

---

# Ειδικός Υποστήριξης Πληροφορικής

---

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Ειδικός Υποστήριξης Πληροφορικής»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Ειδικός Υποστήριξης Πληροφορικής»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

## 2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι η εκπαίδευση των συμμετεχόντων/ουσών στην τεχνική υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων και στη διαχείριση βασικών ψηφιακών υποδομών σε σύγχρονα οργανωσιακά περιβάλλοντα. Το πρόγραμμα, εστιάζοντας στη σύνδεση θεωρίας και εφαρμογής, προετοιμάζει επαγγελματίες ικανούς να ανταποκριθούν στις αυξανόμενες απαιτήσεις της ψηφιακής λειτουργίας των οργανισμών, να υποστηρίζουν αποτελεσματικά χρήστες και πληροφοριακά συστήματα και να συμβάλλουν στη διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας.

Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εξοικειωθούν με κρίσιμους άξονες της τεχνικής υποστήριξης, όπως η εγκατάσταση, παραμετροποίηση και διαχείριση λειτουργικών συστημάτων, η υποστήριξη λογισμικού, υλικού και περιφερειακών συσκευών, η βασική διαχείριση δικτύων και πρόσβασης χρηστών, καθώς και η υποστήριξη εφαρμογών γραφείου και υπηρεσιών cloud. Παράλληλα, θα εκπαιδευτούν στη χρήση εργαλείων και διαδικασιών διαχείρισης αιτημάτων τεχνικής υποστήριξης, στην τεκμηρίωση και παρακολούθηση περιστατικών, καθώς και στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υποστήριξης σε οργανωμένα εργασιακά περιβάλλοντα.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάπτυξη αποτελεσματικής επαγγελματικής επικοινωνίας με χρήστες και ομάδες, στη χρήση της αγγλικής γλώσσας σε τεχνικά και λειτουργικά συμφραζόμενα, στην καλλιέργεια αναλυτικής και κριτικής σκέψης για τη διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων,

καθώς και στην εφαρμογή βασικών αρχών ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων και ορθής διαχείρισης δεδομένων στο πλαίσιο της καθημερινής τεχνικής υποστήριξης.

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες/ουσες θα έχουν αποκτήσει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την αποτελεσματική υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων και χρηστών, τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων και τη συμβολή στη λειτουργική και ψηφιακή ωριμότητα των οργανισμών στους οποίους δραστηριοποιούνται. Τέλος, θα είναι σε θέση να παρακολουθούν τεχνολογικές εξελίξεις, να εφαρμόζουν βέλτιστες πρακτικές και να λειτουργούν με υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού στον τομέα της τεχνικής υποστήριξης.

### **3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ**

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε:

- ▶ **αποφοίτους Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης ή ΤΕΙ Πληροφορικής, Τηλεπικοινωνιών, Πολυτεχνικών και Θετικών Επιστημών** της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- ▶ **Αποφοίτους Επαγγελματικής Εκπαίδευσης του Τομέα Πληροφορικής**, με ειδικότητα Τεχνικού Η/Υ και Δικτύων, Τεχνικού Εφαρμογών Πληροφορικής, Τεχνικού Λογισμικού Η/Υ, Τεχνικού Δικτύων και Τηλεπικοινωνιών και συναφών ειδικοτήτων
- ▶ **Αποφοίτους Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με συναφή στο αντικείμενο εργασιακή εμπειρία**

Αναλυτικότερα, το πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων και οργανισμών που δραστηριοποιούνται στην τεχνική υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων, στη διαχείριση υπολογιστικών και δικτυακών υποδομών, στη λειτουργική υποστήριξη ψηφιακών εφαρμογών, στη διαχείριση και υποστήριξη ψηφιακών υποδομών, λογαριασμών χρηστών, εφαρμογών γραφείου και υπηρεσιών cloud στο πλαίσιο της καθημερινής οργανωσιακής λειτουργίας.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

**<https://elearningekpa.gr/>**

### **4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ**

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο

- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

## 5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

## 6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το

υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσοτέρων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

