

Εγχειρίδιο εργοδοτών για τα κοινά προγράμματα σπουδών
επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης
D2.6. Εκπαιδευτικό υλικό
WP2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ Ή ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



Erasmus+ EACEA

Grant Agreement number: 2018 – 2099 / 001 – 001
Project Number: 597876-EPP-1- 2018-1-EL-EPPKA3-VET-JQ
Project Title: **Upgrading the EU postal sector**
Applicant Organization: AKMI S.A.

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	4
1.1. Το έργο NeWPOST	4
1.2 Το πεδίο εφαρμογής του "Εγχειριδίου εργοδοτών για τα κοινά προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης"	5
2. Τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης του έργου NeWPOST	6
3. Η εκπαίδευση με βάση την εργασία ως παιδαγωγική μέθοδος.....	13
4. Τα οφέλη των εργοδοτών	15
5. Θεμέλιο ενός ισχυρού προγράμματος εκπαίδευσης μέσω της εργασίας (WBL)	15
6. Προετοιμασία της εκπαίδευσης με βάση την εργασία (WBL)	17
6.1 Προετοιμάζοντας τους εκπαιδευόμενους	17
6.2 Προετοιμάζοντας έναν εργοδότη.....	18
7. Εφαρμογή της εκπαίδευσης μέσω της εργασίας και υποστήριξη του εκπαιδευόμενου που κάνει πρακτική άσκηση	19
7.1 Στρατηγικές για τη δημιουργία ενός καλού εκπαιδευτικού περιβάλλοντος για τον εκπαιδευόμενο και μιας γόνιμης συνεργασίας	20
7.2 Κομβικά σημεία για τη σύνδεση με την τάξη	21
<i>Δραστηριότητες πριν από την εμπειρία</i>	21
<i>Δραστηριότητες που πραγματοποιούνται δια ζώσης</i>	21
<i>Δραστηριότητες μετά το τέλος της εργασιακής εμπειρίας</i>	22
Παροχή ανατροφοδότησης	22
Παράρτημα 1: FAQs.....	25
Παράρτημα 2: Εβδομαδιαία αξιολόγηση.....	26
Παράρτημα 3: Υπόδειγμα συμφωνίας πρακτικής άσκησης.....	28
Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	30

Ταυτότητα εγγράφου

Πακέτο εργασίας:	WP2
Τύπος:	Εκπαιδευτικό υλικό
Επίπεδο διάδοσης:	Δημόσιο
Εκδοχή:	Εκδοχή 1
Ημερομηνία παράδοσης:	13/2/2021
Λέξεις - κλειδιά:	Οδηγός (καθοδήγηση), περιγραφή μαθημάτων, εκπαιδευτικό υλικό, δομή μαθήματος, κεφάλαια
Περίληψη:	Το παρόν έγγραφο στοχεύει στην παροχή της μεθοδολογίας του σχεδιασμού και της ανάπτυξης του διαδικτυακού μαθήματος NeWPost, καθώς και τη διδακτική δομή και τη συνολική περιγραφή του εκπαιδευτικού υλικού αναφορικά με τους ταχυδρόμους και τους υπαλλήλους του Front Office στον ταχυδρομικό τομέα. Θα χρησιμοποιηθεί ως οδηγός για τους εκπαιδευτές του μαθήματος NEWPOST.
Συγγραφείς:	AKMI SA
Επικοινωνία:	euprojects@akmi-international.com

1. Εισαγωγή

1.1. Το έργο NeWPOST

Το έργο NeWPOST στοχεύει στη δημιουργία μιας ισχυρής συνεργασίας η οποία θα παρέχει μια νέα προσέγγιση στις απαιτούμενες δεξιότητες που είναι απαραίτητες στον ταχυδρομικό τομέα, έναν ζωτικό οικονομικό τομέα στην Ευρώπη. Το έργο αντιμετωπίζει τρεις συγκεκριμένες προκλήσεις:

1. **Τα ταχυδρομεία πρέπει να λειτουργούν με τον ίδιο τρόπο στις χώρες της ΕΕ.** Τα Ταχυδρομεία πρέπει να έχουν κοινό λειτουργικό πλαίσιο και διαλειτουργικότητα προκειμένου να διευκολύνουν το ηλεκτρονικό εμπόριο και την επικοινωνία για αποτελεσματική παράδοση δεμάτων.
2. **Να καταστεί πιο αποτελεσματική η διασυνοριακή παράδοση δεμάτων.** Η ταλαιπωρία της διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων αποτελεί εμπόδιο για τους καταναλωτές και τους εμπόρους λιανικής πώλησης. Το νέο περιβάλλον των ταχυδρομικών υπηρεσιών απαιτεί την ενίσχυση των απαιτούμενων δεξιοτήτων μέσω ενός Κοινού Προγράμματος Σπουδών. Η έλλειψη δεξιοτήτων θα πρέπει να περιορισθεί και οι εργαζόμενοι θα πρέπει να προσαρμόσουν τα προσόντα τους στο νέο περιβάλλον προκειμένου να εξασφαλίσουν την αξιόπιστη παράδοση δεμάτων.
3. **Έμφαση σε ψηφιακές δεξιότητες και ελλείψεις στην τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ).** Οι ταχυδρομικοί υπάλληλοι είναι ευρεία εκτεθειμένοι σε διαδικασίες και εργαλεία που σχετίζονται με το ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι ψηφιακές δεξιότητες θα κυριαρχήσουν στο μέλλον, επομένως οι ταχυδρομικοί υπάλληλοι θα πρέπει να προσαρμοστούν στο νέο πλαίσιο, καθώς τα drones, οι συσκευές παρακολούθησης υψηλής τεχνολογίας και άλλα εργαλεία πληροφορικής θα επικρατήσουν στο εγγύς μέλλον.

Το έργο διαθέτει τους ακόλουθους στόχους:

- Αύξηση της απασχολησιμότητας των νέων ανθρώπων, μέσα από την παροχή επαρκών απαιτούμενων δεξιοτήτων σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον στον ταχυδρομικό τομέα.

Ουσιαστική συνεισφορά στην ανάπτυξη ενός εξαιρετικά έμπειρου, εξειδικευμένου και μετακινούμενου εργατικού δυναμικού στον ταχυδρομικό τομέα.

- Υποστήριξη κοινής εξέλιξης και ανάπτυξης στον τομέα της Επαγγελματικής Εκπαιδευτικής Κατάρτισης (VET) στην Ευρώπη, με σκοπό την ενίσχυση της ποιότητας, της συνάφειας και της των προσέλκυσης των εργαζομένων στον ταχυδρομικό τομέα που ενσωματώνονται μέσα από την εκπαίδευση μέσω της εργασίας.

Οι ομάδες -στόχοι του έργου NeWPost είναι επαγγελματίες και επιχειρήσεις, ιδίως:

- Τελικοί χρήστες: Τρέχοντες και μελλοντικοί δυνητικοί υπάλληλοι στον ταχυδρομικό τομέα.
- Ενδιαφερόμενα μέρη: Ταχυδρομεία, Ταχυδρομικά Ιδρύματα, επιχειρήσεις στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου και συναφείς εταιρείες.

Επομένως, το έργο διαρθρώνεται γύρω από δύο βασικούς πυλώνες:

- **Σχεδιασμός ή βελτίωση του κοινού τίτλου σπουδών στην Επαγγελματική Εκπαιδευτική Κατάρτιση (VET).** Αυτός ο πυλώνας περιλαμβάνει την ανάπτυξη του Κοινού Επαγγελματικού Προφίλ για τους υπαλλήλους του Ταχυδρομικού Τομέα, τον σχεδιασμό ενός Κοινού Προγράμματος Σπουδών Επαγγελματικής Εκπαιδευτικής Κατάρτισης (VET) με ισχυρή εκπαίδευση μέσω της εργασίας, που εστιάζει σε νέες τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας και βασικές δεξιότητες και ικανότητες ταχυδρομικών υπαλλήλων, υποστηρίζοντας τη διασυνοριακή κινητικότητα.
- **Δημιουργία μιας νέας δομής για βιώσιμη συνεργασία.** Ο συγκεκριμένος πυλώνας θα πραγματοποιηθεί μέσω της δημιουργίας μιας βιώσιμης δομής συνεργασίας σχετικά με τη συνεργασία και την αναγνώριση των προσόντων για τους παρόχους ταχυδρομικών υπηρεσιών και την αύξηση της ενημέρωσης και της ελκυστικότητας της Επαγγελματικής Εκπαιδευτικής Κατάρτισης (VET) για τους ταχυδρομικούς υπαλλήλους.

