιοτήτων είναι πολύ σημαντική. Έχοντας την κατάλληλη πολιτισμική γνώση και τα προσόντα, διευκολύνουμε την αλληλεπίδραση μεταξύ συναδέλφων και πελατών ή προμηθευτών, μειώνοντας την πιθανότητα κακής επικοινωνίας και εμποδίων και θα συνεισφέρουν στην δημιουργία ενός αποκλειστικού, αποτελεσματικού, παραγωγικού, γόνιμου χώρου εργασίας.

<p>Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να:</p> <p>Να κατανοεί και κατέχει την δυναμική φύση της έννοιας της κουλτούρας, να ορίζει το δικό του πολιτισμικό υπόβαθρο και τις προδιαθέσεις και να τοποθετεί το θεμέλιο λίθο για καλλίτερη κατανόηση της κουλτούρας σε ένα εργασιακό περιβάλλον.</p>	
<p>Γνώσεις</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοεί το νόημα του πολιτισμού την φύση του και τα βασικά χαρακτηριστικά 	<p>Δεξιότητες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει την ανάλυση και την κριτική σκέψη 	<p>Ικανότητες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να αναπτύξει αμερόληπτη και αντικειμενική νοοτροπία

<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει αυτογνωσία για την πολιτισμική του ταυτότητα, υπόβαθρο, νόρμες, αξίες και συμπεριφορές 	<ul style="list-style-type: none"> • Να έχει προσωπικό αναστοχασμό στην πολυπολιτισμικότητα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει δική του πολιτισμική ζώνη ασφαλείας με γνώριμες και αποδεκτές κοινωνικές επαγγελματικές και προσωπικές πρακτικές, νόρμες, απόψεις και αξίες.
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: γνωρίζει πλήρως τον σκοπό της πολιτισμικής διαφορετικότητας να συγκρίνει και να κατανοεί πως η πολιτισμική ταυτότητα ενός ατόμου επιδρά στην συμπεριφορά του στον χώρο εργασίας.</p>	
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοεί το νόημα του πολιτισμού την φύση του και τα βασικά χαρακτηριστικά • Να έχει αυτογνωσία για την πολιτισμική του ταυτότητα, υπόβαθρο, νόρμες, αξίες και συμπεριφορές • Να έχει εξειδικευμένη γνώση σε κουλτούρες και βαθιά γνώση και εμπειρίες, τρόπους επικοινωνίας, εργασιακές συνήθειες, πιστεύω και κοινωνικές και εργασιακές συμπεριφορές. • Να κατανοεί τις διαφορές και ομοιότητες μεταξύ πολιτισμών τις διαφορές μεταξύ πολιτισμικών νομών και την εύρεση κοινών στοιχείων με το να χρησιμοποιούμε συγκριτικές τεχνικές και αναλύσεις 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει την ανάλυση και την κριτική σκέψη • Να έχει προσωπικό αναστοχασμό στην πολυπολιτισμικότητα • Να είναι καλός ακροατής • Να παρατηρεί τις συμπεριφορές των άλλων • Να δείχνει υπομονή • Να δείχνει καρτερικότητα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναπτύξει αμερόληπτη και αντικειμενική νοοτροπία • Να καθορίσει δική του πολιτισμική ζώνη ασφαλείας με γνώριμες και αποδεκτές κοινωνικές επαγγελματικές και προσωπικές πρακτικές, νόρμες, απόψεις και αξίες. • Να αναπτύξει ανοχή και αποδοχή της αμφισημίας • Να δείχνει περιέργεια, εν συναίσθηση και ανοικτό μυαλό διατηρώντας την κρίση
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: αλληλοεπιδρά, να επικοινωνεί και επαγγελματικά να συνυπάρχει υπό την σκέπη ενός διαφορετικού πολιτισμικού εργασιακού περιβάλλοντος, να νιώθει άνετα με το να εργάζεται με άτομα από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα και να συνεργάζεται αποτελεσματικά με αυτούς.</p>	

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοεί το νόημα του πολιτισμού την φύση του και τα βασικά χαρακτηριστικά • Να έχει αυτογνωσία για την πολιτισμική του ταυτότητα, υπόβαθρο, νόρμες, αξίες και συμπεριφορές • Να έχει εξειδικευμένη γνώση σε κουλτούρες και βαθιά γνώση και εμπειρίες, τρόπους επικοινωνίας, εργασιακές συνήθειες, πιστεύω και κοινωνικές και εργασιακές συμπεριφορές. • Να κατανοεί τις διαφορές και ομοιότητες μεταξύ πολιτισμών τις διαφορές μεταξύ πολιτισμικών νομών και την εύρεση κοινών στοιχείων με το να χρησιμοποιούμε συγκριτικές τεχνικές και αναλύσεις • Να αναγνωρίζει παράγοντες που επηρεάζουν την διαδικασία της επικοινωνίας • Να έχει γνώση κοινωνικο-γλωσσικών στοιχείων • Να έχει βασική γνώση σε παγκόσμιες τάσεις, θέματα και γεγονότα που μπορεί να εμποδίσουν η να προωθήσουν διαπροσωπική η διαπολιτισμική συνεργασία 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει την ανάλυση και την κριτική σκέψη • Να έχει προσωπικό αναστοχασμό στην πολύπολιτισμικότητα • Να είναι καλός ακροατής • Να παρατηρεί τις συμπεριφορές των άλλων • Να δείχνει υπομονή • Να δείχνει καρτερικότητα • Να κάνει αποτελεσματική και πολυπολιτισμική επικοινωνία • Να είναι ελαστικός και έτοιμος για καταστάσεις προσαρμοστικότητας • Να είναι κοινωνικός 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναπτύξει αμερόληπτη και αντικειμενική νοοτροπία • Να καθορίσει δική του πολιτισμική ζώνη ασφαλείας με γνώριμες και αποδεκτές κοινωνικές επαγγελματικές και προσωπικές πρακτικές, νόρμες, απόψεις και αξίες. • Να αναπτύξει ανοχή και αποδοχή της αμφισημίας • Να δείχνει περιέργεια, εν συναίσθηση και ανοικτό μυαλό (διατηρώντας την κρίση του) • Να αποσαφηνίζει βασικές πολιτισμικές διαφορές στην λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία • Να οικοδομήσει και να διατηρήσει καρποφόρες σχέσεις • Να εφαρμόζει διαφορετικές οπτικές για κάθε συγκεκριμένο θέμα • Να δημιουργεί συνέργειες • Να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις συγκρούσεις

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ NO.4: ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ		
4.1. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Πολυδιεργασία		
Περιγραφή Ικανότητας: Η προτίμηση ή η ικανότητα να εξασκεί κάποιος πολλαπλά καθήκοντα η να χειρίζεται δύο η περισσότερες πηγές πληροφοριών ταυτόχρονα, αποτελεσματικά και επαρκώς. Συνεπάγεται μία συνειδητή αλλαγή στην προσοχή μέσα σε σχετικά σύντομο διάστημα. Η πολυδιεργασία είναι πρακτικής σημασίας στους υπευθύνους πληροφορικής που πολλές φορές πρέπει να κάνουν ταυτόχρονα πολλά πράγματα και να εργάζονται μεταξύ πολλών σχεδίων και καθηκόντων όπως επίσης και ηλεκτρονικές συσκευές και πλατφόρμες.		
Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: ορίζει τι είναι πολυδιεργασία και τα πλεονεκτήματά της καθώς και να ορίζει ένα σύνολο από γνωστικές, λειτουργικές συμπεριφορικές ιδιότητες που προωθούν την αποτελεσματική πολυδιεργασία.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να ορίζει τι είναι πολυδιεργασία • Να απαριθμεί τα πλεονεκτήματα της πολυδιεργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει τις απαιτήσεις μιας κατάλληλης μεθοδολογίας πολυδιεργασίας • Να εξετάσει το σύνολο των λειτουργικών και συμπεριφορικών συμπεριφορών των πολυεργασιακών ατόμων • Να αναλύει το αποτέλεσμα της πολυεργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να επινοεί τρόπους να υιοθετεί ένα πολυεργασιακό περιβάλλον • Να δημιουργεί την βάση για ένα πολυεργασιακό εργασιακό χώρο