## **7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικά με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

**Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:**

**<https://elearningekpa.gr/regulation>**

## **8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ**

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

## **9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **10 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ**

Μάθημα - Εισαγωγή στο Επάγγελμα του Ειδικού Υποστήριξης  
Πληροφορικής

**Διδακτική Ενότητα 1: Τάσεις του Μέλλοντος, Νέες Τεχνολογίες και η Αγορά Εργασίας στον Κλάδο της Πληροφορικής**

## **Διδακτική Ενότητα 2: Το Προφίλ και οι Αρμοδιότητες του Ειδικού Υποστήριξης Πληροφορικής**

### **Μάθημα - Windows - Υποστήριξη και Διαχείριση Λειτουργικού Συστήματος**

**Διδακτική Ενότητα 1: Εγκατάσταση και Διαχείριση Περιβάλλοντος Windows**

**Διδακτική Ενότητα 2: Διαχείριση Χρηστών, Δικαιώματα και Πολιτικές Ομάδων στα Windows**

**Διδακτική Ενότητα 3: Διάγνωση & Αντιμετώπιση Προβλημάτων και Εργαλεία Υποστήριξης Windows**

**Διδακτική Ενότητα 4: PowerShell - Scripts και Αυτοματισμοί Windows**

### **Μάθημα - Linux - Υποστήριξη και Διαχείριση Λειτουργικού Συστήματος**

**Διδακτική Ενότητα 1: Εγκατάσταση, Παραμετροποίηση και Διαχείριση Περιβάλλοντος Linux**

**Διδακτική Ενότητα 2: Διαχείριση Χρηστών, Δικαιώματα και Πολιτικές Ομάδων στο Linux**

**Διδακτική Ενότητα 3: Διάγνωση & Αντιμετώπιση Προβλημάτων και Εργαλεία Υποστήριξης Linux**

**Διδακτική Ενότητα 4: Bash - Scripts Διαχείρισης και Αυτοματοποιημένες Εντολές στο Linux**

### **Μάθημα - MacOS - Υποστήριξη και Διαχείριση Λειτουργικού Συστήματος**

**Διδακτική Ενότητα 1: Εγκατάσταση, Παραμετροποίηση και Διαχείριση Περιβάλλοντος MacOS**

**Διδακτική Ενότητα 2: Διαχείριση Χρηστών, Δικαιώματα και Πολιτικές Ομάδων στο MacOS**

**Διδακτική Ενότητα 3: Διάγνωση & Αντιμετώπιση Προβλημάτων και Εργαλεία Υποστήριξης MacOS**

**Διδακτική Ενότητα 4: Bash - Scripts Διαχείρισης και Αυτοματοποιημένες Εντολές στο MacOS**

## Μάθημα - Επικοινωνία και Διαχείριση Χρόνου

**Διδακτική Ενότητα 1: Έννοια και σημασία, είδη και βασικές αρχές επικοινωνίας**

**Διδακτική Ενότητα 2: Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας και τρόποι ανάπτυξής τους**

**Διδακτική Ενότητα 3: Επικοινωνία σε ομάδες**

**Διδακτική Ενότητα 4: Τεχνικές για τη διαχείριση χρόνου και την ιεράρχηση προτεραιοτήτων**

## Μάθημα - Τεχνική Υποστήριξη Software, Hardware & Περιφερειακών Συσκευών

**Διδακτική Ενότητα 1: Υποστήριξη Software και Desktop Περιβάλλοντος**

**Διδακτική Ενότητα 2: Υποστήριξη Hardware και Διαχείριση Υπολογιστικών Πόρων**

**Διδακτική Ενότητα 3: Περιφερειακές Συσκευές: Διαχείριση, Χρήση και Αντιμετώπιση Προβλημάτων**

**Διδακτική Ενότητα 4: Jira Service Management – Οργάνωση Workflows και Αιτημάτων Τεχνικής Υποστήριξης**

## Μάθημα - Επαγγελματικά Αγγλικά για Ειδικούς Υποστήριξης Πληροφορικής

**Διδακτική Ενότητα 1: Επαγγελματική Ορολογία στην Τεχνική Υποστήριξη**

**Διδακτική Ενότητα 2: Επικοινωνία με Χρήστες και Παροχή IT Support Υπηρεσιών στην Αγγλική Γλώσσα**

## Μάθημα - Η Δεξιότητα της Αναλυτικής και Κριτικής Σκέψης στον Εργασιακό Χώρο

**Διδακτική Ενότητα 1: Εισαγωγή στην Αναλυτική και Κριτική Σκέψη και τη Σημασία τους στον Εργασιακό Χώρο**

**Διδακτική Ενότητα 2: Μεθοδολογία Ανάπτυξης Κριτικής Σκέψης**

**Διδακτική Ενότητα 3: Μέθοδος Ανάλυσης Προβλημάτων (αναλυτική σκέψη)**

**Διδακτική Ενότητα 4: Διαχείριση Πληροφοριών και Πηγών – Επίλυση Προβλημάτων**

## Μάθημα - Τεχνική Υποστήριξη Δικτύων & Διαχείριση Πρόσβασης Χρηστών

**Διδακτική Ενότητα 1: Εισαγωγή στα Δίκτυα και Τηλεπικοινωνιακά Συστήματα**

**Διδακτική Ενότητα 2: Active Directory και Διαχείριση Πρόσβασης Χρηστών**

**Διδακτική Ενότητα 3: Cybersecurity Essentials - Ασφάλεια Δικτύων και Συστημάτων**

**Διδακτική Ενότητα 4: Τύποι Δεδομένων & GDPR/ Ο ρόλος της Συγκέντρωσης των Ευαίσθητων Δεδομένων - GDPR (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Δεδομένων)**

## Μάθημα - Τεχνική Υποστήριξη Εφαρμογών Γραφείου

**Διδακτική Ενότητα 1: Υποστήριξη και Διαχείριση Εφαρμογών Microsoft Office 365**

**Διδακτική Ενότητα 2: Υπηρεσίες Cloud και Ασφαλής Διαχείριση Αρχείων και Δεδομένων**

**Διδακτική Ενότητα 3: Εργαλεία Ψηφιακής Συνεργασίας και Υποστήριξη Εφαρμογών Generative AI**