

„digiskill-retail“

Разработване и използване на гъвкави и дигитални инструменти за повишаване на цифровите умения на учениците в професионалните училища и служителите в търговията на дребно

проект № 2022-1-DE02-KA220-VET-000089396

Документиране на резултатите за работен пакет 4 - сценарии за обучение

Като част от проекта консорциумът разработи специализирани сценарии за обучение за микрообучителни единици в рамките на Работен пакет 4, насочени към конкретното преодоляване на установените пропуски в уменията на обучителите, лекторите и учителите в професионалните училища. Тези сценарии бяха внимателно адаптирани, за да се вземат предвид условията в професионалните училища, центрове за обучение и компаниите, както и различните нива на умения на целевите аудитории. Чрез изработването на адаптирани към нуждите сценарии проектът дава възможност за ефективно и устойчиво интегриране на електронното обучение в ежедневните учебни процедури. Общата цел е да се оптимизират процесите на обучение и да се осигури целенасочена подкрепа както за обучаващите се, така и за квалифицираните специалисти, като се насърчи техният професионален растеж и развитие.

Разработените сценарии за обучение могат да бъдат разгледани в този проектен документ и са на разположение на всички заинтересовани страни.

Партньори:



Този проект е финансиран с подкрепата на Европейския съюз. Тази публикация отразява възгледите само на автора и Комисията не носи отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в нея.

Content

Learning scenario 1 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 1.2.2: Avoiding Clicking on Malicious Links and Handling Suspicious Attachments..... Fehler!
Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 2 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 1.3.1: Using Forms to gather customer feedback Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 3 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 1.4.2: Eco-Friendly Symbols..... Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 4 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 1.4.1: Label Elements..... Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 5 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 1.3.2: Analyzing customer feedback..... Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 6 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 1.1.3: Fact-Checking Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 7 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 2.2.3: Successful communication with customers Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 8 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 2.3: Use of e-mail in e-commerce business processes Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 9 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 2.3: Use of e-mail in e-commerce business processes Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 10 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 2.1: Marketing tools in retail Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 11 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 2.2: Service and Communication Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 12 Fehler! Textmarke nicht definiert.

UNIT 2.3: Use of e-mail in e-commerce business processes..... Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 13 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 4.1: The importance of Digital Content Creation Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 14 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 4.3: Copyright and Licences in Content Creation Fehler! Textmarke nicht definiert.

Learning scenario 15 Fehler! Textmarke nicht definiert.

Unit 4.4: Create a visual brand Fehler! Textmarke nicht definiert.

Учебен сценарий 1

1.2.2: Избягване на кликване върху злонамерени връзки и работа със съмнителни прикачени файлове

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес :	BCS Koolitus
Име на създателя :	Керли Саарелайд

2. Информация за модула електронно обучение	
Модул:	Раздел 1.2: Създаване на надеждна парола и информираност за фишинг за нуждите на служителите в търговията на дребно
Тема:	Кибер сигурност
Единица:	1.2.2: Избягване кликването върху злонамерени връзки и работа със съмнителни прикачени файлове
Заглавие на оперативното действие:	Справяне със заплахите за киберсигурността

3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Избягване на кликване върху злонамерени връзки и работа със съмнителни прикачени файлове
Кратко описание как в сценария да се вгради модула за електронно обучение или неговите под-елементи:	Този модул за електронно обучение се дава на нови служители като част от „пакета за нови служители“, през който те трябва да преминат, за да избегнат да станат жертва при атака върху киберсигурността.
Обучителна цел на сценария, ориентирана към обща компетентност:	Възможен примерно изречение: Като цяло завършването на модула повишава компетентността на участника по отношение на заплахите за киберсигурността и как да управлява техните заплахи. Това също повишава уменията за критично мислене на участника.
Дидактическа концепция на сценария:	След общо въведение в значението на киберсигурността на работното място, се обсъждат най-общо характеристиките на злонамерените връзки и подозрителните прикачени файлове, подчертавайки техните общи характеристики и потенциални рискове. Това е последвано от независим преглед на сценарии от реалния живот от обучаемите, които се обучават през целия процес. За първи път участниците ще научат как да идентифицират и избягват опити за фишинг с помощта на интерактивни симулации. Упражняват се как се прави оценка на безопасността на прикачените файлове към имейл, което се провежда заедно, за да се затвърди обучението. Заклучителните практически задачи симулират общите заплахи за киберсигурността, с които служителите могат да се сблъскат, като се изясняват всички възникващи въпроси или проблеми.

Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/ правила за обучение и др.:	Няма определени разпоредби, но всяка компания може да определи това да стане задължително за всеки нов служител.
4. Общи условия	
местоположение:	Компания
Квалификация ниво :	Нов служител
Размер, характеристики на целевата група:	Всеки служител, индивидуално обучение
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	Компютър или друго устройство (таблет, мобилен телефон), достъп до интернет
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	PowerPoint
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	10 мин
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	10 мин
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	Зареждане на модула към другите материали в „пакета за нови служители“.
Контролен списък за подготовка:	<ul style="list-style-type: none"> • Качени материали
6. Необходим опит:	
- Основни компютърни умения - Не са необходими специализирани знания	

Учебен сценарий 2

Урок 1.3.1: Използване на формуляри за събиране на обратна връзка от клиенти

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес:	BCS Koolitus
Име на създателя:	Керли Саарелайд

2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	Модул 1-Информационна и информационна грамотност
Тема:	Използване на инструмента Формуляри
Единица:	Единица за микрообучение 1.3.1: Използване на формуляри за събиране на обратна връзка от клиенти
Заглавия на ситуациите на оперативно действие:	Събиране на отзиви от клиенти

3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Събиране на обратна връзка от клиенти чрез формуляри
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Учебният материал, представен в модула за електронно обучение за събиране на обратна връзка от клиенти чрез формуляри, е консолидиран и приложен на практика с помощта на оперативен сценарий за действие 1.3.1. В този сценарий обучаемите самостоятелно проектират и разпространяват формуляр за обратна връзка, събират отговори и анализират данните. Това практическо упражнение, ръководено от модула за електронно обучение, позволява на обучаемите да прилагат теоретични знания в контекст на реалния свят, като гарантира цялостно разбиране и задържане.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	В допълнение към специализираните познания за събиране и анализиране на обратна връзка от клиенти (бизнес анализ на модел на компетентност, технически и методологически умения), настоящият сценарий за обучение се фокусира върху развитието на под-компетентността за интерпретация на данни и вземане на решения. Освен това се набляга на ориентирано към резултати действие, критично мислене и медийна грамотност.
Дидактическа концепция на сценария:	След общо въведение във важността и методите за събиране на обратна връзка от клиентите се обсъждат различните инструменти и техники, използвани в бизнес средите, включително техните предимства и недостатъци. Това е последвано от независима обработка на сценария за оперативно действие 1.3.1 от обучаемите. Те се обучават през целия процес. Обучаемите ще научат как да проектират и разпространяват формуляри за обратна връзка с помощта на интерактивни уроци и примери. Събирането и анализирането на обратна връзка заедно гарантира, че наученото е ефективно разбрано и приложено.

	<p>Заклучителните задачи симулират практически ситуации от ежедневните бизнес операции, изяснявайки отворени въпроси или проблеми.</p> <p>Този сценарий за индивидуално обучение може да бъде направен с помощта на примери от ситуации от реалния живот, където е необходима обратна връзка, с помощта на фирмен ментор, който може да помогне при формулирането на въпроси и насочването на процеса.</p>
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/ правила за обучение и др.:	Не е приложимо. Това трябва да се научи най-важното от служителите, които трябва да се справят с обратната връзка с клиентите.
4. Общи условия	
местоположение:	Компания
Ниво на квалификация:	Всеки служител, който трябва да събира обратна връзка от клиенти или който има интерес към темата
Размер, характеристики на целевата група:	Това може да се направи с групи с различни размери
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	Компютър, достъп до интернет, акаунт в Microsoft (достъп до Формуляри), високоговорители
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	Описание на задачата (дигитално или на хартиен носител) с примери от ситуации от реалния живот, върху които да се основава формулярът
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	2 часа
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	2 часа
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	4 часа
Контролен списък за подготовка:	<ul style="list-style-type: none"> • Може да се направи както у дома, така и в същата стая. В случай на същата се проверява достъпа до интернет на персонални компютри • Microsoft акаунти за достъп до формуляри • Интернет достъп, високоговорители • Подготовка (и при необходимост отпечатване) на описанията на задачите
6. Необходим опит:	
<p>- Необходими са основни компютърни умения. За предпочитане минимален предишен опит с формуляри</p> <p>- Не са необходими специални познания</p>	

Учебен сценарий 3

Раздел 1.4.2: Екологични символи

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес:	<i>BCS Koolitus</i>
Име на създателя:	Керли Саарелайд

2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	Модул 1-Информационна и информационна грамотност
Тема:	Екологични символи на етикетите
Единица:	Микрообучителна единица 1.4.2: Екологични символи
Заглавия на ситуациите на оперативно действие:	Разпознаване на значението на екологичните символи върху етикетите на продуктите

3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Разпознаване на значението на екологичните символи върху етикетите на продуктите
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Учебният материал, представен в модула за електронно обучение за разпознаване на значението на екологичните символи върху етикетите на продуктите, се консолидира и прилага на практика с помощта на оперативен сценарий за действие 1.4.2. В този сценарий обучаемите самостоятелно анализират различни етикети на продукти, за да идентифицират и интерпретират екологични символи, ръководени от модула за електронно обучение. Това практическо упражнение позволява на обучаващите се да прилагат теоретични знания в контекста на реалния свят, осигурявайки цялостно разбиране и задържане.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	В допълнение към специализираните познания за разпознаване и тълкуване на екологични символи върху етикетите на продукти (модел на компетентност в екологично съзнание, технически и методически умения), настоящият сценарий за обучение се фокусира върху развитието на под-компетентността критично мислене и внимание към детайла . Освен това се набляга на ориентирани към резултати действия, медийна грамотност и способността да се помага на клиентите да вземат информирани, устойчиви решения за покупка.
Дидактическа концепция на сценария:	След общо въведение във важността и въздействието на екологичните символи върху етикетите на продуктите, се обсъждат различните екологични символи, използвани в индустрията, както и техните значения и последици. Това е последвано от самостоятелна обработка на модула за оперативно действие 1.4.2 от обучаемите. Участниците ще научат как да идентифицират екологични символи и да анализират етикетите на продуктите, за да гарантират, че наученото е ефективно разбирано и приложено.