<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: Διαχειρίζεται και να εποπτεύει την δική του εργασία και των άλλων λειτουργώντας στο πλαίσιο που διεργασιακών ομάδων καθώς και να αναγνωρίσουν και να εξετάσουν τυχόν εμπόδια που προκύπτουν από υψηλών απαιτήσεων πολυεργασιακά περιβάλλοντα.</p>		
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Να ορίζει τι είναι πολυδιεργασία • Να απαριθμεί τα πλεονεκτήματα της πολυδιεργασίας • Να καθορίσει το κόστος μετάβασης από μία εργασία στην άλλη • Να αναγνωρίσει τα σφάλματα της πολυδιεργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει τις απαιτήσεις μιας κατάλληλης μεθοδολογίας πολυδιεργασίας • Να εξετάσει το σύνολο των λειτουργικών και συμπεριφορικών συμπεριφορών των πολυεργασιακών ατόμων • Να αναλύει το αποτέλεσμα της πολυεργασίας • Να καθορίσει τις προκλήσεις για αποτελεσματική πολυεργασία • 	<ul style="list-style-type: none"> • Να επινοεί τρόπους να υιοθετεί ένα πολυεργασιακό περιβάλλον • Να δημιουργεί την βάση για ένα πολυεργασιακό εργασιακό χώρο • Να αναπτύσσει την ικανότητα των ατόμων να αλλάζουν πλαίσια στην διάρκεια πολυεργασίας • Να υιοθετεί εργασιακές μεθόδους από αποτελεσματικά πολυεργασιακά άτομα. • 	
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: διαχειρίζεται πολύπλοκες καταστάσεις πολυδιεργασίας όπως επίσης να επινοεί στρατηγικές αντιμετώπισής προκειμένου να βελτιώσει την δική του απόδοση και την απόδοση των άλλων που ασκούς πολυεργασιακά καθήκοντα με έναν βιώσιμο τρόπο.</p>		
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Να ορίζει τι είναι πολυδιεργασία • Να απαριθμεί τα πλεονεκτήματα της πολυδιεργασίας • Να καθορίσει το κόστος μετάβασης από μία εργασία στην άλλη • Να αναγνωρίσει τα σφάλματα της πολυδιεργασίας • Να καταγράφει καταστάσεις και καθήκοντα που μπορούν η όχι να γίνουν με πολυδιεργασία • Να καταγράψει την διαφορά μεταξύ της προτίμηση στην πολυδιεργασία και την ικανότητα να την ασκεί κάποιος επαρκώς • Να κάνει περίληψη των λόγων που οδηγούν σε μη αποτελεσματική πολυδιεργασία 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζει τις απαιτήσεις μιας κατάλληλης μεθοδολογίας πολυδιεργασίας • Να εξετάσει το σύνολο των λειτουργικών και συμπεριφορικών συμπεριφορών των πολυεργασιακών ατόμων • Να αναλύει το αποτέλεσμα της πολυεργασίας • Να καθορίσει τις προκλήσεις για αποτελεσματική πολυεργασία • Να έχει προσόντα πολυεργασίας • Να εξερευνήσει την διασύνδεση μεταξύ πολυδιεργασία και σχεδιασμό, ιεράρχηση καθηκόντων και αναθεσή τους 	<ul style="list-style-type: none"> • Να επινοεί τρόπους να υιοθετεί ένα πολυεργασιακό περιβάλλον • Να δημιουργεί την βάση για ένα πολυεργασιακό εργασιακό χώρο • Να αναπτύσσει την ικανότητα των ατόμων να αλλάζουν πλαίσια στην διάρκεια πολυεργασίας • Να υιοθετεί εργασιακές μεθόδους από αποτελεσματικά πολυεργασιακά άτομα. • Να δημιουργεί μεθόδους που βελτιώνουν την πολυεργασία • Να υπογραμμίζει τα προσόντα πολυεργασίας όταν κάποιος κάνει αίτηση για μια θέση εργασίας 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Να ανακαλύπτει μεθόδους αντιμετώπισης προκειμένου ελαχιστοποιήσει τις παρενέργειες της πολυεργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να χρησιμοποιεί μεθόδους αντιμετώπισης για να ελαχιστοποιήσει τις επιπτώσεις της πολυεργασίας.
4.2. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Ιεράρχηση καθηκόντων		
Περιγραφή Ικανότητας: Η ιεράρχηση καθηκόντων είναι βασική για τους υπευθύνους πληροφορικής και περιλαμβάνει τον σχεδιασμό και την διαχείριση του χρόνου του ιδίου και των άλλων καθώς και την οργάνωση καθηκόντων σε συμφωνία με την σημασία του καθενός. Αφορά την συγκέντρωση προσοχής, προσπάθειας και πόρων, έχοντας στο μυαλό την σημασία και το πόσο επείγον είναι κάθε καθήκον που απαιτείται για να ολοκληρωθεί ένας δεδομένος στόχος .		
Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να:</p> <p>Να ορίσει τι είναι ιεράρχηση και να απαριθμεί τα πλεονεκτήματα, να ερευνά οργανωτικές συνήθειες και μεθόδους που προωθούν την αποτελεσματική ιεράρχηση καθηκόντων καθώς και να υιοθετήσουν διαδικασίες που συγκλίνουν προς την περαιτέρω ανάπτυξη της ικανότητα ιεράρχησης.</p>	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να ορίσει τι είναι ιεράρχηση • Να αριθμήσει τα πλεονεκτήματά της ιεράρχησης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εξετάσει το σύνολο των οργανωσιακών συμπεριφορών που είναι βασικές στην αποτελεσματική ιεράρχηση • Να ανακαλύπτει μεθοδολογίες ιεράρχησης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δημιουργήσει την βάση για αποτελεσματική ιεράρχηση • Να ανακαλύψει τρόπους για την ανάπτυξη προσόντων ιεράρχησης
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: διαχειρίζεται και να εποπτεύει την δική του αλλά και των άλλων ιεράρχηση, όταν δουλεύει για ένα σχέδιο η σε μία ομάδα και να καθορίζει και να εξετάζει τυχόν εμπόδια στην απόδοση που προέρχονται από εργασιακά περιβάλλοντα υψηλών απαιτήσεων.</p>	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες

<ul style="list-style-type: none"> • Να ορίσει τι είναι ιεράρχηση • Να αριθμήσει τα πλεονεκτήματά της ιεράρχησης • Να αναγνωρίσει την διαφορά μεταξύ επειγόν και σημαντικό μεταξύ των καθηκόντων • Να καταγράψει τα αρνητικά της υπερβολικής ιεράρχησης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εξετάσει το σύνολο των οργανωσιακών συμπεριφορών που είναι βασικές στην αποτελεσματική ιεράρχηση • Να ανακαλύπτει μεθοδολογίες ιεράρχησης • Να εφαρμόζει την τεχνική SMART για τους στόχους. • Να κάνει χρήση του πίνακα «επείγον έναντι σημαντικού» • 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δημιουργήσει την βάση για αποτελεσματική ιεράρχηση • Να ανακαλύψει τρόπους για την ανάπτυξη προσόντων ιεράρχησης • Να αναπτύξει την ικανότητα να κατηγοριοποιεί αποτελεσματικά στόχους και καθήκοντα. • Να καταστήσει τον σχεδιασμό και την ιεράρχηση συνήθεια
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: διαχειριστεί σύνθετες καταστάσεις σε σχέση με την ιεράρχηση καθώς και να επινοεί τρόπους άμβλυνσης και αντιμετώπισης για να βελτιώσει την απόδοσή του και τα προσόντα αυτού και των άλλων με ένα βιώσιμο τρόπο.</p>	
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Να ορίσει τι είναι ιεράρχηση • Να αριθμήσει τα πλεονεκτήματά της ιεράρχησης • Να αναγνωρίσει την διαφορά μεταξύ επειγόν και σημαντικό μεταξύ των καθηκόντων • Να καταγράψει τα αρνητικά της υπερβολικής ιεράρχησης • Να ορίσει τι είναι αναβλητικότητα • Να ορίσει την διαφορά μεταξύ σχεδιασμού και ιεράρχησης. • Να συμπεράνει τους λόγους που οδηγούν σε μη αποτελεσματική ιεράρχηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εξετάσει το σύνολο των οργανωσιακών συμπεριφορών που είναι βασικές στην αποτελεσματική ιεράρχηση • Να ανακαλύπτει μεθοδολογίες ιεράρχησης • Να εφαρμόζει την τεχνική SMART για τους στόχους. • Να κάνει χρήση του πίνακα «επείγον έναντι σημαντικού» • Να χρησιμοποιεί «to do lists» • Να καθορίζει τις προκλήσεις που σχετίζονται με την αποτελεσματική ιεράρχηση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δημιουργήσει την βάση για αποτελεσματική ιεράρχηση • Να ανακαλύψει τρόπους για την ανάπτυξη προσόντων ιεράρχησης • Να αναπτύξει την ικανότητα να κατηγοριοποιεί αποτελεσματικά στόχους και καθήκοντα. • Να καταστήσει τον σχεδιασμό και την ιεράρχηση συνήθεια • Να δημιουργήσει στρατηγικές για την εισαγωγή του προσανατολισμού προς τις ανάγκες του πελάτη