1.2 Το πεδίο εφαρμογής του "Εγχειριδίου εργοδοτών για τα κοινά προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης"

Είναι ζωτικής σημασίας οι εργοδότες να είναι πλήρως ενήμεροι για το τι απαιτείται για την υποστήριξη της εκπαίδευσης με βάση την εργασία, τι αναμένεται από τον εργοδότη και τι να αναμένουν από τον εκπαιδευόμενο, τον εκπαιδευτή, καθώς και το ίδρυμα. Το εγχειρίδιο του εργοδότη θα περιέχει πληροφορίες όπως: ο ρόλος και η ευθύνη του εργοδότη- πώς να διαχειρίζεται και να καθοδηγεί έναν εκπαιδευόμενο κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης- πώς να παρέχει αποτελεσματική ανατροφοδότηση στους εκπαιδευόμενους- τα οφέλη της πρακτικής άσκησης με βάση την εργασία, κ.λπ.

Πρόκειται για ένα εγχειρίδιο εργοδοτών που έχει διαμορφωθεί για να παρέχει καθοδήγηση σχετικά με::

- Την εξοικείωση με το εκπαιδευτικό υλικό των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του έργου NeWPOST
- Την επιλογή των δραστηριοτήτων και των μελετών περιπτώσεων για τους εκπαιδευόμενους
- Την προετοιμασία του υλικού της εκπαίδευσης με βάση την εργασία και την απόφαση ενός συγκεκριμένου προγράμματος
- Την προσφορά καθοδήγησης στους εκπαιδευόμενους
- Την διευκόλυνση των διαδικασιών της εκπαίδευσης με βάση την εργασία (WBL)
- Την παράδοση της έκθεσης σχετικά με την εκπαίδευση με βάση την εργασία (WBL_ και τα έγγραφα αξιολόγησης στο τέλος της.

2. Τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης του έργου NeWPOST

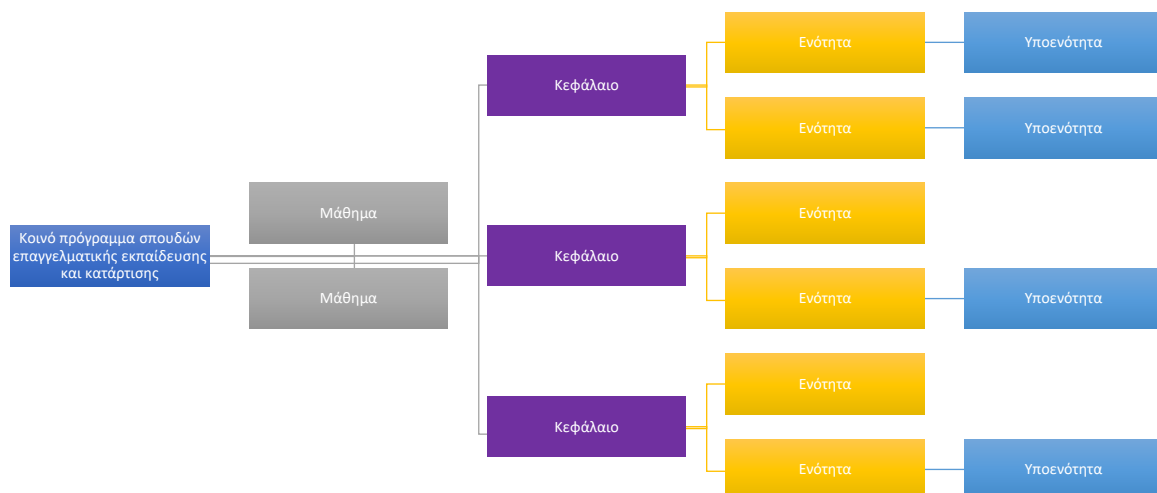
Το έργο NewPost έχει αναπτύξει το Κοινό Πρόγραμμα εκπαίδευσης και κατάρτισης χρησιμοποιώντας την προσέγγιση των μαθησιακών αποτελεσμάτων. Η προσέγγιση των μαθησιακών αποτελεσμάτων έχει μεγάλη σημασία για το σχεδιασμό κοινών προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης για διαφορετικές χώρες, επειδή λειτουργεί ως κοινό εργαλείο για τη διασύνδεση των σχετικών εργαλείων της Επαγγελματικής Εκπαιδευτικής Κατάρτισης (VET), όπως το EQF, το ECVET και το EQAVET.



Η μεθοδολογία που επιλέχθηκε για την ανάπτυξη των μαθησιακών αποτελεσμάτων του έργου NewPost είναι η ταξινόμηση του Bloom σε έξι επίπεδα στόχων, όπως φαίνεται στην εικόνα:

Το πρόγραμμα κατάρτισης NeWPOST χρησιμοποιεί την αρθρωτή προσέγγιση (σύστημα ενοτήτων). Αυτό σημαίνει ότι το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι διαμορφωμένο για διαδικτυακά περιβάλλοντα εκπαίδευσης και είναι δομημένο σε μεγάλες και μικρές ενότητες, ενώ ταυτόχρονα αξιοποιεί ποικίλους εκπαιδευτικούς πόρους και τύπους εκπαίδευσης προκειμένου να προσεγγίσει τα διαφορετικά στυλ μάθησης.

Στο πλαίσιο αυτό, το υλικό θα διαμορφωθεί ως εξής:



- **Κοινό Πρόγραμμα Σπουδών Επαγγελματικής Εκπαιδευτικής Κατάρτισης (Joint VET Curriculum):** περιλαμβάνει το σύνολο των κύκλων μαθημάτων (Μαθήματα κορμού και ειδίκευσης)

- **Μάθημα (Course):** περιέχει τα κεφάλαια του κάθε μαθήματος
- **Κεφάλαιο: (Module):** περιλαμβάνει τις ενότητες
- **Ενότητα (Unit):** κάθε ενότητα αποτελείται από διαφορετικά τμήματα και πολλαπλά εκπαιδευτικά υλικά, όπως βίντεο με διαλέξεις, παρουσίαση σε power point, εγχειρίδια, επιπλέον ανάγνωση, βίντεο κ.λπ.
- **Υποενότητα (section):** οι υποενότητες

Ο ταχυδρομικός τομέας, λόγω της τεχνολογικής προόδου, θα πρέπει να επικεντρωθεί στην εξειδίκευση των σημερινών υπαλλήλων σε ψηφιακές και βασικές δεξιότητες, δεδομένου ότι χρειάζονται σαφώς εξοικείωση με τεχνολογικά εργαλεία που θα ενισχύσουν την υποστήριξη των πελατών καθώς και τις εργασίες και τα καθήκοντα του γραφείου. Το εν λόγω μάθημα απευθύνεται σε δύο Επαγγελματικά Προφίλ, Ταχυδρόμους και Υπαλλήλους Θυρίδας /Υποδοχής/ Γραφείου και θα βοηθήσει τους εκπαιδευόμενους να αποκτήσουν έναν σημαντικό αριθμό δεξιοτήτων και ικανοτήτων που χρειάζονται περισσότερο (ψηφιακές, βασικές/διαπολιτισμικές, άλλες) προκειμένου να καλύψουν τα κενά δεξιοτήτων στον ταχυδρομικό τομέα και να πετύχουν στις νέες θέσεις εργασίας τους.

Το πρόγραμμα κατάρτισης NEWPOST παρέχει **ένα βασικό μάθημα και για τα δύο επαγγελματικά προφίλ** και **δύο μαθήματα εξειδίκευσης για καθένα από αυτά**, υποστηρίζοντας, με αυτόν τον τρόπο, την ευελιξία και την εξατομικευμένη μαθησιακή εμπειρία.



Γράφημα 1. Αναλυτική δομή του κοινού προγράμματος κατάρτισης NeWPOST

Όσον αφορά την εμφάνιση στο διαδίκτυο, το κοινό πρόγραμμα κατάρτισης NeWPOST αποτελείται από **δύο διαφορετικά διαδικτυακά προγράμματα κατάρτισης**, ένα για τους υπαλλήλους Γραφείου/Θυρίδας/Υποδοχής και ένα για τους ταχυδρομικούς υπαλλήλους.



