

## ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Αξιολόγηση Υποψηφίων για τις θέσεις  
Λειτουργιών Β' (Προσωπικό Πληροφορικής)  
(Ασφάλεια Συστημάτων, Δικτύων και Πληροφοριών)  
(Αρ. Προκήρυξης: 1/2023)

## ΓΡΑΠΤΗ ΕΞΕΤΑΣΗ

Όλοι οι αιτητές οι οποίοι έχουν υποβάλει οριστικά την αίτησή τους για τις πιο πάνω θέσεις και έχουν καταβάλει το απαιτούμενο τίμημα υποβολής αίτησης, καλούνται να παρακαθήσουν σε γραπτή εξέταση.

## ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

Ημερομηνία εξέτασης	Σάββατο 6 Μαΐου 2023
Ώρα Εξέτασης	09:00-12:30 (προσέλευση το αργότερο μέχρι τις 08:30)
Χώρος εξέτασης	κτίριο ΧΩΔ 02, Αίθουσα 013 , στην Πανεπιστημιούπολη του Πανεπιστημίου Κύπρου, Λευκωσία <a href="#">Τοποθεσία στο χάρτη - Πανεπιστημιούπολη</a> + Παράρτημα ΙΙΙ - Σχεδιάγραμμα Κτίριο ΧΩΔ 02

**Τονίζεται ότι για να σας επιτραπεί να λάβετε μέρος στην εν λόγω γραπτή εξέταση θα πρέπει να παρουσιάσετε την απόδειξη πληρωμής που σας στάλθηκε με την υποβολή της αίτησής σας μαζί με το δελτίο ταυτότητάς σας (ή διαβατήριο σε περίπτωση που αυτό έχετε δηλώσει στην αίτησή σας) και στυλό (πέννα) χρώματος μπλε.**

Οι Οδηγίες προς Υποψηφίους και οι Κανονισμοί της Εξέτασης, τους οποίους παρακαλείστε όπως ακολουθήσετε, εσωκλείονται ως **Παράρτημα Ι**.

**Ενημερώνεστε ότι λόγω των έκτακτων ειδικών συνθηκών που επικρατούν για την πρόληψη και καταπολέμηση του COVID-19 οι υποψήφιοι πρέπει να εφαρμόζουν όλα τα μέτρα προστασίας από τον κορωνοϊό COVID-19 που θα ισχύουν κατά την περίοδο των εξετάσεων και τα οποία αναφέρονται στα σχετικά υγειονομικά πρωτόκολλα.**

**Επιπλέον σημειώστε κατά τη διάρκεια της εξέτασης:**

- 1. Ο κάθε υποψήφιος είναι υπεύθυνος για την προσωπική του ασφάλεια και προστασία.**
- 2. Κατά την διάρκεια της προσέλευσης, της παραμονής και της εξόδου σας από τον χώρο του εξεταστικού κέντρου θα πρέπει να τηρούνται οι απαραίτητες αποστάσεις μεταξύ των παρευρισκόμενων.**
- 3. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να παραμείνουν καθήμενοι καθ' όλη τη διάρκειά της.**

Τονίζεται ότι, θα πρέπει να βρίσκεστε στο εξεταστικό κέντρο το αργότερο 30 λεπτά πριν την έναρξη της εξέτασης, **δηλαδή το αργότερο στις 8:30 π.μ.** και ότι, με την έναρξη της εξέτασης (09:00 π.μ.) δεν θα επιτρέπεται, για κανένα λόγο, σε υποψήφιο να λάβει μέρος σε αυτήν.

**ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ**

Η γραπτή εξέταση θα περιλαμβάνει θέματα που είναι σχετικά με τα καθήκοντα, προσόντα και απαιτήσεις της θέσης και ειδικότερα:

**1. Τεστ Ικανοτήτων – Διάρκεια 32 λεπτά (βαρύτητα 20%)**

Το τεστ θα αποτελείται από ερωτήσεις με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής (multiple-choice), θα είναι στην ελληνική γλώσσα και θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες/ερωτήματα:

- A. Διαγραμματικός Συλλογισμός
- B. Παραγωγικός Συλλογισμός
- Γ. Διαχείρισης Καταστάσεων

**Οδηγίες και παραδείγματα για το τεστ ικανοτήτων επισυνάπτονται ως Παράρτημα ΙΙ.**

**2. Ελληνική γλώσσα - Διάρκεια 30 λεπτά (βαρύτητα 15%)**

Η εξέταση θα περιλαμβάνει κατανόηση κειμένου και παραγωγή γραπτού κειμένου στα Ελληνικά.

**3. Αγγλική γλώσσα - Διάρκεια 30 λεπτά (βαρύτητα 15%)**

Η εξέταση θα περιλαμβάνει κατανόηση κειμένου και παραγωγή γραπτού κειμένου στα Αγγλικά.

**4. Ειδικό Θέμα – Διάρκεια 90 λεπτά (βαρύτητα 50%)**

Η εξέταση θα περιλαμβάνει γενικές γνώσεις σε θέματα Ασφάλειας Πληροφοριών ή Ασφάλειας Συστημάτων με έμφαση στα ακόλουθα θέματα:

- Χειρισμός Περιστατικών Ασφάλειας
- Παρακολούθηση Κυβερνοασφάλειας
- Έλεγχος Ασφάλειας Συστημάτων
- Cybersecurity concepts
- Ασφάλεια Δικτύων (Network Security)
- Ασφάλεια Εφαρμογών (Application Security)
- Κρυπτογράφηση
- IP Networking concepts σε σχέση με κυβερνοασφάλεια

Η εξέταση θα αποτελείται από ερωτήσεις με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής (multiple-choice) στα Ελληνικά (κάποιοι τεχνικοί όροι θα αναφέρονται και στα αγγλικά).

**Σε κανένα θέμα ΔΕΝ θα χρειαστείτε υπολογιστική μηχανή.**

**ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ**

Σε προφορική εξέταση θα κληθεί αριθμός υποψηφίων όπως καθορίζεται στον περί Αξιολόγησης Υποψηφίων για Διορισμό στη Δημόσια Υπηρεσία Νόμο του 1998 (Ν.6(Ι)/1998) ως έχει τροποποιηθεί, έχουν πετύχει στη γραπτή εξέταση και πληρούν τα απαιτούμενα προσόντα και προϋποθέσεις για πρόσληψη στις πιο πάνω θέσεις, οι οποίες περιλαμβάνονται στην προκήρυξη. Αν ο αριθμός των επιτυχόντων είναι μικρότερος από τον αριθμό των υποψηφίων που πρέπει να κληθεί με βάση τα πιο πάνω, θα κληθούν σε προφορική εξέταση όλοι όσοι έχουν επιτύχει στη γραπτή εξέταση.

Όσοι αιτητές έχουν πετύχει στη γραπτή εξέταση με σειρά κατάταξης που εμπίπτει στον αριθμό των υποψηφίων που θα παραπεμφθούν, με βάση τον πιο πάνω Νόμο, σε προφορική εξέταση, θα κληθούν να αποστείλουν τα απαιτούμενα αποδεικτικά πιστοποιητικά για αξιολόγηση, εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου που θα καθοριστεί μετά τη διεξαγωγή της γραπτής εξέτασης. Πληρούντες αιτητές θεωρούνται όσοι πληρούν τα απαιτούμενα προσόντα και προϋποθέσεις μέχρι την ημερομηνία λήξης υποβολής των αιτήσεων. Όλα τα πτυχία/δίπλωματα θα πρέπει να συνοδεύονται από επίσημη αναλυτική

κατάσταση μαθημάτων και βαθμολογίες καθώς και επίσημα πιστοποιημένη μετάφραση στην ελληνική ή αγγλική γλώσσα (όπου ισχύει). Πριν από την προσφορά διορισμού σε οποιοδήποτε υποψήφιο, θα πρέπει να προσκομιστεί βεβαίωση αντιστοιχίας/ισοτιμίας από τα αρμόδια σώματα (όπου ισχύει) ή/και να επιβεβαιωθεί η γνησιότητα όλων των πιο πάνω απαιτούμενων εγγράφων. Τα επίσημα πιστοποιητικά που αφορούν την πείρα θα πρέπει να περιέχουν λεπτομερείς πληροφορίες αναφορικά με τον εργοδότη, τη θέση, τα καθήκοντα και την ακριβή διάρκεια εργοδότησης.