	<ul style="list-style-type: none"> • Να ανακαλύψει τεχνικές για την αντιμετώπιση της αναβλητικότητας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δείχνει ευαισθησία και σεβασμό στον χρόνο των άλλων • Να προβλέπει τι θα αυξήσει και τι θα μειώσει την επιτυχία ενός στόχου ή σχεδίου.
--	---	--

4.3. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Διαχείριση Πίεσης

Περιγραφή Ικανότητας: Η διαχείριση πίεσης σχετίζεται με το πώς κάποιος αντιδρά κάτω από πίεση στο πλαίσιο της εργασίας του. Περιλαμβάνει το να σκέφτεται καθαρά και να διατηρεί την ψυχραιμία του όταν έχει να κάνει με δυσκολίες, απρόβλεπτες αλλαγές ή προβλήματα καθώς και καταστάσεις που αποτελούν προκλήσεις. Η διαχείριση της πίεσης είναι βασική ικανότητα για επαγγελματίες πληροφορικής που συχνά εργάζονται με σφικτά χρονοδιαγράμματα και βαριά προγράμματα.

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: αναγνωρίζει τα πνευματικά, συμπεριφορικά και συναισθηματικά προσόντα που απαιτούνται για την διαχείριση της πίεσης στην εργασία, καθώς επίσης και επιλογή και εφαρμογή μεθόδων αντιμετώπισης της πίεσης αυτής.
--	--

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να ορίσει τι σημαίνει πίεση • Να ορίσει τι σημαίνει μείωση απόδοσης και αύξηση συγκέντρωση και αποφασιστικότητας λόγω πίεσης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εξετάσει τους μηχανισμούς γέννησης της πίεσης στον εργασιακό χώρο • Να ερευνήσει την επίδραση της πίεσης στην εργασιακή απόδοση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δημιουργήσει την βάση για αποτελεσματική διαχείριση της πίεσης • Να ανακαλύψει τρόπους για την ανάπτυξη προσόντων πίεσης
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: διαχειρίζεται την πίεση και να δείχνει ευαισθησία στην πίεση που ασκείται σε άλλους κατά την εργασία σε μία ομάδα ή σχέδιο και να αναγνωρίζει και να εξετάζει τυχόν εμπόδια στην απόδοση που προκύπτουν από εργασιακά περιβάλλοντα υψηλών απαιτήσεων.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες

<ul style="list-style-type: none"> • Να ορίσει τι σημαίνει πίεση • Να ορίσει τι σημαίνει μείωση απόδοσης και αύξηση συγκέντρωση και αποφασιστικότητας λόγω πίεσης • Να αριθμήσει παράγοντες πίεσης στον εργασιακό χώρο • Να αναγνωρίσει την διαφορά μεταξύ εσωτερικής και εξωτερικής πίεσης • 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εξετάσει τους μηχανισμούς γέννησης της πίεσης στον εργασιακό χώρο • Να ερευνήσει την επίδραση της πίεσης στην εργασιακή απόδοση • Να εφαρμόσει τεχνικές για την αντιμετώπιση της πίεσης στον εργασιακό χώρο • Να προσεγγίσει την πίεση σαν ευκαιρία για ανάπτυξη 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δημιουργήσει την βάση για αποτελεσματική διαχείριση της πίεσης • Να ανακαλύψει τρόπους για την ανάπτυξη προσόντων πίεσης • Να διαχειρίζεται τις δικές προσδοκίες και των άλλων για την αντιμετώπιση της πίεσης • Να προβλέπει και να σχεδιάζει εκ των προτέρων
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: διαχειριστεί σύνθετες καταστάσεις σε σχέση με την πίεση καθώς και να επινοεί τρόπους άμβλυνσης και αντιμετώπισης για να βελτιώσει την απόδοσή του και τα προσόντα αυτού και των άλλων με ένα βιώσιμο τρόπο.</p>	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να ορίσει τι σημαίνει πίεση • Να ορίσει τι σημαίνει μείωση απόδοσης και αύξηση συγκέντρωση και αποφασιστικότητας λόγω πίεσης • Να αριθμήσει παράγοντες πίεσης στον εργασιακό χώρο • Να αναγνωρίσει την διαφορά μεταξύ εσωτερικής και εξωτερικής πίεσης • Να ορίσει την διαφορά μεταξύ πίεσης και άγχους • Να καθορίσει το βέλτιστο σημείο πίεσης • Να καθορίσει τρόπους διαχείρισης άγχους. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εξετάσει τους μηχανισμούς γέννησης της πίεσης στον εργασιακό χώρο • Να ερευνήσει την επίδραση της πίεσης στην εργασιακή απόδοση • Να εφαρμόσει τεχνικές για την αντιμετώπιση της πίεσης στον εργασιακό χώρο • Να προσεγγίσει την πίεση σαν ευκαιρία για ανάπτυξη • Να δημιουργήσει τεχνικές αποτροπής για να ελαχιστοποιήσει τα αρνητικά της πίεσης • Να καθορίσει το ιδανικό σημείο πίεσης για τον ίδιο και τους άλλους • Να χρησιμοποιεί την συναισθηματική ευφυΐα για να διαχειριστεί την πίεση στον εργασιακό χώρο. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δημιουργήσει την βάση για αποτελεσματική διαχείριση της πίεσης • Να ανακαλύψει τρόπους για την ανάπτυξη προσόντων πίεσης • Να διαχειρίζεται τις δικές προσδοκίες και των άλλων για την αντιμετώπιση της πίεσης • Να προβλέπει και να σχεδιάζει εκ των προτέρων • Να βρίσκει μια υγιή απάντηση στην πίεση • δείχνει ευαισθησία στις επιπτώσεις της πίεσης που ασκείται σε άλλους • Να αποφασίζει πότε θα χρειαστεί να κάνει ένα βήμα πίσω εάν η πίεση είναι υπερβολική.

4.4. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Οργανωσιακή Ευελιξία		
<p>Περιγραφή Ικανότητας: Η οργανωσιακή ευελιξία σχετίζεται με την γνώση κάποιου σχετικά με το πώς ο οργανισμός λειτουργεί και πως γίνονται τα πράγματα τόσο μέσω τυπικών καναλιών όσο και μέσω άτυπων δικτύων. Είναι μια οριζόντια ικανότητα σημαντική για τους υπευθύνους πληροφορικής που πολλές φορές αντιμετωπίζουν σύνθετες καταστάσεις που απαιτούν να κατανοήσουν την λογική πίσω από τις βασικές πολιτικές τις πρακτικές και διαδικασίες καθώς και την κουλτούρα της εταιρείας και των οργανισμών που είναι πελάτες της.</p>		
Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: καθορίσει την οργανωτική ευελιξία/εγκρήγορη και να απαριθμήσει τα πλεονεκτήματά της να ερευνήσει τις συμπεριφορές που αποτελεσματικά προωθεί οργανωτική ευελιξία καθώς και να υιοθετήσει διαδικασίες που προωθούν την ανάπτυξη σε βασικά οργανωτικά προσόντα.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει την Οργανωσιακή ευελιξία (και δέσμευση) • Να αριθμήσει τα πλεονεκτήματά της 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εξετάσει το σύνολο των λειτουργικών και οργανωσιακών συμπεριφορών που είναι σχετικές με την organisational ευελιξία • Να καθορίσει διαφορετικά προφίλ ατόμων στον οργανισμό (κλειδοκράτορες, διευκολυντές, οδηγοί, καλοί σαμαρίτες και άτομα που ασκούν επίδραση). 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δημιουργήσει την βάση για αποτελεσματική οργανωσιακή ευελιξία • Να ανακαλύψει τρόπους για την ανάπτυξη οργανωσιακή ευελιξία
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: καθορίσει την οργανωτική κουλτούρα και αγκαλιάσει την αλλαγή όταν απαιτείται για να πετύχει τους στόχους της εταιρείας και τις ανάγκες πελατών καθώς και να καθορίσει και να εξετάσει διαδικασίες που μειώνουν την οργανωτική ευελιξία.	