Εικόνα 1. Τα προγράμματα κατάρτισης NeWPOST για τους ταχυδρομικούς υπαλλήλους.

Το ψηφιακό μάθημα MOOC (Μαζικό ανοικτό διαδικτυακό μάθημα) θα διαρκέσει **4 εβδομάδες** και αποτελείται από 6 βασικές ενότητες και 2 μαθήματα εξειδίκευσης (2 ενότητες για ταχυδρόμους και 3 για υπαλλήλους γραφείου υποδοχής). Κάθε εβδομάδα θα περιλαμβάνει 2-3 μαθήματα (ενότητες). Η συνολική διάρκεια ολόκληρου του μαθήματος MOOC είναι 36 ώρες μελέτης για ταχυδρόμους και 39 ώρες μελέτης για υπαλλήλους γραφείου, συμπεριλαμβανομένου του quiz και των επιπλέον αναγνώσεων. Ο εκπαιδευόμενος θα μπορούσε να προσθέσει επιπλέον εκπαιδευτικό υλικό στη μαθησιακή του πορεία (επιπλέον ηλεκτρονικοί σύνδεσμοι και διαδικτυακές πηγές) που παρέχονται από το έργο NeWPost, προκειμένου να αυξηθεί η διάρκεια του μαθήματος.

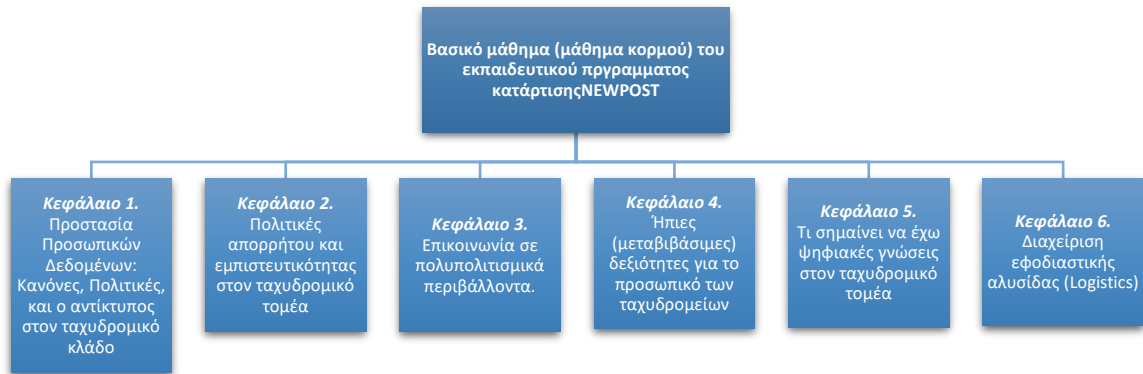
	Postman (hours)	Front Office Employee (Hours)
Core Course Modules	27	27
Specialization Course Modules	9	12
Total Length	36	39

Πίνακας 1. Διάρκεια μαθημάτων

Κάθε βασική ενότητα αποτελείται από 4-5 ενότητες/ μονάδες και 10-13 δραστηριότητες αξιολόγησης/ κουίζ (μέρος αξιολόγησης).

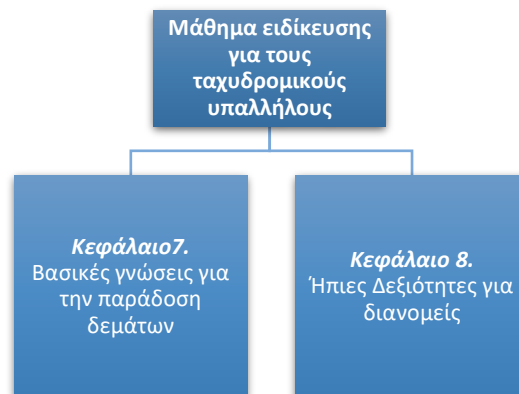
Το μαθησιακό υλικό που παρέχεται για κάθε μάθημα (ενότητα) είναι διαφοροποιημένο. Επιλέξαμε να συμπεριλάβουμε ποικίλους τύπους μαθησιακού υλικού προκειμένου να εμπλουτίσουμε την ποιότητα και τη διαδραστικότητα του μαθήματος. Ενδεικτικά, δημιουργήσαμε διαλέξεις μέσω βίντεο, παρουσιάσεις PowerPoint, βίντεο κινουμένων σχεδίων, μελέτες περιπτώσεων, σενάρια, ερωτήσεις προσωπικού στοχασμού, δραστηριότητες, διαλόγους, επιπλέον υλικό ανάγνωσης και επιπλέον εκπαιδευτικές διαδικτυακές πηγές (βίντεο, άρθρα, διαδικτυακοί σύνδεσμοι).

Το **βασικό μάθημα αποτελείται από έξι βασικές ενότητες**, όπως μπορεί να διαπιστωθεί και από το ακόλουθο γράφημα.

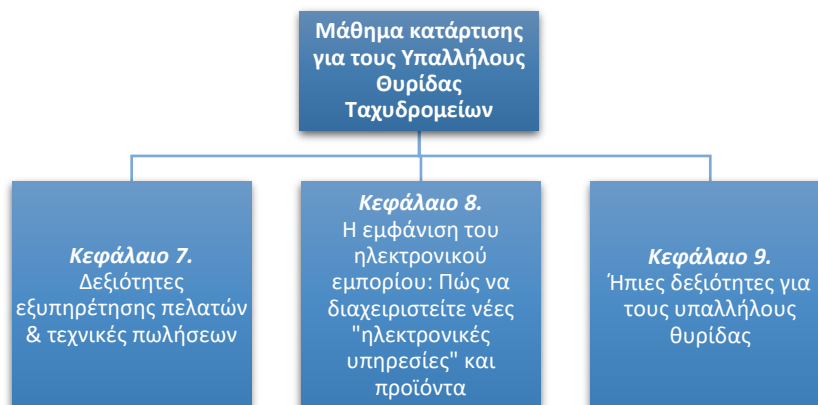


Γράφημα 2. Οι βασικές ενότητες του μαθήματος κορμού (βασικού μαθήματος)

Το μάθημα εξειδίκευσης που απευθύνεται σε ταχυδρομικούς υπαλλήλους, αποτελείται από δύο βασικές ενότητες, ενώ το μάθημα εξειδίκευσης για υπαλλήλους γραφείου υποδοχής αποτελείται από τρεις βασικές ενότητες (Γράφημα 4 & 5).



Γράφημα 3. Βασικές ενότητες του μαθήματος ειδίκευσης για τους ταχυδρομικούς υπαλλήλους



Γράφημα 4. Βασικές ενότητες του μαθήματος εκπαίδευσης για υπαλλήλους γραφείου υποδοχής

Οι βασικοί στόχοι των μαθημάτων είναι:

- ✚ Η κατανόηση του πως ο GDPR έχει διαμορφωθεί στον ταχυδρομικό τομέα καθώς και τη σημασία της προστασίας της ιδιωτικότητας στις ταχυδρομικές επικοινωνίες
- ✚ Η εφαρμογή των αρχών της εμπιστευτικότητας και της ασφάλειας στον ταχυδρομικό τομέα
- ✚ Η εξοικείωση των εκπαιδευόμενων με τον χειρισμό των πληροφοριών και του εξοπλισμού πληροφορικής
- ✚ Η ενίσχυση της επικοινωνίας σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα
- ✚ Η κατανόηση της σημασίας των μεταβιβάσιμων δεξιοτήτων στον ταχυδρομικό τομέα
- ✚ Η ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των εκπαιδευόμενων κατά τη χρήση εξοπλισμού πληροφορικής, τη συνεργασία και τη λειτουργία εργασιών
- ✚ Η κατανόηση των βασικών υλικοτεχνικών υπηρεσιών και των σχετικών τεχνικών στον ταχυδρομικό τομέα
- ✚ Η κατανόηση των νέων κινητήριων δυνάμεων αλλαγής και των τρέχουσων τάσεων που μεταμορφώνουν τον ταχυδρομικό τομέα.