Στο τέλος της διαδικασίας θα καταρτιστεί Πίνακας διοριστέων με βάση την τελική σειρά κατάταξης. Με βάση τον πίνακα αυτό θα γίνεται η πλήρωση θέσεων που είναι κενές ή θα κενωθούν εντός ενός έτους από την ημερομηνία καταρτισμού του.

---

Η διαδικασία πρόσληψης για τις πιο πάνω θέσεις διέπεται από το Νόμο που προνοεί για την Αξιολόγηση Υποψηφίων για Διορισμό στη Δημόσια Υπηρεσία, Αριθμός 6(Ι) του 1998, ως έχει τροποποιηθεί και τον Νόμο που προνοεί για την Πρόσληψη Ατόμων με Αναπηρίες στον Ευρύτερο Δημόσιο Τομέα (Ειδικές Διατάξεις) Νόμου του 2009 Αρ. 146(Ι) και είναι σύμφωνη με τους περί Προσωπικού της Αρχής Τηλεπικοινωνιών Γενικούς Κανονισμούς 1982-2006, ως έχουν τροποποιηθεί.

Σημειώνεται ότι τα προσωπικά δεδομένα των αιτητών δύναται να τηρούνται σε αρχείο και η επεξεργασία τους θα γίνεται σύμφωνα με τον ισχύοντα Νόμο για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τη σχετική Πολιτική της Cyta.

Τονίζεται ότι είναι ευθύνη των αιτητών να ενημερώσουν τη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού της Cyta, σε περίπτωση που τα στοιχεία επικοινωνίας τους διαφοροποιηθούν σε οποιοδήποτε στάδιο σε σχέση με αυτά που υπέβαλαν αρχικά στην αίτησή τους. Αυτό θα πρέπει να γίνει μέσω της αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος στο [vacancies@cyta.com.cy](mailto:vacancies@cyta.com.cy), στο οποίο θα πρέπει να αναγράψουν τα εξής στοιχεία: ονοματεπώνυμο, αριθμό ταυτότητας, αριθμό υποψηφίου και τα στοιχεία επικοινωνίας που έχουν διαφοροποιηθεί. Σε αντίθετη περίπτωση ενδέχεται να αποκλειστούν από τη διαδικασία αφού δεν θα είναι εφικτός ο εντοπισμός τους από τη Cyta.

Η Cyta ουδεμία ευθύνη φέρει για τον μη εντοπισμό ή/και ενημέρωση υποψηφίων σε περίπτωση διαφοροποίησης των στοιχείων επικοινωνίας τους ή/και αδυναμίας επικοινωνίας για λόγους που αφορούν ευθύνη υπό τον έλεγχο του υποψηφίου (π.χ. φραγή στη λήψη μηνυμάτων, μη έλεγχος όλων των φακέλων μηνυμάτων του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κ.ά.).

#### Σημειώσεις

Η ενημέρωση των αιτητών/τριών σχετικά με τα διάφορα στάδια πρόσληψης γίνεται με ηλεκτρονικό μήνυμα (email) ή/και γραπτό μήνυμα (sms).

Για οποιοδήποτε πληροφορίες οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να αποτεινούνται στο τηλέφωνο: 22701888 (Δευτέρα – Παρασκευή 08:00-13:30).

