

"Digiskill-Λιανική"

Ανάπτυξη και χρήση ευέλικτων, ψηφιακών εργαλείων στην τάξη για την αύξηση των ψηφιακών ικανοτήτων και δεξιοτήτων μεταξύ των εκπαιδευομένων και των εργαζομένων στον τομέα του λιανικού εμπορίου

2022-1-DE02-KA220-VET-000089396

Τεκμηρίωση αποτελεσμάτων για την 4η Δέσμη Εργασιών – μαθησιακά σενάρια

Στο πλαίσιο του έργου, η κοινοπραξία ανέπτυξε εξειδικευμένα μαθησιακά σενάρια για ενότητες μικρομάθησης στο πλαίσιο της 4ης Δέσμης Εργασιών, με στόχο συγκεκριμένα την αντιμετώπιση των κενών δεξιοτήτων που εντοπίστηκαν μεταξύ εκπαιδευτών, καθηγητών και εκπαιδευτικών επαγγελματικών σχολών. Αυτά τα σενάρια προσαρμόστηκαν προσεκτικά για να εξετάσουν τις συνθήκες σε επαγγελματικές σχολές, κέντρα κατάρτισης και εταιρείες, καθώς και τα διαφορετικά επίπεδα δεξιοτήτων του κοινού-στόχου. Με τη δημιουργία προσαρμοσμένων σεναρίων, το έργο καθιστά εφικτή την αποτελεσματική και βιώσιμη ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής μάθησης στο καθημερινό πρόγραμμα κατάρτισης. Πρωταρχικός στόχος είναι η βελτιστοποίηση των μαθησιακών διαδικασιών και η παροχή στοχευμένης υποστήριξης τόσο στους εκπαιδευόμενους όσο και στους ειδικευμένους επαγγελματίες, προάγοντας την επαγγελματική τους εξέλιξη.

Τα αναπτυγμένα σενάρια μάθησης μπορούν να αναθεωρηθούν σε αυτό το έγγραφο του έργου και είναι διαθέσιμα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Εταίρους:



Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή αυτής της έκδοσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου που αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συγγραφέων και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Περιεχόμενο

Μαθησιακό σενάριο 1.....	3
1.2.2: Αποφυγή κλικ σε κακόβουλους συνδέσμους και διαχείριση ύποπτων συνημμένων αρχείων	3
Μαθησιακό σενάριο 2.....	5
Ενότητα 1.3.1: Χρήση ερωτηματολογίων για τη συλλογή ανατροφοδότησης πελατών.....	5
Μαθησιακό σενάριο 3.....	8
Ενότητα 1.4.2: Οικολογικά Σύμβολα.....	8
Μαθησιακό σενάριο 4.....	11
Ενότητα 1.4.1: Στοιχεία Επισήμανσης	11
Μαθησιακό σενάριο 5.....	13
Ενότητα 1.3.2: Ανάλυση της ανατροφοδότησης πελατών	13
Μαθησιακό σενάριο 6.....	15
Ενότητα 1.1.3: Έλεγχος γεγονότων	15
Μαθησιακό σενάριο 7.....	17
2.3: Επιτυχής επικοινωνία με τους πελάτες	17
Μαθησιακό σενάριο 8.....	22
2.3 Χρήση email σε επιχειρηματικές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου	22
Μαθησιακό σενάριο 9.....	25
2.3 Χρήση email σε επιχειρηματικές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου	25
Μαθησιακό σενάριο 10.....	29
Ενότητα 2.1: Εργαλεία Marketing στον τομέα λιανικής πώλησης	29
Μαθησιακό σενάριο 11.....	32
Ενότητα 2.2: Εξυπηρέτηση και επικοινωνία.....	32
Μαθησιακό σενάριο 12.....	36
Ενότητα 2.3: Χρήση email στις επιχειρηματικές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου.....	36
Μαθησιακό σενάριο 13.....	41
Ενότητα 4.1: Η σημασία της Δημιουργίας Ψηφιακού Περιεχομένου.....	41
Μαθησιακό σενάριο 14.....	46
Ενότητα 4.3 Πνευματικά δικαιώματα και άδειες χρήσης στη δημιουργία περιεχομένου	46
Μαθησιακό σενάριο 15.....	50
Ενότητα 4.4: Δημιουργία μιας επωνυμίας με οπτική ταυτότητα	50

Μαθησιακό σενάριο 1

1.2.2: Αποφυγή κλικ σε κακόβουλους συνδέσμους και διαχείριση ύποπτων συνημμένων αρχείων

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	BCS Koolitus
Όνομα δημιουργού:	Kerli Saarelaid

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Τμήμα:	Ενότητα 1.2: Δημιουργία ενός ισχυρού κωδικού πρόσβασης και ευαισθητοποίηση των υπαλλήλων λιανικού εμπορίου σε θέματα phishing
Θέμα:	Κυβερνοασφάλεια
Ενότητα:	1.2.2: Αποφυγή κλικ σε κακόβουλους συνδέσμους και διαχείριση ύποπτων συνημμένων αρχείων
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Αντιμετώπιση απειλών κυβερνοασφάλειας

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Αποφυγή κλικ σε κακόβουλους συνδέσμους και διαχείριση ύποπτων συνημμένων αρχείων
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης του τμήματος ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων του στο σενάριο:	Αυτό το τμήμα ηλεκτρονικής μάθησης παρέχεται στους νέους υπαλλήλους ως μέρος του «πακέτου νέων υπαλλήλων» που πρέπει να παρακολουθήσουν για να μην πέσουν θύματα επιθέσεων κυβερνοασφάλειας.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Συνολικά, η παρακολούθηση της ενότητας ενισχύει την επάρκεια του συμμετέχοντα όσον αφορά τις απειλές κυβερνοασφάλειας και τον τρόπο διαχείρισης αυτών, όπως επίσης και τις δεξιότητες κριτικής σκέψης του συμμετέχοντα.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Μετά από μια γενική εισαγωγή για τη σημασία της κυβερνοασφάλειας στον εργασιακό χώρο, εξετάζονται συνοπτικά τα χαρακτηριστικά των κακόβουλων συνδέσμων και των ύποπτων συνημμένων αρχείων, επισημαίνοντας τα κοινά χαρακτηριστικά και τους πιθανούς κινδύνους τους ως αυτόνομη μάθηση. Ακολουθεί η αυτόνομη διερεύνηση πραγματικών σεναρίων από τους εκπαιδευόμενους, οι οποίοι επιβλέπονται καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Για πρώτη φορά, οι συμμετέχοντες μαθαίνουν για τον εντοπισμό και την αποφυγή απόπειρας phishing μέσω διαδραστικών προσομοιώσεων. Διεξάγεται από κοινού μια άσκηση για την αξιολόγηση της ασφάλειας των συνημμένων μηνυμάτων email προκειμένου να ενισχυθεί η μάθηση. Οι τελικές πρακτικές εργασίες προσομοιώνουν κοινές απειλές κυβερνοασφάλειας που ενδεχομένως να αντιμετωπίσουν οι

	εργαζόμενοι, διευκρινίζοντας τυχόν ανοιχτές ερωτήσεις ή προβλήματα.
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	Δεν έχουν οριστεί κανονισμοί, αλλά η εταιρεία μπορεί να το θέσει ως υποχρεωτικό μέτρο για κάθε νέο εργαζόμενο.

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Εταιρεία
Επίπεδο προσόντων:	Νέοι εργαζόμενοι
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	Οποιοσδήποτε εργαζόμενος, αυτόνομη μάθηση
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Η/Υ ή άλλη συσκευή (tablet, κινητό), πρόσβαση στο διαδίκτυο
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Powerpoint

5. Οργανωτικές σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	10 λεπτά
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	10 λεπτά
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	Μεταφόρτωση της ενότητας μεταξύ του άλλου υλικού του «πακέτου νέων υπαλλήλων»
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<ul style="list-style-type: none"> • Το υλικό μεταφορτώθηκε

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:
<ul style="list-style-type: none"> - Βασικές γνώσεις πληροφορικής - Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις

Μαθησιακό σενάριο 2

Ενότητα 1.3.1: Χρήση ερωτηματολογίων για τη συλλογή ανατροφοδότησης πελατών

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	BCS Koolitus
Όνομα δημιουργού:	Kerli Saareleid

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Τμήμα:	Τμήμα 1-Πληροφορίες και γραμματισμός δεδομένων
Θέμα:	Χρήση εργαλείου για ερωτηματολόγια
Ενότητα:	Ενότητα μικρομάθησης 1.3.1: Χρήση ερωτηματολογίων για τη συλλογή ανατροφοδότησης πελατών
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Συλλογή ανατροφοδότησης πελατών

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Συλλογή ανατροφοδότησης πελατών με τη χρήση ερωτηματολογίων
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Το διδακτικό υλικό που παρουσιάζεται στην ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης σχετικά με τη συλλογή ανατροφοδότησης πελατών μέσω ερωτηματολογίων εδραιώνεται και εφαρμόζεται στην πράξη με τη βοήθεια του σεναρίου επιχειρηματικής δράσης 1.3.1. Σε αυτό το σενάριο, οι εκπαιδευόμενοι σχεδιάζουν και διανέμουν ανεξάρτητα ένα ερωτηματολόγιο ανατροφοδότησης, συλλέγουν τις απαντήσεις και αναλύουν τα δεδομένα. Με αυτή την πρακτική άσκηση, η οποία καθοδηγείται από την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης, οι εκπαιδευόμενοι εφαρμόζουν τις θεωρητικές γνώσεις σε ένα πραγματικό πλαίσιο, εξασφαλίζοντας την ολοκληρωμένη κατανόηση και εμπέδωση.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Εκτός από τις εξειδικευμένες γνώσεις συλλογής και ανάλυσης της ανατροφοδότησης πελατών (μοντέλο ικανότητας επιχειρηματικής ανάλυσης, τεχνικές και μεθοδολογικές δεξιότητες), το παρόν μαθησιακό σενάριο επικεντρώνεται στην ανάπτυξη της υπο-ικανότητας ερμηνείας δεδομένων και λήψης αποφάσεων. Επιπλέον, υπογραμμίζει τη δράση με προσανατολισμό στα αποτελέσματα, την κριτική σκέψη και τον γραμματισμό στα μέσα ενημέρωσης.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Μετά από μια γενική εισαγωγή στη σημασία και τις μεθόδους συλλογής ανατροφοδότησης πελατών, εξετάζονται τα διάφορα εργαλεία και οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται σε επιχειρηματικά περιβάλλοντα, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους. Στη συνέχεια οι εκπαιδευόμενοι εργάζονται αυτόνομα στο σενάριο επιχειρηματικής δράσης 1.3.1. Οι εκπαιδευόμενοι επιβλέπονται καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.

	<p>Οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν για τον σχεδιασμό και τη διανομή ερωτηματολογίων ανατροφοδότησης με τη βοήθεια διαδραστικών σεμιναρίων και παραδειγμάτων. Η από κοινού συλλογή και ανάλυση της ανατροφοδότησης διασφαλίζει ότι όσα έχουν διδαχθεί κατανοούνται και εφαρμόζονται αποτελεσματικά. Οι τελικές πρακτικές εργασίες προσομοιώνουν πρακτικές καταστάσεις καθημερινών επιχειρηματικών λειτουργιών, διευκρινίζοντας τυχόν ανοιχτές ερωτήσεις ή προβλήματα.</p> <p>Αυτό το ατομικό σενάριο μάθησης διεξάγεται χρησιμοποιώντας παραδείγματα από πραγματικές καταστάσεις όπου απαιτείται ανατροφοδότηση, με τη βοήθεια ενός μέντορα της εταιρείας που βοηθά στη διατύπωση ερωτήσεων και στην καθοδήγηση της διαδικασίας.</p>
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	Δεν υφίσταται. Αυτό πρέπει να το μάθουν κυρίως οι εργαζόμενοι, οι οποίοι πρέπει να εξετάσουν την ανατροφοδότηση των πελατών.

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Εταιρεία
Επίπεδο προσόντων:	Κάθε εργαζόμενος που πρέπει να συλλέξει την ανατροφοδότηση των πελατών ή τον αφορά το θέμα.
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	Αυτό επιτυγχάνεται με ομάδες διαφόρων μεγεθών
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Η/Υ, πρόσβαση στο διαδίκτυο, λογαριασμός microsoft (πρόσβαση στα ερωτηματολόγια), ομιλητές
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Περιγραφή εργασίας (ψηφιακά ή σε έντυπο) με παραδείγματα πραγματικών καταστάσεων στα οποία βασίζεται το ερωτηματολόγιο

5. Οργανωτικές σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	2 ώρες
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	2 ώρες
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	4 ώρες

Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:

- Γίνεται είτε στο σπίτι είτε στο ίδιο δωμάτιο. Στην περίπτωση του ίδιου δωματίου, γίνεται έλεγχος της πρόσβασης των Η/Υ στο διαδίκτυο
- Λογαριασμοί Microsoft για πρόσβαση στα ερωτηματολόγια
- Πρόσβαση στο διαδίκτυο, ηχεία
- Προετοιμασία (και, αν χρειάζεται, εκτύπωση) των περιγραφών των εργασιών

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:

- Βασικές γνώσεις πληροφορικής. Προτιμάται ελάχιστη προηγούμενη εμπειρία σε ερωτηματολόγια
- Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις

Μαθησιακό σενάριο 3

Ενότητα 1.4.2: Οικολογικά Σύμβολα

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	BCS Koolitus
Όνομα δημιουργού:	Kerli Saarelaid

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Τμήμα:	Τμήμα 1 - Πληροφορική και γραμματισμός δεδομένων
Θέμα:	Οικολογικά σύμβολα στις ετικέτες
Ενότητα:	Ενότητα μικρομάθησης 1.4.2: Οικολογικά σύμβολα
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Αναγνώριση της σημασίας των οικολογικών συμβόλων στις ετικέτες προϊόντων

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Αναγνώριση της σημασίας των οικολογικών συμβόλων στις ετικέτες προϊόντων
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Το διδακτικό υλικό που παρουσιάζεται στο τμήμα ηλεκτρονικής μάθησης για την αναγνώριση της σημασίας των οικολογικών συμβόλων στις ετικέτες των προϊόντων εδραιώνεται και εφαρμόζεται στην πράξη με τη βοήθεια του σεναρίου επιχειρηματικής δράσης 1.4.2. Σε αυτό το σενάριο, οι εκπαιδευόμενοι αναλύουν αυτόνομα διάφορες ετικέτες προϊόντων για τον εντοπισμό και την ερμηνεία οικολογικών συμβόλων, με την βοήθεια του τμήματος ηλεκτρονικής μάθησης. Η εν λόγω πρακτική άσκηση επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να εφαρμόσουν τις θεωρητικές γνώσεις σε πραγματικές συνθήκες, εξασφαλίζοντας την πλήρη κατανόηση και εμπέδωση.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Εκτός από τις εξειδικευμένες γνώσεις εντοπισμού και ερμηνείας των οικολογικών συμβόλων στις ετικέτες προϊόντων (μοντέλο ικανότητας περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης, τεχνικές και μεθοδολογικές δεξιότητες), το παρόν μαθησιακό σενάριο επικεντρώνεται στην ανάπτυξη της υπο-ικανότητας της κριτικής σκέψης και της προσοχής στη λεπτομέρεια. Επιπλέον, υπογραμμίζει τη δράση με γνώμονα το αποτέλεσμα, τον γραμματισμό στα μέσα ενημέρωσης και στην ικανότητα υποστήριξης των πελατών για τη λήψη τεκμηριωμένων, βιώσιμων αποφάσεων αγοράς.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Μετά από μια γενική εισαγωγή για τη σημασία και τον αντίκτυπο των οικολογικών συμβόλων στις ετικέτες προϊόντων, εξετάζονται τα διάφορα οικολογικά σύμβολα που χρησιμοποιούνται στον τομέα, καθώς και οι έννοιες και οι επιπτώσεις τους. Στη συνέχεια οι εκπαιδευόμενοι αναλύουν αυτόνομα την ενότητα επιχειρηματικής δράσης 1.4.2. Οι συμμετέχοντες θα μάθουν να εντοπίζουν τα οικολογικά σύμβολα και να αναλύουν τις ετικέτες των προϊόντων, ώστε