Το εκπαιδευτικό υλικό που παρέχεται για κάθε μάθημα (κεφάλαιο) είναι διαφοροποιημένο. Επιλέξαμε να συμπεριλάβουμε πολλούς τύπους εκπαιδευτικού υλικού προκειμένου να εμπλουτίσουμε την ποιότητα και τη διαδραστικότητα του μαθήματος. Ενδεικτικά, δημιουργήσαμε παρουσιάσεις μέσω PowerPoint, βίντεο κινουμένων σχεδίων, μελέτες περιπτώσεων, σενάρια, ερωτήσεις αυτοαναστοχασμού, δραστηριότητες, διαλόγους, επιπλέον έγγραφα ανάγνωσης και επιπλέον εκπαιδευτικές διαδικτυακές πηγές (βίντεο, άρθρα, σύνδεσμοι). Στους πίνακες που ακολουθούν, υπάρχει το συγκεκριμένο περίγραμμα και η επισκόπηση των μαθημάτων:

1. Υπάλληλοι θυρίδας ταχυδρομείου (EQF Επίπεδο 5)

1	Τίτλος μαθήματος	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ Πρόγραμμα εκπαίδευσης και κατάρτισης (EQF Επίπεδο 5)
2	Περιγραφή κεφαλαίου μαθήματος	Ο ταχυδρομικός τομέας, λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων, έχει σαφώς ανάγκη από ψηφιακές δεξιότητες και εξοικείωση με τεχνολογικά εργαλεία, τα οποία θα βελτιώσουν τελικά την υποστήριξη πελατών και τις υποχρεώσεις και τα καθήκοντα των υπαλλήλων του γραφείου υποδοχής. Το εν λόγω μάθημα θα βοηθήσει τους εκπαιδευόμενους να αποκτήσουν έναν συνδυασμό δεξιοτήτων DigComp, νομικών δεξιοτήτων του 21ου αιώνα και να ευδοκιμήσουν στη νέα τους θέση/εργασία.
3	Πεδίο γνώσεων	<ul style="list-style-type: none"> • Ταχυδρομικός τομέας • Δημοσίευση ηλεκτρονικών καταστημάτων και ιστοσελίδων • Logistics, παραγγελίες και επιλογές παράδοσης
4	Μάθημα το οποίο απευθύνεται σε	<ul style="list-style-type: none"> • Ταχυδρομικοί αντιπρόσωποι • Προσωπικό/υπάλληλοι από τον ταχυδρομικό τομέα

5	Μαθησιακά αποτελέσματα	<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοήσουν πώς ο GDPR έχει διαμορφώσει τον ταχυδρομικό τομέα και τη σημασία της προστασίας της ιδιωτικής ζωής στις ταχυδρομικές επικοινωνίες • Να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι με τις ηλεκτρονικές πωλήσεις και τη διαχείριση των ηλεκτρονικών παραδόσεων. • Να διαχειρίζονται τις αποστολές των ηλεκτρονικών καταστημάτων και ιστοσελίδων, τις λειτουργίες αναζήτησης και σύγκρισης προϊόντων στις εφαρμογές για κινητά. • Να ενισχύσουν την επικοινωνία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα, καθώς και την κατανόηση της ψηφιακής αντίληψης στον ταχυδρομικό τομέα • Να χρησιμοποιούν εύκολα και αποτελεσματικά κανάλια προώθησης, συμπεριλαμβανομένων τεχνικών άμεσου μάρκετινγκ, μάρκετινγκ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διαδικτυακές διαφημίσεις ή εκστρατείες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
6	Διάρκεια μαθήματος	4 εβδομάδες (+2 εβδομάδες για WBL)
7	Πρόγραμμα μαθήματος	<p><i>M1. Προστασία προσωπικών δεδομένων: Κανόνες, Πολιτικές και ο αντίκτυπος στον ταχυδρομικό τομέα</i></p> <p><i>M2. Πολιτικές απορρήτου και εμπιστευτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα</i></p> <p><i>M3. Επικοινωνία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα</i></p> <p><i>M4. Μεταβιβάσιμες δεξιότητες για το προσωπικό του ταχυδρομείου</i></p> <p><i>M5. Τι σημαίνει να είσαι ψηφιακά καταρτισμένος στον ταχυδρομικό τομέα (IT και ψηφιακές δεξιότητες)</i></p> <p><i>M6. Διαχείριση Logistics</i></p> <p><i>M7. Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών και τεχνικές πώλησης</i></p> <p><i>M8. Η εμφάνιση του ηλεκτρονικού εμπορίου: Πώς να διαχειριστείτε νέες "ηλεκτρονικές υπηρεσίες" και προϊόντα</i></p> <p><i>M9. Ήπιες δεξιότητες για υπαλλήλους θυρίδας/υποδοχής</i></p>
8	Προφίλ εκπαιδευόμενων	Υπάλληλος θυρίδας/υποδοχής
9	Προϋποθέσεις συμμετοχής	Γνώση του ταχυδρομικού τομέα, προσαρμοστικότητα, βασικές δεξιότητες υπολογιστή
10	Ειδικές ανάγκες από το εκπαιδευτικό περιβάλλον	Οι συμμετέχοντες του μαθήματος χρειάζεται να έχουν πρόσβαση σε έναν προσωπικό υπολογιστή και στο διαδίκτυο.

2. Ταχυδρόμοι (EQF Επίπεδο 4)

1	Τίτλος μαθήματος	Εκπαιδευτικό πρόγραμμα για TACHYDROMOYΣ (EQF Επίπεδο 4)
2	Περιγραφή κεφαλαίου μαθήματος	Ο ταχυδρομικός τομέας, λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων, πρέπει να επικεντρωθεί στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των σημερινών υπαλλήλων σε ψηφιακές δεξιότητες και κοινωνικές δεξιότητες από την άποψη της εξυπηρέτησης πελατών. Αυτό το μάθημα θα βοηθήσει τους εκπαιδευόμενους να αποκτήσουν έναν συνδυασμό

		δεξιοτήτων DigComp, νομικών και δεξιοτήτων του 21ου αιώνα και να ευδοκιμήσουν στη νέα τους θέση/εργασία.
3	Πεδίο γνώσεων	<ul style="list-style-type: none"> • Ταχυδρομικός τομέας • Δημοσίευση ηλεκτρονικών καταστημάτων και ιστοσελίδων • Logistics, παραγγελίες και επιλογές παράδοσης
4	Μάθημα το οποίο απευθύνεται σε	<ul style="list-style-type: none"> • Προσωπικό/υπαλλήλους από τον ταχυδρομικό τομέα
5	Μαθησιακά αποτελέσματα	<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοήσουν πως ο GDPR έχει διαμορφώσει τον ταχυδρομικό τομέα καθώς και τη σημασία της προστασίας της ιδιωτικότητας στις ταχυδρομικές επικοινωνίες • Να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι με το χειρισμό των πληροφοριών και του εξοπλισμού πληροφορικής • Να ενισχυθεί η επικοινωνία στα πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα, οι κοινωνικές δεξιότητες και οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων. • Να πραγματοποιηθούν προηγμένες επιλογές παράδοσης ταχυδρομικών αντικειμένων, ώστε να αντικατοπτρίζουν τον σημερινό ταραχώδη τρόπο ζωής: παράδοση εκτός κανονικών ωρών, προγραμματισμένη παράδοση, ειδοποίηση αλλαγής διεύθυνσης παράδοσης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης/ηλεκτρονικό ταχυδρομείο θα πρέπει να πραγματοποιείται με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα από τους ταχυδρομικούς υπαλλήλους.
6	Διάρκεια μαθήματος	4 εβδομάδες (+2 εβδομάδες για WBL)
7	Πρόγραμμα μαθήματος	<p><i>M1. Προστασία προσωπικών δεδομένων: Κανόνες, Πολιτικές και ο αντίκτυπος στον ταχυδρομικό τομέα</i></p> <p><i>M2. Επικοινωνία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα</i></p> <p><i>M3. Μεταβιβάσιμες δεξιότητες για το προσωπικό του ταχυδρομείου</i></p> <p><i>M4. Τι σημαίνει να είσαι ψηφιακά καταρτισμένος στον ταχυδρομικό τομέα (IT και ψηφιακές δεξιότητες)</i></p> <p><i>M5. Διαχείριση Logistics</i></p> <p><i>M6. Βασικές γνώσεις για την παράδοση δεμάτων</i></p> <p><i>M7. Ήπιες δεξιότητες για υπαλλήλους θυρίδας/υποδοχής</i></p>
8	Προφίλ εκπαιδευόμενων	<i>Ταχυδρόμοι</i>
9	Προϋποθέσεις συμμετοχής	Γνώση του ταχυδρομικού τομέα, προσαρμοστικότητα, βασικές δεξιότητες υπολογιστών
10	Ειδικές ανάγκες από το εκπαιδευτικό περιβάλλον	Οι συμμετέχοντες του μαθήματος χρειάζεται να έχουν πρόσβαση σε έναν προσωπικό υπολογιστή και στο διαδίκτυο.