	Ето тест, при който обучаемите трябва да разпознаят и идентифицират правилно различни екологични етикети. Компанията може също да добави свои собствени специфични етикети към теста, за да гарантира, че служителите са запознати с всички подходящи символи, използвани в организацията. Този подход гарантира, че служителите не само научават за общи екологични символи, но и за специфичните за тяхната компания, подобрявайки практическото им приложение на придобитите знания.
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/ правила за обучение и др.:	Асистент в магазин, EstQF ниво 4
4. Общи условия	
местоположение:	Компания
Ниво на квалификация:	Нови служители; Всички служители, ако се разработят нови етикети
Размер, характеристики на целевата група:	Може да се извършва индивидуално или в група
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	Компютър, достъп до интернет
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	Представяне на софтуер, среда за провеждане на тестове
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	1,5 часа
Срок на изпълнение (в дни/ седмици и т.н.):	1,5 часа
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	4 часа
Контролен списък за подготовка:	<p>Може да се направи както у дома, така и в същата стая. В случай на същата стая, проверка на достъпа до интернет на персонални компютри</p> <ul style="list-style-type: none"> • Интернет достъп • Подготовка на тестовете в цифров формат или на хартиен носител
6. Необходим опит:	
<ul style="list-style-type: none"> - Основни компютърни умения - Общи познания за етикетирането на продуктите - Не са необходими специални познания 	

Учебен сценарий 4

Раздел 1.4.1: Елементи на етикета

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес:	<i>BCS обучение</i>
Име на създателя:	Керли Саарелайд

2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	Модул 1-Информационна и информационна грамотност
Тема:	Елементи на етикета на продукта
Единица:	1.4.1: Елементи на етикета
Заглавия на ситуациите на оперативно действие:	Разпознаване на елементите на продуктовия етикет

3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Разпознаване на елементите на продуктовия етикет
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Учебният материал, представен в модула за електронно обучение за разпознаване на елементи на етикета на продукта, се консолидира и прилага на практика с помощта на оперативен сценарий за действие 1.4.1. В този сценарий обучаемите самостоятелно анализират различни етикети на продукти, за да идентифицират и интерпретират ключови елементи на етикета, ръководени от модула за електронно обучение. Това практическо упражнение позволява на обучаващите се да прилагат теоретични знания в контекст на реалния свят, осигурявайки цялостно разбиране и задържане.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	В допълнение към специализираните познания за разпознаване и тълкуване на елементи на етикета на продукта (модел на компетентност в познаването на продукта, технически и методологически умения), настоящият сценарий за обучение се фокусира върху развитието на под-компетентността за внимание към детайла и аналитични умения. Освен това се набляга на ориентирано към резултати действие, критично мислене и способност за прилагане на научените концепции в ситуации от реалния свят.
Дидактическа концепция на сценария:	Участниците преминават през основите на етикетирането на продукти с помощта на модула за микрообучение 1.4.1. Следва упражнение, при което обучаемите трябва да разпознават и идентифицират правилно различни елементи на етикета. Тази единица за микрообучение служи като въведение към по-дълбоката тема за елементите на етикета в училищната програма на ПОО, осигурявайки солидна основа за по-напреднали изследвания в тази област. Сценарият за учене е предназначен да осигури цялостно разбиране и задържане.

Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/ правила за обучение и др.:	Асистент в магазин, EstQF ниво 4
4. Общи условия	
местоположение:	Професионално училище
Ниво на квалификация:	Ниво 4 на EstQF
Размер, характеристики на целевата група:	10-25, Продавачи
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	PC работна станция, достъп до интернет, подготвено описание на упражненията (дигитално или на хартиен носител)
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	Софтуер за презентации
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	1,5 часа
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	1,5 часа
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	4 часа
Контролен списък за подготовка:	<ul style="list-style-type: none"> • Разглеждане на работните места за учащите • Подготовка на тестовете в цифров формат или на хартиен носител
6. Необходим опит:	
<ul style="list-style-type: none"> - Необходими са основни компютърни умения - Не са необходими специални познания 	

Учебен сценарий 5

Урок 1.3.2: Анализирание на обратната връзка с клиентите

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес:	<i>BCS Koolitus</i>
Име на създателя:	Керли Саарелайд

2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	Модул 1-Информационна и информационна грамотност
Тема:	Анализирание на обратната връзка, събрана от клиенти
Единица:	1.3.2: Анализирание на обратната връзка с клиентите
Заглавие на ситуацията на оперативно действие:	Анализирание на обратната връзка с клиентите

3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Анализирание на обратната връзка, събрана от клиенти
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Модулът за електронно обучение за анализирание на обратна връзка от клиенти с помощта на прости графики и изчисления на Excel е вграден в сценария за обучение 1.3.2. В този сценарий обучаемите имат за задача да въведат данни за обратна връзка от клиенти в Excel и да използват основни функции за графики и изчисления, за да интерпретират данните. Ръководени от уроците и упражненията на модула, обучаемите прилагат тези техники към обратна връзка от реалния свят, като гарантират, че могат ефективно да анализират и визуализират отговорите на клиентите.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	В допълнение към специализираните познания за използване на Excel за графики и изчисления (модел на компетентност при анализ на данни, технически и методологични умения), настоящият сценарий за обучение се фокусира върху развитието на под-компетентността за интерпретация на данни и аналитично мислене. Освен това се набляга на ориентирано към резултати действие, внимание към детайла и дигитална грамотност
Дидактическа концепция на сценария:	Модулът се фокусира върху анализирането на обратната връзка с клиентите и предоставя общ преглед на основните функции за графично и изчислително изчисление на Excel. След това обучаемите работят самостоятелно върху оперативен сценарий за действие 1.3.2. Участниците въвеждат данни в Excel, създават графики и извършват изчисления, за да интерпретират отзивите на клиентите. Практическите задачи симулират сценарии за анализ на реалния свят, изяснявайки всякакви въпроси. Учителят може да направи финален тест или упражнение, за да гарантира, че обучаемите могат ефективно да използват Excel за анализ на отзивите на клиентите.

	Освен това този модул може да се комбинира с часове по английски език, което позволява на обучаемите да практикуват анализ и езикови умения едновременно.
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/ правила за обучение и др.:	Не е задължителен компонент
4. Общи условия	
местоположение:	ПОО училище
Ниво на квалификация:	EstQF 4
Размер, характеристики на целевата група:	10-25, студенти Обслужване на клиенти
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	Компютърна работна станция, достъп до интернет, подготвено описание на упражненията (дигитално или на хартиен носител), лектори
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	видео
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	3 часа
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	3 часа
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	6 часа
Контролен списък за подготовка:	<ul style="list-style-type: none"> • Проверка на работните станции, достъп до интернет, високоговорители за обучаемите • Подготовка на теста/упражнението в цифров формат или на хартиен носител
6. Необходим опит:	
<ul style="list-style-type: none"> - Необходими са основни компютърни умения - Необходими са основни познания по Excel - Не са необходими специални познания 	

Учебен сценарий 6

Урок 1.1.3: Проверка на факти

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес:	<i>BCS Koolitus</i>
Име на създателя:	Керли Саарелайд

2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	Модул 1-Информационна грамотност
Тема:	Получаване на знания за това как да проверявате информацията в интернет и как да разпознавате невярна информация
Единица:	1.1.3: Проверка на фактите
Заглавия на ситуациите на оперативно действие:	Информация за проверка на фактите

3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Информация за проверка на фактите
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Модулът за микрообучение за проверка на информация в интернет и разпознаване на невярна информация учи обучаемите как да оценяват достоверността на онлайн източниците и да идентифицират невярна информация, прилагайки техниките за проверка на факти, научени в модула, към примери от реалния живот.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	В допълнение към специализираните познания за проверка на факти и идентифициране на невярна информация в интернет (модел на компетентност в цифрова грамотност и умения за критично мислене), настоящият сценарий за обучение се фокусира върху развитието на под-компетентността аналитично мислене. Освен това, той набляга на ориентирано към резултати действие, внимание към детайла и способността за навигация и критична оценка на онлайн съдържанието. За учениците от ПОО, които трябва да пишат статии и да провеждат изследвания, това е критично умение.
Дидактическа концепция на сценария:	След завършване на модула за микрообучение, студентите имат за задача да оценят избран набор от онлайн статии, публикации в социални медии и друго цифрово съдържание за достоверност и точност. По време на сценария обучаемите получават наставничество и подкрепа за укрепване на уменията си. За първи път участниците ще използват дигитални инструменти и ресурси, като уебсайтове за проверка на факти и разширения на браузъра, за да проверят информацията. Съвместното упражнение включва работа в групи за кръстосана проверка на информация и съставяне на доклад за техните констатации. Това упражнение гарантира, че обучаемите разбират как да прилагат уменията си в контекст на реалния свят.

	<p>Заклучителните задачи симулират практически ситуации, при които обучаемите трябва бързо да идентифицират невярна информация в професионална или академична среда, като се обръщат към всички открити въпроси или предизвикателства, които могат да срещнат.</p> <p>Иновативен елемент на този модул е включването на система за партньорска проверка, при която обучаемите взаимно оценяват докладите за проверка на фактите, насърчавайки по-задълбочено разбиране чрез сътрудничество и обратна връзка.</p>
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/ правила за обучение и др.:	Не е задължителен компонент
4. Общи условия	
местоположение:	Професионално училище
Ниво на квалификация:	Приложимо за всяка квалификация за търговия на дребно
Размер, характеристики на целевата група:	10-30 участници (за групова работа, групи от 2 или повече) Приложимо за студенти с всякаква квалификация за търговия на дребно, най-добре за студенти от 1 година.
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	PC работна станция, достъп до интернет, подготвено описание на задачите (дигитално или на хартия)
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	Софтуер за презентации
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	3 часа
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	3 часа
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	6 часа
Контролен списък за подготовка:	<ul style="list-style-type: none"> Проверка на работните станции, достъп до интернет Подготовка на описанието на задачата в цифров формат или на хартиен носител
6. Необходим опит:	
<p>- Основни умения за работа с компютър и сърфиране</p> <p>- Не са необходими специални познания</p>	