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει την Οργανωσιακή ευελιξία (και δέσμευση) • Να αριθμήσει τα πλεονεκτήματα της • Να καθορίσει την οργανωσιακή κουλτούρα • Να καταγράψει την διαφορά μεταξύ agility και προσαρμοστικότητα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εξετάσει το σύνολο των λειτουργικών και οργανωσιακών συμπεριφορών που είναι σχετικές με την organisational ευελιξία. • Να καθορίσει διαφορετικά προφίλ ατόμων στον οργανισμό κλειδοκράτορες, διευκολυντές, άτομα που σε σταματούν που αντιστέκονται, οδηγοί, καλοί σαμαρίτες και άτομα που ασκούν επίδραση. • Να ασκήσει τα προσόντα organisational ευελιξία για να χειριστεί την οργανωσιακή αλλαγή με θετικό τρόπο. • Να αλλάξει τις συνήθειες διαδικασίες ώστε να ταιριάζουν σε συγκεκριμένες καταστάσεις για να προχωρήσουν κάποια πράγματα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δημιουργήσει την βάση για αποτελεσματική οργανωσιακή ευελιξία • Να ανακαλύψει τρόπους για την ανάπτυξη οργανωσιακή ευελιξία • Να προσαρμοστεί σε οργανωτικές αλλαγές • Να προσαρμοστεί σε αλλαγές σε προτεραιότητες
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: αγκαλιάσει απόλυτα την οργανωσιακή ευελιξία και να υποστηρίξει άλλους να στο βελτιώσουν τα οργανωσιακά τους προσόντα και να μάθουν από την εμπειρία καθώς και να συμπεριφερθούν με αμφισημία με έναν βιώσιμο τρόπο</p>	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει την οργανωσιακή ευελιξία • Να αριθμήσει τα πλεονεκτήματα της • Να καθορίσει την οργανωσιακή κουλτούρα • Να καταγράψει την διαφορά μεταξύ agility και προσαρμοστικότητα • Να καθορίσει την προνοητικότητα • Να καθορίσει την συνεχή βελτίωση • Να καταγράψει αποτελεσματικούς τρόπους για την ενίσχυση της οργανωσιακή ευελιξία 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εξετάσει το σύνολο των λειτουργικών και οργανωσιακών συμπεριφορών που είναι σχετικές με την organisational ευελιξία • Να καθορίσει διαφορετικά προφίλ ατόμων στον οργανισμό κλειδοκράτορες, διευκολυντές, άτομα που σε σταματούν που αντιστέκονται, οδηγοί, καλοί σαμαρίτες και άτομα που ασκούν επίδραση. • Να ασκήσει τα προσόντα organisational ευελιξία για να χειριστεί την οργανωσιακή αλλαγή με θετικό τρόπο. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δημιουργήσει την βάση για αποτελεσματική οργανωσιακή ευελιξία • Να ανακαλύψει τρόπους για την ανάπτυξη οργανωσιακή ευελιξία • Να προσαρμοστεί σε οργανωτικές αλλαγές • Να προσαρμοστεί σε αλλαγές σε προτεραιότητες • Να διαχειριστεί την έλλειψη προβλεψιμότητας και την αμφισημία • Να προβλέπει αλλαγές απειλές και ευκαιρίες • Να απαντά γρήγορα στην αλλαγή και τις ανάγκες πελατών με το βελτιστοποιεί τις διαδικασίες

	<ul style="list-style-type: none"> • Να αλλάξει τις συνήθειες διαδικασίες ώστε να ταιριάζουν σε συγκεκριμένες καταστάσεις για να προχωρήσουν κάποια πράγματα • Να συζητήσει την σημασία της ανοχής προς την έλλειψη προβλεψιμότητας και αμφισημίας • Να αναλύσει τα μαθήματα που έλαβε από την εμπειρία • Να αναπτύξει ένα τρόπο σκέψης συνεχούς βελτίωσης 	
ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ NO.5: ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ		
5.1. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Άσκηση επιρροής		
Περιγραφή Ικανότητας: Το να μπορείς να ασκείς επιρροή στο χώρο εργασίας είναι επικερδές τόσο σε προσωπικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο εταιρείας. Το να ασκούν επιρροή, θα βοηθήσει τους αρχηγούς ομάδων να συντονίσουν την ομάδα τους καλλίτερα η να περάσουν τις δικές τους απόψεις σε συναντήσεις και διαπραγματεύσεις.		
Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: αναγνωρίζει τα γνωστικά και πρακτικά προσόντα που απαιτούνται για την κατανόηση της σημασίας της άσκησης επιρροής σε ένα εργασιακό περιβάλλον και του να ασκεί επιρροή σε καθημερινά καθήκοντα και δραστηριότητες, καθώς και να εφαρμόζει βασικές μεθόδους άσκησης επιρροής σε συναδέλφους, προϊσταμένους και πελάτες.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι η άσκηση επιρροής • Να αναγνωρίσει τις στρατηγικές άσκησης επιρροής 	<ul style="list-style-type: none"> • Να προτείνει απλές βελτιστοποιήσεις στην ομάδα 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίξει βελτιώσεις στην ανάπτυξη του λογισμικού

	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει πλαίσια στα οποία η άσκηση επιρροής θα μπορούσε να είναι χρήσιμη. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εμπυχώνει την υλοποίηση στόχων στο πλαίσιο θεμάτων πληροφορικής
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: ασκεί επιρροή στο εργασιακό περιβάλλον, να γεννά λύσεις με το να εφαρμόζει κατάλληλες στρατηγικές να εξετάζει και να βελτιώνει την απόδοση του ιδίου αλλά των άλλων στο πεδίο της άσκησης επιρροής.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι η άσκηση επιρροής • Να αναγνωρίσει τις στρατηγικές άσκησης επιρροής • Να αναγνωρίσει θετικές και αρνητικές στρατηγικές άσκησης επιρροής • Να εξηγήσει τις στρατηγικές άσκησης επιρροής • Να καθορίσει καταστάσεις στις οποίες η άσκηση επιρροής μπορεί να είναι χρήσιμη 	<ul style="list-style-type: none"> • Να προτείνει απλές βελτιστοποιήσεις στην ομάδα • Να υποστηρίζει πλαίσια στα οποία η άσκηση επιρροής θα μπορούσε να είναι χρήσιμη. • Να επιλέγει τις στρατηγικές άσκησης επιρροής που ταιριάζουν καλύτερα σε κάθε περίπτωση • Να εφαρμόζει τις κατάλληλες στρατηγικές άσκησης επιρροής για να πετύχει λύσεις στο πλαίσιο θεμάτων πληροφορικής. • Να επιλέξει τις κατάλληλες στρατηγικές άσκησης επιρροής σε νέα ζητήματα πληροφορικής • 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει βελτιώσεις στην ανάπτυξη του λογισμικού • Να εμπυχώνει την υλοποίηση στόχων στο πλαίσιο θεμάτων πληροφορικής • Να πείθει τους συναδέλφους από τον χώρο της πληροφορικής • Να πείθει τους συναδέλφους από νέα πλαίσια πληροφορικής
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: συμμετέχει και να ηγείται επαγγελματικές δραστηριότητες η σχέδια στα οποία απαιτούνται στρατηγικές άσκησης επιρροής, να αναλαμβάνει την ευθύνη για την λήψη αποφάσεων με την χρήση τεχνικών άσκησης επιρροής, αλλά και να διδάσκει τα νεότερα στελέχη πώς να ασκούν επιρροή σε συναδέλφους, εργολάβους και πελάτες.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι η άσκηση επιρροής • Να αναγνωρίσει τις στρατηγικές άσκησης επιρροής • Να αναγνωρίσει θετικές και αρνητικές στρατηγικές άσκησης επιρροής 	<ul style="list-style-type: none"> • Να προτείνει απλές βελτιστοποιήσεις στην ομάδα • Να υποστηρίζει πλαίσια στα οποία η άσκηση επιρροής θα μπορούσε να είναι χρήσιμη. 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει βελτιώσεις στην ανάπτυξη του λογισμικού • Να εμπυχώνει την υλοποίηση στόχων στο πλαίσιο θεμάτων πληροφορικής