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι****ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΤΩΝ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ****Κενές θέσεις Λειτουργιών Β' (Προσωπικό Πληροφορικής)  
(Ασφάλεια Συστημάτων, Δικτύων και Πληροφοριών) (Αρ. Προκήρυξης: 1/2023)****A. ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΞΕΤΑΣΗ**

1. Κάθε υποψήφιος, την ημέρα της εξέτασης, πρέπει να παρουσιάσει την απόδειξη πληρωμής που του στάλθηκε με την υποβολή της αίτησής του μαζί με το δελτίο ταυτότητας (ή διαβατήριο σε περίπτωση που αυτό έχει δηλώσει στην αίτησή του), τα οποία θα παραμένουν καθόλη τη διάρκεια της εξέτασης πάνω στο θρανίο για έλεγχο από τους επιτηρητές. Ο έλεγχος των προσωπικών στοιχείων των υποψηφίων από τους επιτηρητές (δελτίο ταυτότητας/διαβατήριο, απόδειξη πληρωμής) γίνεται εξ αποστάσεως, τηρώντας απόσταση ασφαλείας και χωρίς επαφή με τα προσωπικά αντικείμενα των υποψηφίων.
2. Δικαίωμα συμμετοχής στην εξέταση δεν θα δίνεται για κανένα λόγο, σε κανένα υποψήφιο μετά από την καθορισμένη ώρα έναρξης της εξέτασης.
3. Μέσα στην αίθουσα εξέτασης κάθε υποψήφιος παίρνει τη θέση που του ορίζει ο επιτηρητής και κάθεται σε αυτή τη θέση σε όλα τα εξεταζόμενα θέματα της εξέτασης. Κατά τη διάρκεια της εξέτασης απαγορεύεται η μετακίνηση υποψηφίου από τη θέση του.
4. Δεν επιτρέπεται να έχετε μαζί σας στην αίθουσα εξέτασης κινητό τηλέφωνο, βιβλία, τετράδια, σημειώσεις, υπολογιστική μηχανή ή λεξικά.

**B. ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ**

1. Δεν επιτρέπεται σε υποψήφιο να εγκαταλείψει την αίθουσα πριν περάσουν **30 λεπτά από την ώρα έναρξης της εξέτασης**.
2. Χρησιμοποιούνται μόνο φύλλα ή τετράδια απαντήσεων που παραχωρούνται στους υποψηφίους. Ο υποψήφιος γράφει το πλήρες ονοματεπώνυμο του, τον αριθμό υποψηφίου του και τον αριθμό του δελτίου ταυτότητάς του, στο ειδικό πλαίσιο στο πάνω αριστερό μέρος του φύλλου απαντήσεων. Η κάλυψη των ατομικών στοιχείων με την ειδική αυτοκόλλητη ταινία, γίνεται από τον υποψήφιο με οδηγίες του επιτηρητή.
3. Ο φάκελος που περιέχει τα θέματα της εξέτασης, αποσφραγίζεται από τον επιτηρητή, μέσα στην αίθουσα κατά την έναρξη της εξέτασης. Ο επιτηρητής ζητεί από τους υποψηφίους να ελέγξουν τον αριθμό των σελίδων του εξεταστικού δοκιμίου.
4. Όλες οι απαντήσεις **γράφονται στο φύλλο απαντήσεων** και **ΟΧΙ** στο εξεταστικό δοκίμιο.
5. Για πρόχειρες σημειώσεις οι υποψήφιοι μπορούν να χρησιμοποιούν πρόχειρο φύλλο χαρτιού που θα τους δοθεί.
6. Οι υποψήφιοι γράφουν **ΜΟΝΟ με στυλό χρώματος μπλε**.
7. Δεν επιτρέπεται η χρήση διορθωτικού υγρού. Διαγραφές γίνονται με X.
8. Απαγορεύεται η συμπερίληψη ονομαστικών ή άλλων διακριτικών στοιχείων, τα οποία είναι δυνατό να αποκαλύψουν την ταυτότητα του υποψηφίου στο φύλλο ή τετράδιο απαντήσεων, εκτός από το ειδικό πλαίσιο στο πάνω αριστερό μέρος του φύλλου ή του τετραδίου.
9. Τα εξεταστικά δοκίμια πρέπει να επιστρέφονται στον επιτηρητή μαζί με τα φύλλα ή τετράδια απαντήσεων και το πρόχειρο φύλλο χαρτιού στο τέλος της εξέτασης.