	<p>να διασφαλίζεται ότι έχουν κατανοήσει και εμπεδώσει αποτελεσματικά τα όσα έμαθαν.</p> <p>Υπάρχει μία εξέταση όπου οι μαθητές πρέπει να αναγνωρίσουν και να προσδιορίσουν σωστά τις διάφορες οικολογικές ετικέτες. Η εταιρεία μπορεί επίσης να προσθέσει τις δικές της ειδικές ετικέτες στην εξέταση για να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοι είναι εξοικειωμένοι με όλα τα σχετικά σύμβολα που χρησιμοποιεί ο οργανισμός. Με την προσέγγιση αυτή διασφαλίζεται ότι οι εργαζόμενοι δεν μαθαίνουν μόνο τα γενικά οικολογικά σύμβολα αλλά και όσα αφορούν συγκεκριμένα την εταιρεία τους, ενισχύοντας την πρακτική εφαρμογή των γνώσεων που αποκτούν.</p>
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	Βοηθός καταστήματος, EstQF Επίπεδο 4

4. Γενικοί όροι

Τοποθεσία:	Εταιρεία
Επίπεδο προσόντων:	Νέοι εργαζόμενοι- Οποιοδήποτε εργαζόμενοι, εφόσον αναπτυχθούν νέες ετικέτες
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	Μπορεί να διεξαχθεί ατομικά ή ομαδικά
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Η/Υ, πρόσβαση στο διαδίκτυο
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Παρουσίαση λογισμικού, περιβάλλον για τη διεξαγωγή δοκιμών

5. Οργανωτικές σημειώσεις

Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	1,5 ώρα
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	1,5 ώρα
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	4 ώρες
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<p>Γίνεται είτε στο σπίτι είτε στο ίδιο δωμάτιο. Στην περίπτωση του ίδιου δωματίου, γίνεται έλεγχος της πρόσβασης των Η/Υ στο διαδίκτυο</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πρόσβαση στο Διαδίκτυο • Προετοιμασία των εξετάσεων, είτε σε ψηφιακή είτε σε έντυπη μορφή

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:

- Βασικές γνώσεις πληροφορικής
- Γενικές γνώσεις επισήμανσης προϊόντων
- Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις

Μαθησιακό σενάριο 4

Ενότητα 1.4.1: Στοιχεία Επισήμανσης

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	BCS Koolitus
Όνομα δημιουργού:	Kerli Saarelaid

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Τμήμα:	Τμήμα 1 - Πληροφορική και γραμματισμός δεδομένων
Θέμα:	Στοιχεία επισήμανσης προϊόντων
Ενότητα:	1.4.1: Στοιχεία Επισήμανσης
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Αναγνώριση των στοιχείων επισήμανσης προϊόντων

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Αναγνώριση των στοιχείων επισήμανσης προϊόντων
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Το διδακτικό υλικό που παρουσιάζεται στην ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης όσον αφορά τον εντοπισμό των στοιχείων της επισήμανσης προϊόντων εδραιώνεται και εφαρμόζεται στην πράξη με τη βοήθεια του σεναρίου επιχειρηματικής δράσης 1.4.1. Σε αυτό το σενάριο, οι εκπαιδευόμενοι αναλύουν ανεξάρτητα διάφορες επισημάνσεις προϊόντων για τον εντοπισμό και την ερμηνεία βασικών στοιχείων της επισήμανσης, υπό την καθοδήγηση του τμήματος ηλεκτρονικής μάθησης. Χάρη στην εν λόγω πρακτική άσκηση οι εκπαιδευόμενοι εφαρμόζουν τις θεωρητικές γνώσεις σε πραγματικές συνθήκες, εξασφαλίζοντας την πλήρη κατανόηση και εμπέδωση αυτών.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Εκτός από τις εξειδικευμένες γνώσεις εντοπισμού και ερμηνείας των στοιχείων επισήμανσης προϊόντων (μοντέλο ικανότητας περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης, τεχνικές και μεθοδολογικές δεξιότητες), το παρόν μαθησιακό σενάριο επικεντρώνεται στην καλλιέργεια της υπο-ικανότητας της κριτικής σκέψης και της προσοχής στη λεπτομέρεια. Επιπλέον, υπογραμμίζει τη δράση με γνώμονα το αποτέλεσμα, την κριτική σκέψη και την ικανότητα εφαρμογής των εννοιών που διδάχθηκαν σε πραγματικές καταστάσεις.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Οι συμμετέχοντες εξετάζουν τα βασικά στοιχεία της επισήμανσης προϊόντων μέσω της ενότητας μικρομάθησης 1.4.1. Ακολουθεί μία άσκηση όπου οι μαθητευόμενοι πρέπει να εντοπίσουν και να ονομάσουν σωστά τα ποικίλα στοιχεία επισήμανσης. Η παρούσα ενότητα μικρομάθησης αποτελεί εισαγωγή στο βαθύτερο θέμα των στοιχείων επισήμανσης που εντάσσεται στο πρόγραμμα σπουδών της ΕΕΚ, παρέχοντας τα θεμέλια για περαιτέρω σπουδές σε αυτόν τον τομέα. Το μαθησιακό

	σενάριο σχεδιάστηκε για τη διασφάλιση της ολοκληρωμένης κατανόησης και εμπέδωσης.
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	Βοηθός καταστήματος, EstQF Επίπεδο 4

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Επίπεδο ΕΕΚ
Επίπεδο προσόντων:	EstQF Επίπεδο 4
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	10-25, Βοηθοί καταστημάτων
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Σταθμός εργασίας Η/Υ, πρόσβαση στο διαδίκτυο, προετοιμασία της περιγραφής ασκήσεων, (σε ψηφιακή ή σε έντυπη μορφή)
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Λογισμικό Παρουσιάσεων

5. Οργανωτικές Σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	1,5 ώρα
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	1,5 ώρα
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	4 ώρες
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος των σταθμών εργασίας για τους εκπαιδευόμενους • Προετοιμασία των εξετάσεων, είτε σε ψηφιακή είτε σε έντυπη μορφή

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:	
- Βασικές γνώσεις πληροφορικής - Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις	

Μαθησιακό σενάριο 5

Ενότητα 1.3.2: Ανάλυση της ανατροφοδότησης πελατών

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	BCS Koolitus
Όνομα δημιουργού:	Kerli Saarelaid

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Τμήμα:	Τμήμα 1 - Πληροφορική και γραμματισμός δεδομένων
Θέμα:	Ανάλυση της ανατροφοδότησης που συλλέγεται από τους πελάτες
Ενότητα:	1.3.2: Ανάλυση της ανατροφοδότησης πελατών
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Ανάλυση της ανατροφοδότησης πελατών

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Ανάλυση της ανατροφοδότησης που συλλέγεται από τους πελάτες
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Η ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης για την ανάλυση της ανατροφοδότησης πελατών με τη χρήση απλών γραφικών παραστάσεων και υπολογισμών του Excel εντάσσεται στο μαθησιακό σενάριο 1.3.2. Σε αυτό το σενάριο, οι εκπαιδευόμενοι καλούνται να εισάγουν δεδομένα ανατροφοδότησης πελατών στο Excel και να αξιοποιήσουν βασικές λειτουργίες γραφικών παραστάσεων και υπολογισμών για να ερμηνεύσουν τα δεδομένα. Οι εκπαιδευόμενοι, υπό την καθοδήγηση των σεμιναρίων και των ασκήσεων της ενότητας, εφαρμόζουν τις εν λόγω τεχνικές σε πραγματική ανατροφοδότηση, διασφαλίζοντας ότι μπορούν να αναλύουν και να απεικονίζουν αποτελεσματικά τις απαντήσεις των πελατών.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Εκτός από την εξειδικευμένη γνώση της χρήσης του Excel για τη δημιουργία γραφικών παραστάσεων και υπολογισμούς (μοντέλο ικανότητας για την ανάλυση δεδομένων, τεχνικές και μεθοδολογικές δεξιότητες), το παρόν μαθησιακό σενάριο εστιάζει στην καλλιέργεια της υπο-ικανότητας της ερμηνείας δεδομένων και της αναλυτικής σκέψης. Επιπλέον, υπογραμμίζει τη δράση με γνώμονα το αποτέλεσμα, την προσοχή στη λεπτομέρεια και τον ψηφιακό γραμματισμό.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Το τμήμα εστιάζει στην ανάλυση της ανατροφοδότησης πελατών και συνοψίζει τις βασικές λειτουργίες γραφικών παραστάσεων και υπολογισμών του Excel. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι εργάζονται ανεξάρτητα στο σενάριο επιχειρηματικής δράσης 1.3.2. Οι συμμετέχοντες εισάγουν δεδομένα στο Excel, δημιουργούν γραφήματα και εκτελούν υπολογισμούς για να ερμηνεύσουν την ανατροφοδότηση πελατών. Οι πρακτικές ασκήσεις προσομοιώνουν πραγματικά σενάρια ανάλυσης, διευκρινίζοντας τυχόν απορίες.

	<p>Ο εκπαιδευτικός μπορεί να πραγματοποιήσει μία τελική εξέταση ή άσκηση για να βεβαιωθεί ότι οι εκπαιδευόμενοι χρησιμοποιούν αποτελεσματικά το Excel για την ανάλυση της ανατροφοδότησης πελατών.</p> <p>Επιπλέον, αυτή η ενότητα μπορεί να συνδυαστεί με μαθήματα αγγλικών, ώστε οι μαθητές να εξασκούνται ταυτόχρονα σε αναλυτικές και γλωσσικές δεξιότητες.</p>
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	Δεν είναι υποχρεωτικό στοιχείο

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Σχολείο ΕΕΚ
Επίπεδο προσόντων:	EstQF 4
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	10-25, μαθητευόμενοι στην Εξυπηρέτηση Πελατών
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Σταθμός εργασίας Η/Υ, πρόσβαση στο διαδίκτυο, έτοιμη περιγραφή άσκησης (ψηφιακά ή σε έντυπο), ηχεία
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Βίντεο

5. Οργανωτικές σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	3 ώρες
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	3 ώρες
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	6 ώρες
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<ul style="list-style-type: none"> Έλεγχος των σταθμών εργασίας, της πρόσβασης στο διαδίκτυο, των ηχείων για τους μαθητές Προετοιμασία της εξέτασης/άσκησης, σε ψηφιακή μορφή ή σε έντυπο

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:	
<ul style="list-style-type: none"> - Απαιτούνται βασικές γνώσεις πληροφορικής - Ελάχιστες γνώσεις Excel - Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις 	

Μαθησιακό σενάριο 6

Ενότητα 1.1.3: Έλεγχος γεγονότων

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	BCS Koolitus
Όνομα δημιουργού:	Kerli Saarelaid

2. Πληροφορίες για το τμήμα ηλεκτρονικής μάθησης	
Τμήμα:	Τμήμα 1- Πληροφορική και γραμματισμός δεδομένων
Θέμα:	Απόκτηση γνώσεων σχετικά με τον τρόπο ελέγχου των πληροφοριών στο διαδίκτυο και την αναγνώριση ψευδών πληροφοριών
Ενότητα:	1.1.3: Έλεγχος γεγονότων
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Πληροφορίες για τον έλεγχο γεγονότων

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Πληροφορίες για τον έλεγχο γεγονότων
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Οι εκπαιδευόμενοι μέσω της ενότητας μικρομάθησης για τον έλεγχο των πληροφοριών στο διαδίκτυο και την αναγνώριση ψευδών πληροφοριών μαθαίνουν να αξιολογούν την αξιοπιστία των διαδικτυακών πηγών και να εντοπίζουν τις ψευδείς πληροφορίες, εφαρμόζοντας τις τεχνικές ελέγχου των γεγονότων που διδάσκονται στην ενότητα σε παραδείγματα της πραγματικής ζωής.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Εκτός από τις ειδικές γνώσεις για τον έλεγχο των γεγονότων και τον εντοπισμό ψευδών πληροφοριών στο διαδίκτυο (μοντέλο ικανότητας στον ψηφιακό γραμματισμό και τις δεξιότητες κριτικής σκέψης), το παρόν μαθησιακό σενάριο αφορά την ανάπτυξη της υπο-ικανότητας της αναλυτικής σκέψης. Επιπλέον, δίνει έμφαση στη δράση με γνώμονα το αποτέλεσμα, την προσοχή στη λεπτομέρεια και την ικανότητα πλοήγησης και κριτικής αξιολόγησης του διαδικτυακού περιεχομένου. Αυτή η δεξιότητα είναι ζωτικής σημασίας για τους σπουδαστές ΕΕΚ, που πρέπει να γράφουν εργασίες και να διεξάγουν έρευνα.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Αφού ολοκληρώσουν την ενότητα μικρομάθησης, οι μαθητές αναλαμβάνουν να αξιολογήσουν ένα επιλεγμένο σύνολο διαδικτυακών άρθρων, αναρτήσεων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και άλλου ψηφιακού περιεχομένου ως προς την αξιοπιστία και την ακρίβειά τους. Καθ' όλη τη διάρκεια του σεναρίου, οι μαθητές έχουν καθοδήγηση και υποστήριξη για να ενδυναμώσουν τις δεξιότητές τους. Για πρώτη φορά, οι συμμετέχοντες θα χρησιμοποιήσουν ψηφιακά εργαλεία και πόρους, όπως ιστότοπους ελέγχου γεγονότων και επεκτάσεις του προγράμματος περιήγησης, για να επαληθεύσουν πληροφορίες. Μία συνεργατική άσκηση περιλαμβάνει την εργασία σε ομάδες για τη διασταύρωση των πληροφοριών και τη σύνταξη έκθεσης με τα ευρήματά

	<p>τους. Με την εν λόγω άσκηση, διασφαλίζεται ότι οι εκπαιδευόμενοι κατανοούν πώς να εφαρμόζουν τις δεξιότητές τους σε ένα πραγματικό πλαίσιο.</p> <p>Οι τελικές εργασίες προσομοιώνουν πρακτικές καταστάσεις όπου οι μαθητές πρέπει να εντοπίσουν γρήγορα ψευδείς πληροφορίες σε επαγγελματικό ή ακαδημαϊκό περιβάλλον, απαντώντας σε τυχόν ανοιχτά ερωτήματα ή προκλήσεις που ενδεχομένως να αντιμετωπίσουν.</p> <p>Ένα καινοτόμο στοιχείο αυτής της ενότητας είναι η ενσωμάτωση ενός συστήματος αξιολόγησης από ομότιμους, όπου οι μαθητές αξιολογούν μεταξύ τους τις εκθέσεις ελέγχου των γεγονότων, ενισχύοντας τη βαθύτερη κατανόηση μέσω της συνεργασίας και της ανατροφοδότησης.</p>
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	Δεν είναι υποχρεωτικό στοιχείο

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Σχολείο ΕΕΚ
Επίπεδο προσόντων:	Ισχύει για κάθε προσόν σχετικό με τον τομέα λιανικής πώλησης
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	10-30 συμμετέχοντες (για την ομαδική εργασία, κάντε ομάδων των 2 ή περισσότερων ατόμων).
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Σταθμός εργασίας Η/Υ, πρόσβαση στο διαδίκτυο, έτοιμη περιγραφή άσκησης (σε ψηφιακή ή σε έντυπη μορφή)
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Λογισμικό Παρουσιάσεων

5. Οργανωτικές σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	3 ώρες
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	3 ώρες
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	6 ώρες
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Έλεγχος των σταθμών εργασίας, πρόσβαση στο διαδίκτυο ▪ Προετοιμασία της περιγραφής της άσκησης, σε ψηφιακή ή σε έντυπη μορφή

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:	
<ul style="list-style-type: none"> - Βασικές γνώσεις πληροφορικής - Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις 	

Μαθησιακό σενάριο 7

2.3: Επιτυχής επικοινωνία με τους πελάτες

1. Πληροφορίες εταιρείας	
Επωνυμία και διεύθυνση:	Αγορά τροφίμων
Όνομα δημιουργού:	Katarzyna Brunsh - zbb και Εκπαιδευτής από την αγορά τροφίμων

2. Πληροφορίες για την ενσωματωμένη ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης ή τα επιμέρους στοιχεία της	
Τμήμα:	Επικοινωνία - Επικοινωνιακές δεξιότητες και προθυμία επικοινωνίας
Θέμα:	2.2 Εξυπηρέτηση και επικοινωνία
Ενότητα:	Ενότητα 2.2.3: Επιτυχής επικοινωνία με τους πελάτες
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Ορθή διεξαγωγή των συζητήσεων πωλήσεων