Учебен сценарий 7

2.3 Използване на електронна поща в бизнес процесите на електронната търговия

1. Фирмени данни	
Име и адрес:	Професионална гимназия по бизнес и търговия
Име на създателя:	Катаржина Брунш – zbb и учител в професионално училище
2. Информация за интегрирания модул за ел. обучение или неговите под-елементи	
Модул:	2.3 Използване на електронна поща в бизнес процесите на електронната търговия
Тема:	Имейл маркетинг
Единица:	Раздел 2.3.1: Автоматизирани поздравии за рожден ден Раздел 2.3.2: Приветствени имейли Раздел 2.3.3: Автоматизирани потвърждения на поръчки Урок 2.3.4: Изпращане на бюлетини
Заглавия на ситуациите на оперативно действие:	
3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Използване на електронна поща в бизнес процесите на електронната търговия
Кратко описание на това как модулът за електронно обучение или неговите под-елементи са вградени в сценария:	Учебният материал в модул 2.3., задача 2.3.1 – 2.3.4 предава знания за значението, създаването и дизайна на автоматизирани поздравии за рожден ден и потвърждения на поръчки, имейли за добре дошли и бюлетини, използвайки два примера: социалния модел Sinus-Milieu и оперативния маркетинг контролиране.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	<ul style="list-style-type: none"> Разберете значението на автоматизираните поздравления за рождени дни и потвърждения на поръчки, приветствени имейли и бюлетини и можете да посочите техните предимства от гледна точка на клиента и компанията. Придобийте знания за съответните правни разпоредби, като Общия регламент за защита на данните (GDPR), механизми за включване/отказване и как да се справите с отписвания и жалби. Придобийте основни познания за дизайн на имейли, ефективна тема, призови за действие (CTA) и дизайн на съдържание. Придобийте умения за създаване и проектиране на автоматизирани поздравии за рожден ден и потвърждения на поръчки, имейли за добре дошли и бюлетини.
Дидактическа концепция на сценария:	В навечерието на учебната единица, кратка подготовка на темата от LF5/1. Използвайки примера на по-малка моделна компания, се подчертава значението на имейл маркетинга. Изборът на целевата група е вероятно да бъде разположен в сегмента на високите цени, с цел укрепване на личните взаимоотношения с клиентите. Сегментирането на целевата група се основава на социалния модел на Sinus-Milieu. След това значението на укрепването на личните взаимоотношения с

	<p>клиентите чрез електронна поща се разработва на примера на установената среда. Тук се прилагат задачи 2.3.1-2.3.4.</p> <p>Темата може лесно да се свърже и с ключовите фигури от оперативния маркетинг и контролинг. Тук можете да измерите колко силно клиентите реагират на дадена маркетингова мярка. В първата стъпка от обучаемите се иска да формулират имейл, който не е насочен към конкретна целева група. Оценката на ключовите цифри първоначално осигурява нисък резултат в процента купуване/контакт. След това проблемът се обсъжда в класната стая и се записва къде се крие проблемът и защо не може да работи "ключова дума" и целевата група не е определена. Във втората стъпка разглеждате как имейлът може да бъде написан по-добре. За целта се използва задача 2.3.4, в която имейлът е структуриран на базата на формулата AIDA и учениците го пишат отново. Маркетинговата мярка отново се измерва според гореспоменатите ключови цифри и този път се очаква положителен резултат, тъй като студентите са разработили електронната поща според концепцията AIDA.</p>
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/ наредби за обучение и др.:	3-та година на обучение - предмет немски език (общообразователен) и/или учебна област 12 "Електронна търговия" Видове електронна търговия за търговския бизнес, стратегии в електронната търговия, онлайн маркетинг контролинг
4. Рамкови условия	
Местоположение на обучението:	Професионална гимназия
Ниво на квалификация:	Служител на дребно, асистент по продажбите (IHK)
Размер, особености на целевата група:	15 - 25 участници (SuS)
Необходима технология (хардуер, достъп до Интернет) Използване на медии:	компютър или таблет , достъп до интернет
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.):	Бяла дъска или флипчарт, листове за събиране и визуализиране на важни точки
5. Организационна информация	
Общо време на учебния сценарий (в пълни часове):	2 x 2
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	няма
Време за подготовка и проследяване (в пълни часове):	няма
Контролен списък за подготовка:	Създаване на разумна учебна атмосфера Подгответе компютърна зала, тествайте всяка работна станция (Internet Explorer като браузър по подразбиране, инсталирайте/актуализирайте най-новия Adobe Flash Player, интернет връзка,

6. Необходими експертни познания:

няма

7. Резултати от обучението

- Обучаемите могат да идентифицират разликите между автоматизираните поздравии за рожден ден и потвържденията на поръчките, приветствените имейли и бюлетините, както и да обяснят значението на имейл маркетинга от гледна точка на компанията.
- Обучаемите могат да назоват ползите от гледна точка на клиента и компанията и да придобият знания за съответните законови разпоредби от имейл маркетинг кампаниите, споменати по-горе.
- Учащите се научават как да пишат персонализирано и насочено имейл съдържание, което следва най-добрите практики за дизайн на имейл.

8. Дидактическа концепция и ход на учебния сценарий:

Изпълнение на учебната единица: Повторение на необходимите специализирани знания, групова работа с различни изходни ситуации, индустрии и целеви групи с цел постигане на различни резултати в анализа на грешките. След това резултатите ще бъдат представени по метода „Разходка по галерии“. Класната стая се превръща в галерия. В залата ясно се виждат резултатите от работата на отделните работни групи.

Учебен сценарий 8

2.3 Използване на електронна поща в бизнес процесите на електронната търговия

1. Фирмени данни	
Име и адрес:	Bildungszentrum Handel und Dienstleistungen
Име на създателя:	Катаржина Брунш – zbb и учител
2. Информация за интегрирания модул за ел. обучение или неговите под-елементи	
Модул:	2.3 Използване на електронна поща в бизнес процесите на електронната търговия
Тема:	Имейл маркетинг
Единица:	Раздел 2.3.1: Автоматизирани поздравии за рожден ден Раздел 2.3.2: Приветствени имейли Раздел 2.3.3: Автоматизирани потвърждения на поръчки Урок 2.3.4: Изпращане на бюлетини
Заглавия на ситуациите за оперативно действие:	Примерни процеси на закупуване с различни контакти с клиенти
3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Използване на електронна поща в бизнес процесите на електронната търговия
Кратко описание на това как модулът за електронно обучение или неговите под-елементи са вградени в сценария:	Преподаденият в модула учебен материал се затвърждава и прилага на практика с помощта на ситуациите на действие в задача 2.3.1 – 2.3.4. Тематичният фокус е върху създаването и дизайна на автоматизирани поздравления за рождени дни и потвърждения на поръчки, имейли за добре дошли и бюлетини.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	<ul style="list-style-type: none"> Разберете значението на автоматизираните поздравления за рождени дни и потвърждения на поръчки, приветствени имейли и бюлетини и можете да посочите техните предимства от гледна точка на клиента и компанията. Придобийте знания за съответните правни разпоредби, като Общия регламент за защита на данните (GDPR), механизми за включване/отказване и как да се справите с отписвания и жалби. Придобийте основни познания за дизайн на имейли, ефективна тема, призови за действие (CTA) и дизайн на съдържание. Придобийте умения за създаване и проектиране на автоматизирани поздравии за рожден ден и потвърждения на поръчки, имейли за добре дошли и бюлетини.
Дидактическа концепция на сценария:	В началото на учебната част има кратко представяне на това колко бързо се е развил целият процес на дигитализация в търговските структури. По правило това е последвано от съвместен обмен и размисъл на учениците (SuS) в пленарна зала, които споделят своя практически опит в клас и в най-добрия случай потвърждават тезата. По време на дискусиата за първи път ще бъде интегриран контекстът на използването на електронна поща в бизнес процесите на електронната търговия и практическата им реализация в търговската компания. Тук студентите все още не трябва да могат да посочват възнаграждение.

	<p>Това е последвано от теоретично обсъждане на връзките между конкурентна стратегия/конкурентна ситуация и бизнес модел. Предишните знания са необходими за предаване на учебния материал, за да станете бизнес администратор, а също така служат като връзка за преминаване към основната тема „Установяване на възможни контакти с клиенти чрез различни канали“.</p> <p>Работно заглавие : „Инициране на примерен процес на покупка с различни контакти с клиенти“</p> <ul style="list-style-type: none"> • Представяне на различните канали за комуникация (също така е възможно да се включи учебната единица 2.1.2: Комуникация с клиенти в многоканална среда) • Концентрация върху използването/използването на имейли в рекламния сектор с различни ключови теми, като преговори с клиенти във времето, съвети на клиенти и възможни начини на плащане. Ако е необходимо, диференцирайте според типовете клиенти • Фокусиране върху бюлетина и използването му с предимства и недостатъци от гледна точка на компанията/клиента • Практическо представяне на начина на използване на бюлетина, като запознаване на клиента с различни етапи от процеса на покупка (процес на поръчка, доставка, новини за различните методи на плащане, като Klarna, PayPal, Apple Pay и др.). <p>Критерии за продължаване на темата по отношение на целевата група:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разграничаване на функциите на бюлетина между бизнес и частни клиенти • Разграничаване на ориентацията между стационарен бизнес/онлайн магазин и регионален, национален или граничен бизнес.
<p>Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/наредби за обучение и др.:</p>	<p>Повишаване на квалификацията като търговски специалист</p> <p>Маркетинг на дребно: По-нататъшно развитие на концепциите за продажби, като се вземе предвид електронната търговия.</p> <p>Класификация на темата в предмета Маркетинг на дребно: имейл бюлетин и неговото използване в глава 9 от 10.</p>
<p>4. Рамкови условия</p>	
<p>Местоположение на обучението:</p>	<p>Образователни институции</p>
<p>Ниво на квалификация:</p>	<p>Търговски специалист (IHK)</p>
<p>Размер, особености на целевата група:</p>	<p>10 - 12 участници (SuS) Бъдещите специалисти по търговията на дребно често носят предишни познания по имейл маркетинга от компаниите.</p>
<p>Необходима технология (хардуер, достъп до Интернет). Използване на медии:</p>	<p>Компютър или таблет, достъп до интернет</p>

Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.):	Бяла дъска или флипчарт за събиране и визуализиране на важни точки.
5. Организационна информация	
Общо време на учебния сценарий (в пълни часове):	2 учебни единици (в зависимост от предишните познания на целевата група) 1 учебна единица като подготовка за изпит
Срок на изпълнение (в дни/ седмици и т.н.):	няма
Време за подготовка и проследяване (в пълни часове):	няма
Контролен списък за подготовка:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Определете дали MLE ще се преподава в смесено обучение или лице в лице (и двете са възможни) ▪ Създаване на разумна учебна атмосфера ▪ Подгответе компютърна зала, тествайте всяка работна станция (Internet Explorer като браузър по подразбиране, инсталирайте/актуализирайте най-новия Adobe Flash Player, интернет връзка).
6. Необходими експертни познания:	
Експертизата в областта на имейл маркетинга е задължително условие за целевата група от бъдещи бизнес администратори.	
7. Резултати от обучението	
<ul style="list-style-type: none"> • Учащите могат да идентифицират разликите между автоматизираните поздравии за рожден ден и потвържденията на поръчките, имейлите за добре дошли и бюлетините и да обяснят значението на имейл маркетинга от бизнес гледна точка. • Обучаемите могат да назоват ползите от гледна точка на клиента и компанията и да придобият знания за съответните правни разпоредби, имейл маркетинг кампаниите, споменати по-горе. • Учащите се научават как да пишат персонализирано и насочено имейл съдържание, което следва най-добрите практики за дизайн на имейл. 	
8. Дидактическа концепция и ход на учебния сценарий:	
<p>Защитата на съществуващите знания се запитва/повтаря в SuS въз основа на този сценарий за обучение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Запитване дали се използват и използват бюлетини в търговската компания - Компиляция от различни примери от компании - Кои приоритети са заложи в бюлетина в компаниите. <ul style="list-style-type: none"> • Въведение в темата като устна презентация (учител) и обмяна на опит (група) (макс. 15 минути) • Решаване на задачите – самостоятелна работа (макс. 15 минути) • Работа с резултатите като дискусия в пленарна зала на класа (индивидуална оценка/кратка презентация 10 минути на участник) • Повторение на темата за подготовка за изпита, тъй като имейл бюлетинът като маркетингов инструмент е подходящ за изпита. 	

Учебен сценарий 9

2.2.3: Успешна комуникация с клиентите

1. Фирмени данни	
Име	Пазар на храни
Име на създателя:	Катаржина Брунш - zbb и учител от Food market

2. Информация за интегрирания за ел. обучение модул или неговите под-елементи	
Модул:	Комуникативност - Комуникационни умения и желание за общуване
Тема:	2.2 Обслужване и комуникация
Единица:	Урок 2.2.3: Успешна комуникация с клиенти
Заглавия на ситуациите на оперативното действие:	Правилно провеждане на разговори за продажба
3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Провеждане на разговори за продажби по начин, ориентиран към клиента
Кратко описание на това как модулът за електронно обучение или неговите под-елементи са вградени в сценария:	Преподаденият учебен материал се затвърждава и прилага на практика с помощта на ситуация на действие 2.2.3: Успешна комуникация с клиенти.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	<p>В настоящия сценарий на обучение фокусът е върху развитието на компетентността за водене на диалог, ориентация към клиента и способност за съветване на клиентите в съответствие с техните нужди.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стажантите трябва да се научат да се обръщат към клиентите по приятелски и самоуверен начин. • Те трябва да могат да задават отворени въпроси и да разбират нуждите на клиентите. • Стажантите трябва да се научат да препращат запитвания към отговорните специалисти, ако сами не разполагат с необходимата информация. • Първи стъпки в саморефлексията: Стажантите трябва да разсъждават върху взаимодействието си с клиентите, за да подобрят уменията си за разговор.
Дидактическа концепция на сценария:	<p>Същинската консултация с клиента обикновено се провежда от деветия месец на обучението, тъй като дотогава обучаемите могат активно да прилагат наученото в училище и в компанията.</p> <p>Първата стъпка за стажантите е да се научат как да подходят към клиентите, да ги поздравяват и да питат дали има нужда от помощ. В момента все още не е необходима пълна консултация. Вместо това те трябва да знаят кои са подходящите лица за контакт във фирмата за конкретни въпроси, тъй като те нямат подробна експертиза в началото. Важно е да препращат клиентските запитвания към отговорните колеги и да познават вътрешната мрежа в компанията. Стажантите трябва също така да се научат да се обръщат към клиентите по приятелски начин, да загърбят срамежливостта си и да говорят</p>

	<p>ясно. Важно е да задават отворени въпроси, които позволяват на клиента да даде подробни отговори, а не затворени въпроси с да или не.</p> <p>Важна стъпка в обучението за стажантите е да вървят заедно със специалист, за да се научат как да се справят с клиенти, като слушат и наблюдават. По този начин те придобиват знания и постепенно развиват собствените си умения за контакт с клиенти.</p> <p>Стажантите трябва да получат обща представа за продуктите и тяхното разположение на пазара, тъй като често биват питани за местоположението. Това знание улеснява последващите консултации. Преди независими срещи с клиенти те трябва да наблюдават колегите си и да размишляват върху себе си, за да преценят дали са задали правилно въпросите и какво могат да подобрят.</p> <p>Учебна ситуация: Обучаемите са във втория си месец на обучение в магазин за хранителни стоки. Основната им задача е да се обръщат към клиентите в магазина, да отговарят на прости въпроси и да насочват клиента към правилния специалист, ако е необходимо.</p> <p>Възможен сценарий на обучение: Стажантът се приближава до клиента, поздравява го приятелски и пита: „Добър ден! Мога ли да ви помогна?“ Клиентът отговаря: "Да, търся пресни плодове за плодова салата. Какво можете да ми препоръчате?" Стажантът вече е чувал за различни видове плодове, но все още не е имал детайлни познания за техните свойства или комбинации. Преди да препрати клиента, той пита открито: "Кои видове плодове харесвате особено?" Клиентът отговаря: "Обичам ябълки, грозде и киви." След като стажантът е разбрал по-добре предпочитанията на клиента, той го придружава до отговорния колега, за да гарантира, че клиентът получава най-добрите препоръки за неговата плодова салата. Той предава събраната информация за желанията на клиента. След това той спира по време на разговора и слуша внимателно как колегата съветва клиента.</p> <p>Рефлексия: След интервюто обучаваният отразява своя подход. Той си задава въпросите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обръща ли се към клиента по приятелски и уверен начин? • Зададох ли отворени въпроси, за да разбера по-добре нуждите на клиента? • Можех ли самият аз да имам повече познания за кафе машините, за да помогна на клиента по-бързо? • Как моят колега проведе консултацията и какво мога да науча от поведението му? <p>Задача: След това обучаемите са помолени да работят върху MLE 2.2.3: Успешна комуникация с клиентите индивидуално. След това те трябва да изпълнят разработените сценарии в ролеви игри. При това те се наблюдават взаимно и дават обратна връзка за отношението си към клиента, зададените въпроси и преpraщането към колегите. Те обсъждат как могат да се подобрят следващия път и работят заедно кои отворени въпроси биха могли да зададат следващия път, когато се свържат с клиенти, за да разберат по-добре техните нужди.</p>
<p>Присвояване на съдържание на съществуващи учебни</p>	<p>1-ва година на обучение, месеци 1-8:</p> <p>През първата година от обучението обучаемите се въвеждат в сесии за консултиране по различен начин в зависимост от отдела.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отдели с високо взаимодействие с клиентите:

<p>програми/наредби за обучение и др.:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ На гишето за обслужване (месо, риба, пекарна) обучаемите започват да провеждат активни консултации на ранен етап. В тези области се изисква цялостно познаване на стоките и контакта с клиентите, тъй като клиентите често имат индивидуални желания и въпроси. ● Отдели с по-малко взаимодействие с клиенти: <ul style="list-style-type: none"> ○ В млечния отдел стажантите имат по-малко възможности за консултации, тъй като клиентите обикновено се нуждаят от по-малко специфична информация. ● Лично развитие: <ul style="list-style-type: none"> ○ Личното развитие на стажанта играе решаваща роля при въвеждането в сесиите за консултиране. Стажантите, които са по-срамежливи и се чувстват несигурни, обикновено се въвеждат в ситуациите на консултиране по-бавно. За разлика от това, самоуверените стажанти с уверен външен вид е по-вероятно да бъдат интегрирани в обслужването на клиенти и могат да поемат отговорност по-бързо.
<p>4. Рамкови условия</p>	
<p>Местоположение на обучението:</p>	<p>Супермаркет / Бизнес</p>
<p>Ниво на квалификация:</p>	<p>Стаж за продавач на дребно, продавач - 1-ва година на обучение</p>
<p>Размер, особености на целевата група:</p>	<p>Дизайнът на учебната единица се основава на броя на обучаемите в компанията. Ако има няколко обучавани, препоръчително е сценарият за обучение за практическо обслужване на клиенти (MLE) да се проведе като групова работа. Всеки обучаем трябва първо да разработи самостоятелно MLE, за да придобие лична представа. Следва съвместна оценка, в която резултатите се обсъждат в групата. Този обмен насърчава разбирането на основите на съветите на клиентите и дава възможност за обсъждане на различни гледни точки. Освен това е важно обучаемите да обсъждат основите на обслужването на клиенти със своите колеги, за да задълбочат знанията си.</p>
<p>Необходима технология (хардуер, достъп до Интернет) Използване на медии</p>	<p>Таблет, интернет достъп</p>
<p>Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.):</p>	<p>Разговор с колеги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Създаване на солидна основа за съвети на клиенти. ● Използване на средства за визуализация: <ul style="list-style-type: none"> ○ Бяла дъска или флипчарт : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Събирайте важни точки за съвети на клиенти. ▪ Представете информацията ясно. ○ Голям настолен календар : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Запишете централни теми. <p>Папка за добре дошли за нови стажанти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Съдържа полезни съвети и информация. ● Улеснява започването на работа в отдела. ● Служи като ценен ресурс за бързо навлизане.
<p>5. Организационна информация</p>	