Πριν τεθεί σε εφαρμογή η εκπαίδευση με βάση την εργασία (WBL), θα εφαρμοστούν τρία σύντομα προγράμματα κατάρτισης, καθένα από τα οποία θα ανταποκρίνεται στις ιδιαίτερες ανάγκες των μερών που συμμετέχουν στην πιλοτική εφαρμογή: εκπαιδευόμενοι, διδάσκοντες και εργοδότες.

Κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου σχετικά με την εκπαίδευση των εργοδοτών, θα εξεταστούν τα ακόλουθα θέματα :

- Η σημασία των προσεγγίσεων της εκπαίδευσης με βάση την εργασία WBL για τους εκπαιδευόμενους και τους εργοδότες
- Τα οφέλη για τον εργοδότη (βλ. παρακάτω σύντομη αναφορά)
- Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης με βάση την εργασία σε συνάρτηση με το πρόγραμμα σπουδών NeWPOST
- Η παροχή ανατροφοδότησης σύμφωνα με τα κριτήρια και τα ορόσημα που έχουν τεθεί
- Η αποτελεσματική καθοδήγηση

Η εκπαίδευση με βάση την εργασία θα εφαρμοστεί από τους υπαλλήλους του γραφείου θυρίδας/υποδοχής και τους ταχυδρόμους στα ταχυδρομεία προκειμένου να αποκτήσουν επαγγελματική εμπειρία.

Αυτή η επι του πρακτέος εμπειρία στον ταχυδρομικό κλάδο θα ωφελήσει τους εκπαιδευόμενους σε κάθε χώρα, ενισχύοντας τις γνώσεις και παρέχοντας εμπειρία από πρώτο χέρι από την εργασία στον ταχυδρομικό τομέα, αυξάνοντας τις ευκαιρίες για μελλοντική απασχόληση και εργασιακή κινητικότητα. Οι εργοδότες επωφελούνται από τη δυνατότητα να συμβάλλουν στην ανάπτυξη των προγραμμάτων σπουδών, διασφαλίζοντας ότι οι ανάγκες του κλάδου τους καλύπτονται καλύτερα από τους εκπαιδευόμενους και έχοντας πρόσβαση σε μελλοντικούς εργαζόμενους.

Θα καταρτιστεί λεπτομερής κατάλογος εργασιών/μελετών περίπτωσης που πρέπει να εκτελούνται επιτυχώς κατά τη διάρκεια της περιόδου της εκπαίδευσης μέσω της εργασίας, διασφαλίζοντας ότι οι εκπαιδευόμενοι θα συνεχίσουν να αναπτύσσουν τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους κατά τη διάρκεια της εν λόγω περιόδου.








Κάθε εκπαιδευόμενος θα πρέπει να εφαρμόσει τις θεωρητικές γνώσεις που απέκτησε μέσω συγκεκριμένων δραστηριοτήτων και καθηκόντων που θα λάβουν χώρα στον πραγματικό χώρο εργασίας, ο οποίος είναι τα ταχυδρομεία και οι ταχυδρομικές επιχειρήσεις στην περίπτωση του έργου NeWPOST. Οι εκπαιδευτές και οι εργοδότες πρέπει να καθοδηγούν τους εκπαιδευόμενους κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης μέσω της εργασίας. Η εκπαίδευση με βάση την εργασία μπορεί να ολοκληρωθεί από τους εκπαιδευόμενους που θα ήθελαν να εργαστούν σε αυτόν τον τομέα. Ορισμένοι εκπαιδευόμενοι μπορεί να έχουν επανεκπαιδευτεί ή να έχουν αναβαθμίσει την εξειδίκευσή τους από ένα προηγούμενο επάγγελμα, ενώ άλλοι δεν έχουν καθόλου εργασιακή εμπειρία.

3. Η εκπαίδευση με βάση την εργασία ως παιδαγωγική μέθοδος

“Η εκπαίδευση με βάση την εργασία αναφέρεται στην εκπαίδευση που λαμβάνει χώρα όταν οι άνθρωποι κάνουν πραγματική εργασία. Η εργασία αυτή μπορεί να είναι αμειβόμενη ή μη αμειβόμενη, αλλά πρέπει να είναι πραγματική εργασία που οδηγεί στην παραγωγή πραγματικών αγαθών και υπηρεσιών.” (Sweet, 2014).

Η εκπαίδευση με βάση την εργασία είναι μια βραχυπρόθεσμη ευκαιρία απόκτησης εργασιακής εμπειρίας που έχει ως στόχο να προσφέρει πρακτική εκπαίδευση σε πραγματικό εργασιακό περιβάλλον. Είναι μια επέκταση της εκπαίδευσης που μπορεί επίσης να λάβει χώρα κατά τη διάρκεια και παράλληλα με τη θεωρητική μάθηση. Ο κύριος στόχος της εκπαίδευσης μέσω της εργασίας είναι να δώσει στους εκπαιδευόμενους την ευκαιρία να εξασκήσουν τις γνώσεις τους σε πραγματικές εργασιακές υποχρεώσεις/καθήκοντα και να βελτιώσουν και να ενισχύσουν την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα του έργου μας.



Τύποι εκπαίδευσης μέσω της εργασίας (WBL):

-  **Παρακολούθηση εν ώρα εργασίας** - Μια μη αμειβόμενη εμπειρία κατά την οποία ένας εκπαιδευόμενος ακολουθεί έναν εργοδότη για σύντομο χρονικό διάστημα (από λίγες ώρες έως μια ολόκληρη ημέρα) για να μάθει για ένα συγκεκριμένο επάγγελμα ή κλάδο.
-  **Μη αμειβόμενη εργασιακή εμπειρία** - Η μη αμειβόμενη εργασιακή εμπειρία είναι μια ευκαιρία περιορισμένης διάρκειας, μεγαλύτερης διάρκειας από μια παρακολούθηση εν μέσω εργασίας, για τους εκπαιδευόμενους να μάθουν σχετικά με ένα συγκεκριμένο επάγγελμα ή κλάδο, εργαζόμενοι σε έναν συγκεκριμένο χώρο εργασίας.
-  **Πρακτική άσκηση** - Η πρακτική άσκηση των εκπαιδευόμενων είναι μια κατάσταση όπου οι φοιτητές εργάζονται για έναν εργοδότη για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα προκειμένου να μάθουν σχετικά με έναν συγκεκριμένο κλάδο ή επάγγελμα. Οι δραστηριότητες των εκπαιδευόμενων στο χώρο εργασίας μπορεί να περιλαμβάνουν ειδικά έργα, ένα δείγμα εργασιών από διαφορετικές θέσεις εργασίας ή εργασίες από ένα μόνο επάγγελμα.
-  **Αμειβόμενη εργασιακή εμπειρία** - Μια δομημένη αμειβόμενη εργασιακή εμπειρία είναι μια εκπαιδευτική εμπειρία βασισμένη σε ικανότητες, η οποία πραγματοποιείται στο χώρο εργασίας και συνδέεται με το πρόγραμμα εκπαίδευσης και κατάρτισης του εκπαιδευόμενου. Η εμπειρία καθοδηγείται από ένα εκπαιδευτικό σχέδιο το οποίο συντονίζει και ενσωματώνει την εκπαιδευτική διδασκαλία του εκπαιδευόμενου με την εμπειρία στο χώρο εργασίας.
-  **Συνεργατική εργασιακή εμπειρία** – ένα πρόγραμμα εργασιακής εμπειρίας σε πραγματικό εργασιακό περιβάλλον που σχετίζεται με τα επαγγελματικά ενδιαφέροντα και τα εκπαιδευτικά προγράμματα που παρέχονται σε εκπαιδευόμενο σε κέντρο επαγγελματικής/τεχνικής εκπαίδευσης της περιοχής. Η εκπαίδευση των εκπαιδευόμενων είναι μια πιο δομημένη συνεργατική εργασιακή εμπειρία.
-  **Υποστηριζόμενη απασχόληση** - Δίνει τη δυνατότητα σε εκπαιδευόμενους με αναπηρία να αποκτήσουν αμειβόμενη απασχόληση, όπου υποστηρίζονται από ειδικό σε θέματα απασχόλησης για να αποκτήσουν και να διατηρήσουν την εργασία που δεν έχουν απασχοληθεί επιτυχώς για να εργαστούν και να συνεισφέρουν στην κοινωνία.
-  **Μαθητεία** - Μια συμφωνία μέσω της οποίας ο εκπαιδευόμενος λαμβάνει οδηγίες και υποστήριξη σε αντάλλαγμα για εργασία. Ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει μαζί με τους εκπαιδευτές του εμπορίου, της τέχνης ή του επαγγέλματος και αρχίζει μια