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Διεξαγωγή συζητήσεων πωλήσεων με πελατοκεντρικό τρόπο
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Η διδαχθείσα μαθησιακή ύλη εμπεδώνεται και εφαρμόζεται στην πράξη με τη βοήθεια καταστάσεων δράσης 2.2.3: Επιτυχής επικοινωνία με τους πελάτες.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	<p>Στο παρόν μαθησιακό σενάριο, η έμφαση δίνεται στην ανάπτυξη της ικανότητας διαλόγου, του προσανατολισμού στον πελάτη και της ικανότητας παροχής συμβουλών, ώστε ο πωλητής να είναι σε θέση να συμβουλευεί τους πελάτες σύμφωνα με τις ανάγκες τους.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι εκπαιδευόμενοι οφείλουν να μάθουν να απευθύνονται στους πελάτες με φιλικό τόνο και αυτοπεποίθηση. • Θα πρέπει να είναι σε θέση να θέτουν ανοιχτές ερωτήσεις και να κατανοούν τις ανάγκες των πελατών. • Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να μάθουν να διαβιβάζουν τα ερωτήματα στους αρμόδιους αν δεν έχουν οι ίδιοι τις απαραίτητες πληροφορίες. • Πρώτα βήματα αυτοαναστοχασμού: Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να αναλογίζονται τις αλληλεπιδράσεις τους με τους πελάτες προκειμένου να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	<p>Η πραγματική συμβουλευτική προς τους πελάτες ξεκινά συνήθως τον ένατο μήνα της εκπαίδευσης, καθώς οι εκπαιδευόμενοι τότε μπορούν να εφαρμόσουν έμπρακτα όσα έμαθαν στη σχολή και στην επιχείρηση μέχρι τώρα.</p> <p>Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να μάθουν πώς να προσεγγίζουν τους πελάτες, να τους υποδέχονται και να τους ρωτούν αν χρειάζονται βοήθεια. Σε αυτή τη φάση δεν χρειάζεται ολοκληρωμένη συμβουλευτική. Αντίθετα, πρέπει να γνωρίζουν ποιοι είναι οι κατάλληλοι συνεργάτες στην εταιρεία για συγκεκριμένες ερωτήσεις, καθώς στην αρχή δεν διαθέτουν αναλυτικά την τεχνογνωσία. Είναι σημαντικό να</p>

διαβιβάζουν τα ερωτήματα των πελατών στους αρμόδιους συναδέλφους και να γνωρίζουν το εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας.

Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει επίσης να μάθουν να απευθύνονται στους πελάτες με φιλικό τόνο, να διατηρούν ανοιχτή στάση και να μιλούν με σαφήνεια. Είναι σημαντικό να θέτουν ερωτήσεις ανοιχτού τύπου χάρη στις οποίες ο πελάτης μπορεί να απαντήσει με λεπτομέρεια και όχι μονολεκτικά τύπου «ναι» ή «όχι».

Ένα σημαντικό βήμα εκμάθησης για τους εκπαιδευόμενους είναι να ακολουθούν έναν εξειδικευμένο υπάλληλο για να μάθουν πώς να συμπεριφέρονται στους πελάτες ακούγοντας και παρατηρώντας. Κατ' αυτόν τον τρόπο, αποκτούν γνώσεις και αναπτύσσουν σταδιακά τις δικές τους επικοινωνιακές δεξιότητες με τους πελάτες.

Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να αποκτήσουν μια γενική εικόνα των προϊόντων και της θέσης τους στην αγορά, καθώς συχνά τους ρωτούν για τη θέση τους. Η γνώση αυτή διευκολύνει την περαιτέρω συμβουλευτική. Πριν την αυτόνομη επαφή με τους πελάτες, πρέπει να παρατηρούν τους συναδέλφους τους και να αναλογίζονται για να εκτιμήσουν αν έθεσαν σωστά τις ερωτήσεις και τι μπορούν να βελτιώσουν.

Μαθησιακή κατάσταση: Οι εκπαιδευόμενοι διανύουν τον δεύτερο μήνα της εκπαίδευσής τους σε ένα παντοπωλείο. Κύριο καθήκον τους είναι να εξυπηρετούν τους πελάτες στο κατάστημα, να απαντούν σε απλές ερωτήσεις και κατά περίπτωση να παραπέμπουν τον πελάτη στον κατάλληλο ειδικό.

Πιθανό μαθησιακό σενάριο: Ο εκπαιδευόμενος πλησιάζει τον πελάτη, τον χαιρετάει με φιλικό τρόπο και τον ρωτάει: «Καλησπέρα! Μπορώ να σας βοηθήσω;» Ο πελάτης απαντά: «Ναι, θα ήθελα φρέσκα φρούτα για φρουτοσαλάτα. Τι μου προτείνετε;» Ο εκπαιδευόμενος έχει ήδη ακούσει για διάφορα είδη φρούτων, αλλά δεν γνωρίζει ακόμη λεπτομερώς τις ιδιότητες ή τους συνδυασμούς τους. Πριν παραπέμψει τον πελάτη σε έμπειρο συνάδελφο, ρωτάει: «Ποια είδη φρούτων προτιμάτε;» Ο πελάτης απαντά: «Μου αρέσουν τα μήλα, τα σταφύλια και τα ακτινίδια.»

Αφού ο εκπαιδευόμενος αντιληφθεί καλύτερα τις προτιμήσεις του πελάτη, τον οδηγεί στον αρμόδιο συνάδελφο για να βεβαιωθεί ότι ο πελάτης θα λάβει τις καλύτερες προτάσεις για τη φρουτοσαλάτα του. Μεταφέρει τις πληροφορίες που συνέλεξε για την επιθυμία του πελάτη. Στη συνέχεια, δεν μιλάει και ακούει προσεκτικά τον τρόπο με τον οποίο ο συνάδελφος συμβουλεύει τον πελάτη.

Αναστοχασμός: Μετά τη συζήτηση, ο εκπαιδευόμενος αναστοχάζεται την προσέγγισή του. Διερωτάται:

- Απευθύνθηκα στον πελάτη με φιλικό τόνο και αυτοπεποίθηση;
- Έθεσα ανοιχτές ερωτήσεις για να κατανοήσω καλύτερα τις ανάγκες του πελάτη;
- Θα μπορούσα ίσως να γνωρίζω περισσότερα για τις μηχανές καφέ ώστε να εξυπηρετήσω ταχύτερα τον πελάτη;
- Πώς συμβούλεψε ο συνάδελφός μου τον πελάτη και τι μπορώ να αποκομίσω από τη συμπεριφορά του;

	<p>Εργασία: Στη συνέχεια, ζητείται από τους εκπαιδευόμενους να εργαστούν στο MLE 2.2.3: Επιτυχής επικοινωνία με τους πελάτες σε ατομικό επίπεδο. Στη συνέχεια πρέπει να υλοποιήσουν τα σενάρια που αναπτύχθηκαν σε παιχνίδια ρόλων. Με αυτόν τον τρόπο, παρατηρούν ο ένας τον άλλον και δίνουν ανατροφοδότηση για την προσέγγιση των πελατών, τις ερωτήσεις που θέτουν και την παραπομπή σε συναδέλφους. Συζητούν πώς μπορούν να βελτιωθούν την επόμενη φορά και μελετούν από κοινού ποιες ανοιχτές ερωτήσεις μπορούν να θέσουν την επόμενη φορά που θα εξυπηρετήσουν πελάτες, ώστε να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες τους.</p>
<p>Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:</p>	<p>1ο έτος κατάρτισης, μήνες 1-8: Κατά το πρώτο έτος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι εξοικειώνονται με τις συνεδρίες συμβουλευτικής με διαφορετικό τρόπο ανάλογα με το τμήμα.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τμήματα υψηλής αλληλεπίδρασης με τους πελάτες: <ul style="list-style-type: none"> ○ Στον πάγκο εξυπηρέτησης (σε κρεοπωλείο, ιχθυοπωλείο, αρτοποιείο), οι εκπαιδευόμενοι ξεκινούν να συμβουλεύουν πελάτες σε αρχικό στάδιο. Αυτοί οι τομείς απαιτούν ολοκληρωμένη γνώση των εμπορευμάτων και επαφή με τον πελάτη, καθώς οι πελάτες συχνά έχουν ιδιαίτερες επιθυμίες και ερωτήσεις. • Τμήματα χαμηλότερης αλληλεπίδρασης με τους πελάτες: <ul style="list-style-type: none"> ○ Στο τμήμα γαλακτοκομικών, οι εκπαιδευόμενοι συμβουλεύουν λιγότερο συχνά τους πελάτες, καθώς δεν χρειάζονται τόσο συγκεκριμένες πληροφορίες. • Προσωπική ανάπτυξη: <ul style="list-style-type: none"> ○ Η προσωπική ανάπτυξη του εκπαιδευόμενου παίζει καθοριστικό ρόλο στην αρχή των συμβουλευτικών συνεδριών. Οι εκπαιδευόμενοι που είναι πιο συνεσταλμένοι και νιώθουν ανασφάλεια συνήθως ξεκινούν να συμβουλεύουν τους πελάτες αργότερα. Αντίθετα, οι εκπαιδευόμενοι με αυτοπεποίθηση και σιγουριά πιθανόν να ενταχθούν στην εξυπηρέτηση πελατών και να αναλάβουν γρηγορότερα ευθύνες.

4. Όροι πλαισίου	
Τόπος εκμάθησης:	Σούπερ μάρκετ / επιχείρηση
Επίπεδο προσόντων:	Μαθητεία ως υπάλληλος λιανικής πώλησης, πωλητής - 1ο έτος κατάρτισης
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	<p>Ο σχεδιασμός της μαθησιακής ενότητας βασίζεται στον αριθμό των εκπαιδευομένων της εταιρείας. Εάν υπάρχουν αρκετοί εκπαιδευόμενοι, συνιστάται να διεξαχθεί το μαθησιακό σενάριο για την πρακτική εξυπηρέτηση πελατών (MLE) ως ομαδική εργασία. Κάθε εκπαιδευόμενος πρέπει πρώτα να αναπτύξει το MLE ανεξάρτητα, για να αποκτήσει προσωπικές γνώσεις. Ακολουθεί μια κοινή αξιολόγηση κατά την οποία τα αποτελέσματα συζητούνται στην ομάδα. Με την ανταλλαγή αυτή προωθείται η κατανόηση των βασικών αρχών της συμβουλευτικής πελατών και καθίσταται δυνατή η συζήτηση διαφορετικών απόψεων. Επίσης, είναι σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι να συζητούν τα βασικά στοιχεία της συμβουλευτικής πελατών με τους συναδέλφους τους με στόχο να αποκομίσουν περισσότερες γνώσεις.</p>
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό,	Tablet, πρόσβαση στο Διαδίκτυο

πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	<p>Συζήτηση με συναδέλφους:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία στέρεης βάσης για την παροχή συμβουλών προς τους πελάτες. • Χρήση βοηθημάτων οπτικοποίησης: <ul style="list-style-type: none"> ○ Πίνακας ή πίνακας παρουσιάσεων: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Συλλογή σημαντικών στοιχείων για τη συμβουλευτική πελατών. ▪ Παρουσίαση των πληροφοριών με σαφήνεια. ○ Μεγάλο επιτραπέζιο ημερολόγιο: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Καταγραφή κεντρικών θεμάτων. <p>Φάκελος καλωσορίσματος για τους νέους εκπαιδευόμενους:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Περιέχει χρήσιμες συμβουλές και πληροφορίες. • Διευκολύνει το ξεκίνημα στο τμήμα. • Χρησιμεύει ως πολύτιμη πηγή για γρήγορη ένταξη.

5. Οργανωτικές πληροφορίες	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	2 - 3 διδακτικές ενότητες (ανάλογα με τις προϋπάρχουσες γνώσεις της ομάδας-στόχου)
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	Κατά το πρώτο έτος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι εξοικειώνονται με τις συνεδρίες συμβουλευτικής με διαφορετικό τρόπο ανάλογα με το τμήμα. Η αναλυτική συμβουλευτική πελατών μπορεί να διεξαχθεί μόνο όταν οι εκπαιδευόμενοι διαθέτουν σε βάθος γνώσεις για τα προϊόντα. Αυτές οι γνώσεις είναι ζωτικής σημασίας ώστε οι εκπαιδευόμενοι να ανταποκριθούν με αυτοπεποίθηση και αρτιότητα στις ερωτήσεις των πελατών και να τους συμβουλέψουν αποτελεσματικά, ανατρέξτε στο σημείο «Ανάθεση περιεχομένου».
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<p>Διαχείριση χρόνου: Ορίστε πότε πρέπει να διεξαχθεί η μάθηση (ημερομηνία και ώρα).</p> <p>Περιβάλλον μάθησης: Δημιουργήστε το κατάλληλο μαθησιακό περιβάλλον (π.χ. ήσυχο δωμάτιο, ευχάριστος φωτισμός).</p> <p>Τεχνική προετοιμασία: Έλεγχος tablet/της σύνδεσης στο διαδίκτυο.</p> <p>Ομαδική εργασία: Ζητήστε τη συμμετοχή των εκπαιδευτικών ή των συναδέλφων σας στην αξιολόγηση- αν χρειαστεί, βρείτε από κοινού τι μπορεί να λείπει- προσφέρετε προσθήκες και λύσεις.</p>

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:	
Οι εκπαιδευόμενοι, πρέπει να διαθέτουν εκ των προτέρων τις γνώσεις για να παρέχουν σύντομη συμβουλευτική πελατών:	
<ul style="list-style-type: none"> • Βασικός προσανατολισμός στην αγορά • Βασικές γνώσεις: πώς απευθύνομαι στον πελάτη, πώς τον προσεγγίζω • Διδασκαλία βασικών γνώσεων για προϊόντα 	

7. Μαθησιακά αποτελέσματα

- Οι μαθητευόμενοι γνωρίζουν και κατονομάζουν τις φάσεις πώλησης σε μια συμβουλευτική.
- Οι μαθητευόμενοι είναι σε θέση να εφαρμόσουν τις φάσεις πωλήσεων σε μια συζήτηση πωλήσεων.
- Οι μαθητευόμενοι μπορούν να παρέχουν συμβουλευτική με τον συνήθη τρόπο, να πραγματοποιούν συμπληρωματικές και πρόσθετες πωλήσεις ή να προσφέρουν εναλλακτικά προϊόντα.

8. Διδακτική έννοια και πορεία του μαθησιακού σεναρίου:

Εισαγωγή στο μαθησιακό σενάριο: 10 λεπτά

- Παρουσίαση των στόχων και της διαδικασίας.

Ατομική ανάπτυξη του MLE: 30 λεπτά

- Οι μαθητευόμενοι εργάζονται ανεξάρτητα στο MLE για τη συμβουλευτική πελατών.
- Χρόνος για έρευνα και προσωπικό αναστοχασμό.

Ομαδική αξιολόγηση: 30 λεπτά

- Παρουσίαση των μεμονωμένων αποτελεσμάτων στην ομάδα.
- Συζήτηση σχετικά με τις διαφορετικές προσεγγίσεις και προοπτικές.

Πρακτικές ασκήσεις και παιχνίδια ρόλων: 30 λεπτά

- Προσομοίωση συνεδριών συμβουλευτικής.
- Κυκλική ανατροφοδότηση για τη βελτίωση των τεχνικών συζήτησης.

Σύνοψη και αναστοχασμός: 30 λεπτά

- Επανάληψη του σημαντικότερου μαθησιακού περιεχομένου.
- Καταγραφή γνώσεων και προτάσεων για βελτίωση.

Συνολικός χρόνος: 2 ώρες

Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι αναπτύσσουν το MLE αυτόνομα και ακολουθεί μια κοινή αξιολόγηση. Στη συνέχεια, εργάζονται από κοινού για τα σημεία που λείπουν. Συλλέγονται όλοι οι όροι (φάσεις πωλήσεων) και τα σημαντικότερα σημεία-κλειδιά που εντόπισαν οι εκπαιδευόμενοι, ώστε να δημιουργηθεί μια πραγματική κατάσταση. Στη συνέχεια, μελετούν από κοινού το ιδανικό αποτέλεσμα ή την ιδανική απάντηση. Μετά συγκρίνουν τις λύσεις και τα αποτελέσματα.