Общо време на учебния сценарий (в пълни часове):	2 - 3 учебни единици (в зависимост от предварителните познания на целевата група)
Срок на изпълнение (дни/седмици и т.н.):	
Време за подготовка и проследяване (в пълни часове):	През първата година от обучението обучаемите се въвеждат в сесии за консултиране по различен начин в зависимост от отдела. Задълбочени дискусии с клиенти могат да се провеждат само когато обучаемите са придобили солидна основа от познания за стоките. Тези познания са от решаващо значение, за да отговорят уверено и компетентно на въпросите на клиентите и да провеждат ефективни консултации, вижте точка „Присвояване на съдържанието“.
Контролен списък за подготовка:	<p>Управление на времето: Определете кога трябва да се проведе обучението (дата и час).</p> <p>Учебна среда: Създайте разумна учебна атмосфера (напр. тиха стая, приятно осветление).</p> <p>Техническа подготовка: Тестови таблети/интернет връзка.</p> <p>Работа в екип: Включете обучаващи служители или колеги в оценката; ако е необходимо, разберете заедно какво може да липсва; Предлагайте допълнения и решения.</p>
6. Необходими експертни познания:	
За да могат да провеждат кратки срещи с клиенти, стажантите трябва да бъдат научени на следните предварителни знания:	
<ul style="list-style-type: none"> • Груба ориентация на пазара • Основни познания: как да се обърне към клиента, как да подходи към него • Преподаване на основите на стоките познания 	
7. Резултати от обучението	
<ul style="list-style-type: none"> • Стажантите се запознават и назовават фазите на продажба в консултация. • Обучаемите могат да прилагат фазите на продажбите в представянето на продажбите. • Стажантите могат да прилагат нормални съвети, да правят допълнителни и допълнителни продажби или да предлагат алтернативни стоки. 	
8. Дидактическа концепция и ход на учебния сценарий:	
<p>Въведение в учебния сценарий: 10 минути</p> <ul style="list-style-type: none"> • Представяне на целите и процеса. <p>Индивидуално разработване на MLE: 30 минути</p> <ul style="list-style-type: none"> • Стажантите работят независимо в MLE, за да съответват клиентите. • Време за проучване и личен размисъл. <p>Групова оценка: 30 минути</p> <ul style="list-style-type: none"> • Представяне на индивидуалните резултати в групата. • Дискусия за различни подходи и гледни точки. <p>Практически упражнения и ролеви игри: 30 минути</p> <ul style="list-style-type: none"> • Симулация на сесии за консултиране. • Кръгове за обратна връзка за подобряване на техниките за разговор. <p>Обобщение и размисъл: 30 минути</p> <ul style="list-style-type: none"> • Повторение на най-важното учебно съдържание. • Уловете прозрения и предложения за подобрене. <p>Общо време: 2 часа</p>	

Първо, обучаемите разработват MLE самостоятелно, последвано от съвместна оценка. След това липсващите точки се разработват заедно. Събират се всички условия (фази на продажба) и най-важните ключови моменти, които обучаемите са идентифицирали, за да се създаде реална ситуация. След това те работят заедно как трябва да изглежда идеалният резултат или отговор. След това решенията и резултатите се сравняват.

Има смисъл учителят да проверява знанията, предадени в MLE, заедно с обучаемите и да разработва допълнения в групата, за да предаде съществените точки.

Учебен сценарий 10

Урок 2.1: Маркетингови инструменти в търговията на дребно

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес:	училище проф. Иван Апостолов
Име на създателя:	Милена Колева
2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	3-та година на обучение
Тема:	Маркетинг
Единица:	Маркетингови кампании и инструменти
Заглавия на ситуацияите на оперативното действие:	Маркетингова кампания
Място във виртуалния търговски център	специалисти
3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Маркетингови инструменти
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Възможно примерно изречение: Учебният материал, свързан с маркетингови инструменти в търговията на дребно, се прехвърля към сесиите, свързани с маркетингови кампании в търговията на дребно.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	Възможно примерно изречение: Представяне на понятията за маркетингова кампания: цели и инструменти. В допълнение към специализираните знания от областта на маркетинга/социалните медии, настоящият сценарий изгражда знания и умения за персонализирани съобщения и правилните канали на социалните медии. В настоящия сценарий на обучение фокусът е върху развитието на способността за работа в екип. Освен това става въпрос и за ориентирани към резултати действия и медийна грамотност.
Дидактическа концепция на сценария:	Възможно примерно изречение: След общо въведение в разработването и функционирането на маркетинговите кампании, цялостни инструменти като: Реклама: Различни канали като телевизия, онлайн и социални медии; Визуален мърчандайзинг: Оформление на магазина и продуктови дисплеи; Брандиране: Създаване на силна идентичност на марката. Учебният сценарий се подготвя в рамките на четири учебни часа от 40 минути, общо 160 минути. Фокусът е върху социалните медии: Instagram и Facebook – направете въведение към бизнес гледната точка, а не към добре познатите от тях потребителски профили. Говорете за целевите групи и нужди, поведението на клиентите и предпочитанията към социалните медии.
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/правила за обучение и др.:	1-ва година на обучение: Учебна област Курсове по маркетинг – един час на седмица, Тема: Дигитални маркетингови кампании и инструменти
4. Общи условия	
Местоположение:	училище

Ниво на квалификация:	Горно средно ниво на обучение
Размер, характеристики на целевата група:	22 участници, Предприемачески профил на обучението
Необходима технология (хардуер, интернет достъп)	PC работна станция 2 участника всеки с достъп до интернет и принтер, смарт телефони; Проектор/смарт дъска, бяла дъска, Камера, слушалки
Използване на медии	
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	Мобилни приложения – Instagram и Facebook инсталации, профили за използване, YouTube Работни листове със ситуационни задачи и прегледи
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	2 урока
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	2 урока
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	1 ден
Контролен списък за подготовка:	<ul style="list-style-type: none"> • Ревизии - Лист за съвети, предложения, проблеми • PC – Подгответе стаята, тествайте всяка работна станция • Инсталиран софтуер: Google Chrome, Google Play за изтегляне на Instagram/Facebook, инсталиране/актуализиране на текущи приложения, интернет връзка, тест за слушалки/аудио изход) • Направете разпечатки на решението на задачите
6. Необходим опит:	
<p>- Необходими са основни познания за маркетинговите инструменти в областта на търговията на дребно</p> <p>- Не са необходими специални познания</p>	
7. Ключови резултати от обучението: (същите като в Template World - MLE)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Обучаемите знаят разликата между рекламни медии и рекламни материали и могат да ги задават правилно. 2. Обучаемите могат да избират подходящи рекламни материали и рекламни носители за рекламни кампании. 3. Обучаемите знаят, назовават и правят разлика между различните канали за продажба и комуникационни канали в многоканална среда 	
8. Дидактическа концепция и ход на учебния сценарий:	
<p>В точките, опишете кога MLE се използва в класната стая/компанията:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Въведение в темата - Подготовка на казус – един параграф като отделна задача - Екипна работа - Видео - Присъствено обучение - Самообучение - Групова работа - Работа по проекти - Крайни изходи и резултати 	

Учебен сценарий 11

Раздел 2.2: Обслужване и комуникация

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес:	училище проф. Иван Апостолов
Име на създателя:	Милена Колева

2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	3-та година на обучение
Тема:	Комуникация и преговори
Единица:	Комуникация
Заглавия на ситуацияите на оперативно действие:	Обслужване на клиенти в магазини
За кого във виртуалния търговски център	Специалисти

3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Комуникация за обслужване на клиенти в търговията на дребно
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Възможно примерно изречение: Учебният материал, свързан с комуникацията, учи учениците как да използват правилния език, фазите на продажбите и обслужването с високо качество. Подобрява цялостните комуникационни умения и правилния „тон“ и съдържание на разговорите.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	Възможно примерно изречение: Представяне на концепцията за висококачествено обслужване на клиентите на успешните търговски вериги, взаимодействие при продажба с клиенти, подходи за поздравяване, консултиране, убеждаване на клиентите да купуват, последващи действия и довиждане. Освен това се разкрива и обсъжда понятието емпатия като част от емоционалната интелигентност. Представена е и гледната точка на клиента.
Дидактическа концепция на сценария:	Възможно примерно изречение: Включва дейност за разчупване на леда за показване на два типа разговори/ взаимодействия на продавачи и клиенти: един лош и един добър пример. След това включва статия за използването на правилен език и отношение към клиентите и стратегии за консултиране на решението им да купуват артикули/стоки.
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/правила за обучение и др.:	3-та година на обучение: Учебна област Комуникация и маркетинг класове – един час седмично, 4 часа – 160 минути, 2 сесии за положителен и 2 – за негативен сценарий на разговор/казус за решение между продавач и клиент. Тема: Общуване
4. Общи условия	

Местоположение:	училище
Ниво на квалификация:	Над средно ниво на обучение
Размер, характеристики на целевата група:	22 участници, Предприемачески профил на обучението
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	PC работна станция По 2 участника с хартия и химикал за бележки и предварително подготвен сценарий за разговор Проектор/смарт дъска, бяла дъска, Камера/смартфон
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	<p>Писмен сценарий за разговор и ситуация – един отрицателен и един положителен за практикуване Работни листове със ситуационни задачи и прегледи Подобрена медийна и технологична интеграция Видеоклипове: Допълнете ролевите дейности с кратки видеоклипове на реални взаимодействия с клиенти в търговията на дребно. Цифрови инструменти: Използвайте инструменти за сътрудничество (напр. Google Docs или Miro) за мозъчна атака и записване на групови разсъждения. Интерактивни тестове: Използвайте платформи като Kahoot! или Ментиметър за бързи оценки. Актуализирано разпределение на времето</p> <p>Урок 1 (80 минути): Въведение и теоретична основа (30 минути). Сценарии за ролеви игри (50 минути).</p> <p>Урок 2 (80 минути): Анализ на казус (40 минути). Групови презентации и обратна връзка (30 минути). Размисъл и заключение (10 минути). Тази структура гарантира, че студентите са активно ангажирани, интегрирайки теоретични знания с практическо приложение, и ги насърчава да развият критични комуникационни умения, приложими към обслужването на клиенти.</p>
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	2 урока
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	2 урока
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	1 дни
Контролен списък за подготовка:	<ul style="list-style-type: none"> • Ревизии - Лист за съвети, предложения, проблеми • PC – Подгответе стаята, тествайте всяка работна станция • Направете разпечатки на решението на задачите