επαγγελματική σταδιοδρομία, ενώ παράλληλα συμβάλλει στην παραγωγικότητα της

ΤΗ χρήση του εκπαιδευόμενου ως εργαζόμενου χωρίς κόστος.	Θα επωφεληθείτε από την ολοκλήρωση ενός έργου που ονομάζεται "παρουσίαση σε ζωντανή μετάδοση"	Την ευκαιρία για τον εκπαιδευόμενο να εργαστεί σε ένα συγκεκριμένο έργο, αποδεδειγμένα τον χρόνο άλλων εργαζομένων.	Την ευκαιρία να αναπτυχθεί ένας υψιστάμενος υπάλληλος ως μέντορας του εκπαιδευόμενου.
Αυτή είναι μια ευκαιρία για εσάς να κάνετε κάτι καινοτόμο που οι δικοί σας υπάλληλοι δεν έχουν χρόνο να κάνουν.	Μπορείτε επίσης να στείλετε έναν από τους υπάρχοντες υπαλλήλους σας στο μάθημα προκειμένου να εκπαιδευτεί δωρεάν.	Ο Εκπαιδευτής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης θα είναι υπεύθυνος για την κατάρτισή σας	Μπορείτε να ελέγξετε και να εκπαιδεύσετε πιθανούς μελλοντικούς υπαλλήλους.

επιχείρησης. Οι νέοι 16 ετών και άνω μπορούν να εγγραφούν ως προ-εκπαιδευόμενοι.

-  **Δια βίου εκπαίδευση** – Μια στρατηγική διδασκαλίας και εκπαίδευσης που ενσωματώνει ουσιαστική κοινωνική υπηρεσία με διδασκαλία και προβληματισμό για τον εμπλουτισμό της μαθησιακής εμπειρίας, τη διδασκαλία της πολιτικής υπευθυνότητας και την ενίσχυση των κοινοτήτων.
-  **Εκπαιδευτική επιχειρηματικότητα** – Ένας εκπαιδευόμενος επιχειρηματίας είναι ένας επιχειρηματίας που ιδρύει μια εταιρεία ή ένα μη κερδοσκοπικό ίδρυμα ενώ εξακολουθεί να φοιτά στο σχολείο.

4. Τα οφέλη των εργοδοτών

Οι εργοδότες συμμετέχουν σε προγράμματα εκπαίδευσης με βάση την εργασία για ποικίλους λόγους. Οι λόγοι συμμετοχής μπορεί να εξαρτώνται από τη φύση του προγράμματος και την ποιότητά του. Για παράδειγμα, σε προγράμματα όπως η εργασιακή εμπειρία και η άμισθη πρακτική άσκηση, όπου η επαφή με το χώρο εργασίας είναι σύντομη και όσοι συμμετέχουν είναι άμισθοι εκπαιδευόμενοι, οι εργοδότες συχνά συμμετέχουν για να μπορούν να εξετάσουν τους εκπαιδευόμενους και να ελέγξουν πόσο κατάλληλοι θα είναι ως μελλοντικοί εργαζόμενοι, ή για να δείξουν ότι είναι καλά μέλη της κοινότητάς τους ή του κλάδου τους, αλλά αναμένουν λίγα άλλα άμεσα επιχειρηματικά οφέλη.

Τα πλεονεκτήματα για τους εργοδότες που λαμβάνουν μέρος στο έργο NEWPOST είναι:

5. Θεμέλιο ενός ισχυρού προγράμματος εκπαίδευσης μέσω της εργασίας (WBL)

Οι ευκαιρίες για εκπαίδευση μέσω της εργασίας που διαθέτουν υψηλή ποιότητα, απαιτούν σχεδιασμό και υλοποιούνται από εκπαιδευμένους, καταρτισμένους και κατάλληλα διαπιστευμένους επαγγελματίες, είτε με έδρα τον χώρο επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είτε με έδρα την επιχείρηση. Όποιος είναι υπεύθυνος για την υποστήριξη των

εκπαιδευόμενων και των εργοδοτών στη δημιουργία ποιοτικών μαθησιακών εμπειριών, θα πρέπει να είναι καλά προετοιμασμένος για να κάνει αυτές τις εμπειρίες ασφαλείς, επιτυχημένες και ουσιαστικές για τον μαθητή. **Οι αρμοδιότητές του/της περιλαμβάνουν τα εξής:**

- ✚ Προσανατολισμός των εκπαιδευόμενων, γονιών/κηδεμόνων και εργοδοτών
- ✚ Συνεργασία με τους εκπαιδευόμενους για την ανάπτυξη μετρήσιμων μαθησιακών στόχων και σκοπών που συνδέουν την εμπειρία τους με τα ακαδημαϊκά πρότυπα
- ✚ Διεξαγωγή ή οργάνωση δραστηριοτήτων στην τάξη που σχετίζονται με δεξιότητες πριν από την απασχόληση, την εργασιακή ετοιμότητα και τις δεξιότητες αναζήτησης εργασίας
- ✚ Συμβουλευτική εκπαιδευόμενων σχετικά με δουλειές και καριέρες
- ✚ Βοήθεια σε εκπαιδευόμενους με ερωτήσεις και έντυπα που σχετίζονται με την εργασία
- ✚ Ανάπτυξη χώρων εργασίας και πρακτικής άσκησης με βάση την εργασία
- ✚ Σύζευξη φοιτητών με εργοδότες
- ✚ Παροχή βασικής εκπαίδευσης σε θέματα ασφάλειας ανάλογα με την τοποθέτηση
- ✚ Αξιολόγηση των επιδόσεων των εκπαιδευόμενων στο χώρο της εκπαίδευσης και στο χώρο εργασίας
- ✚ Πραγματοποίηση επισκέψεων στον εργοδότη για την παρακολούθηση και αξιολόγηση της προόδου των μαθητών
- ✚ Διατήρηση επαγγελματικών σχέσεων με τους εργοδότες
- ✚ Λήψη πειθαρχικών μέτρων όταν είναι απαραίτητο σε σχέση με τις δραστηριότητες στην τάξη ή τις τοποθετήσεις στο χώρο εργασίας
- ✚ Παρακολούθηση επαγγελματικών εκπαιδεύσεων και συνεδρίων

Για να διασφαλιστεί η ποιότητα, είναι σημαντικό να **επιλέγονται προσεκτικά οι εκπαιδευόμενοι και να αντιστοιχίζονται σωστά με τους χώρους εργασίας**. Αυτό βοηθά να διασφαλιστεί ότι οι εκπαιδευόμενοι έχουν κίνητρα και μαθαίνουν αυτό που θέλουν να μάθουν, και ότι οι εργοδότες πιστεύουν ότι θα ταιριάξουν στο χώρο εργασίας και θα ανταποκριθούν στις προσδοκίες της επιχείρησής τους. Σε προγράμματα όπου ο εκπαιδευόμενος είναι εργαζόμενος, όπως η εκπαίδευση, η επιλογή γίνεται συνήθως από τον εργοδότη, αλλά αυτό δεν συμβαίνει στο έργο NeWPOST. Στα προγράμματα όπου ο εκπαιδευόμενος είναι σπουδαστής, η αντιστοίχιση είναι ένας σημαντικός τρόπος για να διασφαλιστεί ότι οι εργοδότες δεν χρειάζεται να προσπαθήσουν να διδάξουν σπουδαστές που δεν ενδιαφέρονται, δεν έχουν κίνητρα ή δεν έχουν βασικές εργασιακές συνήθειες, τα οποία θα μειώσουν την προθυμία τους να συμμετάσχουν. Η συμμετοχή των εργοδοτών στη διαδικασία επιλογής μπορεί να συμβάλει στην αποφυγή αυτού του φαινομένου. Ο προσεκτικός έλεγχος από το σχολείο ή το κολέγιο είναι ένας άλλος τρόπος για να εξασφαλιστεί ότι οι μαθητές και οι επιχειρήσεις ταιριάζουν καλά. Οι κατευθυντήριες γραμμές για να εξασφαλιστεί αυτό, και οι πόροι για να πραγματοποιηθεί αυτό, είναι θέματα που πρέπει να αναγνωρίσει η πολιτική. Ο προσεκτικός συνδυασμός είναι σημαντικός τόσο σε προγράμματα όπου η παραμονή στον χώρο εργασίας είναι σύντομη, όπως η παρακολούθηση της εργασίας, όσο και σε προγράμματα όπου η πρακτική άσκηση διαρκεί μεγαλύτερο χρονικό