Είναι λογικό ο εκπαιδευτής να επαληθεύει μαζί με τους εκπαιδευόμενους τις γνώσεις που μεταδίδονται στην MLE και να μελετά προσθήκες στην ομάδα για να μεταδώσει τα ουσιώδη σημεία.

Μαθησιακό σενάριο 8

2.3 Χρήση email σε επιχειρηματικές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου

1. Πληροφορίες εταιρείας	
Επωνυμία και διεύθυνση:	Επαγγελματική Σχολή Επιχειρήσεων και Εμπορίου
Όνομα δημιουργού:	Katarzyna Brunsch – zbb και καθηγήτρια επαγγελματικής σχολής
2. Πληροφορίες για την ενσωματωμένη ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης ή τα επιμέρους στοιχεία της	
Τμήμα:	2.3 Χρήση email σε επιχειρηματικές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου
Θέμα:	Email Marketing
Ενότητα:	Ενότητα 2.3.1: Αυτοματοποιημένες ευχές γενεθλίων Ενότητα 2.3.2: Email καλωσορίσματος Ενότητα 2.3.3: Αυτοματοποιημένες επιβεβαιώσεις παραγγελιών Ενότητα 2.3.4: Αποστολή ενημερωτικών δελτίων
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	
3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Χρήση email σε επιχειρηματικές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Το μαθησιακό υλικό της ενότητας 2.3., εργασία 2.3.1 - 2.3.4 παρέχει γνώσεις σχετικά με την έννοια, τη δημιουργία και τον σχεδιασμό αυτοματοποιημένων ευχών γενεθλίων και επιβεβαιώσεων παραγγελιών, μηνυμάτων καλωσορίσματος και ενημερωτικών δελτίων χρησιμοποιώντας δύο παραδείγματα: το κοινωνικό μοντέλο Sinus-Milieus και τον λειτουργικό έλεγχο marketing.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	<ul style="list-style-type: none"> Κατανοείται η σημασία των αυτοματοποιημένων ευχών γενεθλίων και των επιβεβαιώσεων παραγγελιών, των μηνυμάτων καλωσορίσματος και των ενημερωτικών δελτίων καθώς επίσης η ικανότητα αναγνώρισης των πλεονεκτημάτων τους από τη οπτική του πελάτη και της εταιρείας. Απόκτηση γνώσεων για τους σχετικούς νομικούς κανονισμούς, όπως ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR), οι μηχανισμοί επιλογών και ο τρόπος αντιμετώπισης της διαγραφής και των παραπόνων. Απόκτηση βασικών γνώσεων για τον σχεδιασμό email, την αποτελεσματικότερη γραμμή θέματος, τις εκκλήσεις για δράση (CTA) και τον σχεδιασμό περιεχομένου. Καλλιέργεια δεξιοτήτων για τη δημιουργία και τον σχεδιασμό αυτοματοποιημένων χαιρετισμών γενεθλίων και επιβεβαιώσεων παραγγελιών, μηνυμάτων email καλωσορίσματος και ενημερωτικών δελτίων.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Κατά την προεργασία της μαθησιακής ενότητας, πραγματοποιείται μια σύντομη προετοιμασία του θέματος από το LF5/1.

	<p>Με βάση το παράδειγμα μιας μικρότερης εταιρείας μοντέλων, αναδεικνύεται η σημασία του email marketing. Είναι πιθανότερο η ομάδα-στόχος να ανήκει στο τμήμα υψηλών τιμών, με σκοπό την ενδυνάμωση των προσωπικών σχέσεων με τους πελάτες. Η τμηματοποίηση της ομάδας στόχου βασίζεται στο κοινωνικό μοντέλο του Sinus-Milieu. Ακολούθως, η σημασία της ενίσχυσης των προσωπικών σχέσεων με τους πελάτες μέσω των email αναλύεται με βάση το παράδειγμα του καθιερωμένου περιβάλλοντος. Στο σημείο αυτό εφαρμόζονται οι εργασίες 2.3.1-2.3.4.</p> <p>Το θέμα επίσης μπορεί εύκολα να συσχετιστεί με τα βασικά στοιχεία του λειτουργικού ελέγχου marketing. Εδώ μπορείτε να μετρήσετε πόσο έντονα αντιδρούν οι πελάτες σε ένα μέτρο marketing. Στο πρώτο βήμα, ζητείται από τους εκπαιδευόμενους να διατυπώσουν ένα email που δεν απευθύνεται σε συγκεκριμένη ομάδα-στόχο. Η αξιολόγηση των βασικών αριθμοδεικτών δίνει αρχικά ένα χαμηλό αποτέλεσμα στο ποσοστό αγοράς/επαφής. Στη συνέχεια, το πρόβλημα συζητείται στην ολομέλεια της τάξης και καταγράφεται πού έγκειται το πρόβλημα και γιατί δεν λειτουργεί η «λέξη-κλειδί» αν δεν έχει προσδιοριστεί η ομάδα-στόχος. Στο δεύτερο βήμα, εξετάζετε πώς μπορείτε να συντάξετε καλύτερα το email. Για τον σκοπό αυτό χρησιμοποιείται η εργασία 2.3.4, όπου το email δομείται με βάση τον τύπο AIDA και οι μαθητές το ξαναγράφουν. Το μέτρο marketing υπολογίζεται και πάλι με βάση τα προαναφερθέντα βασικά μεγέθη και αυτή τη φορά αναμένεται θετικό αποτέλεσμα, καθώς οι μαθητές έχουν αναπτύξει το email σύμφωνα με την έννοια AIDA.</p>
<p>Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:</p>	<p>3ο έτος κατάρτισης - γνωστικό αντικείμενο Γερμανικά (γενικής εκπαίδευσης) ή/και μαθησιακό πεδίο 12 «Ηλεκτρονικό εμπόριο» Είδη ηλεκτρονικού εμπορίου για επιχειρήσεις πωλήσεων, στρατηγικές ηλεκτρονικού εμπορίου, έλεγχος διαδικτυακού marketing</p>

4. Όροι πλαισίου	
Τόπος εκμάθησης:	Επαγγελματική σχολή
Επίπεδο προσόντων:	Υπάλληλος λιανικής πώλησης, βοηθός πωλητή (IHK)
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	15 - 25 συμμετέχοντες (SuS)
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	H/Y ή tablet, πρόσβαση στο Διαδίκτυο
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Πίνακας ή πίνακας παρουσιάσεων, φύλλα για τη συλλογή και την απεικόνιση των βασικών σημείων

5. Οργανωτικές πληροφορίες	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	2 x 2 μαθήματα
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	Δεν διατίθεται
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	Δεν διατίθεται
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<p>Δημιουργία κατάλληλου μαθησιακού περιβάλλοντος</p> <p>Προετοιμασία αίθουσας Η/Υ, έλεγχος κάθε σταθμού εργασίας (Ορισμός του Internet Explorer ως προεπιλεγμένου προγράμματος περιήγησης, εγκατάσταση/ενημέρωση του τελευταίου Adobe Flash Player, σύνδεση στο Διαδίκτυο)</p>

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:

Δεν διατίθεται

7. Μαθησιακά αποτελέσματα

- Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να εντοπίσουν τις διαφορές μεταξύ των αυτοματοποιημένων ευχών γενεθλίων και των επιβεβαιώσεων παραγγελιών, των μηνυμάτων email καλωσορίσματος και των ενημερωτικών δελτίων, καθώς και να εξηγήσουν τη σημασία του email marketing από την οπτική μιας εταιρείας.
- Οι εκπαιδευόμενοι είναι σε θέση να αναφέρουν τα οφέλη από την άποψη του πελάτη και της εταιρείας και να αποκτήσουν γνώσεις για τους σχετικούς νομικούς κανονισμούς μέσω των εκστρατειών email marketing που αναφέρθηκαν ανωτέρω.
- Οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν πώς συντάσσουν εξατομικευμένο και στοχευμένο περιεχόμενο email που ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές σχεδιασμού email.

8. Διδακτική έννοια και πορεία του μαθησιακού σεναρίου:

Υλοποίηση της μαθησιακής ενότητας: Επανάληψη των απαιτούμενων εξειδικευμένων γνώσεων, ομαδική εργασία με διαφορετικές καταστάσεις εκκίνησης, κλάδους και ομάδες-στόχους για την επίτευξη διαφορετικών αποτελεσμάτων στην ανάλυση σφαλμάτων. Στη συνέχεια, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται με τη μέθοδο "Gallery Walk". Η αίθουσα διδασκαλίας μετατρέπεται σε αίθουσα τέχνης. Τα αποτελέσματα της εργασίας των επιμέρους ομάδων εργασίας είναι εμφανή στην αίθουσα.

Μαθησιακό σενάριο 9

2.3 Χρήση email σε επιχειρηματικές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου

1. Πληροφορίες εταιρείας	
Επωνυμία και διεύθυνση:	Bildungszentrum Handel und Dienstleistungen
Όνομα δημιουργού:	Katarzyna Brunsch – zbb και καθηγητής
2. Πληροφορίες για την ενσωματωμένη ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης ή τα επιμέρους στοιχεία της	
Τμήμα:	2.3 Χρήση email σε επιχειρηματικές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου
Θέμα:	Email Marketing
Ενότητα:	Ενότητα 2.3.1: Αυτοματοποιημένες ευχές γενεθλίων Ενότητα 2.3.2: Email υποδοχής Ενότητα 2.3.3: Αυτοματοποιημένες επιβεβαιώσεις παραγγελιών Ενότητα 2.3.4: Αποστολή ενημερωτικών δελτίων
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Υποδειγματικές διαδικασίες αγοράς με διαφορετικές επαφές πελατών
3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Χρήση email σε επιχειρηματικές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Το μαθησιακό υλικό που διδάσκεται στην ενότητα εδραιώνεται και εφαρμόζεται στην πράξη με τη βοήθεια των καταστάσεων δράσης στην εργασία 2.3.1 - 2.3.4. Το θέμα όπου δίνεται έμφαση είναι η δημιουργία και ο σχεδιασμός αυτοματοποιημένων ευχών γενεθλίων και επιβεβαιώσεων παραγγελιών, email καλωσορίσματος και ενημερωτικών δελτίων.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	<ul style="list-style-type: none"> Κατανοείται η σημασία των αυτοματοποιημένων ευχών γενεθλίων και των επιβεβαιώσεων παραγγελιών, των μηνυμάτων καλωσορίσματος και των ενημερωτικών δελτίων καθώς επίσης η ικανότητα αναγνώρισης των πλεονεκτημάτων τους από τη οπτική του πελάτη και της εταιρείας. Απόκτηση γνώσεων των σχετικών νομικών κανονισμών, όπως ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR), οι μηχανισμοί επιλογών και ο τρόπος αντιμετώπισης της διαγραφής και των παραπόνων. Απόκτηση βασικών γνώσεων για τον σχεδιασμό email, την αποτελεσματικότερη γραμμή θέματος, τις εκκλήσεις για δράση (CTA) και τον σχεδιασμό περιεχομένου Καλλιέργεια δεξιοτήτων για τη δημιουργία και τον σχεδιασμό αυτοματοποιημένων χαιρετισμών γενεθλίων και επιβεβαιώσεων παραγγελιών, μηνυμάτων email καλωσορίσματος και ενημερωτικών δελτίων
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Στην αρχή της μαθησιακής ενότητας παρουσιάζεται συνοπτικά η ταχύτητα με την οποία αναπτύχθηκε ολόκληρη η διαδικασία ψηφιοποίησης στις δομές λιανικής πώλησης. Κατά κανόνα, ακολουθεί κοινή ανταλλαγή απόψεων και προβληματισμός των μαθητών (SuS) στην ολομέλεια, οι οποίοι μοιράζονται την πρακτική τους εμπειρία στην τάξη και στην καλύτερη περίπτωση

	<p>επιβεβαιώνουν την άποψή τους. Κατά τη συζήτηση ενσωματώνεται για πρώτη φορά το πλαίσιο της χρήσης του email στις επιχειρηματικές διαδικασίες του ηλεκτρονικού εμπορίου και η πρακτική εφαρμογή του σε μια επιχείρηση λιανικού εμπορίου. Εν προκειμένω, οι μαθητές δεν είναι σε θέση ακόμη να ορίσουν οποιαδήποτε αμοιβή.</p> <p>Ακολουθεί μια θεωρητική συζήτηση για τις σχέσεις μεταξύ ανταγωνιστικής στρατηγικής/ανταγωνιστικής κατάστασης και επιχειρηματικού μοντέλου. Για να γίνει εργαστεί κάποιος στη διοίκηση μιας επιχείρησης, απαιτείται η εκ των προτέρων γνώση για τη μετάδοση του μαθησιακού υλικού και αποτελεί επίσης συνδυαστικό κρίκο για τη μετάβαση στο βασικό θέμα «Δημιουργία πιθανών επαφών με πελάτες με τη χρήση διαφορετικών καναλιών».</p> <p>Τίτλος εργασίας: «Έναρξη μιας Υποδειγματικής Διαδικασίας Αγοράς με Διαφορετικές Επαφές Πελατών»</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρουσίαση των διαφόρων καναλιών επικοινωνίας (μπορεί επίσης να συμπεριληφθεί η μαθησιακή ενότητα 2.1.2: Επικοινωνία με τον πελάτη στο περιβάλλον πολλαπλών καναλιών) • Έμφαση στη χρήση/χρήση email στον τομέα της διαφήμισης με διάφορα βασικά θέματα, όπως διαπραγματεύσεις με τον πελάτη, συμβουλές προς τους πελάτες και πιθανές λεπτομέρειες πληρωμής. Αν χρειάζεται, διαφοροποιήστε ανάλογα με τα είδη πελατών • Εστίαση στο ενημερωτικό δελτίο και τη χρήση του με πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την άποψη της εταιρείας/του πελάτη • Πρακτική παρουσίαση του τρόπου χρήσης του ενημερωτικού δελτίου, όπως εισαγωγή του πελάτη στα διάφορα στάδια της διαδικασίας αγοράς (διαδικασία παραγγελίας, αποστολή, νέα για τους διάφορους τρόπους πληρωμής, όπως Klarna, PayPal, Apple Pay κ.λπ.). <p>Κριτήρια για τη διατήρηση του θέματος σε σχέση με την ομάδα-στόχο:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαφοροποίηση των λειτουργιών του ενημερωτικού δελτίου μεταξύ επαγγελματιών και ιδιωτών πελατών • Διαφοροποίηση του προσανατολισμού μεταξύ φυσικής επιχείρησης / ηλεκτρονικού καταστήματος και περιφερειακής, εθνικής ή διασυνοριακής επιχείρησης.
<p>Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:</p>	<p>Περαιτέρω κατάρτιση ως εξειδικευμένο εμπορικό προσωπικό Marketing λιανικής πώλησης: Περαιτέρω ανάπτυξη των εννοιών πωλήσεων λαμβάνοντας υπόψη το ηλεκτρονικό εμπόριο.</p> <p>Κατάταξη του θέματος στο γνωστικό αντικείμενο Marketing λιανικής πώλησης: Το ενημερωτικό δελτίο email και η χρήση του στο κεφάλαιο 9 από τα 10.</p>
<p>4. Όροι πλαισίου</p>	
<p>Τοποθεσία:</p>	<p>Εκπαιδευτικά ιδρύματα</p>
<p>Επίπεδο προσόντων:</p>	<p>Ειδικός εμπορικού τομέα (IHK)</p>

Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	10 - 12 συμμετέχοντες (SuS) Οι υποψήφιοι ειδικοί λιανικής πώλησης συχνά διαθέτουν γνώσεις email marketing από τις εταιρείες.
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Η/Υ ή tablet, πρόσβαση στο Διαδίκτυο
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Πίνακας ή πίνακας παρουσιάσεων για τη συλλογή και την απεικόνιση των βασικών σημείων

5. Οργανωτικές Σημειώσεις

Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	2 διδακτικές ενότητες (ανάλογα με τις προηγούμενες γνώσεις της ομάδας στόχου) 1 διδακτική ενότητα ως προετοιμασία εξετάσεων
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	Δεν διατίθεται
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	Δεν διατίθεται
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Καθορισμός του κατά πόσο η MLE θα διδαχθεί μέσω μικτής μάθησης ή δια ζώσης (και τα δύο είναι εφικτά) ▪ Δημιουργία κατάλληλου μαθησιακού περιβάλλοντος ▪ Προετοιμασία αίθουσας Η/Υ, έλεγχος κάθε σταθμού εργασίας (Ορισμός του Internet Explorer ως προεπιλεγμένου προγράμματος περιήγησης, εγκατάσταση/ενημέρωση του τελευταίου Adobe Flash Player, σύνδεση στο Διαδίκτυο).