<p>6. Необходим опит:</p> <p>- Необходими са основни познания за маркетинговите инструменти в областта на търговията на дребно</p> <p>- Не са необходими специални познания</p>
<p>7. Ключови резултати от обучението: (същите като в Template World - MLE Creation)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стажантите могат да подчертаят предимствата на услугите от гледна точка на клиента и да подчертаят категориите услуги. 2. Стажантите могат да използват услугите като аргумент за продажби. 3. Стажантите знаят и назовават фазите на продажбите в консултантско интервю. 4. Стажантите могат да прилагат фазите на продажбите в разговора за продажби.
<p>8. Дидактическа концепция и ход на учебния сценарий:</p> <p>В точките, опишете кога MLE се използва в класната стая/компанията :</p> <p>Въведение (за стопяване на леда): Започнете с кратък интерактивен тест или видеоклип, показващ примери за добро и лошо обслужване на клиенти. Помолете учениците да идентифицират какво е минало добре и какво не . Това поставя началото на обсъждане на ключовите елементи на ефективната комуникация.</p> <p>Теоретична основа: Представете увлекателна лекция или мултимедийно съдържание за комуникационните стратегии, като се фокусирате върху емпатията, активното слушане и убедителния език. Маркирайте ключовите фази на продажбата, като поздрав, консултация, убеждаване, затваряне и последващи действия.</p> <p>Сценарии за ролева игра (фаза на практика): Разделете учениците на малки групи и им дайте подготвени положителни и отрицателни сценарии за взаимодействие с клиента. Редувайте ролите между клиент, продавач и наблюдател, така че всички ученици да изпитат различни гледни точки. Наблюдателите могат да използват предоставените работни листове, за да отбележат силните страни и областите за подобрене.</p> <p>Групова дискусия и обратна връзка: Съберете обратна връзка от наблюдатели и обсъдете като клас. Използвайте въпроси като: Какви стратегии са работили най-добре в положителния пример? Как може продавачът да се подобри при негативния сценарий? Улеснявайте партньорската обратна връзка за среда за съвместно обучение.</p> <p>Приложение за казус (връзка в реалния живот): Представете казус, в който студентите анализират комуникационната стратегия на търговска верига. Помолете учениците да предложат подобрения или да идентифицират силните страни, използвайки научените концепции.</p> <p>Творчески проект: Възложете на учениците да създадат кратък скеч или дигитална презентация, показваща успешно взаимодействие с клиента. Използвайте инструменти като смартфони, за да записвате видеоклипове или да изпълнявате ролеви игри на живо.</p> <p>Размисъл и заключение: Завършете с насочена дейност за размисъл, като например написване на кратък абзац за това, което са научили за ефективната комуникация за обслужване на клиенти. Насърчете учениците да идентифицират едно умение, което ще подобрят и как смятат да го приложат в реалния живот.</p>

Учебен сценарий 12

ЕДИНИЦА 2.3: Използване на електронна поща в бизнес процесите на електронната търговия

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес:	училище проф. Иван Апостолов
Име на създателя:	Милена Колева
2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	3-та година на обучение
Тема:	Комуникация и преговори
Единица:	Комуникация
Заглавия на ситуациите на оперативно действие:	Електронна поща в търговията на дребно
Място във виртуалния търговски център	Специалисти
3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Изпращане на имейл в бизнеса с електронна търговия
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Възможно примерно изречение: Учебният материал, свързан с електронната поща, обхваща темата за писане на имейл, която се изучава в редовните часове по английски език. Сценарият тук поставя учениците в ситуация да поздравят своите клиенти за рождените им дни. Учи на комуникация и правилни езикови умения, както и на съпричастност и отношение към клиентите.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	Възможно примерно изречение: Автоматизираните имейли за рожден ден предлагат на търговеца на дребно добра възможност за комуникация с клиентите. Пожеланията за рожден ден се изпращат в деня на рождения ден на клиента. В резултат на това лоялността на клиентите може да бъде установена, поддържана и укрепена. Имейлите за рожден ден попадат в имейл маркетинга и са част от директния маркетинг. Директните пощенски пратки са адресирана реклама и се изпращат автоматично до избрани клиенти при специални поводи. Те могат да бъдат съставени от различни компоненти като мотивационни писма, брошури, каталози или дори лични пожелания за рожден ден. Имейл маркетингът твърдо се е наложил като стандартен инструмент в маркетинговата концепция на много компании за търговия на дребно и се използва като най-разпространеният маркетингов инструмент. Помолете учениците да покажат подобни примери от собствения си опит и да последват примера. Освен това попитайте относно обработката на лични данни и как търговците на дребно събират данни (GDPR) .
Дидактическа концепция на сценария:	Възможно примерно изречение: Напишете имейл от позицията на обслужване на клиенти в електронната търговия и поздравете клиента си за рождения му ден,

	помислете за думите, съобщенията и потенциалната награда/подарък. Каква би била стратегията и как тя се вписва в цялостната маркетингова стратегия на бизнеса?
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/ правила за обучение и др.:	3-та година на обучение: Учебна област Комуникационни и маркетингови часове, английски часове – три часа седмично, една седмица за работа – 120 минути, Тема: Писмена комуникация, имейли.
4. Общи условия	
Местоположение:	Училище
Ниво на квалификация:	Горно средно ниво на обучение
Размер, характеристики на целевата група:	22 участници, Предприемачески профил на обучението
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	PC работна станция По 2 участника с хартия и химикал за бележки и предварително подготвен сценарий за писане на имейл, поздрав; Проектор/смарт дъска, бяла дъска, Смартфон; Софтуер за електронна поща: Gmail и/или Outlook/ платформа за масово изпращане на имейли
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	Писмен сценарий за поздравяване на клиенти Работни листове със ситуационни задачи и прегледи
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	3 урока
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	1 урок
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	1/2 ден
Контролен списък за подготовка:	<ul style="list-style-type: none"> • Ревизии - Лист за съвети, предложения, проблеми • PC – Подгответе стаята, тествайте всяка работна станция • Направете разпечатки на решението на задачите
6. Необходим опит:	
<p>Основна цифрова грамотност :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Познаване на имейл интерфейсите и основните функции (напр. композиране, форматиране и прикачване на файлове). ○ Възможност за навигация и използване на общи имейл платформи като Gmail или Outlook. <ul style="list-style-type: none"> • Комуникационни умения : <ul style="list-style-type: none"> ○ Разбиране на принципите на професионалната комуникация, включително тон, граматика и насочени към аудиторията съобщения. ○ Способност за изразяване на съпричастност, яснота и цел в писмена комуникация. • Основи на маркетинга : <ul style="list-style-type: none"> ○ Познаване на стратегиите за лоялност на клиентите и ролята на директния маркетинг в бизнеса. 	

- Основно разбиране за това как клиентските данни се събират, съхраняват и използват отговорно.
 - **Умения за сътрудничество :**
 - Възможности за работа в екип и партньорска проверка за ефективен принос към групови дискусии и проекти.
- Желателни (напреднали) познания:**
- Както за преподаватели, така и за ученици:
 - Излагане на реални имейл маркетингови кампании или казуси.
 - Познаване на инструменти за анализиране на ефективността на стратегиите за имейл маркетинг (напр. честота на отваряне, честота на кликуване).
 - Познаване на дизайнерски инструменти (напр. Canva, Mailchimp) за създаване на визуално привлекателни имейл шаблони.

7. Ключови резултати от обучението: (същите като в Template World - MLE Creation)

5. Обучаемите знаят разликата между автоматизираните поздравии за рожден ден, добре дошли имейли и потвърждения на поръчки и могат да ги присвоят правилно.
6. Обучаемите могат да назоват предимствата на имейл маркетинг кампаниите, споменати по-горе.
7. Обучаемите познават предимствата на гореспоменатите имейл кампании в търговията на дребно, знаят за какво става въпрос, защо са важни и какво трябва да се има предвид.

8. Дидактическа концепция и ход на учебния сценарий:

Въведение (контекстуален преглед): Започнете с дискусия за това как имейл маркетингът е трансформирал търговията на дребно и електронната търговия. Споделете примери за компании, които ефективно използват автоматизирани имейли, за да ангажират клиенти (напр. поздравии за рожден ден или промоционални кампании). Ангажирайте учениците, като ги помолите да споделят лични преживявания при получаване на маркетингови имейли – както положителни, така и отрицателни преживявания.

Теоретична основа: Представете кратка лекция или видео, обхващащи ключови елементи от имейл маркетинга: Видове имейли (напр. добре дошли, поздравии за рожден ден, промоционални кампании и потвърждения на поръчки).

Значението на тона, персонализирането и съответствието с GDPR в имейл комуникацията. Обсъдете как поздравите за рожден ден конкретно влияят върху лоялността на клиентите и цялостната маркетингова стратегия на бизнес за електронна търговия.

Ролеви игри и казуси (фаза на приложение): Дейност: Разделете класа на малки групи и създайте сценарий, при който учениците действат като представители за обслужване на клиенти на компания за електронна търговия. Сценарий 1: Съставете топъл, персонализиран имейл за рожден ден с малка награда (напр. код за отстъпка или безплатна доставка). Сценарий 2: Начертайте имейл за клиент, чиито лични данни (напр. рожден ден) са непълни. Предложете тактичен начин да поискате липсващата информация, като същевременно останете съвместими с GDPR.

Във всяка група: Обсъждайте и размишлявайте върху съдържанието, тона и структурата на техните имейли. Идентифицирайте ключовите елементи на ефективното писане на имейли (напр. теми, призови за действие и награди).

Интерактивна партньорска проверка: Накарайте всяка група да представи своята чернова на имейл на класа. Класът ще предостави конструктивна обратна връзка, като използва критерии като професионализъм, тон, яснота и съответствие с маркетинговите цели. Насърчете

учениците да оценят дали имейлът постига двойните цели на маркетингова ефективност и удовлетворение на клиентите.

Казус от реалния живот (самообучение): Възложете на учениците да разгледат примери от реалния свят на автоматизирани имейли за рожден ден от водещи марки за електронна търговия. Те ще анализират: Какво направи имейла ангажиращ или ефективен? Какво можеше да се подобри? Студентите могат да споделят своите открития с класа в следващата сесия.

Резултат (обучение, базирано на проекти): Студентите ще проектират самостоятелно маркетингова кампания по имейл за измислен магазин за електронна търговия, включително: Персонализиран имейл за рожден ден. Последващ имейл, който насърчава клиентите да осребрят награда или да споделят отзиви. Кампаниите ще бъдат оценявани по креативност, съответствие с маркетинговите стратегии и съответствие с насоките на GDPR.

Размисъл и заключение: Улеснете дискусията относно ключови изводи: Значението на емпатията и персонализацията в общуването с клиентите. Балансиране на креативността с професионалния език в имейл маркетинга. Раздайте брошура, обобщаваща най-добрите практики за писане на ефективни маркетингови имейли.