<ul style="list-style-type: none"> • Να εξηγήσει τις στρατηγικές άσκησης επιρροής • Να καθορίσει καταστάσεις στις οποίες η άσκηση επιρροής μπορεί να είναι χρήσιμη • Να αναλύσει διαφορετικές στρατηγικές άσκησης επιρροής • Να εξετάσει τις στρατηγικές άσκησης επιρροής που ταιριάζουν καλλίτερα σε κάθε περίπτωση 	<ul style="list-style-type: none"> • Να επιλέγει τις στρατηγικές άσκησης επιρροής που ταιριάζουν καλλίτερα σε κάθε περίπτωση • Να εφαρμόζει τις κατάλληλες στρατηγικές άσκησης επιρροής για να πετύχει λύσεις στο πλαίσιο θεμάτων πληροφορικής. • Να επιλέξει τις κατάλληλες στρατηγικές άσκησης επιρροής σε νέα ζητήματα πληροφορικής • Να εφαρμόζει πλήθος από στρατηγικές άσκησης επιρροής στο πλαίσιο θεμάτων πληροφορικής. • Να επιλέγει με ελαστικότητα και βάσει ενστίκτου την κατάλληλη στρατηγική σε νέα πλαίσια • Να αξιολογεί τις κατάλληλες στρατηγικές άσκησης επιρροής σε νέα πλαίσια 	<ul style="list-style-type: none"> • Να πείθει τους συναδέλφους από τον χώρο της πληροφορικής • Να πείθει τους συναδέλφους από νέα πλαίσια πληροφορικής • Να δώσει την ευκαιρία σε μέλη της ομάδας του να αναπτύξουν την δική τους δυνατότητα άσκησης επιρροής. • Να αξιολογήσει την πρόοδο τους στην εφαρμογή στρατηγικών άσκησης επιρροής • Να εφαρμόσει με ευκολία επαρκείς στρατηγικές άσκησης επιρροής σε νέες και μη προβλέψιμες καταστάσεις • Να αναλάβει την ευθύνη για την ανάπτυξη γνώσεων και ικανοτήτων από άλλα μέλη της ομάδας.
--	---	---

5.2. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Χτίσιμο Εμπιστοσύνης

Περιγραφή Ικανότητας: Το να δουλεύεις σε ένα περιβάλλον που υπάρχει εμπιστοσύνη είναι από τα βασικά στοιχεία για να έχεις υψηλές επιδόσεις. Εάν οι εργαζόμενοι, εμπιστεύονται ο ένας τον άλλον, μπαίνει το θεμέλιο για καλή συνεργασία και επικοινωνία. Ταυτόχρονα η ομάδα και η επιχείρηση επωφελούνται από την ανταλλαγή ιδεών, απόψεων, την συμμετοχή και την δημιουργικότητα καθώς και σε όρους αποδοτικότητας.

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: να καθορίσει τα νοητικά και πρακτικά προσόντα που πρέπει να διαθέτει προκειμένου να κατανοήσει την σημασία του χτισίματος εμπιστοσύνης σε ένα εργασιακό περιβάλλον και να εφαρμόζει βασικές μεθόδους χτισίματος εμπιστοσύνης με συναδέλφους, προϊσταμένους και πελάτες.
--	---

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι το χτίσιμο εμπιστοσύνης • Να αναγνωρίσει τα στοιχεία που απαιτούνται για το χτίσιμο εμπιστοσύνης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίξουν ομαδικές δραστηριότητες που περιλαμβάνουν το χτίσιμο εμπιστοσύνης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει εναρμόνιση στην ανάπτυξη λογισμικού

	<ul style="list-style-type: none"> • Να χτίζει εμπιστοσύνη ενεργά και συνειδητά με μέλη της ομάδας • 	<ul style="list-style-type: none"> • Να διευκολύνει σχέσεις εμπιστοσύνης στον τομέα πληροφορικής
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: εγκαθιδρύσει μία ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης σε ένα εργασιακό περιβάλλον, να δημιουργεί λύσεις με την εφαρμογή κατάλληλων στρατηγικών χτισίματος εμπιστοσύνης, καθώς και να αξιολογεί και να βελτιώνει την απόδοσή του και των άλλων στον τομέα του χτισίματος εμπιστοσύνης.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι το χτίσιμο εμπιστοσύνης • Να αναγνωρίσει τα στοιχεία που απαιτούνται για χτίσιμο εμπιστοσύνης • Να εξηγήσει τις στρατηγικές για χτίσιμο εμπιστοσύνης • Να καθορίσει καταστάσεις στις οποίες το χτίσιμο εμπιστοσύνης μπορεί να είναι χρήσιμο • Να κατανοήσει πως η εμπιστοσύνη αποτρέπει συγκρούσεις και διαχειρίζεται διαφορές 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίξουν ομαδικές δραστηριότητες που περιλαμβάνουν το χτίσιμο εμπιστοσύνης • Να χτίζει εμπιστοσύνη ενεργά και συνειδητά με μέλη της ομάδας • Να εφαρμόζει κατάλληλες στρατηγικές χτισίματος εμπιστοσύνης σύμφωνες με τα πλαίσια πληροφορικής • Να χτίζει εμπιστοσύνη στρατηγικά και συστηματικά σε επίπεδο περιεχομένου και σε συναισθηματικό επίπεδο • Να εφαρμόζει με ελαστικότητα και διαίσθηση μία ποικιλία από στρατηγικές στο πλαίσιο θεμάτων πληροφορικής 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει εναρμόνιση στην ανάπτυξη λογισμικού • Να διευκολύνει σχέσεις εμπιστοσύνης στον τομέα πληροφορικής • Να δημιουργεί ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης στην ομάδα • Να εμπλέκει την ομάδα σε νέες δραστηριότητες • Να αναπτύξει και να διατηρήσει ισχυρές σχέσεις σε ομάδες και τομείς πληροφορικής
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: συμμετέχει και να ηγείται σε επαγγελματικές δραστηριότητες ή σχέδια στα οποία απαιτείται χτίσιμο εμπιστοσύνης, να αναλαμβάνει την ευθύνη για την λήψη αποφάσεων με την χρήση τεχνικών χτισίματος εμπιστοσύνης, αλλά και να διδάσκει τα νεότερα στελέχη πώς να αναπτύξουν την ικανότητα να χτίζουν εμπιστοσύνη με συναδέλφους, εργολάβους και πελάτες.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι το χτίσιμο εμπιστοσύνης • Να αναγνωρίσει τα στοιχεία που απαιτούνται για χτίσιμο εμπιστοσύνης • Να εξηγήσει τις στρατηγικές για χτίσιμο εμπιστοσύνης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίξουν ομαδικές δραστηριότητες που περιλαμβάνουν το χτίσιμο εμπιστοσύνης • Να χτίζει εμπιστοσύνη ενεργά και συνειδητά με μέλη της ομάδας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει εναρμόνιση στην ανάπτυξη λογισμικού • Να διευκολύνει σχέσεις εμπιστοσύνης στον τομέα πληροφορικής

<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει καταστάσεις στις οποίες το χτίσιμο εμπιστοσύνης μπορεί να είναι χρήσιμο • Να κατανοήσει πως η εμπιστοσύνη αποτρέπει συγκρούσεις και διαχειρίζεται διαφορές • Να συζητήσει σχετικά με διαφορετικές καταστάσεις στις οποίες το χτίσιμο εμπιστοσύνης μπορεί να είναι χρήσιμο • Να εξετάσει τις στρατηγικές άσκησης επιρροής που ταιριάζουν καλλίτερα σε κάθε περίπτωση • Να συζητήσει τα πλεονεκτήματα της εμπιστοσύνης στο χώρο εργασίας • Να κατανοήσουν πως ο ρόλος της επίδειξης εμπιστοσύνης βοηθά την ανάπτυξη νέων στελεχών 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει κατάλληλες στρατηγικές χτισίματος εμπιστοσύνης σύμφωνες με τα πλαίσια πληροφορικής • Να χτίζει εμπιστοσύνη στρατηγικά και συστηματικά σε επίπεδο περιεχομένου και σε συναισθηματικό επίπεδο • Να εφαρμόζει με ελαστικότητα και διαίσθηση μία ποικιλία από στρατηγικές στο πλαίσιο θεμάτων πληροφορικής • Να αξιολογεί τις στρατηγικές χτισίματος εμπιστοσύνης στον τομέα της πληροφορικής μέσα σε νέο πλαίσιο • Να δείχνει πως το χτίσιμο εμπιστοσύνης μπορεί να επιτευχθεί σε επίπεδο περιεχομένου και σε συναισθηματικό επίπεδο 	<ul style="list-style-type: none"> • Να δημιουργεί ατμόσφαιρα εμπιστοσύνης στην ομάδα • Να εμπλέκει την ομάδα σε νέες δραστηριότητες • Να αναπτύξει και να διατηρήσει ισχυρές σχέσεις σε ομάδες και τομείς πληροφορικής • Να διευκολύνει με εύκολες στρατηγικές επιρροής σε νέες απρόβλεπτες καταστάσεις • Να πάρει την ευθύνη για την ανάπτυξη γνώσης και προσόντων άλλων μελών.
---	--	--

5.3. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ:

Περιγραφή Ικανότητας: Η κινητοποίηση είναι σημαντική για την επιτυχία μιας ομάδας και της εταιρείας συνολικά. Οι εργαζόμενοι που έχουν κίνητρα έχουν καλλίτερη απόδοση, μεγαλύτερη δέσμευση στο καθήκον και την εταιρεία και είναι πιο ικανοποιημένοι σε προσωπικό επίπεδο.

Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: να καθορίσει τα νοητικά και πρακτικά προσόντα που πρέπει να διαθέτει προκειμένου να κατανοήσει την σημασία της κινητοποίησης σε ένα εργασιακό περιβάλλον και να εφαρμόζει βασικές μεθόδους κινητοποίησης του ιδίου καθώς και συναδέλφων, προϊσταμένων και πελατών.
--	--

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι η κινητοποίηση • Να αναγνωρίσει την σημασία της κινητοποίησης στον χώρο εργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίσει την κινητοποίηση στο χώρο εργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να ενθαρρύνει την ομάδα στο να συμμετέχει σε δραστηριότητες που προωθούν την κινητοποίηση • Να υποστηρίζουν την κινητοποίηση στην ομάδα.

	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει δραστηριότητες για να κινητοποιήσει τον ίδιο αλλά και τους άλλους 	
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: κινητοποιεί συναδέλφους στον εργασιακό χώρο, να βελτιστοποιεί την κινητοποίηση του ίδιου και των άλλων και να βελτιώνει την επίδοσή του στην συνεργασία με συναδέλφους και πελάτες.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι η κινητοποίηση • Να αναγνωρίσει την σημαία της κινητοποίησης στον χώρο εργασίας • Να καθορίσει διαφορετικές θεωρίες κινητοποίησης • Να συζητήσει τις διάφορες θεωρίες κινητοποίησης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίσει την κινητοποίηση στο χώρο εργασίας • Να υποστηρίζει δραστηριότητες για να κινητοποιήσει τον ίδιο αλλά και τους άλλους • Να αναλύει το status για την παροχή κινήτρων στην ομάδα του • Να εφαρμόζει θεωρίες κινητοποίησης στον εργασιακό χώρο 	<ul style="list-style-type: none"> • Να ενθαρρύνει την ομάδα στο να συμμετέχει σε δραστηριότητες που προωθούν την κινητοποίηση • Να υποστηρίζουν την κινητοποίηση στην ομάδα. • Να δημιουργήσουν προγράμματα πληροφορικής με στόχο την κινητοποίηση • Να διευκολύνει την χρήση στρατηγικών κινητοποίησης σε νέες και μη προβλέψιμες καταστάσεις
Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF	Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: συμμετέχει και να ηγείται σε επαγγελματικές δραστηριότητες ή σχέδια με κινητοποίηση, να διδάσκει τα νεότερα στελέχη πώς να αναπτύξουν την ικανότητα κινητοποιούν τόσο τον εαυτό τους όσο και των συναδέλφων, εργολάβων και πελατών.	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να καθορίσει τι είναι η κινητοποίηση • Να αναγνωρίσει την σημαία της κινητοποίησης στον χώρο εργασίας • Να καθορίσει διαφορετικές θεωρίες κινητοποίησης • Να συζητήσει τις διάφορες θεωρίες κινητοποίησης • Να συνδυάζει θεωρίες κινητοποίησης με εφαρμογή στο χώρο εργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίσει την κινητοποίηση στο χώρο εργασίας • Να υποστηρίζει δραστηριότητες για να κινητοποιήσει τον ίδιο αλλά και τους άλλους • Να αναλύει το status για την παροχή κινήτρων στην ομάδα του 	<ul style="list-style-type: none"> • Να ενθαρρύνει την ομάδα στο να συμμετέχει σε δραστηριότητες που προωθούν την κινητοποίηση • Να υποστηρίζουν την κινητοποίηση στην ομάδα. • Να δημιουργήσουν προγράμματα πληροφορικής με στόχο την κινητοποίηση

<ul style="list-style-type: none"> • Να συζητά τα πλεονεκτήματα της κινητοποίησης στο χώρο εργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζει θεωρίες κινητοποίησης στον εργασιακό χώρο • Να εφαρμόζει με ελαστικότητα και διαίσθηση μία ποικιλία από στρατηγικές κινητοποίησης στο πλαίσιο θεμάτων πληροφορικής • Να αξιολογεί τις στρατηγικές κινητοποίησης στον τομέα της πληροφορικής 	<ul style="list-style-type: none"> • Να διευκολύνει την χρήση στρατηγικών κινητοποίησης σε νέες και μη προβλέψιμες καταστάσεις • Να αναλαμβάνει την ευθύνη για την ανάπτυξη της γνώσης και των προσόντων άλλων μελών της ομάδας
--	--	---

5.4. ΟΝΟΜΑ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Negotiation

Περιγραφή Ικανότητας: Το να έχεις την ικανότητα να διαπραγματεύεσαι μπορεί να σε βοηθά σε προσωπικό επίπεδο όταν σκεφτόμαστε την για την προώθηση της καριέρας και επίσης στον εργασιακό χώρο. Οι ικανότητες διαπραγμάτευσης θα είναι μεταξύ άλλων βασικές όταν ζητάμε αύξηση μισθού η καλλίτερη θέση στην εταιρεία η περισσότερους πόρους για να ολοκληρώσει ένα σχέδιο στον χώρο πληροφορικής.

<p>Εκπαιδευτικά Αποτελέσματα στα επίπεδα 3&4 του EQF.</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: να καθορίσει τα νοητικά και πρακτικά προσόντα που πρέπει να διαθέτει προκειμένου να κατανοήσει την σημασία της διαπραγμάτευσης σε ένα εργασιακό περιβάλλον και να εφαρμόζει βασικές μεθόδους για την εισαγωγή στρατηγικών διαπραγμάτευσης όταν συνεργάζεται με συναδέλφους, προϊσταμένους και πελάτες.</p>	
Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες

<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοήσει τις αρχές της διαπραγμάτευσης • Να περιγράψει τις αρχές της διαπραγμάτευσης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει την ομάδα σε δραστηριότητες διαπραγμάτευσης • Αν συμμετέχει ενεργά σε δραστηριότητες διαπραγμάτευσης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει προτεινόμενες δραστηριότητες διαπραγμάτευσης στον εργασιακό χώρο της πληροφορικής • Να ενθαρρύνει δραστηριότητες
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 5 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: διαπραγματεύεται εφαρμόζοντας τις κατάλληλες στρατηγικές διαπραγμάτευσης, βελτιώνοντας την επίδοσή του και των άλλων στον χώρο της άσκησης επιρροής.</p>	
<p>Γνώσεις</p>	<p>Δεξιότητες</p>	<p>Ικανότητες</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοήσει τις αρχές της διαπραγμάτευσης • Να περιγράψει τις αρχές της διαπραγμάτευσης • Να αναγνωρίσει καταστάσεις στις οποίες η διαπραγμάτευση μπορεί να είναι χρήσιμη • Να συζητά στρατηγικές διαπραγμάτευσης σε συγκεκριμένες καταστάσεις 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει την ομάδα σε δραστηριότητες διαπραγμάτευσης • Αν συμμετέχει ενεργά σε δραστηριότητες διαπραγμάτευσης • Να επιλέγει κατάλληλες στρατηγικές διαπραγμάτευσης • Να εφαρμόζει κατάλληλες στρατηγικές διαπραγμάτευσης στον χώρο πληροφορικής • Να αναπτύσσει λύσεις win-win 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει προτεινόμενες δραστηριότητες διαπραγμάτευσης στον εργασιακό χώρο της πληροφορικής • Να ενθαρρύνει δραστηριότητες διαπραγμάτευσης στον εργασιακό χώρο της πληροφορικής • Να εμπλέκεται σε δραστηριότητες διαπραγμάτευσης • Να διευκολύνει την ομάδα την ανάπτυξη της δυναμικής της σε δραστηριότητες διαπραγμάτευσης • Να αναπτύσσει λύσεις win-win στο πλαίσιο με συναδέλφους, προϊσταμένους, συνεταιίρους, και πελάτες •
<p>Εκπαιδευτικά αποτελέσματα στο επίπεδο 6 του EQF</p>	<p>Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να δύναται να: συμμετέχει και να ηγείται σε επαγγελματικές δραστηριότητες η σχέδια στα οποία απαιτείται διαπραγμάτευση , να αναλαμβάνει την ευθύνη για την λήψη αποφάσεων μέσω διαπραγμάτευσης, αλλά και να διδάσκει τα νεότερα στελέχη πώς να αναπτύξουν την ικανότητα διαπραγμάτευσης με συναδέλφους, εργολάβους και πελάτες της εταιρείας.</p>	

Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοήσει τις αρχές της διαπραγμάτευσης • Να περιγράψει τις αρχές της διαπραγμάτευσης • Να αναγνωρίσει καταστάσεις στις οποίες η διαπραγμάτευση μπορεί να είναι χρήσιμη • Να συζητά στρατηγικές διαπραγμάτευσης σε συγκεκριμένες καταστάσεις • Να συζητά πλεονεκτήματα της διαπραγμάτευσης στον εργασιακό χώρο • Να υπογραμμίζει στρατηγικές διαπραγμάτευσης σε νέες καταστάσεις • Να κατανοεί πώς να αναπτύσσει ικανότητα διαπραγμάτευσης για τα νέα στελέχη 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει την ομάδα σε δραστηριότητες διαπραγμάτευσης • Αν συμμετέχει ενεργά σε δραστηριότητες διαπραγμάτευσης • Να επιλέγει κατάλληλες στρατηγικές διαπραγμάτευσης • Να εφαρμόζει κατάλληλες στρατηγικές διαπραγμάτευσης στον χώρο πληροφορικής • Να αναπτύσσει λύσεις win-win • Να εφαρμόζει με ελαστικότητα και διαίσθηση μία ποικιλία από στρατηγικές διαπραγμάτευσης στον τομέα πληροφορικής • Να αξιολογεί κατάλληλες στρατηγικές σε νέους τομείς πληροφορικής • Να καθοδηγεί την χρήση συνεπών στρατηγικών διαπραγμάτευσης 	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζει προτεινόμενες δραστηριότητες διαπραγμάτευσης στον εργασιακό χώρο της πληροφορικής • Να ενθαρρύνει δραστηριότητες διαπραγμάτευσης στον εργασιακό χώρο της πληροφορικής • Να εμπλέκεται σε δραστηριότητες διαπραγμάτευσης • Να διευκολύνει την ομάδα την ανάπτυξη της δυναμικής της σε δραστηριότητες διαπραγμάτευσης • Να αναπτύσσει λύσεις win-win στο πλαίσιο με συναδέλφους, προϊσταμένους, συναεταίρους, και πελάτες • Να διευκολύνει την χρήση στρατηγικών διαπραγμάτευσης σε νέες και μη προβλέψιμες καταστάσεις • • Να αναλαμβάνει την ευθύνη για την ανάπτυξη της γνώσης και των προσόντων άλλων μελών της ομάδας • Να επιθεωρεί και να επιβλέπει την στρατηγική παράδοση συμφωνιών διαπραγμάτευσης σε σχέδια πληροφορικής.

EQAVET aspects

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ 4 ΦΑΣΕΩΝ Ενδεικτικοί δείκτες στο σύστημα επιπέδων Ε.Κ.Ε	
Φάση πρώτη: Σχεδιασμός	Μετά την διενέργεια αξιολόγησης αναγκών για την συγκεκριμένη ομάδα των υπευθύνων πληροφορικής όπου καθορίζονται εκπαιδευτικοί στόχοι, δραστηριότητες και εκπαιδευτικά χαρακτηριστικά οι εκπαιδευτές Ε.Κ.Ε θα σχεδιάσουν ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα, προσανατολισμένο στα καθήκοντα που θα λαμβάνει υπόψη τα τρία διαφορετικά επίπεδα του Ε.Ο.Ε. (Ευρωπαϊκό πλαίσιο προσόντων) που θα διδαχθούν στο πρόγραμμα αυτό, και στο επίπεδο αυτών των προσόντων των εκπαιδευόμενων. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα θα πρέπει να δομείται με τέτοιο τρόπο ώστε απευθύνεται στις ανάγκες και τις ελλείψεις προσόντων των εκπαιδευόμενων σε συνάρτηση με το επάγγελμα/απασχόληση.
Φάση Δεύτερη: Υλοποίηση	Οι επαγγελματίες πληροφορικής (εκπαιδευόμενοι) θα εισαχθούν στις δεξιότητες που θα αναπτύξουν σε συμφωνία με το επίπεδο ΕΟΕ που αντανakλά την γνώση τους, τα προσόντα τους και τις δεξιότητες τους σε όρους οριζόντιων ικανοτήτων αλλά και το επίπεδο ευθύνης που έχει η θέση εργασίας που κατέχουν. Οι εκπαιδευόμενοι θα ενθαρρυνθούν να συνεισφέρουν στην διαμόρφωση του εκπαιδευτικού προγράμματος και θα συμμετέχουν για χάρη της ακρίβειας των θεμάτων, προωθώντας την κινητοποίηση και μειώνοντας την αντιστοιχία προσόντων. Η παρεχόμενη εκπαίδευση δεν θα είναι μόνο προσαρμοσμένη στις ελλείψεις των εκπαιδευόμενων και τις ιδιαιτερότητες της εργασίας στο χώρο της πληροφορικής αλλά επίσης και στις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Οι εκπαιδευτές θα ενθαρρυνθούν να είναι ελαστικοί στην επιλογή των εκπαιδευτικών και μαθησιακών πηγών τα οποία θα υποστηρίζονται από διαθέσιμα υλικά που χρησιμοποιήθηκαν πριν από τους ίδιους η συναδέλφους.

	<p>Πρακτική μεθοδολογία θα συνοδεύει την θεωρητική γνώση, όπως π.χ. η πρόταση μελετών περίπτωσης η υλοποίηση παιχνιδιού ρόλων όπου οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να εξασκήσουν την γνώση που πήραν.</p> <p>Οι εκπαιδευόμενοι θα πληροφορηθούν σχετικά με τις πηγές που θα πρέπει να ετοιμάσουν προκειμένου να επωφεληθούν από την εκπαίδευση στην χρονική διάρκεια που έχει καθοριστεί για το πρόγραμμα εκπαίδευσης οριζόντιων δεξιοτήτων. Προτείνεται να υποστηρίξουν και ψηφιακά εργαλεία τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες καθώς χρησιμοποιούνται ευρέως από την ομάδα στόχο.</p>
<p>Φάση Τρίτη: Αξιολόγηση</p>	<p>Η αξιολόγηση θα πραγματοποιηθεί σε τακτική βάση και από διαφορετικούς οργανισμούς. Προτείνεται το εγχειρίδιο οριζόντιων δεξιοτήτων να αξιολογηθεί από εξωτερικό αξιολογητή –πιστοποιημένο ειδικό ΕΠ με υπόβαθρο που θα επιδράσει στην εισαγωγή βελτιώσεων για μελλοντικά εκπαιδευτικά προγράμματα. Ο εκπαιδευτής θα αναζητήσει επίσης για υποστήριξη από συναδέλφους για την ανυπαλλαγή απόψεων και την συλλογή ανατροφοδότησης σχετικά με την ποιότητα της εκπαίδευσης που παρείχαν.</p> <p>Για την εκπαίδευση/διδασκαλία</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Αντίδραση : Πως αντέδρασαν οι καταρτιζόμενοι στο πρόγραμμα κατάρτισης 2. Μάθηση: Σε ποιο βαθμό οι καταρτιζόμενοι βελτίωσαν την γνώση και τα προσόντα τους 3. Συμπεριφορά: Άλλαξε η συμπεριφορά σαν αποτέλεσμα της εκπαίδευσης 4. Αποτελέσματα: Τι ωφέλειες απέφερε στον οργανισμό η εκπαίδευση <p>Οι εκπαιδευόμενοι, θα κληθούν να συμπληρώσουν μία αξιολόγηση στο τέλος του εκπαιδευτικού προγράμματος (η σε σημαντικά χρονικά σημεία που θα αποφασιστούν από τον εκπαιδευτή). Ο εκπαιδευτής μπορεί να αναπτύξει μία αξιολόγηση on line, η να χρησιμοποιήσει μια εφαρμογή, η να ξεκινήσει ένα παιχνίδι ρόλων, ο τύπος της δραστηριότητας θα εξαρτηθεί από το αν η αξιολόγηση θα είναι ατομική η σε ομάδες, online η στην τάξη καθώς και εάν θα γίνει μέσω ατομικής σκέψης η με την συμμετοχή του εκπαιδευτή. Η αξιολόγηση της προόδου του εκπαιδευομένου θα παρέχει μία επαρκή μέθοδο για τον έλεγχο των βασικών δεξιοτήτων.</p> <p>Ο εκπαιδευτής θα ενημερώσει τον εκπαιδευόμενο σχετικά με τα τελικά αποτελέσματα της κατάρτισης και για μελλοντικούς τρόπους ανάπτυξης που μπορεί να ακολουθήσει.</p>