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:

Οι υποψήφιοι μελλοντικοί διοικητικοί υπάλληλοι των επιχειρήσεων πρέπει να διαθέτουν εξειδίκευση στον τομέα του email marketing.

7. Μαθησιακά αποτελέσματα

- Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να εντοπίσουν τις διαφορές μεταξύ των αυτοματοποιημένων ευχών γενεθλίων και των επιβεβαιώσεων παραγγελιών, των μηνυμάτων email καλωσορίσματος και των ενημερωτικών δελτίων, καθώς και να εξηγήσουν τη σημασία του email marketing από τη σκοπιά μιας επιχείρησης.

- Οι εκπαιδευόμενοι είναι σε θέση να αναφέρουν τα οφέλη από την οπτική του πελάτη και της εταιρείας και αποκτούν γνώσεις για τους σχετικούς νομικούς κανονισμούς μέσω των εκστρατειών email marketing που αναφέρθηκαν ανωτέρω.
- Οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν πώς συντάσσουν εξατομικευμένο και στοχευμένο περιεχόμενο email που ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές σχεδιασμού email.

8. Διδακτική έννοια και πορεία του μαθησιακού σεναρίου:

Η διασφάλιση της υφιστάμενης γνώσης αμφισβητείται/επαναλαμβάνεται στις SuS με βάση αυτό το μαθησιακό σενάριο:

- Έρευνα σχετικά με τη χρήση και την αξιοποίηση των ενημερωτικών δελτίων στην εταιρεία λιανικής πώλησης
- Συγκέντρωση διαφόρων παραδειγμάτων από εταιρείες
- Ορισμός προτεραιοτήτων που ρυθμίζονται στο ενημερωτικό δελτίο στις εταιρείες.

- Εισαγωγή στο θέμα ως προφορική παρουσίαση (εκπαιδευτικός) και ανταλλαγή εμπειριών (ομάδα) (μέγιστος χρόνος 15 λεπτά)
- Λύση ασκήσεων - ατομική εργασία (μέγιστος χρόνος 15 λεπτά)
- Εργασία με τα αποτελέσματα ως συζήτηση στην ολομέλεια της τάξης (ατομική αξιολόγηση/σύντομη παρουσίαση 10 λεπτά ανά συμμετέχοντα)
- Επανάληψη του θέματος για την προετοιμασία των εξετάσεων, αφού το ενημερωτικό δελτίο email ως εργαλείο marketing είναι συναφές με τις εξετάσεις.

Μαθησιακό σενάριο 10

Ενότητα 2.1: Εργαλεία Marketing στον τομέα λιανικής πώλησης

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	Σχολή Prof. Ivan Apostolon
Όνομα δημιουργού:	Milena Koleva

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Τμήμα:	3ο έτος κατάρτισης
Θέμα:	Marketing
Ενότητα:	Εκστρατείες και εργαλεία marketing
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Εκστρατεία marketing
Θέση στο εικονικό εμπορικό κέντρο	Εμπειρογνώμονες

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Εργαλεία Marketing
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης του τμήματος ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων του στο σενάριο:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Το διδακτικό υλικό για τα εργαλεία marketing στο λιανικό εμπόριο μεταφέρεται στις συνεδρίες σχετικά με τις εκστρατείες marketing στο λιανικό εμπόριο.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Εισαγωγή στις έννοιες σχετικά με την εκστρατεία marketing: στόχοι και εργαλεία. Εκτός από τις εξειδικευμένες γνώσεις στον τομέα του marketing / των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, το παρόν σενάριο ενισχύει τις γνώσεις και τις δεξιότητες για εξατομικευμένα μηνύματα και τα σωστά κανάλια των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Στο παρόν μαθησιακό σενάριο, η έμφαση δίνεται στην ανάπτυξη της επιμέρους ικανότητας ομαδικής εργασίας. Επιπλέον, πρόκειται επίσης για δράση με γνώμονα τα αποτελέσματα και τον γραμματισμό στα μέσα ενημέρωσης.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Μετά από μια γενική εισαγωγή στην ανάπτυξη και τη λειτουργία των εκστρατειών marketing, παρατίθενται γενικά εργαλεία: Διαφήμιση: Διάφορα κανάλια, όπως η τηλεόραση, το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης - Visual Merchandising: Διαρρύθμιση καταστημάτων και προβολές προϊόντων: Δημιουργία μιας ισχυρής επωνυμίας. Το μαθησιακό σενάριο ολοκληρώνεται σε τέσσερις διδακτικές ώρες των 40 λεπτών, συνολικά 160 λεπτά. Η έμφαση δίνεται στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης: Instagram και Facebook – γνωρίστε την επιχειρηματική τους οπτική γωνία και όχι τα γνωστά σε όλους προφίλ χρηστών. Μιλήστε για τις ομάδες-στόχους και τις ανάγκες, τη συμπεριφορά των πελατών και τις προτιμήσεις για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. γνωρίστε την επιχειρηματική οπτική γωνία και όχι

	τα γνωστά σε αυτούς προφίλ χρηστών. Μιλήστε για τις ομάδες-στόχους και τις ανάγκες, τη συμπεριφορά των πελατών και τις προτιμήσεις για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	1ο έτος κατάρτισης: Μαθησιακό πεδίο Μαθήματα Marketing - ένα μάθημα ανά εβδομάδα, Θέμα: Εκστρατείες και εργαλεία ψηφιακού marketing

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Σχολή
Επίπεδο προσόντων:	Ανώτερο επίπεδο σπουδών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	22 συμμετέχοντες, επιχειρηματικό προφίλ σπουδών
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Σταθμός εργασίας Η/Υ 2 συμμετέχοντες, κάθε ένας με πρόσβαση στο διαδίκτυο και εκτυπωτή, smartphone Προβολέας/διαδραστικός πίνακας, πίνακας παρουσιάσεων, Κάμερα, ακουστικά
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Εφαρμογές για κινητά - εγκατάσταση Instagram και Facebook, προφίλ χρήσης, YouTube Φύλλα εργασίας με εργασίες καταστάσεων και επισκοπήσεις

5. Οργανωτικές σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	2 μαθήματα
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	2 μαθήματα
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	1 Μέρα
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<ul style="list-style-type: none"> • Αναθεωρήσεις - Φύλλο για υποδείξεις, προτάσεις, προβλήματα • Προετοιμασία αίθουσας Η/Υ, έλεγχος κάθε σταθμού εργασίας • Εγκατάσταση λογισμικού: Google Chrome, Google Play για λήψη Instagram/Facebook, εγκατάσταση/ενημέρωση των τρεχουσών εφαρμογών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δοκιμή ακουστικών/εξόδου ήχου) • Εκτύπωση της λύσης ασκήσεων

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:
- Απαιτούνται βασικές γνώσεις εργαλείων marketing στον τομέα λιανικών πωλήσεων - Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις
7. Βασικά μαθησιακά αποτελέσματα: (ίδια με το πρότυπο World - MLE)

1. Οι εκπαιδευόμενοι γνωρίζουν τη διαφορά μεταξύ διαφημιστικών μέσων και διαφημιστικού υλικού και τα αντιστοιχίζουν σωστά.
2. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να επιλέξουν κατάλληλο διαφημιστικό υλικό και διαφημιστικά μέσα για διαφημιστικές καμπάνιες.
3. Οι εκπαιδευόμενοι γνωρίζουν, κατονομάζουν και διακρίνουν τα διάφορα κανάλια πωλήσεων και επικοινωνίας σε ένα πολυκαναλικό περιβάλλον

8. Διδακτική έννοια και πορεία του μαθησιακού σεναρίου:

Περιγράψτε συνοπτικά πότε χρησιμοποιείται το MLE στην τάξη/εταιρεία:

- Εισαγωγή στο θέμα
- Προετοιμασία μελέτης περίπτωσης - μία παράγραφος ως ειδική εργασία
- Ομαδική εργασία
- Βίντεο
- Δια ζώσης διδασκαλία
- Αυτοδιδασκαλία
- Ομαδική εργασία
- Εργασία έργου
- Τελικά αποτελέσματα

Μαθησιακό σενάριο 11

Ενότητα 2.2: Εξυπηρέτηση και επικοινωνία

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	Σχολή Prof. Ivan Apostolon
Όνομα δημιουργού:	Milena Koleva

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Τμήμα:	3ο έτος κατάρτισης
Θέμα:	Επικοινωνία και διαπραγματεύσεις
Ενότητα:	Επικοινωνία
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Εξυπηρέτηση πελατών σε καταστήματα λιανικού εμπορίου
Θέση στο εικονικό εμπορικό κέντρο	Εμπειρογνώμονες

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Επικοινωνία για εξυπηρέτηση πελατών στον τομέα λιανικής πώλησης
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης του τμήματος ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων του στο σενάριο:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Το διδακτικό υλικό που αφορά την επικοινωνία διδάσκει στους μαθητές να χρησιμοποιούν τη σωστή γλώσσα, τις φάσεις πωλήσεων και να παρέχουν εξυπηρέτηση υψηλής ποιότητας. Ενισχύει τις συνολικές επικοινωνιακές δεξιότητες, τον σωστό «τόνο» και το περιεχόμενο των συνομιλιών.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Παρουσίαση της έννοιας της εξυπηρέτησης πελατών υψηλής ποιότητας των επιτυχημένων αλυσίδων λιανικής πώλησης, των αλληλεπιδράσεων πώλησης με τους πελάτες, των προσεγγίσεων για την υποδοχή, τη συμβουλευτική, την πειθώ ώστε να αγοράσουν οι πελάτες, την παρακολούθηση και την αποχώρηση. Επιπλέον, παρουσιάζεται και συζητείται η έννοια της ενσυναίσθησης ως μέρος της συναισθηματικής νοημοσύνης. Παρουσιάζεται επίσης η οπτική γωνία του πελάτη.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Διεξάγεται μια άσκηση για να σπάσει ο πάγος, όπου παρουσιάζονται δύο είδη συνομιλιών/αλληλεπιδράσεων μεταξύ πωλητών και πελατών: ένα αρνητικό και ένα θετικό παράδειγμα. Ακολουθεί ένα άρθρο για τη σωστή χρήση της γλώσσας και της συμπεριφοράς προς τους πελάτες και στρατηγικές για την υποστήριξη της απόφασής τους να αγοράσουν είδη/αγαθά.
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	3 ^ο έτος κατάρτισης: Μαθησιακό πεδίο: Μαθήματα επικοινωνίας και marketing - ένα μάθημα ανά εβδομάδα, 4 μαθήματα - 160 λεπτά, 2 συνεδρίες για θετικό και 2 - για αρνητικό σενάριο συζήτησης/περίπτωσης για λύση μεταξύ πωλητή και πελάτη. Θέμα: Επικοινωνία

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Σχολή
Επίπεδο προσόντων:	Ανώτερο επίπεδο σπουδών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	22 συμμετέχοντες, επιχειρηματικό προφίλ σπουδών
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Σταθμός εργασίας Η/Υ 2 συμμετέχοντες, κάθε ένας με χαρτί και στίλο για σημειώσεις και εκ των προτέρων έτοιμο σενάριο προς συζήτηση Προβολέας/διαδραστικός πίνακας, πίνακας παρουσιάσεων, Κάμερα, ακουστικά
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	<p>Γραπτό σενάριο για συζήτηση και κατάσταση - ένα αρνητικό και ένα θετικό για εξάσκηση Φύλλα εργασίας με καθήκοντα και επισκοπήσεις της κατάστασης Βελτιωμένη ενσωμάτωση μέσων και τεχνολογίας</p> <p>Βίντεο: Υποστήριξη των δραστηριοτήτων παιχνιδιού ρόλων με σύντομα βίντεο από πραγματικές αλληλεπιδράσεις πελατών στο λιανικό εμπόριο. Ψηφιακά εργαλεία: Χρήση εργαλείων συνεργασίας (π.χ. Google Docs ή Miro) για τον καταϊγισμό ιδεών και την καταγραφή των ομαδικών προβληματισμών. Διαδραστικά κουίζ: Χρήση πλατφορμών όπως το Kahoot! ή το Mentimeter για γρήγορη αξιολόγηση. Ενημερωμένη κατανομή χρόνου</p> <p>1^ο Μάθημα (80 λεπτά):</p> <p>Εισαγωγή και Θεωρητικό Υπόβαθρο (30 λεπτά). Σενάρια Παιχνιδιού Ρόλων (50 λεπτά). 2^ο Μάθημα (80 λεπτά):</p> <p>Ανάλυση Περίπτωσης (40 λεπτά). Ομαδικές παρουσιάσεις και ανατροφοδότηση (30 λεπτά). Αναστοχασμός και συμπέρασμα (10 λεπτά). Χάρη σε αυτή τη δομή εξασφαλίζεται η ενεργή συμμετοχή των σπουδαστών, η ενσωμάτωση της θεωρητικής γνώσης στην πρακτική εφαρμογή και η ενθάρρυνσή τους να αναπτύξουν κρίσιμες επικοινωνιακές δεξιότητες που ισχύουν για την εξυπηρέτηση πελατών.</p>

5. Οργανωτικές σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	2 μαθήματα
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	2 μαθήματα

Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	1 Μέρα
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<ul style="list-style-type: none"> • Αναθεωρήσεις - Φύλλο για υποδείξεις, προτάσεις, προβλήματα • Προετοιμασία αίθουσας Η/Υ, έλεγχος κάθε σταθμού εργασίας • Εκτύπωση της λύσης ασκήσεων

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:

- Απαιτούνται βασικές γνώσεις εργαλείων marketing στον τομέα λιανικών πωλήσεων
- Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις

7. Βασικά μαθησιακά αποτελέσματα: (ίδια με το πρότυπο World - MLE)

1. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να τονίζουν τα πλεονεκτήματα των υπηρεσιών από την άποψη του πελάτη και να επισημαίνουν τις κατηγορίες υπηρεσιών.
2. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ως επιχείρημα πώλησης.
3. Οι εκπαιδευόμενοι γνωρίζουν και κατονομάζουν τις φάσεις πώλησης σε μια συμβουλευτική πελατών.
4. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να εφαρμόζουν τις φάσεις πωλήσεων στη συζήτηση πωλήσεων.

8. Διδακτική έννοια και πορεία του μαθησιακού σεναρίου:

Περιγράψτε συνοπτικά πότε χρησιμοποιείται το MLE στην τάξη/εταιρεία:

Εισαγωγή (για να σπάσει ο πάγος):

Ξεκινήστε με ένα σύντομο διαδραστικό κουίζ ή βίντεο με παραδείγματα καλής και κακής εξυπηρέτησης πελατών.

Ζητήστε από τους μαθητές να επισημάνουν τι πήγε καλά και τι όχι. Αυτό προετοιμάζει το έδαφος για μια συζήτηση σχετικά με τα βασικά στοιχεία της αποτελεσματικής επικοινωνίας.

Θεωρητική βάση:

Παρουσιάστε μια ελκυστική διάλεξη ή περιεχόμενο πολυμέσων σχετικά με τις στρατηγικές επικοινωνίας, εστιάζοντας στην ενσυναίσθηση, την ενεργητική ακρόαση και την πειθώ.

Επισημάνετε τις βασικές φάσεις των πωλήσεων, όπως η υποδοχή, η συμβουλευτική, η πειθώ, το κλείσιμο και η παρακολούθηση.

Σενάρια παιχνιδιού ρόλων (φάση πρακτικής εξάσκησης):

Χωρίστε τους μαθητές σε μικρές ομάδες και δώστε τους έτοιμα θετικά και αρνητικά σενάρια αλληλεπίδρασης με τους πελάτες.

Αλλάξτε ρόλους μεταξύ πελάτη, πωλητή και παρατηρητή, ώστε όλοι οι μαθητές να βιώσουν διαφορετικές οπτικές γωνίες.

Οι παρατηρητές μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα φύλλα εργασίας που παρέχονται για να σημειώσουν τα δυνατά σημεία και τους τομείς προς βελτίωση.