διάστημα, όπως η εναλλαγή. Σε ορισμένα προγράμματα μπορεί επίσης να είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι οι γονείς γνωρίζουν πλήρως και αισθάνονται άνετα σχετικά με τους χώρους εργασίας στους οποίους θα περάσουν χρόνο οι σπουδαστές.

Όταν οι εκπαιδευόμενοι στο χώρο εργασίας είναι σπουδαστές, τα σχολεία και τα κολέγια θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να πληρούν τις απαιτήσεις υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας, ότι οι συνθήκες εργασίας είναι κατάλληλες για τους εκπαιδευόμενους και ότι οι επιχειρήσεις έχουν την ικανότητα να διδάσκουν τις δεξιότητες που απαιτούνται από το πρόγραμμα.

Παράλληλα, θα πρέπει να καταρτίζονται προσωπικά σχέδια εκπαίδευσης για όσους συμμετέχουν σε εκπαίδευση με βάση την εργασία. Αυτά καθορίζουν τι αναμένεται να μάθει ο εκπαιδευόμενος στο χώρο εργασίας, και μπορούν επίσης να δείξουν κατά προσέγγιση πότε θα μάθει τα πράγματα, ποιος θα κάνει τη διδασκαλία και πώς θα αξιολογηθεί η μάθηση. Μπορούν να λειτουργήσουν ως κατάλογος ελέγχου, ώστε οι εκπαιδευόμενοι να μπορούν να αξιολογούν την πρόοδό τους. Όταν τα προγράμματα περιλαμβάνουν επίσης εκπαίδευση στην τάξη, τα προσωπικά σχέδια εκπαίδευσης πρέπει να καθορίζουν τι πρόκειται να διδαχθεί στην τάξη. Μπορεί να ζητηθεί από τους σπουδαστές να κρατούν ημερολόγιο για το τι έχουν μάθει και να καταγράφουν τις εμπειρίες και τις αντιδράσεις τους. Αυτό μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρήσιμο σε προγράμματα όπως η παρακολούθηση εργασίας που προσπαθούν να διδάξουν στους σπουδαστές για την εργασία, να βοηθήσουν στην επιλογή σταδιοδρομίας και να αναπτύξουν γενικές δεξιότητες απασχολησιμότητας. Απλές λίστες ελέγχου δεξιοτήτων για τους εργοδότες θα τους βοηθήσουν να είναι σίγουροι για το τι αναμένεται να διδάξουν στο χώρο εργασίας.

Η ενημέρωση των εκπαιδευομένων μετά την παραμονή τους στο χώρο εργασίας είναι σημαντική. Αυτό τους βοηθά να αναστοχαστούν σχετικά με όσα έμαθαν και έτσι συμβάλλει στην ενίσχυση της μάθησης. Οι συνεδρίες απολογισμού μπορούν επίσης να αποτελέσουν έναν τρόπο αξιολόγησης της προόδου και εντοπισμού τυχόν προβλημάτων. Τα ωρολόγια προγράμματα των εκπαιδευτικών χώρων πρέπει να επιτρέπουν αυτές τις συνεδρίες απολογισμού.

6. Προετοιμασία της εκπαίδευσης με βάση την εργασία (WBL)

6.1 Προετοιμάζοντας τους εκπαιδευόμενους

- **Εκπαιδευτικός σύνδεσμος:** Ο εκπαιδευτής ή ο συντονιστής καθορίζει τους μαθησιακούς στόχους και τις συνδέσεις με τα ακαδημαϊκά πρότυπα. Η εργασιακή εμπειρία θα πρέπει να επιτρέπει στο μαθητή να επιτύχει τις ικανότητες του συγκεκριμένου προγράμματος στο οποίο είναι εγγεγραμμένος.
- **Εκπαιδευτικές συμφωνίες:** Οι συμφωνίες αυτές περιγράφουν τις ευθύνες του επόπτη της εργασίας, του εκπαιδευτή και του συντονιστή εκπαίδευσης. Τα έντυπα θα πρέπει να εξετάζονται προσεκτικά από τους γονείς, τον εκπαιδευτή και να υπογράφονται από όλους. Στο πλαίσιο αυτών των συμφωνιών, θα πρέπει να καταρτιστεί ένα σχέδιο εκπαίδευσης. Το σχέδιο κατάρτισης περιγράφει τους στόχους



και τις δραστηριότητες της εμπειρίας. Ο κατάλογος θα πρέπει να περιλαμβάνει δεξιότητες που πρέπει να αποκτήσει ή/και να εξασκηθεί ο εκπαιδευόμενος, καθώς και έννοιες που πρέπει να κατανοήσει και να εφαρμόσει ο εκπαιδευόμενος. Οι σκοποί και οι στόχοι θα πρέπει να σχετίζονται άμεσα με την εργασία στην τάξη και τις δραστηριότητες επαγγελματικής ανάπτυξης που υποστηρίζει η εργασιακή εμπειρία.

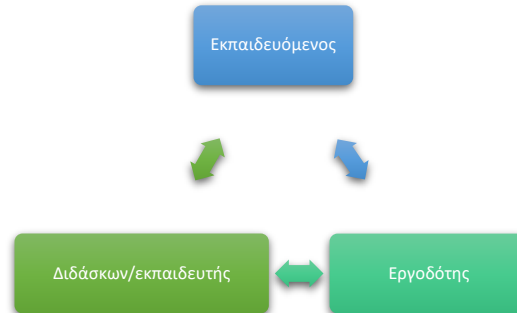
- **Προσδοκίες στην ένδυση και την συμπεριφορά:** Ενώ η προετοιμασία στην τάξη για τις δραστηριότητες εξερεύνησης της σταδιοδρομίας συνήθως καλύπτει αυτές τις πληροφορίες, οι εμπειρίες που βασίζονται στην εργασία προσφέρουν μια μεγάλη ευκαιρία να ενισχυθεί το μήνυμα ότι τα πρότυπα ντυσίματος και συμπεριφοράς στο χώρο εργασίας είναι διαφορετικά από εκείνα του σχολείου. Υπενθυμίστε στους εκπαιδευόμενους ότι εκπροσωπούν τόσο το χώρο εκπαίδευσης όσο και τον εαυτό τους. Ο συντονιστής θα πρέπει να γνωρίζει τους ενδυματολογικούς κώδικες σε κάθε χώρο εργασίας και να συζητά την κατάλληλη ενδυμασία με τους μαθητές.
- **Παρακολούθηση:** Συναντήστε τους εκπαιδευόμενους προκειμένου να ενημερωθείτε για την ικανοποίησή τους από την εμπειρία. Η υποβολή συγκεκριμένων ερωτήσεων σχετικά με το σχέδιο κατάρτισης θα δώσει πληροφορίες σχετικά με την ανάγκη για κατάρτιση εντός του σχολείου ή επί τόπου και την ανάγκη για επαφή με τον εργοδότη.