10. Οι ερωτήσεις των εξεταστικών δοκιμών διατυπώνονται με την πρέπουσα σαφήνεια, γι' αυτό δεν επιτρέπεται η υποβολή οποιασδήποτε ερώτησης από τους υποψηφίους για περαιτέρω διευκρινίσεις.
11. Κατά τη διάρκεια της εξέτασης απαγορεύεται οποιαδήποτε συνομιλία ή με άλλο τρόπο επικοινωνία, ανταλλαγή αντικειμένων ή οποιαδήποτε συνεργασία μεταξύ των υποψηφίων. Απαγορεύεται, επίσης, η χρήση λεξικών ή άλλων βοηθημάτων και κινητού τηλεφώνου. Υποψήφιος που παραβαίνει οποιαδήποτε από τις πιο πάνω απαγορεύσεις, θα αποπέμπεται από την αίθουσα και θα αποκλείεται από τη διαδικασία της εξέτασης.
12. Όταν περάσουν 30 λεπτά από την ώρα έναρξης, υποψήφιος που θα εγκαταλείψει την αίθουσα θα πρέπει να παραδώσει προηγουμένως το εξεταστικό δοκίμιο, το φύλλο ή τετράδιο απαντήσεων και το πρόχειρο φύλλο χαρτιού του στον επιτηρητή και απαγορεύεται να επανέλθει. Μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, για πάρα πολύ σοβαρό λόγο, με την προηγούμενη συγκατάθεση του υπεύθυνου του Εξεταστικού Κέντρου και σύμφωνα με τους όρους που αυτός θα επιβάλει, είναι δυνατό να επιτραπεί σε υποψήφιο να εξέλθει προσωρινά και να επανέλθει στην αίθουσα της εξέτασης.
13. Σε κάθε αίθουσα εξέτασης πρέπει να υπάρχουν ανά πάσα στιγμή τουλάχιστον 2 υποψήφιοι.
14. Η εξέταση σε ένα θέμα θεωρείται ότι έληξε όταν συμπληρωθεί ο χρόνος που ορίστηκε για το θέμα αυτό. Με τη συμπλήρωση του χρόνου εξέτασης, ο επιτηρητής καλεί τους υποψηφίους να σταματήσουν να γράφουν και να παραμείνουν στις θέσεις τους. Αυτοί πρέπει να συμμορφωθούν αμέσως και ο επιτηρητής καλεί κάθε υποψήφιο ξεχωριστά, να παραδώσει το φύλλο ή τετράδιο απαντήσεων και το εξεταστικό δοκίμιο.
15. Με την ολοκλήρωση της εξέτασης, οι υποψήφιοι θα πρέπει πριν την έξοδό τους από την αίθουσα της εξέτασης να παραδώσουν όλα τα υλικά της Εξέτασης (Εξεταστικά Δοκίμια, Τεστ Ικανοτήτων, φύλλα απαντήσεων, πρόχειρο φύλλο χαρτιού), σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπεύθυνου της Εξέτασης.
16. Οι υποψήφιοι που βγαίνουν από την αίθουσα εξέτασης πρέπει να απομακρύνονται από αυτήν αμέσως.
17. Το **κάπνισμα** και η **χρήση κινητών τηλεφώνων** μέσα στην αίθουσα της εξέτασης **απαγορεύονται**.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ**
**ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ**
**ΟΔΗΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ**
**ΟΔΗΓΙΕΣ**

Το παρόν Τεστ Ατομικών Ικανοτήτων μας δίνει ενδείξεις για ένα φάσμα ικανοτήτων που απαιτούνται σε αρκετές δραστηριότητες και καθήκοντα. Πιο αναλυτικά, το περιεχόμενο αυτού του τεστ αποτελείται από τρεις διαφορετικούς τύπους ερωτημάτων (ερωτήματα Διαχείρισης Καταστάσεων, Παραγωγικού και Διαγραμματικού συλλογισμού). Κάθε τύπος ερωτημάτων αξιολογεί συγκεκριμένες ικανότητες. Θα έχετε την ευκαιρία να εξασκηθείτε σε όλους τους τύπους ερωτημάτων, πριν ξεκινήσετε το τεστ. Για το σκοπό αυτό, παρακάτω σας δίνονται αναλυτικές οδηγίες και παραδείγματα.