Ομαδική συζήτηση και ανατροφοδότηση:

Συλλέξτε την ανατροφοδότηση από τους παρατηρητές και συζητήστε την στην τάξη.

Χρησιμοποιήστε ερωτήσεις όπως:

Ποιες στρατηγικές λειτούργησαν καλύτερα στο θετικό παράδειγμα;

Πώς μπορεί να βελτιωθεί ο πωλητής στο αρνητικό σενάριο;

Διευκολύνετε την ανατροφοδότηση από ομότιμους για ένα συνεργατικό περιβάλλον μάθησης.

Εφαρμογή μελέτης περίπτωσης (συσχετισμός με την πραγματική ζωή):

Παρουσιάστε μια μελέτη περίπτωσης όπου οι μαθητές αναλύουν τη στρατηγική επικοινωνίας μιας αλυσίδας λιανικής πώλησης.

Ζητήστε από τους μαθητές να προτείνουν βελτιώσεις ή να εντοπίσουν τα δυνατά σημεία χρησιμοποιώντας τις έννοιες που διδάχθηκαν.

Δημιουργική Εργασία:

Αναθέστε στους μαθητές να δημιουργήσουν ένα σύντομο σκετς ή μια ψηφιακή παρουσίαση που απεικονίζει μια επιτυχημένη αλληλεπίδραση με τον πελάτη.

Χρησιμοποιήστε εργαλεία όπως τα smartphones για να καταγράψετε βίντεο ή να εκτελέσετε ζωντανά παιχνίδια ρόλων.

Αναστοχασμός και συμπέρασμα:

Ολοκληρώστε με μια καθοδηγούμενη δραστηριότητα αναστοχασμού, όπως η συγγραφή μιας σύντομης παραγράφου για όσα έμαθαν σχετικά με την αποτελεσματική επικοινωνία στην εξυπηρέτηση πελατών.

Ενθαρρύνετε τους μαθητές να προσδιορίσουν μια δεξιότητα που θα βελτιώσουν και πώς σκοπεύουν να την εφαρμόσουν στην πραγματική ζωή.

Μαθησιακό σενάριο 12

Ενότητα 2.3: Χρήση email στις επιχειρηματικές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	Σχολή Prof. Ivan Apostolov
Όνομα δημιουργού:	Milena Koleva

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Τμήμα:	3ο έτος κατάρτισης
Θέμα:	Επικοινωνία και διαπραγματεύσεις
Ενότητα:	Επικοινωνία
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρηματικής δράσης:	Αποστολή email στον τομέα λιανικών πωλήσεων
Θέση στο εικονικό εμπορικό κέντρο	Εμπειρογνώμονες

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Αποστολή email στις επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης του τμήματος ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων του στο σενάριο:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Το διδακτικό υλικό που αφορά το email καλύπτει το θέμα της σύνταξης email, το οποίο μελετάται στα τακτικά μαθήματα αγγλικής γλώσσας. Σε αυτό το σενάριο οι μαθητές καλούνται να ευχηθούν στους πελάτες τους για τα γενέθλιά τους. Διδάσκει την επικοινωνία και τις κατάλληλες γλωσσικές δεξιότητες όπως και την ενσυναίσθηση και τη συμπεριφορά απέναντι στους πελάτες.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Τα αυτοματοποιημένα μηνύματα email γενεθλίων αποτελούν μια καλή ευκαιρία για τον έμπορο λιανικής πώλησης να επικοινωνήσει με τους πελάτες του. Οι ευχές γενεθλίων αποστέλλονται την ημέρα των γενεθλίων του πελάτη. Ως αποτέλεσμα, επιτυγχάνεται η δημιουργία, η διατήρηση και η ενδυνάμωση της αφοσίωσης των πελατών. Τα μηνύματα email γενεθλίων εμπίπτουν στο email marketing και εντάσσονται στο άμεσο marketing. Τα άμεσα email είναι ένα διαφημιστικό στοιχείο που απευθύνεται και αποστέλλεται αυτόματα σε επιλεγμένους πελάτες σε ειδικές περιστάσεις. Μπορούν να απαρτίζονται από διάφορα στοιχεία, όπως συνοδευτικές επιστολές, φυλλάδια, καταλόγους ή ακόμη και προσωπικές ευχές γενεθλίων. Το email marketing έχει εδραιωθεί ως βασικό εργαλείο στην αντίληψη marketing πολλών εταιρειών λιανικού εμπορίου και χρησιμοποιείται ως το πιο συνηθισμένο εργαλείο marketing. Ζητήστε από τους μαθητές να παρουσιάσουν παρόμοια παραδείγματα από την εμπειρία τους και να ακολουθήσουν το παράδειγμα. Επίσης, ρωτήστε για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και τον τρόπο με τον οποίο οι

	επιχειρήσεις λιανικής πώλησης συλλέγουν δεδομένα (GDPR) και τότε είναι η ημερομηνία των γενεθλίων.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Συντάξτε ένα μήνυμα email εκ μέρους της εξυπηρέτησης πελατών ηλεκτρονικού εμπορίου και ευχηθείτε στον πελάτη σας για τα γενέθλιά του, σκεφτείτε τις λέξεις, τα μηνύματα και την πιθανή ανταμοιβή/δώρο. Ποια θα ήταν η στρατηγική και πώς εντάσσεται στη συνολική στρατηγική marketing της επιχείρησης;
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	3ο έτος κατάρτισης: Μαθησιακός τομέας Μαθήματα επικοινωνίας και marketing, μαθήματα αγγλικών - τρία μαθήματα την εβδομάδα, μία εβδομάδα για εργασία - 120 λεπτά, Θέμα: Θέμα: Γραπτή επικοινωνία, email.

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Σχολή
Επίπεδο προσόντων:	Ανώτερο επίπεδο σπουδών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	22 συμμετέχοντες, επιχειρηματικό προφίλ σπουδών
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Σταθμός εργασίας Η/Υ 2 συμμετέχοντες, κάθε ένας με χαρτί και στίλο για σημειώσεις και εκ των προτέρων έτοιμο σενάριο για σύνταξη email, χαιρετισμών Προβολέας/διαδραστικός πίνακας, πίνακας παρουσιάσεων Smartphone Λογισμικό Email: Gmail ή/και Outlook/πλατφόρμα μαζικής αποστολής email
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Γραπτό σενάριο για την υποδοχή των πελατών Φύλλα εργασίας με καθήκοντα και επισκοπήσεις καταστάσεων

5. Οργανωτικές σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	3 Μαθήματα
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	1 Μάθημα
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	1/2 Μέρα
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<ul style="list-style-type: none"> • Αναθεωρήσεις - Φύλλο για υποδείξεις, προτάσεις, προβλήματα • Η/Υ - Προετοιμασία της αίθουσας, έλεγχος κάθε σταθμού εργασίας • Εκτύπωση της λύσης των ασκήσεων

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:

Βασικός Ψηφιακός Γραμματισμός:

- Εξοικείωση με τις διεπαφές email και τις βασικές λειτουργίες (π.χ. σύνταξη, μορφοποίηση και επισύναψη αρχείων).
- Ικανότητα πλοήγησης και χρήσης κοινών πλατφορμών email, όπως το Gmail ή το Outlook.
- **Επικοινωνιακές δεξιότητες:**
 - Κατανόηση των αρχών της επαγγελματικής επικοινωνίας, όπως ο τόνος, η γραμματική και τα στοχευμένα στο κοινό μηνύματα.
 - Ικανότητα μετάδοσης ενσυναίσθησης, σαφήνειας και σκοπού στη γραπτή επικοινωνία.
- **Βασικές αρχές Marketing:**
 - Επίγνωση των στρατηγικών αφοσίωσης πελατών και του ρόλου του άμεσου marketing στις επιχειρήσεις.
 - Βασική κατανόηση του τρόπου με τον οποίο συλλέγονται, αποθηκεύονται και χρησιμοποιούνται υπεύθυνα τα δεδομένα των πελατών.
- **Δεξιότητες Συνεργασίας:**
 - Ικανότητες ομαδικής εργασίας και αξιολόγησης από ομότιμους για την αποτελεσματική συμβολή σε ομαδικές συζητήσεις και έργα.

Επιθυμητές γνώσεις (προχωρημένο επίπεδο):

- Τόσο για τους εκπαιδευτικούς όσο και για τους μαθητές:
 - Έκθεση σε πραγματικές εκστρατείες email marketing ή μελέτες περίπτωσης.
 - Γνώση εργαλείων για την ανάλυση της αποτελεσματικότητας των στρατηγικών email marketing (π.χ. ποσοστά ανοίγματος, ποσοστά κλικ).
 - Εξοικείωση με εργαλεία σχεδιασμού (π.χ. Canva, Mailchimp) για τη δημιουργία οπτικά ελκυστικών προτύπων email.

7. Βασικά μαθησιακά αποτελέσματα: (ίδια με το πρότυπο World – Δημιουργία MLE)

5. Οι εκπαιδευόμενοι γνωρίζουν τη διαφορά μεταξύ των αυτοματοποιημένων ευχών γενεθλίων, των μηνυμάτων email καλωσορίσματος και των επιβεβαιώσεων παραγγελιών και μπορούν να τα αναθέτουν σωστά.
6. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να αναφέρουν τα πλεονεκτήματα των εκστρατειών email marketing που αναφέρθηκαν ανωτέρω.
7. Οι εκπαιδευόμενοι γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα των προαναφερθεισών εκστρατειών email στο λιανικό εμπόριο, γνωρίζουν περί τίνος πρόκειται, γιατί είναι σημαντικές και τι πρέπει να ληφθεί υπόψη.

8. Διδακτική έννοια και πορεία του μαθησιακού σεναρίου:

Εισαγωγή (Επισκόπηση του πλαισίου):

Ξεκινήστε με μια συζήτηση σχετικά με το πώς το email marketing έχει μετασηματίσει το λιανικό και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Αναφέρετε παραδείγματα εταιρειών που χρησιμοποιούν αποτελεσματικά αυτοματοποιημένα email για την προσέλκυση πελατών (π.χ. ευχές για γενέθλια ή διαφημιστικές εκστρατείες).

Κινητοποιήστε τους μαθητές ζητώντας τους να μοιραστούν προσωπικές εμπειρίες από τη λήψη μηνυμάτων email marketing - τόσο θετικές όσο και αρνητικές εμπειρίες.

Θεωρητικό υπόβαθρο:

Παρουσιάστε μια σύντομη διάλεξη ή ένα βίντεο που περιλαμβάνει τα βασικά στοιχεία του email marketing:

Είδη μηνυμάτων email (π.χ. καλωσόρισμα, ευχές γενεθλίων, διαφημιστικές εκστρατείες και επιβεβαιώσεις παραγγελιών).

Η σημασία του τόνου, της εξατομίκευσης και της συμμόρφωσης με το GDPR στην επικοινωνία μέσω email.

Συζητήστε πώς οι ευχές γενεθλίων επηρεάζουν συγκεκριμένα την αφοσίωση των πελατών και τη συνολική στρατηγική marketing μιας επιχείρησης ηλεκτρονικού εμπορίου.

Παιχνίδια ρόλων και μελέτες περιπτώσεων (φάση εφαρμογής):

Δραστηριότητα: Χωρίστε την τάξη σε μικρές ομάδες και οργανώστε ένα σενάριο όπου οι μαθητές ενεργούν ως εκπρόσωποι εξυπηρέτησης πελατών για μια εταιρεία ηλεκτρονικού εμπορίου.

Σενάριο 1: Συντάξτε ένα εγκάρδιο, εξατομικευμένο μήνυμα email γενεθλίων με μια μικρή ανταμοιβή (π.χ. έναν κωδικό έκπτωσης ή δωρεάν αποστολή).

Σενάριο 2: Συντάξτε ένα μήνυμα email για έναν πελάτη του οποίου τα προσωπικά στοιχεία (π.χ. γενέθλια) είναι ελλιπή. Προτείνετε έναν διακριτικό τρόπο για να ζητήσετε τις πληροφορίες που λείπουν, τηρώντας παράλληλα τον GDPR.

Κάθε ομάδα:

Συζητά και προβληματίζεται σχετικά με το περιεχόμενο, τον τόνο και τη δομή των μηνυμάτων email της.

Προσδιορίζει τα βασικά στοιχεία της αποτελεσματικής σύνταξης email (π.χ. γραμμές θέματος, εκκλήσεις για δράση και ανταμοιβές).

Διαδραστική αξιολόγηση από ομότιμους:

Αναθέστε κάθε ομάδα να παρουσιάσει στην τάξη το προσχέδιο του email της.

Η τάξη παρέχει εποικοδομητική ανατροφοδότηση χρησιμοποιώντας κριτήρια όπως ο επαγγελματισμός, ο τόνος, η σαφήνεια και η ευθυγράμμιση με τους στόχους marketing.

Ενθαρρύνετε τους μαθητές να αξιολογήσουν αν το email επιτυγχάνει τους διπλούς στόχους της αποτελεσματικότητας του marketing και της ικανοποίησης των πελατών.

Μελέτη πραγματικής περίπτωσης (αυτοδιδασκαλία):

Αναθέστε στους μαθητές να εξετάσουν παραδείγματα αυτοματοποιημένων μηνυμάτων email γενεθλίων από κορυφαίες μάρκες ηλεκτρονικού εμπορίου. Θα αναλύσουν:

Τι κατέστησε το email ελκυστικό ή αποτελεσματικό;

Τι θα μπορούσε να είχε βελτιωθεί;

Οι μαθητές μπορούν να μοιραστούν τα ευρήματά τους με την τάξη στην επόμενη συνεδρία.

Αποτέλεσμα (μάθηση βάσει σχεδίου):

Οι μαθητές σχεδιάζουν αυτόνομα μια εκστρατεία email marketing για ένα φανταστικό κατάστημα ηλεκτρονικού εμπορίου, που περιλαμβάνει:

Ένα εξατομικευμένο email γενεθλίων.

Ένα email παρακολούθησης που ενθαρρύνει τους πελάτες να εξαργυρώσουν μια ανταμοιβή ή να μοιραστούν κριτικές.

Οι εκστρατείες αξιολογούνται ως προς τη δημιουργικότητα, την ευθυγράμμιση με τις στρατηγικές μάρκετινγκ και τη συμμόρφωση με τις οδηγίες του GDPR.

Αναστοχασμός και συμπέρασμα:

Συντονίστε μια συζήτηση σχετικά με τα βασικά συμπεράσματα:

Η σημασία της ενσυναίσθησης και της εξατομίκευσης στην επικοινωνία με τους πελάτες.

Εξισορρόπηση της δημιουργικότητας με την επαγγελματική γλώσσα στο email marketing.
Διανείμετε ένα φυλλάδιο που συνοψίζει τις βέλτιστες πρακτικές για τη σύνταξη αποτελεσματικών μηνυμάτων email marketing.