Учебен сценарий 13

Урок 4.1: Значението на създаването на цифрово съдържание

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес :	IDEC SA
Име на създателя:	Стефания Скандалу
2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	1-ва година на обучение
Тема:	Създаване на цифрово съдържание
Единица:	Аспекти на създаването на цифрово съдържание
Заглавия на ситуациите на оперативното действие:	Създаване на цифрово съдържание
Местоположение във виртуалния търговски център	специалисти
3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Аспекти на създаването на цифрово съдържание
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Възможно примерно изречение: Учебният материал се фокусира върху инструментите за създаване на цифрово съдържание и как те могат да бъдат използвани от работниците в търговията на дребно .
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	Възможно примерно изречение: Компетентността за създаване на цифрово съдържание за професионалисти в търговията на дребно включва придобиване на необходимите умения и знания за умело създаване, управление и подобряване на цифрово съдържание за онлайн платформи . Това включва разбиране на основите на създаването на съдържание, придобиване на умения с различни цифрови инструменти и В крак с най-новите тенденции в маркетинга на дребно, професионалистите в търговията на дребно трябва да се научат да ангажират клиентите, да комуникират послания на марката и да стимулират продажбите чрез завладяващи и подходящи дигитални продукти. съдържание.
Дидактическа концепция на сценария:	Възможно примерно изречение: След общо въведение в това какво е „Създаване на цифрово съдържание“ участниците ще се запознаят с основните аспекти на създаването на цифрово съдържание . Тези аспекти могат да бъдат извлечени в четири ключови елемента , които представляват ефективно съдържание в дигиталната сфера, гарантирайки, че професионалистът в търговията на дребно е добре подготвен да успее в непрекъснатото развиващия се пейзаж. „Социални медии и създаване на цифрово съдържание“. „Авторско право и лицензи при създаване на съдържание“. „Създаване на визуална марка“. „Видео дизайн и YouTube“. Учебният сценарий се изпълнява за пет учебни часа.
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/ правила за обучение и др.:	
4. Общи условия	

Местоположение:	Училище / Компания
Ниво на квалификация:	Допълнително обучение, за да станете сертифициран търговски специалист (включително обучение като търговец на дребно), 1-ва година на обучение
Размер, характеристики на целевата група:	10 участници Мениджъри за електронна търговия
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	PC работна станция 2 участника всеки с достъп до интернет и принтер, Проектор, прожекционен екран, бяла дъска, Калкулатор, камера, слушалки
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	CD-ROM методи на плащане, пано картини, Работни листове със ситуационни задачи и прегледи
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	2 урока
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	2 урока
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	1 дни
Контролен списък за подготовка:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ревизии - Лист за съвети, предложения, проблеми ▪ PC – Подгответе стаята, тествайте всяка работна станция (Internet Explorer или Google Chrome като стандартен браузър, инсталиране/актуализация на текущия Adobe Flash Player, функция за печат, интернет връзка, тест за слушалки/аудио изход) ▪ Направете разпечатки на решението на задачите
6. Необходим опит:	
<p>- Необходими са основни познания в областта на създаването на цифрово съдържание</p> <p>- Не са необходими специални познания</p>	
7. Ключови резултати от обучението:	
<p>Развийте задълбочени познания за основните аспекти на създаването на цифрово съдържание, което ви позволява да създавате съдържание, което резонира с вашата целева аудитория и е в съответствие с целите на вашата марка.</p> <p>Придобийте умения и опит за ефективно използване на инструменти за създаване на цифрово съдържание, като управление на социални медии, софтуер за проектиране и редактиране на видео, за да подобрите видимостта на марката и ангажираността на клиентите.</p> <p>Идентифицирайте и управлявайте уникалните предизвикателства, които професионалистите в търговията на дребно срещат при създаването на дигитално съдържание, като гарантирате, че можете да се адаптирате и правите иновации, за да преодолеее ефективно специфичните за индустрията пречки.</p>	
8. Дидактическа концепция и ход на учебния сценарий:	
Теория	<p>1. Единица 1.1</p> <p>а. Подчертайте важността на информацията и грамотността на данните, ефективното търсене и проверка на ресурси, когато</p>

	<p>търсите информация, която да включите в съдържанието. (Единици за микрообучение 1.1.1,1.1.2,1.1.3)</p> <p>2. Единица 3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Научете за различни платформи за социални медии и как да изберете канал за различно съдържание (Microlearning Unit 3.2.1) b. Представете различни инструменти, които могат да се използват за вътрешно сътрудничество и комуникация по време на създаване на съдържание (Microlearning Units 3.2.2, 3.2.3) <p>3. Единица 3.3</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Навигирайте през процеса на външно сътрудничество, научете практиките, които да използвате по време на създаване на съдържание. (Microlearning Unit 3.3.1) <p>4. Единица 3.4</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Научете как учениците могат да използват програмите на MS Office , за да подобрят комуникацията и производителността по време на създаване на съдържание. (Microlearning Unit 3.4.1) b. Демонстрирайте как усъвършенстваните функции на същите инструменти могат да се използват за анализ на данни, свързани със създаването на съдържание и успеха на съдържанието. (Microlearning Unit 3.4.2) <p>5. Единица 4.1</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Представете различните аспекти на създаването на цифрово съдържание (Microlearning Unit 4.1.1) b. Анализирайте ползите от използването на инструменти за създаване на цифрово съдържание (Microlearning Unit 4.1.2) c. Обсъдете идващите предизвикателства, пред които могат да се изправят създателите на съдържание (Microlearning Unit 4.1.3) <p>6. Единица 4.2</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Представете основните мрежи за социални медии, в които се публикува много съдържание. Обсъдете как да ангажирате общността чрез съдържание, реклами и много функции на социалните медии. (Microlearning Units 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3) <p>7. Единица 4.5</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Научете за принципите на проектиране на видео съдържание и разгледайте процеса на създаване на видео съдържание. (Единици за микрообучение 4.5.1,4.5.2) b. Разгледайте Youtube за разпространение на видео съдържание и използване на анализи за измерване на успеха на видео съдържанието. (Единици за микрообучение 4.5.3, 4.5.4)
<p>Екстра</p>	<p>1. Всички раздели 1.1,3.2,3.3,3.4,4.2 включват слайдове или видео презентации за преподаване на съответния материал.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Единица 4.1 <ol style="list-style-type: none"> а. Допълнително четиво за пазара за създаване на цифрово съдържание. 3. Единица 4.2 <ol style="list-style-type: none"> а. Повече информация за основните социални мрежи и техните функции. 4. Единица 4.5 <ol style="list-style-type: none"> а. Гледайте видеоклип за процеса на създаване на Youtube канал.
Групова дейност	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разделете класната стая на групи. Всяка група трябва да избере продукт и да направи проучване с цел създаване на съдържание. Цялата информация и източници ще бъдат записани в съвместен документ на Microsoft Word. Групата трябва да реши през кои канали ще разпространява своето съдържание и защо. Накрая групите представят работата си в Power Point презентация. Чрез тази дейност учениците практикуват следните теми: <ol style="list-style-type: none"> а. Сътрудничество б. Изследователски умения и грамотност за данни с. Използване на инструменти на Microsoft Office д. Избор на най-подходящия канал за разпространение
Оценка	<ol style="list-style-type: none"> 1. Урок 1.1, Урок микрообучение 1.1.3. <ol style="list-style-type: none"> а. Оценете учениците по темата за проверка на фактите. 2. Урок 3.3, Урок микрообучение 3.3.2 <ol style="list-style-type: none"> а. Оценете учениците по темата за външното сътрудничество. 3. Урок 3.4, Урок микрообучение 3.3.3 <ol style="list-style-type: none"> а. Оценете знанията на учениците за Microsoft Office Suite

Учебен сценарий 14

Раздел 4.3 – Авторски права и лицензи при създаване на съдържание

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес :	IDEC SA
Име на създателя :	Стефания Скандалу
2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	1-ва година на обучение
Тема:	Създаване на цифрово съдържание
Единица:	Авторски права и лицензи при създаване на съдържание
Заглавия на ситуациите на оперативно действие:	Авторски права и лицензи
Местоположение във виртуалния търговски център	специалисти
3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Авторски права и лицензи при създаване на съдържание
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Възможно примерно изречение: Учебният материал се фокусира върху критичните аспекти на авторското право и лицензите при създаването на съдържание, като има за цел да предостави на професионалистите в търговията на дребно цялостно разбиране на правните рамки и най-добрите практики.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	Възможно примерно изречение: Формулирайте основните принципи на авторското право, включително правата и защитата, предоставени на създателите на съдържание. Приложете принципите за продължителност на авторското право към различни типове съдържание и разберете последиците от посмъртния термин. Възприемете най-добрите практики при създаването на съдържание, като правилно цитиране на източника, отговорно използване на лицензирано съдържание и спазване на законите за авторското право. Преговаряйте и създавайте ясни споразумения за авторски права, като гарантирате прозрачност и справедливост между сътрудниците. Идентифицирайте и предотвратявайте потенциални проблеми с нарушаване на авторски права в рамките на операциите на дребно, насърчавайки правни и етични практики за съдържание.
Дидактическа концепция на сценария:	Възможно примерно изречение: След общо въведение в основната идея какво е „Авторско право и лицензи при създаване на съдържание“ участниците ще проучат тънкостите на авторското право, собствеността, продължителността и различните модели на лицензиране като Creative Commons, безвъзмездни и обществено достояние. Основните цели са да се снабдят професионалистите в търговията на дребно със знания и инструменти, за да защитят своите творчески творби, да се справят със сложността на собствеността и да използват и

	споделят съдържание етично в рамките на законовите граници. Учебният сценарий се изпълнява за четири учебни часа.
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/правила за обучение и др.:	
4. Общи условия	
местоположение:	Училище / Компания
Квалификация ниво :	Допълнително обучение, за да станете сертифициран търговски специалист (включително обучение като служител на дребно), 1-ва година на обучение
Размер, характеристики на целевата група:	10 участници Мениджъри за електронна търговия/ Мениджъри за социални медии/ Визуални търговци/ Учители по ПОО/ Обучаващи по ПОО/ Търговци на дребно/ Автори на съдържание и блогъри
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	PC работна станция 2 участника всеки с достъп до интернет и принтер, Проектор, прожекционен екран, бяла дъска, Калкулатор, камера, слушалки
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	Работни листове със ситуационни задачи и прегледи
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	2 урока
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	2 урока
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	1 дни
Контролен списък за подготовка :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ревизии - Лист за съвети, предложения, проблеми ▪ PC – Подгответе стаята, тествайте всяка работна станция (Internet Explorer или Google Chrome като стандартен браузър, инсталиране/актуализация на текущия Adobe Flash Player, функция за печат, интернет връзка, тест за слушалки/аудио изход) ▪ Направете разпечатки на решението на задачите
6. Необходим опит:	
- Необходими са основни познания в областта на създаването на цифрово съдържание - не специалист знания изисква се	
7. Ключови резултати от обучението:	
Познаване на принципите на авторското право: Разберете основните принципи на авторското право, включително правата, които предоставя, и ролята му в защитата на творческите произведения.	