**A) ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΙΚΟΣ ΣΥΛΛΟΓΙΣΜΟΣ**

Τα ερωτήματα Διαγραμματικού Συλλογισμού αξιολογούν την ικανότητα να προβαίνει κανείς σε λογικούς συλλογισμούς, όταν οι πληροφορίες που έχει είναι αφηρημένες, υπό τη μορφή διαγραμμάτων. Πιο συγκεκριμένα, σε αυτόν τον τύπο ερωτήσεων, σας παρουσιάζονται προβλήματα με τη μορφή σχημάτων. Στο αριστερό μέρος της κάθε σελίδας, θα δείτε μία σειρά από αφηρημένα σχήματα (5 ή 6 σχήματα), η οποία αλλάζει με κάποιο μοτίβο. Εσείς καλείστε να επιλέξετε το σχήμα που θα αντικαθιστούσε το ερωτηματικό (?) από τις πέντε εναλλακτικές απαντήσεις (Α, Β, Γ, Δ και Ε), οι οποίες παρουσιάζονται στο δεξιό μέρος κάθε σελίδας. Σε κάθε ερώτηση, **μία και μόνο μία** από τις προτεινόμενες εναλλακτικές απαντήσεις είναι η σωστή.

Επισημαίνεται ότι το σχήμα που θα λείπει σε κάθε ακολουθία σχημάτων δε θα είναι πάντα στο τέλος της ακολουθίας, αλλά μπορεί να βρίσκεται εντός της ακολουθίας, σε θέση που θα υποδεικνύεται από το ερωτηματικό (?)

Τώρα κοιτάξτε τα παρακάτω παραδείγματα. Σημειώστε τις απαντήσεις σας, χρωματίζοντας πλήρως τον κατάλληλο κύκλο στο τμήμα Παραδειγμάτων (1<sup>ο</sup> & 2<sup>ο</sup> Παράδειγμα) στο φύλλο απαντήσεων.

**Οδηγίες Συμπλήρωσης**

- Χρησιμοποιήστε ΜΟΝΟ στυλό χρώματος μπλε.
- Χρωματίστε πλήρως τον κύκλο.
- Χρωματίστε ΜΟΝΟ έναν κύκλο για κάθε ερώτηση.

**ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ**

**ΛΑΘΟΣ**    (A) (B) (C) (D) (E)

**ΛΑΘΟΣ**    (A) (B) (C) (D) (E)

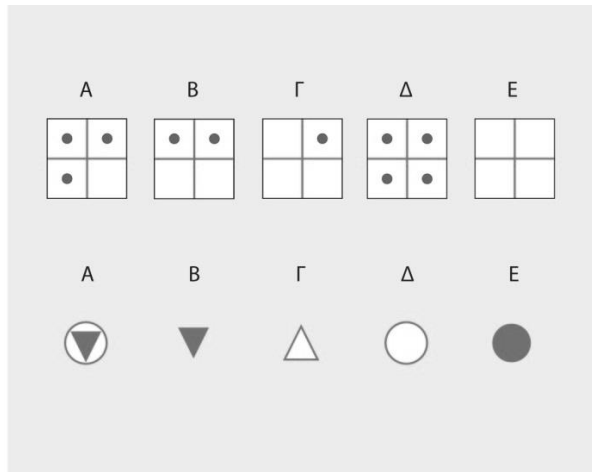
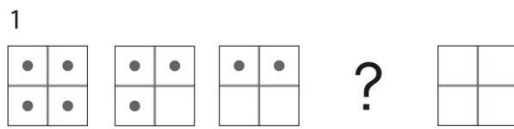
**ΛΑΘΟΣ**    (A) (B) (C) (D) (E)

**ΛΑΘΟΣ**    (A) (B) (C) (D) (E)

**ΣΩΣΤΟ**    (A) (B) (C) (D) (E)

**ΣΩΣΤΟ**    (A) (B) (C) (D) (E)

- Παρακαλείστε να μη σημειώνετε οτιδήποτε άλλο πάνω στο Φύλλο Απαντήσεων.

**ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΙΚΟΥ ΣΥΛΛΟΓΙΣΜΟΥ**

**Ορθές απαντήσεις:**

1. Γ
2. Ε

**Β) ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΣ ΣΥΛΛΟΓΙΣΜΟΣ**

Τα ερωτήματα Παραγωγικού Συλλογισμού αξιολογούν την ικανότητα ενός ατόμου να καταλήγει σε λογικά συμπεράσματα, με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες. Τα συγκεκριμένα ερωτήματα, είτε έχουν τη μορφή κειμένου και θα σας ζητηθεί να αναγνωρίσετε τα δυνατά και αδύναμα σημεία των δοθέντων επιχειρημάτων, είτε θα σας δοθούν συγκεκριμένες πληροφορίες που περιγράφουν μια κατάσταση και θα σας ζητηθεί να τις διαβάσετε και να υποδείξετε ποια από τις δηλώσεις που ακολουθούν είναι αληθής ή αναληθής σε σχέση με αυτές. Και στις δύο περιπτώσεις, καλείστε να αξιολογήσετε τα δεδομένα που σας δίνονται και να επιλέξετε μια από τις προτεινόμενες εναλλακτικές απαντήσεις Α, Β, Γ, Δ ή Ε. Στη συνέχεια, θα πρέπει να υποδείξετε την απάντησή σας, χρωματίζοντας τον αντίστοιχο κύκλο της επιλογής σας στο φύλλο απαντήσεων.

Τώρα κοιτάξτε το παρακάτω παράδειγμα. Σημειώστε τις απαντήσεις σας χρωματίζοντας πλήρως τον κατάλληλο κύκλο στο τμήμα Παραδειγμάτων (3<sup>ο</sup> Παράδειγμα) στο φύλλο απαντήσεων.

**ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΥ ΣΥΛΛΟΓΙΣΜΟΥ**
**3<sup>ο</sup> Παράδειγμα**

Η Αλίκη οδηγεί ένα κόκκινο αυτοκίνητο.  
 Η Αθηνά οδηγεί ένα μπλε αυτοκίνητο.  
 Στη Νέα Υόρκη δεν υπάρχουν κόκκινα αυτοκίνητα.  
 Τα μπλε αυτοκίνητα κάνουν 33 μίλια ανά γαλόνι βενζίνης.

Με βάση τα παραπάνω, ποια από τις ακόλουθες δηλώσεις είναι σίγουρα αληθής;

- A. Η Αλίκη μένει στη Νέα Υόρκη.
- B. Η Αθηνά μένει στη Νέα Υόρκη.
- Γ. Τα κόκκινα αυτοκίνητα κάνουν 36 μίλια ανά γαλόνι βενζίνης.
- Δ. Το αυτοκίνητο της Αθηνάς κάνει 33 μίλια ανά γαλόνι βενζίνης.
- E. Η Αλίκη και η Αθηνά μένουν στην ίδια πόλη.

**Ορθή απάντηση: 3. Δ**

### Γ) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Τα ερωτήματα Διαχείρισης Καταστάσεων αξιολογούν την ικανότητα σας ατόμου, να χειρίζεται ένα εύρος καταστάσεων αποτελεσματικά. Πιο συγκεκριμένα, κάθε ερώτηση περιγράφει μια εργασιακή κατάσταση (σενάριο), η οποία επιδέχεται κάποιο χειρισμό. Για το κάθε σενάριο, δίνονται συγκεκριμένες επιλογές/δράσεις και θα σας ζητηθεί να αξιολογήσετε σας πληροφορίες και να επιλέξετε αυτή που θεωρείτε πιο κατάλληλη από σας εναλλακτικές επιλογές (Α, Β, Γ ή Δ). Στη συνέχεια, θα πρέπει να υποδείξετε την απάντησή σας, χρωματίζοντας τον αντίστοιχο κύκλο σας επιλογής σας στο φύλλο απαντήσεων, σας υποδεικνύεται παρακάτω:

Τώρα κοιτάξτε το παρακάτω παράδειγμα. Σημειώστε την απάντησή σας, χρωματίζοντας πλήρως τον κατάλληλο κύκλο στο τμήμα Παραδειγμάτων (4<sup>ο</sup> Παράδειγμα) στο φύλλο απαντήσεων.