Φάση 4 : Αναθεώρηση

Μετά την συμμετοχή στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, ο υπεύθυνος πληροφορικής θα υποστηριχθεί στην αποτελεσματική χρήση των νεοαποκτηθέντων προσόντων.

Προτείνεται να διεξάγει έρευνες για να μετρήσει τις βελτιώσεις σε μελλοντικές εκπαιδεύσεις και δράσεις μάθησης για τον σκοπό της αξιολόγησης της ικανοποίησης των εκπαιδευόμενων από την εκπαιδευτική διαδικασία.

Άλλοι επαγγελματίες ίσως από τον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού ή εκπαιδευτές οριζόντιων δεξιοτήτων θα κληθούν για να δώσουν ανατροφοδότηση προκειμένου να κάνουν προτάσεις για τις δεξιότητες που καλύφθηκαν.

Προτάσεις και βελτιώσεις που θα παρέχουν οι εκπαιδευόμενοι, οι συνάδελφοι τους, η ειδική ομάδα, θα ληφθούν υπ' όψη σε συμφωνία με τα επίπεδα E.Q.F. κάθε απάντηση ή πρόταση για βελτίωση των εκπαιδευτικών σχημάτων θα βασιστεί στο επίπεδο E.Q.F., την γλώσσα και την πολυπλοκότητα που αρμόζει παρέχοντας απόλυτη κατανόηση τόσο από τον εκπαιδευτή (για την διδασκαλία) όσο και τον εκπαιδευόμενο (για τη μάθηση)

Προτάσεις για την ανάπτυξη οριζόντιων ικανοτήτων για επιλεγμένα κοινά επαγγέλματα
πληροφορικής Διαπροσωπικές Ικανότητες

Η πληροφόρηση που δόθηκε στο προηγούμενο τμήμα αυτού του εγγράφου λειτουργεί σαν σημείο αναφοράς για αντιστοίχιση οριζόντιων ικανοτήτων και επαγγελματών πληροφορικής



Σημειωτέον, ότι μεταξύ επιπέδων δεξιοτήτων, η ενσυναίσθηση, η προσαρμοστικότητα, και η πολυεργασία είναι βασικές οριζόντιες δεξιότητες για όλους τους επαγγελματίες πληροφορικής ενώ η λεκτική επικοινωνία και οι δεξιότητες παρουσίασης, είναι οι επόμενες σε σημαντικότητα.

Θα πρέπει να υπογραμμιστεί, η σημασία των οριζόντιων δεξιοτήτων ανεξάρτητα από τον τύπο της απασχόλησης αλλά σε συνάρτηση με την απασχόληση μπορεί να ζητηθεί διαφορετικό υποσύνολο οριζόντιων δεξιοτήτων. Αυτό εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον τύπο των διαδράσεων που αντιμετωπίζει το άτομο η τι ιδιαιτερότητες της εργασίας και το επίπεδο των επιλεγμένων δεξιοτήτων που το άτομο κατέχει ήδη καθώς και του να είναι ανοικτοί σε νέες επαφές να προωθεί την πληροφόρηση και να εμπλέκεται σε αμοιβαίες δραστηριότητες είτε μέσα στην ομάδα τους η με πελάτες της εταιρείας. Παρατήρηση των συμπεριφορών των άλλων και το χτίσιμο θετικών σχέσεων βασισμένων στην εμπιστοσύνη και την επικοινωνία είτε λεκτική είτε μη λεκτική είναι τα πρώτα βήματα για την βελτίωση οριζόντιων δεξιοτήτων.

- Επαγγέλματα όπως Διευθυντής Συστημάτων πληροφορικής, Διευθυντής πληροφορικής και Διευθυντής Λογιστηρίου, επιπροσθέτως απαιτούν ανεπτυγμένα διαπροσωπικά προσόντα ικανότητες ενεργητικής ακρόασης και ικανότητες άσκησης επιρροής, αλλά δεν είναι λιγότερο σημαντικά για αυτούς η εφαρμογή διαχείρισης συγκρούσεων, διαχείριση χρόνου διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού, διαχείριση πίεσης και ιεράρχηση καθηκόντων
- Επαγγέλματα όπως Μηχανικός Πληροφορικής, Τεχνικός Πληροφορικής, και Υπεύθυνος τεχνικής στήριξης απαιτούν ισχυρές ικανότητες λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας και επίλυσης προβλημάτων περιλαμβάνοντας αναλυτική, λογική και κριτική σκέψη μεταξύ άλλων.
- Επαγγέλματα όπως Υπεύθυνος Ανάπτυξης λογισμικού Προγραμματιστής και Σχεδιαστής Ιστοσελίδων πρέπει να είναι ενεργητικοί ακροατές δημιουργικοί να επιδεικνύουν αναλυτική σκέψη και να είναι ανοικτοί στην προσαρμοστικότητα και να έχουν κίνητρα για πολυεργασία
- Επαγγέλματα όπως Υπεύθυνος Δικτύων, Ειδικός έρευνας και Ανάπτυξης και διαχειριστής Βάσης απαιτούν αναλυτική σκέψη, ελαστικότητα και οργανωσιακά προσόντα.

Advancing vocational competences in soft skills for IT professionals (SayIT) - project number 2020-1-PL01-KA202-081864

References

- (EQAVET), E. Q. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. Retrieved from <https://www.eqavet.eu/About-Us/Mission>
- CEDEFOP. (n.d.). *European Qualification Framework (EQF)*. Retrieved from <https://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/european-qualifications-framework-efq>
- Commission, E. (n.d.). *European Skills Competences Qualifications and Occupations*. Retrieved from <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation?resetLanguage=true&newLanguage=en>
- EOPPEP. (n.d.). *National Organisation for the Certification of Qualifications & Vocational Guidance (EOPPEP)*. Retrieved from <https://www.eoppep.gr/index.php/en/>: <https://www.eoppep.gr/index.php/en/qualifications-certification-en>
- EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. Retrieved from European Quality Assurance Reference Framework
- EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/>. Retrieved from <https://www.eqavet.eu/About-Us/Network-Members/National-Reference-Points>
- EQAVET. (n.d.). <https://www.eqavet.eu/What-We-Do/European-Quality-Assurance-Reference-Framework/Overview>. Retrieved from <https://www.eqavet.eu/What-We-Do/European-Quality-Assurance-Reference-Framework/Overview>
- EUROPASS, E. U. (n.d.). *Description of the 8 EQF levels*. Retrieved from <https://europa.eu/europass/en/description-eight-efq-levels>
- Union, C. o. (2009). Council conclusions of 12 May 2009 on a strategic framework for European cooperation in education and training ('ET 2020'). Brussels: of the European (2009/C 119/02).
- Union, E. (n.d.). *Europass EQF Brochure and Infographics*. Retrieved from <https://europa.eu/europass/en/efq-brochure-and-infographic>



HERAKLION
CHAMBER



ΔTERMON
EDUCATIONAL PLAY



assist
| International HR |



MINDSHIFT
Talent Advisory

Сдружение Знаем и мога



Know and Can Association