Отговорно използване на безвъзмездно съдържание: Демонстрирайте способността да идентифицирате, оценявате и отговорно използвате безвъзмездно съдържание, като вземете предвид всички определени ограничения.

Подобрена правна грамотност в създаването на съдържание: Придобийте повишено ниво на правна грамотност в областта на създаването на съдържание, което позволява информирано вземане на решения и защита на творческите начинания.

8. Дидактическа концепция и ход на учебния сценарий:

Теория	<ol style="list-style-type: none"> 1. Единица 1.1 <ol style="list-style-type: none"> a. Подчертайте значението на информацията и грамотността на данните, ефективното търсене и проверка на ресурси, когато търсите информация относно лицензи и авторски права. (Единици за микрообучение 1.1.1,1.1.2,1.1.3) 2. Единица 1.4 <ol style="list-style-type: none"> a. Научете за видовете екологични символи във връзка с продукти по време на създаване на съдържание. (Microlearning Unit 1.4.2) 3. Единица 4.3 <ol style="list-style-type: none"> a. Потопете се в понятието авторско право и как то се свързва със създаването на съдържание. Анализирайте собствеността, продължителността и най-добрите практики. (Microlearning Unit 4.3.1) b. Разгледайте различни видове лицензи, необходими по време на създаване на съдържание. (Microlearning Unit 4.3.2)
Екстра	<ol style="list-style-type: none"> 1. Раздели 1.1 и 1.4 включват слайдове за преподаване на съответния материал. 2. Единица 1.4 <ol style="list-style-type: none"> a. Прочетете повече за значението и изискванията на различните екологични етикети и символи. (Microlearning Unit 1.4.2) 3. Единица 4.3 <ol style="list-style-type: none"> a. Допълнителен материал за авторското право и собствеността (Microlearning Unit 4.3.1) b. Допълнителни материали и официални източници за различните видове лицензи. (Microlearning Unit 4.3.2)
Групови дейности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разделете учениците на групи. Създайте слайд шоу с продукти и съдържание, показващи различни етикети за авторско право и екология. На свой ред представители от всяка група се изправят, като първият, който идентифицира правилно етикета и неговото значение, печели точка за своята група. Чрез тази дейност учениците практикуват следните теми: <ol style="list-style-type: none"> a. Познания за екологичните етикети b. Познания за авторското право при създаване на съдържание
Оценка	<ol style="list-style-type: none"> 1. Урок 1.1, Урок микрообучение 1.1.3.

	<ul style="list-style-type: none">а. Оценете учениците по темата за проверка на фактите. <p>2. Урок 1.4, Урок микрообучение 1.4.2</p> <ul style="list-style-type: none">а. Оценете знанията на учениците относно екологичните символи и етикети.
--	--

Учебен сценарий 15

Урок 4.4: Създайте визуална марка

1. Информация за учебното заведение	
Име и адрес :	IDEC SA
Име на създателя :	Стефания Скандалу
2. Информация за модула ел. обучение	
Модул:	1-ва година на обучение
Тема:	Създаване на цифрово съдържание
Единица:	Създайте визуален образ марка
Заглавия на ситуациите на оперативното действие:	Създаване на цифрово съдържание
Място във виртуалния търговски център	Специалисти
3. Информация за сценария на обучение	
Заглавие на учебния сценарий:	Създайте визуален образ марка
Кратко описание как да вградите модула за електронно обучение или неговите под-елементи в сценария:	Възможно примерно изречение: Учебният материал се фокусира върху създаването на дигитално съдържание и по-специално върху основните елементи за създаване на визуална марка , предоставяйки на специалистите в търговията на дребно уменията и знанията, необходими за изработване на завладяващи и ефективни визуализации за цифрови медии, плакати и брошури.
Ориентирана към компетентност обща (обучителна) цел на сценария:	Възможно примерно изречение: Развийте способността да създавате визуални елементи, които са съобразени с предпочитанията и демографските данни на целевата аудитория, като гарантирате, че са уместни и резонират ефективно. Проектирайте визуални елементи с цялостно разбиране на тяхната конкретна цел, цели и емоциите, предназначени да бъдат предизвикани, осигурявайки ефективна комуникация. Използвайте принципите на теорията на цветовете, за да усилите психологическото въздействие на визуализациите, стратегически използвайки цветовете, за да провокирате желаните емоции у публиката. Създавайте визуализации, които предават ясни и ясни послания , подчертавайки ключова информация чрез описателни елементи като графики и форми. Оценете ефективността на визуалните елементи, като се уверите, че са в съответствие с цялостния имидж на марката и успешно предават желаното послание.
Дидактическа концепция на сценария:	Възможно примерно изречение: След общо въведение относно това какво представлява и необходимостта да знаят как да създадат визуална марка, участниците ще се запознаят с основните елементи на създаването на визуална марка. Ще им бъдат предоставени уменията и знанията, необходими за създаване на завладяващи и ефективни визуални материали за цифрови медии, плакати и брошури. Участниците ще изследват значението на шрифта, теорията на цветовете, емоционалното въздействие и цялостната структура на дизайна при

	<p>предаването на посланието на марката. Отделът има за цел да оборудва специалистите в търговията на дребно със способността да проектират стратегически визуални елементи, които резонират с тяхната целева аудитория, ефективно да комуникират посланията на марката и да подобрят цялостната идентичност на марката.</p> <p>Учебният сценарий се изпълнява за шест учебни часа.</p>
Присвояване на съдържание на съществуващи учебни програми/правила за обучение и др.:	
4. Общи условия	
местоположение:	Училище / Компания
Квалификация ниво :	Допълнително обучение, за да станете сертифициран търговски специалист (включително обучение като търговец на дребно), 1-ва година на обучение
Размер, характеристики на целевата група:	10 участници Мениджъри за електронна търговия/ Мениджъри на социални медии/ Визуални търговци/ Учители по ПОО/ обучители по ПОО/ Търговци на дребно/ Автори на съдържание и блогъри/ Студенти от ПОО
Необходима технология (хардуер, интернет достъп) Използване на медии	PC работна станция 2 участника всеки с достъп до интернет и принтер, Проектор, прожекционен екран, бяла дъска, Калкулатор, камера, слушалки
Използване на медии (софтуер, инструменти, видеоклипове и др.)	CD-ROM методи на плащане, пано картини, Работни листове със ситуационни задачи и прегледи
5. Организационни бележки	
Обща времева рамка на учебния сценарий (в пълни часове):	3 урока
Срок на изпълнение (в дни/седмици и т.н.):	3 урока
Продължителност на подготовката и проследяването (в пълни часове):	1 дни
Контролен списък за подготовка :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ревизии - Лист за съвети, предложения, проблеми ▪ PC – Подгответе стаята, тествайте всяка работна станция (Internet Explorer или Google Chrome като стандартен браузър, инсталиране/актуализация на текущия Adobe Flash Player, функция за печат, интернет връзка, тест за слушалки/аудио изход) ▪ Направете разпечатки на решението на задачите
6. Необходим опит:	
<p>- Необходими са основни познания в областта на създаването на цифрово съдържание</p> <p>- не специалист знания изисква се</p>	

7. Ключови резултати от обучението:

Персонализирано визуално създаване: Развийте способността да създавате визуални ефекти, които резонират с предпочитанията и демографските данни на целевата аудитория, като гарантират уместност и ангажираност.

Ясни съобщения във визуални елементи: Създавайте визуални елементи с ясни и ясни съобщения, подчертавайки ключова информация чрез описателни елементи като графики и форми.

Прилагане на нещата, които трябва и не трябва да се правят: Прилагайте най-добрите практики, като започнете с важна информация, уточнявайки предимствата, обръщайки внимание на използването на шрифта и избягвайки често срещаните капани във визуалния дизайн.

8. Дидактическа концепция и ход на учебния сценарий:

Теория	<ol style="list-style-type: none"> 1. Единица 3.2 <ol style="list-style-type: none"> a. Научете за различни платформи за социални медии и как да изберете канал за разпространение на вашата марка (Microlearning Unit 3.2.1) b. Представете различни инструменти, които могат да се използват за вътрешно сътрудничество и комуникация по време на създаване на визуална марка (Microlearning Units 3.2.2, 3.2.3) 2. Единица 3.3 <ol style="list-style-type: none"> a. Навигирайте през процеса на външно сътрудничество, научете практиките, които да използвате по време на създаването на визуална марка. (Microlearning Unit 3.3.1) 3. Единица 3.4 <ol style="list-style-type: none"> a. Научете как учениците могат да използват програмите на MS Office , за да подобрят комуникацията и производителността по време на създаването на визуална марка. (Microlearning Unit 3.4.1) b. Демонстрирайте как усъвършенстваните функции на същите инструменти могат да се използват за анализ на данни, свързани с визуалното създаване на марка. (Microlearning Unit 3.4.2) 4. Единица 4.4 <ol style="list-style-type: none"> a. Анализирайте значението на наличието на последователна визуална марка и проучете различни елементи, които я изразяват, като създаване на изображения, плакати и брошури. (Единици за микрообучение 4.4.1,4.4.2,4.4.3)
Екстра	<ol style="list-style-type: none"> 1. Раздели 3.2, 3.3, 3.4 съдържат слайдове или видео презентации за преподаване на съответния материал
Групова дейност	<ol style="list-style-type: none"> 1. Разделете учениците на групи. На всяка група е присвоен измислен бизнес и неговата марка, например екологично чисти дрехи или

	<p>луксозни чанти. Групите обмислят, за да измислят цвят палета , символи и лого, които те смятат, че най-добре представят посланието на техния бизнес и най-добре се обръщат към целевата аудитория. Чрез тази дейност учениците практикуват следното:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Значение на визуалната марка b. Сътрудничество c. креативност
Оценка	<ul style="list-style-type: none"> 1. Урок 3.3, Урок микрообучение 3.3.2 <ul style="list-style-type: none"> a. Оценете учениците по темата за външното сътрудничество. 2. Урок 3.4, Урок микрообучение 3.3.3 <ul style="list-style-type: none"> a. Оценете знанията на учениците за Microsoft Office Suite 3. Урок 4.4, Урок микрообучение 4.4.3 <ul style="list-style-type: none"> a. Оценете знанията на учениците относно създаването на визуална марка