Μαθησιακό σενάριο 13

Ενότητα 4.1: Η σημασία της Δημιουργίας Ψηφιακού Περιεχομένου

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	IDEC SA
Όνομα δημιουργού:	Στεφανία Σκανδάλου

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Ενότητα:	1ο έτος κατάρτισης
Θέμα:	Δημιουργία Ψηφιακού Περιεχομένου
Ενότητα:	Πτυχές της Δημιουργίας Ψηφιακού Περιεχομένου
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρησιακής δράσης:	Δημιουργία Ψηφιακού Περιεχομένου
Τοποθεσία στο εικονικό εμπορικό κέντρο	Εμπειρογνώμονες

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Πτυχές της Δημιουργίας Ψηφιακού Περιεχομένου
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Το διδακτικό υλικό επικεντρώνεται στα εργαλεία δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου και στον τρόπο με τον οποίο μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν οι εργαζόμενοι στο λιανικό εμπόριο.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Η ικανότητα "Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου" για τους επαγγελματίες του λιανικού εμπορίου συνεπάγεται την απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων και γνώσεων για την αποτελεσματική δημιουργία, διαχείριση και βελτίωση του ψηφιακού περιεχομένου για διαδικτυακές πλατφόρμες. Αυτό συνεπάγεται την κατανόηση των βασικών αρχών της δημιουργίας περιεχομένου, την εξοικείωση με διάφορα ψηφιακά εργαλεία και την παρακολούθηση των τελευταίων τάσεων στο μάρκετινγκ περιεχομένου. Οι επαγγελματίες του λιανικού εμπορίου πρέπει να μάθουν να προσελκύουν πελάτες, να μεταδίδουν μηνύματα της επωνυμίας και να ενισχύουν τις πωλήσεις μέσω ελκυστικού και σχετικού ψηφιακού περιεχομένου.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Μετά από μια γενική εισαγωγή για το τι είναι η «Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου» οι συμμετέχοντες θα εξοικειωθούν με τις κύριες πτυχές της Δημιουργίας Ψηφιακού Περιεχομένου . Οι εν λόγω πτυχές μπορούν να αποδοθούν σε τέσσερα βασικά στοιχεία που συνιστούν αποτελεσματικό περιεχόμενο στο ψηφιακό πεδίο, διασφαλίζοντας ότι οι επαγγελματίες του λιανικού εμπορίου διαθέτουν τα κατάλληλα εφόδια για να επιτύχουν στο διαρκώς εξελισσόμενο τοπίο. «Πνευματικά δικαιώματα και άδειες χρήσης στη Δημιουργία Περιεχομένου». «Δημιουργία μιας Επωνυμίας με οπτική ταυτότητα»

	«Σχεδιασμός βίντεο και YouTube» Το μαθησιακό σενάριο διαρκεί πέντε διδακτικές ώρες.
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Σχολείο/επιχείρηση
Επίπεδο προσόντων:	Περαιτέρω κατάρτιση για πιστοποίηση ως ειδικός εμπορίου συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης ως εργαζόμενος στο λιανικό εμπόριο), 1ο έτος κατάρτισης
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	10 συμμετέχοντες Υπεύθυνοι Ηλεκτρονικού Εμπορίου
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Σταθμός εργασίας Η/Υ 2 συμμετεχόντων ο καθένας με πρόσβαση στο διαδίκτυο και εκτυπωτή, Προτζέκτορας, οθόνη προτζέκτορα, πίνακας, Αριθμομηχανή, κάμερα, ακουστικά
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	CD-ROM, μέθοδοι πληρωμής, πίνακες ζωγραφικής, φύλλα εργασίας με καθήκοντα κατάστασης και επισκοπήσεις

5. Οργανωτικές σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	2 Μαθήματα
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	2 Μαθήματα
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	1 Μέρα
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ανακεφαλαιώστε - Φύλλο για υποδείξεις, προτάσεις, προβλήματα ▪ Η/Υ – Προετοιμάστε την αίθουσα, ελέγξτε κάθε σταθμό εργασίας (Internet Explorer ή Google Chrome ως τυπικό πρόγραμμα περιήγησης, εγκατάσταση/ενημέρωση του τρέχοντος Adobe Flash player, λειτουργία εκτύπωσης, σύνδεση στο διαδίκτυο, δοκιμή ακουστικών/ηχητικής εξόδου) ▪ Εκτυπώστε τις λύσεις των ασκήσεων

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:
- Απαιτούνται βασικές γνώσεις στον τομέα της δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου - Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις

7. Βασικά μαθησιακά αποτελέσματα: (ίδια με το Πρότυπο World – Δημιουργία MLE)

Αποκτήστε βαθιά γνώση των βασικών πτυχών της δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου, ώστε να μπορείτε να δημιουργείτε περιεχόμενο με απήχηση στο κοινό-στόχο σας και να ευθυγραμμίζετε με τους στόχους της επωνυμίας σας.

Αποκτήστε τις δεξιότητες και την τεχνογνωσία για να αξιοποιήσετε αποτελεσματικά εργαλεία δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου, όπως η διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, το λογισμικό σχεδιασμού και η επεξεργασία βίντεο, για να ενισχύσετε την προβολή της επωνυμίας και τη δέσμευση των πελατών.

Προσδιορίστε και ξεπεράστε τις μοναδικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες του λιανικού εμπορίου στη δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου, διασφαλίζοντας ότι μπορείτε να προσαρμόζεστε και να καινοτομείτε για να ξεπερνάτε αποτελεσματικά τα εμπόδια που αφορούν τον συγκεκριμένο κλάδο.

	8. Διδακτική έννοια και πορεία του μαθησιακού σεναρίου:
Θεωρία	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ενότητα 1.1 <ol style="list-style-type: none"> a. Δώστε έμφαση στη σημασία των πληροφοριών και του γραμματισμού δεδομένων, στην αποτελεσματική αναζήτηση και επαλήθευση των πηγών κατά την αναζήτηση πληροφοριών για να συμπεριληφθούν στο περιεχόμενο. (Ενότητες Μικρομάθησης 1.1.1,1.1.2,1.1.3) 2. Ενότητα 3.2 <ol style="list-style-type: none"> a. Διδάξτε τις διάφορες πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης και τον τρόπο επιλογής ενός καναλιού για διαφορετικό περιεχόμενο (Ενότητα Μικρομάθησης 3.2.1) b. Παρουσιάστε τα ποικίλα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εσωτερική συνεργασία και επικοινωνία κατά τη δημιουργία περιεχομένου (Ενότητες Μικρομάθησης 3.2.2, 3.2.3) 3. Ενότητα 3.3 <ol style="list-style-type: none"> a. Πλοηγηθείτε στη διαδικασία της εξωτερικής συνεργασίας, μάθετε τις πρακτικές που πρέπει να χρησιμοποιούνται κατά τη δημιουργία περιεχομένου. (Ενότητα Μικρομάθησης 3.3.1) 4. Ενότητα 3.4 <ol style="list-style-type: none"> a. Διδάξτε τον τρόπο με τον οποίο οι μαθητές μπορούν να χρησιμοποιούν τα προγράμματα MS Office για την ενίσχυση της επικοινωνίας και της παραγωγικότητας κατά τη δημιουργία περιεχομένου. (Ενότητα Μικρομάθησης 3.4.1) b. Παρουσιάστε τον τρόπο με τον οποίο τα προηγμένα χαρακτηριστικά των ίδιων εργαλείων μπορούν να

	<p>χρησιμοποιηθούν για την ανάλυση δεδομένων σχετικών με τη δημιουργία περιεχομένου και την επιτυχία του περιεχομένου. (Ενότητα Μικρομάθησης 3.4.2)</p> <p>5. Ενότητα 4.1</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Παρουσιάστε τις διάφορες πτυχές της δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου (Ενότητα Μικρομάθησης 4.1.1) b. Αναλύστε τα πλεονεκτήματα της χρήσης εργαλείων δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου (Ενότητα Μικρομάθησης 4.1.2) c. Συζητήστε για τις προκλήσεις που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι δημιουργοί περιεχομένου (Ενότητα Μικρομάθησης 4.1.3) <p>6. Ενότητα 4.2</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Παρουσιάστε τα σημαντικότερα δίκτυα κοινωνικής δικτύωσης όπου δημοσιεύεται μεγάλος όγκος περιεχομένου. Συζητήστε για τον τρόπο δέσμευσης της κοινότητας μέσω του περιεχομένου, των διαφημίσεων και πολλών χαρακτηριστικών των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. (Ενότητες Μικρομάθησης 4.2.1,4.2.2, 4.2.3) <p>7. Ενότητα 4.5</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Διδάξτε με τις αρχές σχεδιασμού περιεχομένου βίντεο και εξετάστε τη διαδικασία δημιουργίας περιεχομένου βίντεο. (Ενότητες Μικρομάθησης 4.5.1,4.5.2) b. Εξερευνήστε το Youtube για τη διάδοση του περιεχομένου βίντεο και τη χρήση αναλυτικών στοιχείων για τη μέτρηση της επιτυχίας του περιεχομένου βίντεο. (Ενότητες Μικρομάθησης 4.5.3, 4.5.4)
<p>Λοιπές ενότητες</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Οι ενότητες 1.1,3.2,3.3,3.4,4.2 περιλαμβάνουν διαφάνειες ή παρουσιάσεις βίντεο για τη διδασκαλία της σχετικής ύλης. 2. Ενότητα 4.1 <ol style="list-style-type: none"> a. Διαβάστε περαιτέρω σχετικά με την αγορά δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου. 3. Ενότητα 4.2 <ol style="list-style-type: none"> a. Παρέχετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα κυριότερα δίκτυα κοινωνικής δικτύωσης και τα χαρακτηριστικά τους. 4. Ενότητα 4.5 <ol style="list-style-type: none"> a. Δείτε ένα βίντεο σχετικά με τη διαδικασία δημιουργίας ενός καναλιού στο Youtube.
<p>Ομαδική δραστηριότητα</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχωρίστε την τάξη σε ομάδες. Κάθε ομάδα πρέπει να επιλέξει ένα προϊόν και να κάνει έρευνα με σκοπό τη δημιουργία περιεχομένου. Όλες οι πληροφορίες και οι πηγές θα καταγραφούν σε ένα

	<p>συνεργατικό έγγραφο Microsoft Word. Η ομάδα πρέπει να αποφασίσει μέσω ποιων καναλιών θα διαδώσει το περιεχόμενό της και για ποιον λόγο. Τέλος, οι ομάδες παρουσιάζουν την εργασία τους μέσω Power Point. Με αυτή τη δραστηριότητα, οι μαθητές εξασκούνται στα ακόλουθα θέματα:</p> <ol style="list-style-type: none"> α. Συνεργασία β. Ερευνητικές δεξιότητες και γραμματισμός δεδομένων γ. Χρήση εργαλείων Microsoft Office δ. Επιλογή του καταλληλότερου καναλιού διάδοσης
Αξιολόγηση	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ενότητα 1.1, Ενότητα Μικρομάθησης 1.1.3. <ol style="list-style-type: none"> α. Αξιολογήστε τους μαθητές σχετικά με το θέμα του ελέγχου των γεγονότων. 2. Ενότητα 3.3, Ενότητα Μικρομάθησης 3.3.2 <ol style="list-style-type: none"> α. Αξιολογήστε τους μαθητές σχετικά με το θέμα της εξωτερικής συνεργασίας. 3. Ενότητα 3.4, Ενότητα Μικρομάθησης 3.3.3 <ol style="list-style-type: none"> α. Αξιολογήστε τους μαθητές σχετικά με τις γνώσεις τους για τη Microsoft Office Suite

Μαθησιακό σενάριο 14

Ενότητα 4.3 Πνευματικά δικαιώματα και άδειες χρήσης στη δημιουργία περιεχομένου

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	IDEC SA
Όνομα δημιουργού:	Στεφανία Σκανδάλου

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Ενότητα:	1ο έτος κατάρτισης
Θέμα:	Δημιουργία Ψηφιακού Περιεχομένου
Ενότητα:	Πτυχές της Δημιουργίας Ψηφιακού Περιεχομένου
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρησιακής δράσης:	Δημιουργία Ψηφιακού Περιεχομένου
Τοποθεσία στο εικονικό εμπορικό κέντρο	Εμπειρογνώμονες

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Πνευματικά δικαιώματα και άδειες χρήσης στη δημιουργία περιεχομένου
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Το διδακτικό υλικό επικεντρώνεται στις κρίσιμες πτυχές των πνευματικών δικαιωμάτων και των αδειών στη δημιουργία περιεχομένου, με στόχο οι επαγγελματίες του λιανικού εμπορίου να κατανοήσουν σφαιρικά τα νομικά πλαίσια και τις βέλτιστες πρακτικές.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Διατυπώστε τις βασικές αρχές των πνευματικών δικαιωμάτων, όπως τα δικαιώματα και η προστασία που παρέχονται στους δημιουργούς περιεχομένου. Εφαρμόστε τις αρχές της διάρκειας των πνευματικών δικαιωμάτων σε διάφορα είδη περιεχομένου και κατανοήστε τις επιπτώσεις της διάρκειας μετά θάνατον. Υιοθετήστε τις βέλτιστες πρακτικές κατά τη δημιουργία περιεχομένου, όπως η ορθή αναφορά πηγών, η υπεύθυνη χρήση αδειοδοτημένου περιεχομένου και η συμμόρφωση με τους νόμους περί πνευματικών δικαιωμάτων. Διαπραγματευτείτε και καταρτίστε σαφείς συμφωνίες πνευματικών δικαιωμάτων, εξασφαλίζοντας διαφάνεια και δικαιοσύνη μεταξύ των συνεργατών. Εντοπίστε και προλάβετε πιθανά ζητήματα παραβίασης πνευματικών δικαιωμάτων στο πλαίσιο των εργασιών λιανικής πώλησης, προωθώντας νόμιμες και ηθικές πρακτικές περιεχομένου.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Μετά από μια γενική εισαγωγή στην κύρια ιδέα για το τι αφορούν τα «Πνευματικά δικαιώματα και άδειες στη δημιουργία περιεχομένου», οι συμμετέχοντες εξερευνούν τα περίπλοκα θέματα των πνευματικών δικαιωμάτων, της ιδιοκτησίας, της διάρκειας και των διαφόρων μοντέλων αδειοδότησης, όπως Creative

	<i>Commons, royalty-free και public domain. Κύριος στόχος είναι οι επαγγελματίες του λιανικού εμπορίου να αποκτήσουν τις γνώσεις και τα εργαλεία για να προστατεύσουν τα δημιουργικά τους έργα, να διαχειριστούν την πολυπλοκότητα της ιδιοκτησίας και να χρησιμοποιήσουν και να μοιραστούν περιεχόμενο με ηθικό τρόπο εντός των νομικών ορίων. Το μαθησιακό σενάριο διαρκεί τέσσερις διδακτικές ώρες.</i>
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Σχολείο/επιχείρηση
Επίπεδο προσόντων:	Περαιτέρω κατάρτιση για πιστοποίηση ως ειδικός εμπορίου (συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης ως εργαζόμενος στο λιανικό εμπόριο), 1ο έτος κατάρτισης
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	10 συμμετέχοντες Υπεύθυνοι Ηλεκτρονικού Εμπορίου/ Social Media Managers/ Visual Merchandisers/ Καθηγητές ΕΕΚ/ Εκπαιδευτές ΕΕΚ/ Έμποροι λιανικής πώλησης/ Συγγραφείς περιεχομένου και bloggers
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Σταθμός εργασίας Η/Υ 2 συμμετεχόντων ο καθένας με πρόσβαση στο διαδίκτυο και εκτυπωτή, Προτζέκτορας, οθόνη προτζέκτορα, πίνακας, Αριθμομηχανή, κάμερα, ακουστικά
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	Φύλλα εργασίας με καθήκοντα κατάστασης και επισκοπήσεις

5. Οργανωτικές σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	2 Μαθήματα
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	2 Μαθήματα
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	1 Μέρα
Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ανακεφαλαιώστε - Φύλλο για υποδείξεις, προτάσεις, προβλήματα ▪ Η/Υ – Προετοιμασία της αίθουσας, έλεγχος κάθε σταθμού εργασίας (Internet Explorer ή Google Chrome ως τυπικό πρόγραμμα περιήγησης, εγκατάσταση/ενημέρωση

	<p>του τρέχοντος Adobe Flash player, λειτουργία εκτύπωσης, σύνδεση στο διαδίκτυο, δοκιμή ακουστικών/ηχητικής εξόδου)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Εκτυπώστε τις λύσεις των ασκήσεων
--	--

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:

- Απαιτούνται βασικές γνώσεις στον τομέα της δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου
- Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις

7. Βασικά μαθησιακά αποτελέσματα: (ίδια με το Πρότυπο World – Δημιουργία MLE)

Γνώση των αρχών των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας: Κατανόηση των θεμελιωδών αρχών του δικαιώματος πνευματικής ιδιοκτησίας, όπως τα δικαιώματα που παρέχει και ο ρόλος του στην προστασία των δημιουργικών έργων.

Υπεύθυνη χρήση περιεχομένου χωρίς δικαιώματα: Παρουσίαση της ικανότητας εντοπισμού, αξιολόγησης και υπεύθυνης χρήσης περιεχομένου χωρίς δικαιώματα, λαμβάνοντας υπόψη τυχόν καθορισμένους περιορισμούς.

Αναβαθμισμένη νομική παιδεία στη δημιουργία περιεχομένου: Απόκτηση υψηλότερου επιπέδου νομικού γραμματισμού στον τομέα της δημιουργίας περιεχομένου, επιτρέποντας τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων και την προστασία των δημιουργικών προσπαθειών.