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

#### 4<sup>ο</sup> Παράδειγμα

Εργάζεστε σε ένα τμήμα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών, που αποτελείται από 5 άτομα και έχει σημαντικό φόρτο εργασίας. Σας έχει ζητηθεί να αντικαταστήσετε προσωρινά τον Υπεύθυνο Ομάδας του τμήματος, καθώς απουσιάζει λόγω ασθένειας. Η αποχώρηση του Υπευθύνου Ομάδας φαίνεται ότι έχει επηρεάσει την απόδοση του τμήματος, κυρίως ως προς την ποιοτική και άμεση εξυπηρέτηση των πελατών αλλά και σας στόχους που τίθενται. Σας, έχετε διαπιστώσει ότι το ηθικό του προσωπικού μειώνεται διαρκώς και τα λάθη αυξάνονται. Σας το παρόν η μείωση σας απόδοσης δε φαίνεται να έχει άμεση επίπτωση στην εξυπηρέτηση των πελατών. Ωστόσο, απαιτείται άμεση δράση.

Ποια από σας παρακάτω ενέργειες θεωρείτε ότι είναι η πιο κατάλληλη για το χειρισμό σας κατάστασης;  
Α. Κάνετε εισήγηση στην ανώτερη διοίκηση για την πρόσληψη σας ακόμα ατόμου για να βοηθήσει το τμήμα σε αυτή τη μεταβατική περίοδο.








Β. Καθιερώνετε εβδομαδιαίες τακτικές συναντήσεις με την ομάδα σας, για να παρακολουθείτε την πρόοδο των κλήσεων εξυπηρέτησης και να θέτετε βραχυπρόθεσμους στόχους.

Γ. Ζητάτε τη βοήθεια σας έμπειρου Υπευθύνου Ομάδας από άλλο τμήμα, για το πώς να χειριστείτε την κατάσταση.

Δ. Ενημερώνετε την ομάδα σας, ότι υπάρχει μεγάλη απροσεξία στην εργασία και ανακοινώνετε ένα επίσημο σύστημα καταγραφής λαθών. Τονίζετε το γεγονός, ότι τα άτομα που κάνουν επαναλαμβανόμενα λάθη, θα υποστούν συνέπειες.

**Ορθή Απάντηση: 4. Β**

### ΘΥΜΗΘΕΙΤΕ

-  Μη δίνετε τις απαντήσεις σας στο βιβλιário του τεστ. Θα βαθμολογηθείτε μόνο για όσα καταγράψετε στο φύλλο απαντήσεων.
-  Χρωματίστε πλήρως τον κατάλληλο κύκλο στο φύλλο απαντήσεων.
-  Σβήστε εντελώς οποιαδήποτε απάντηση επιθυμείτε να αλλάξετε, κατά τον τρόπο που υποδεικνύεται στο φύλλο απαντήσεων.
-  Είστε ελεύθεροι να χρησιμοποιήσετε τα πρόχειρα φύλλα που σας δόθηκαν για τις σημειώσεις σας.
-  Σε κάθε περίπτωση, βεβαιωθείτε πως ο αριθμός του ερωτήματος αντιστοιχεί στον αριθμό στο φύλλο απαντήσεων.
-  Δουλεύετε γρήγορα, αλλά και με ακρίβεια.
-  Εάν δεν είστε σίγουροι για κάποια απάντηση, σημειώστε την καλύτερη επιλογή σας, αλλά αποφύγετε αυθαίρετες υποθέσεις.



**ΠΑΡΑΤΗΜΑ ΙΙΙ**

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣΒΑΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥΠΟΛΗ**  
**ACCESS MAP TO THE UNIVERSITY CAMPUS**