8. Διδακτική έννοια και πορεία του μαθησιακού σεναρίου:

Θεωρία	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ενότητα 1.1 <ol style="list-style-type: none"> a. Δώστε έμφαση στη σημασία των πληροφοριών και του γραμματισμού δεδομένων, στην αποτελεσματική αναζήτηση και την επαλήθευση των πηγών κατά την αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με άδειες και πνευματικά δικαιώματα. (Ενότητες μικρομάθησης 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3) 2. Ενότητα 1.4 <ol style="list-style-type: none"> a. Μάθετε τα είδη των οικολογικών συμβόλων σε σχέση με τα προϊόντα κατά τη δημιουργία περιεχομένου. (Ενότητα Μικρομάθησης 1.4.2) 3. Ενότητα 4.3 <ol style="list-style-type: none"> a. Εμβαθύνετε στην έννοια των πνευματικών δικαιωμάτων και στον τρόπο με τον οποίο αυτά σχετίζονται με τη δημιουργία περιεχομένου. Αναλύστε την ιδιοκτησία, τη διάρκεια και τις βέλτιστες πρακτικές. (Ενότητα Μικρομάθησης 4.3.1) b. Εξερευνήστε διαφορετικά είδη αδειών που απαιτούνται κατά τη δημιουργία περιεχομένου. (Ενότητα Μικρομάθησης 4.3.2)
Λοιπές ενότητες	<ol style="list-style-type: none"> 1. Οι ενότητες 1.1 και 1.4 περιλαμβάνουν διαφάνειες για τη διδασκαλία του σχετικού υλικού. 2. Ενότητα 1.4

	<p>α. Διαβάστε περαιτέρω σχετικά με τη σημασία και τις απαιτήσεις των διαφόρων οικολογικών ετικετών και συμβόλων. (Ενότητα Μικρομάθησης 1.4.2)</p> <p>3. Ενότητα 4.3</p> <p>α. Παρέχετε επιπλέον υλικό σχετικά με τα πνευματικά δικαιώματα και την ιδιοκτησία (Ενότητα Μικρομάθησης 4.3.1)</p> <p>β. Παρέχετε επιπλέον υλικό και επίσημες πηγές σχετικά με τα διάφορα είδη αδειών χρήσης. (Ενότητα Μικρομάθησης 4.3.2)</p>
Ομαδική δραστηριότητα	<p>1. Διαχωρίστε τους μαθητές σε ομάδες. Δημιουργήστε παρουσιάσεις διαφανειών με προϊόντα και περιεχόμενο που αναδεικνύουν διαφορετικά πνευματικά δικαιώματα και περιβαλλοντικές ετικέτες. Με τη σειρά, οι εκπρόσωποι κάθε ομάδας αναμετρώνται και ο πρώτος που θα αναγνωρίσει σωστά την ετικέτα και τη σημασία της κερδίζει έναν πόντο για την ομάδα του. Μέσω αυτής της δραστηριότητας, οι μαθητές εξασκούνται στα ακόλουθα θέματα:</p> <p>α. Γνώσεις σχετικά με τις περιβαλλοντικές ετικέτες</p> <p>β. Γνώσεις σχετικά με τα πνευματικά δικαιώματα στη δημιουργία περιεχομένου</p>
Αξιολόγηση	<p>1. Ενότητα 1.1, Ενότητα Μικρομάθησης 1.1.3.</p> <p>α. Αξιολογήστε τους μαθητές σχετικά με το θέμα του ελέγχου των γεγονότων.</p> <p>β. Ενότητα 1.4, Ενότητα Μικρομάθησης 1.4.2</p> <p>α. Αξιολογήστε τους μαθητές σχετικά με τις γνώσεις τους όσον αφορά τα οικολογικά σύμβολα και τις ετικέτες.</p>

Μαθησιακό σενάριο 15

Ενότητα 4.4: Δημιουργία μιας επωνυμίας με οπτική ταυτότητα

1. Πληροφορίες για το εκπαιδευτικό ίδρυμα	
Επωνυμία και διεύθυνση:	IDEC SA
Όνομα δημιουργού:	Στεφανία Σκανδάλου

2. Πληροφορίες για την ενότητα ηλεκτρονικής μάθησης	
Ενότητα:	1ο έτος κατάρτισης
Θέμα:	Δημιουργία Ψηφιακού Περιεχομένου
Ενότητα:	Δημιουργία μιας επωνυμίας με οπτική ταυτότητα
Τίτλοι των καταστάσεων επιχειρησιακής δράσης:	Δημιουργία Ψηφιακού Περιεχομένου
Τοποθεσία στο εικονικό εμπορικό κέντρο	Εμπειρογνώμονες

3. Πληροφορίες για το μαθησιακό σενάριο	
Τίτλος μαθησιακού σεναρίου:	Δημιουργία μιας επωνυμίας με οπτική ταυτότητα
Σύντομη περιγραφή του τρόπου ενσωμάτωσης της ενότητας ηλεκτρονικής μάθησης ή των επιμέρους στοιχείων της στο σενάριο:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Το διδακτικό υλικό επικεντρώνεται στη δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου και συγκεκριμένα στα βασικά στοιχεία της δημιουργίας της οπτικής ταυτότητας της επωνυμίας , παρέχοντας στους επαγγελματίες του λιανικού εμπορίου τις απαιτούμενες δεξιότητες και γνώσεις προκειμένου να δημιουργήσουν συναρπαστικά και αποτελεσματικά οπτικά μέσα για ψηφιακά μέσα, αφίσες και φυλλάδια.
Συνολικός (μαθησιακός) στόχος του σεναρίου με γνώμονα τις ικανότητες:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Αναπτύξτε την ικανότητα παραγωγής οπτικού υλικού σύμφωνα με τις προτιμήσεις και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του κοινού-στόχου, διασφαλίζοντας ότι είναι συναφές και έχει αποτελεσματική απήχηση. Σχεδιάστε οπτικά μέσα κατανοώντας πλήρως τον συγκεκριμένο σκοπό, τους στόχους και τα συναισθήματα που αναμένεται να προκληθούν, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική επικοινωνία. Αξιοποιήστε τις αρχές της θεωρίας των χρωμάτων για να ενισχυθεί ο ψυχολογικός αντίκτυπος των οπτικών μέσων, χρησιμοποιώντας στρατηγικά τα χρώματα για να προκληθούν τα επιθυμητά συναισθήματα στο κοινό. Δημιουργήστε οπτικά μέσα που μεταφέρουν σαφή και ξεκάθαρα μηνύματα , τονίζοντας τις βασικές πληροφορίες μέσω περιγραφικών στοιχείων, όπως γραφικά και σχήματα. Αξιολογήστε την αποτελεσματικότητα των οπτικών μέσων, διασφαλίζοντας ότι ευθυγραμμίζονται με τη συνολική εικόνα της επωνυμίας και μεταφέρουν με επιτυχία το επιδιωκόμενο μήνυμα.
Διδακτική σύλληψη του σεναρίου:	Πιθανό παράδειγμα πρότασης: Μετά από μια γενική εισαγωγή σχετικά με το τι είναι και την ανάγκη να γνωρίζουμε πώς να δημιουργήσουμε μία επωνυμία με οπτική ταυτότητα, οι συμμετέχοντες θα εξοικειωθούν με τα βασικά στοιχεία της

	<p>δημιουργίας μιας επωνυμίας με οπτική ταυτότητα Θα αποκτήσουν τις απαιτούμενες δεξιότητες και γνώσεις για να δημιουργήσουν συναρπαστικά και αποτελεσματικά οπτικά μέσα για ψηφιακά μέσα, αφίσες και φυλλάδια. Οι συμμετέχοντες θα εξετάσουν τη σημασία της γραμματοσειράς, της θεωρίας των χρωμάτων, του συναισθηματικού αντίκτυπου και της συνολικής δομής του σχεδιασμού για τη μετάδοση του μηνύματος μιας επωνυμίας. Στόχος της ενότητας είναι να εφοδιαστούν οι επαγγελματίες του λιανικού εμπορίου με την ικανότητα στρατηγικού σχεδιασμού οπτικών μέσων που βρίσκουν απήχηση στο κοινό-στόχο τους, μεταδίδουν αποτελεσματικά τα μηνύματα της επωνυμίας και ενισχύουν τη συνολική ταυτότητά της. Το μαθησιακό σενάριο διαρκεί έξι διδακτικές ώρες.</p>
Ανάθεση του περιεχομένου σε υφιστάμενα προγράμματα σπουδών/κανονισμούς κατάρτισης κ.λπ:	

4. Γενικοί όροι	
Τοποθεσία:	Σχολείο/Επιχείρηση
Επίπεδο προσόντων:	Περαιτέρω κατάρτιση για πιστοποίηση ως ειδικός εμπορίου συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης ως εργαζόμενος στο λιανικό εμπόριο), 1ο έτος κατάρτισης
Μέγεθος, χαρακτηριστικά της ομάδας στόχου:	10 συμμετέχοντες Υπεύθυνοι Ηλεκτρονικού Εμπορίου / Υπεύθυνοι Social Media/ Visual Merchandisers/ καθηγητές ΕΕΚ/ εκπαιδευτές ΕΕΚ/ έμποροι λιανικής πώλησης/ συγγραφείς περιεχομένου και bloggers/ σπουδαστές ΕΕΚ
Απαιτούμενη τεχνολογία (υλικό, πρόσβαση στο διαδίκτυο) χρήση μέσων	Σταθμός εργασίας Η/Υ 2 συμμετεχόντων ο καθένας με πρόσβαση στο διαδίκτυο και εκτυπωτή, Προτζέκτορας, οθόνη προτζέκτορα, πίνακας, Αριθμομηχανή, κάμερα, ακουστικά
Χρήση μέσων (λογισμικό, εργαλεία, βίντεο, κτλ.)	CD-ROM, μέθοδοι πληρωμής, πίνακες ζωγραφικής, φύλλα εργασίας με καθήκοντα κατάστασης και επισκοπήσεις

5. Οργανωτικές σημειώσεις	
Συνολικός χρόνος του μαθησιακού σεναρίου (σε πλήρεις ώρες):	3 Μαθήματα
Χρονικό πλαίσιο υλοποίησης (σε ημέρες/εβδομάδες κ.λπ.):	3 Μαθήματα
Διάρκεια προετοιμασίας και παρακολούθησης (σε πλήρεις ώρες):	1 Μέρα

<p>Κατάλογος ελέγχου για την προετοιμασία:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ανακεφαλαιώστε - Φύλλο για υποδείξεις, προτάσεις, προβλήματα ▪ Η/Υ – Προετοιμάστε την αίθουσα, ελέγξτε κάθε σταθμό εργασίας (Internet Explorer ή Google Chrome ως τυπικό πρόγραμμα περιήγησης, εγκατάσταση/ενημέρωση του τρέχοντος Adobe Flash player, λειτουργία εκτύπωσης, σύνδεση στο διαδίκτυο, δοκιμή ακουστικών/ηχητικής εξόδου) ▪ Εκτυπώστε τις λύσεις των ασκήσεων
--	--

6. Απαιτούμενη Εξειδίκευση:

- Απαιτούνται βασικές γνώσεις στον τομέα της δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου
- Δεν απαιτούνται εξειδικευμένες γνώσεις

7. Βασικά μαθησιακά αποτελέσματα: (ίδια με το Πρότυπο World – Δημιουργία MLE)

Προσαρμοσμένη οπτική δημιουργία: Ανάπτυξη της ικανότητας δημιουργίας οπτικών μέσων που ανταποκρίνονται στις προτιμήσεις και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του κοινού-στόχου, εξασφαλίζοντας συνάφεια και δέσμευση.

Σαφή μηνύματα σε Οπτικά Μέσα: Δημιουργία οπτικών στοιχείων με σαφή και ξεκάθαρα μηνύματα, δίνοντας έμφαση στις βασικές πληροφορίες μέσω περιγραφικών στοιχείων, όπως γραφικά και σχήματα.

Εφαρμογή σωστών και λανθασμένων πρακτικών: Εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών, ξεκινώντας με σημαντικές πληροφορίες, προσδιορίζοντας τα οφέλη, δίνοντας προσοχή στη χρήση γραμματοσειράς και αποφεύγοντας τις συνήθεις παγίδες στον οπτικό σχεδιασμό.

8. Διδακτική έννοια και πορεία του μαθησιακού σεναρίου:

<p>Θεωρία</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ενότητα 3.2 <ol style="list-style-type: none"> α. Διδάξτε τις διάφορες πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης και τον τρόπο επιλογής ενός καναλιού για τη διάδοση της επωνυμίας σας (Ενότητα Μικρομάθησης 3.2.1) β. Παρουσιάστε τα διαφορετικά εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εσωτερική συνεργασία και την επικοινωνία κατά τη δημιουργία της επωνυμίας με οπτική ταυτότητα (Ενότητες Μικρομάθησης 3.2.2, 3.2.3) 2. Ενότητα 3.3 <ol style="list-style-type: none"> α. Πλοηγηθείτε στη διαδικασία της εξωτερικής συνεργασίας, μάθετε τις πρακτικές που πρέπει να χρησιμοποιούνται κατά τη δημιουργία επωνυμίας με οπτική ταυτότητα (Ενότητα Μικρομάθησης 3.3.1) 3. Ενότητα 3.4 <ol style="list-style-type: none"> α. Διδάξτε τον τρόπο με τον οποίο οι μαθητές μπορούν να χρησιμοποιούν τα προγράμματα MS Office για την ενίσχυση
---------------	---

	<p>της επικοινωνίας και της παραγωγικότητας κατά τη διάρκεια της δημιουργίας επωνυμίας με οπτική ταυτότητα. (Ενότητα Μικρομάθησης 3.4.1)</p> <p>β. Παρουσιάστε τον τρόπο με τον οποίο τα προηγμένα χαρακτηριστικά των ίδιων εργαλείων μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ανάλυση δεδομένων που σχετίζονται με τη δημιουργία επωνυμίας με οπτική ταυτότητα. (Ενότητα Μικρομάθησης 3.4.2)</p> <p>4. Ενότητα 4.4</p> <p>α. Αναλύστε τη σημασία της ύπαρξης μιας συνεπούς επωνυμίας με οπτική ταυτότητα και διερευνήστε τα διάφορα στοιχεία που το εκφράζουν, όπως η δημιουργία εικόνων, αφισών και φυλλαδίων. (Ενότητες Μικρομάθησης 4.4.1,4.4.2,4.4.3)</p>
Λοιπές ενότητες	<p>1. Οι ενότητες 3.2, 3.3, 3.4 περιέχουν διαφάνειες ή παρουσιάσεις βίντεο σχετικά με τη διδασκαλία του σχετικού υλικού</p>
Ομαδική δραστηριότητα	<p>1. Χωρίστε τους μαθητές σε ομάδες. Κάθε ομάδα αναλαμβάνει μια φανταστική επιχείρηση και τη δημιουργία επωνυμίας της, για παράδειγμα, ρούχα φιλικά προς το περιβάλλον ή πολυτελείς τσάντες. Οι ομάδες διεξάγουν καταιγισμό ιδεών για να καταλήξουν σε μια χρωματική παλέτα, σύμβολα και ένα λογότυπο που πιστεύουν ότι αντιπροσωπεύει καλύτερα το μήνυμα της επιχείρησής τους και απευθύνεται καλύτερα στο κοινό-στόχο. Μέσω αυτής της δραστηριότητας, οι μαθητές εξασκούνται στα εξής:</p> <p>α. Σημασία της επωνυμίας με οπτική ταυτότητα</p> <p>β. Συνεργασία</p> <p>γ. Δημιουργικότητα</p>
Αξιολόγηση	<p>1. Ενότητα 3.3, Ενότητα Μικρομάθησης 3.3.2</p> <p>α. Αξιολογήστε τους μαθητές στο θέμα της εξωτερικής συνεργασίας.</p> <p>2. Ενότητα 3.4, Ενότητα Μικρομάθησης 3.3.3</p> <p>α. Αξιολογήστε τους μαθητές σχετικά με τις γνώσεις τους για το Microsoft Office Suite</p> <p>3. Ενότητα 4.4, Ενότητα Μικρομάθησης 4.4.3</p> <p>α. Αξιολογήστε τις γνώσεις των μαθητών σχετικά με τη δημιουργία επωνυμίας με οπτική ταυτότητα</p>