6.2 Προετοιμάζοντας έναν εργοδότη

- Υπάρχουν πολλά **νομικά ζητήματα** που πρέπει να γνωρίζουν οι επόπτες της εργασίας. Βεβαιωθείτε ότι οι επόπτες της εργασίας κατανοούν εκ των προτέρων τις νομικές τους ευθύνες και τις πιθανές ευθύνες τους. Για τις μη αμειβόμενες εργασιακές εμπειρίες, όλα τα μέρη πρέπει να γνωρίζουν τις ομοσπονδιακές κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την μη αμειβόμενη εργασιακή εμπειρία/κατάρτιση. Το προσωπικό των σχολείων πρέπει να διασφαλίζει ότι όλοι οι συμμετέχοντες εκπαιδευόμενοι καλύπτονται από ασφάλιση ατυχημάτων.
- Υπενθυμίστε στους επόπτες της εργασίας ότι ο σκοπός είναι να παρέχουν στους μαθητές ένα περιβάλλον όπου **μπορεί να λάβει χώρα η εκπαίδευση**. Ενθαρρύνετε τους επόπτες να επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους να συμμετέχουν σε όσο το δυνατόν περισσότερες μαθησιακές δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων των συναντήσεων και των εκπαιδεύσεων του προσωπικού και των εργασιακών καθηκόντων σε όλους τους τομείς της επιχείρησης.
- Οι εργοδότες θα βρουν πιθανότατα έναν κατάλογο ελέγχου πολύ χρήσιμο. Τα στοιχεία της λίστας ελέγχου μπορεί να περιλαμβάνουν τη διευθέτηση των ωρών συνάντησης, τον προγραμματισμό με τον συντονιστή του προγράμματος για να διασφαλιστεί ότι πληρούνται οι ακαδημαϊκές απαιτήσεις, την υπογραφή συμφωνιών εργασίας, την κατάλληλη διευθέτηση του χώρου εργασίας των εκπαιδευόμενων καθώς και την ενημέρωσή τους σχετικά με τις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας.
- **Επανεξετάστε τα έντυπα και τις διαδικασίες αξιολόγησης** με τους εργοδότες κατά την έναρξη της εργασιακής εμπειρίας. Καθορίστε χρόνο για τη διεξαγωγή επίσημων αξιολογήσεων από τον εργοδότη, τον εκπαιδευόμενο και τον συντονιστή συνεργατικής εκπαίδευσης. Επικοινωνήστε με τον εργοδότη και τον σπουδαστή πριν από την αξιολόγηση, ώστε να είναι όλοι προετοιμασμένοι και να αποφευχθούν τυχόν εκπλήξεις. Υπενθυμίστε στους εργοδότες και τους εκπαιδευόμενους ότι η αξιολόγηση θα πρέπει να είναι μια θετική εμπειρία που αναδεικνύει τα επιτεύγματα

των δεύτερων και τους επιτρέπει να κάνουν σχέδια για μελλοντικούς εκπαιδευτικούς στόχους.

7. Εφαρμογή της εκπαίδευσης μέσω της εργασίας και



υποστήριξη του εκπαιδευόμενου που κάνει πρακτική άσκηση

Συνιστάται να αναθέσετε στον ασκούμενο εκπαιδευόμενο έναν μέντορα εντός του οργανισμού σας, ίσως κάποιον που να βρίσκεται στην πορεία εξέλιξης ως ανερχόμενος μάνατζερ ή ηγέτης. Ο ρόλος του μέντορα θα είναι να:

- Εποπτεύει τον εκπαιδευόμενο πρακτικής άσκησης του έργου NeWPOST
- Συμβουλεύει και να στηρίζει τον εκπαιδευόμενο πρακτικής άσκησης
- Επιτρέπει στον εκπαιδευόμενο πρακτικής άσκησης την **ανεξαρτησία** να καθοδηγεί μόνος του τα καθήκοντα/δραστηριότητες του αλλά θα πρέπει αν είναι εκεί προκειμένου να **καθοδηγεί και να παρακινεί**

Η διαδικασία της εκπαίδευσης μέσω της εργασίας θα υποστηριχθεί από έναν **διδάσκοντα/εκπαιδευτή** που θα έχει έναν διαμεσολαβητικό ρόλο ανάμεσα στον εκπαιδευόμενο και τον εργοδότη. Ο διδάσκων/εκπαιδευτής θα είναι υπεύθυνος για:

- να συλλέγει ανατροφοδότηση από τον εργοδότη,
- Να καθοδηγεί και να ενημερώνει τον εκπαιδευόμενο σχετικά με την πρόδό τους
- Να ανταλλάσσει ιδέες και να λύνει κάθε πιθανό πρόβλημα που μπορεί να προκύψει

Τα τρία συμβαλλόμενα μέρη (εκπαιδευόμενος – διδάσκων/εκπαιδευτής – εργοδότης) που συμμετέχουν στο πρόγραμμα εκπαίδευσης μέσω της εργασίας (WBL) θα συνεργάζονται και θα επικοινωνούν μεταξύ τους σε εβδομαδιαία βάση. Για το σκοπό αυτό, **στο πλαίσιο του έργου έχουν επίσης αναπτυχθεί** και θα παραδοθούν εγχειρίδια εκπαιδευτών.

Στις περιπτώσεις που αυτό είναι εφικτό, **συνιστούμε στους εργοδότες να ορίσουν έναν μέντορα εντός της επιχείρησης**, ώστε να ενισχυθεί η εκπαιδευτική εμπειρία και η επαγγελματική αυτοπεποίθηση των εκπαιδευομένων. Ο ενδοεπιχειρησιακός μέντορας θα καθοδηγεί και θα υποστηρίζει τον εκπαιδευόμενο, ενεργώντας ως πρώτος ανταποκριτής και φιλτράροντας τυχόν ανησυχίες ή ερωτήσεις πριν αυτές απευθυνθούν στον εκπαιδευτή. Παρόλα αυτά, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να απευθύνουν τις ερωτήσεις τους απευθείας στους εκπαιδευτές τους, αν αισθάνονται πιο άνετα.

Για την παρακολούθηση της εκπαίδευσης μέσω της εργασίας (WBL) θα χρησιμοποιηθεί ένα φύλλο παρουσίας που θα περιλαμβάνει τα ονόματα των εκπαιδευτών και του εκπαιδευόμενου, τις καθημερινές δραστηριότητες και τις θεματικές περιοχές. Δύο ακόμη εργαλεία έχουν σχεδιαστεί για την επιτυχή λειτουργία του WBL: **(α) ένα εργαλείο αναφοράς για τους εκπαιδευτές/επόπτες/εργοδότες και (β) ερωτηματολόγια αξιολόγησης τόσο για τον εκπαιδευτή όσο και για τον εκπαιδευόμενο.**

7.1 Στρατηγικές για τη δημιουργία ενός καλού εκπαιδευτικού περιβάλλοντος για τον εκπαιδευόμενο και μιας γόνιμης συνεργασίας

- Οργανώστε **μια εισαγωγική εκπαίδευση**- αυτό θα επιτρέψει στον εκπαιδευόμενο να εξοικειωθεί με την κουλτούρα της εταιρείας, να γνωρίζει τους ισχύοντες κανόνες και να ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές.
- Παρουσιάστε τον/την στον/στην προϊστάμενο του/της/στην μέντορά του/της στην εταιρεία. **Κάντε τον/την να αισθανθεί μέλος της ομάδας.** Όσο πιο γρήγορα ενσωματωθεί ο εκπαιδευόμενος στην εταιρεία, τόσο πιο γρήγορα θα εκτελέσει τα καθήκοντά του/της με αποτελεσματικό τρόπο. Ένας εργαζόμενος που είναι ικανοποιημένος από το εργασιακό περιβάλλον και τη σχέση με τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους του, αναμένεται να είναι πιο παραγωγικός.
- **Θέστε όρια και σαφείς κανόνες**- η εκπαίδευση με βάση την εργασία (WBL) θα μπορούσε να είναι το πρώτο βήμα για μια μελλοντική καριέρα, επομένως θα πρέπει να αντιμετωπίζεται με επαγγελματισμό. Για το σκοπό αυτό, η θέσπιση ενός κώδικα δεοντολογίας θα μπορούσε να είναι χρήσιμη.
- Βεβαιωθείτε ότι ο εκπαιδευόμενος **γνωρίζει τους μαθησιακούς του στόχους** και πώς τα καθήκοντά του συμβάλλουν στην επίτευξη αυτών των στόχων.
- Ενθαρρύνετε τον εκπαιδευόμενο να αιτιολογεί και να περιγράφει με σαφήνεια τις εντυπώσεις ή τη γνώμη του/της, ακόμη και αν πρόκειται να διαμαρτυρηθεί επίσης, αλλά βεβαιωθείτε ότι ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει πώς να το κάνει αυτό με κατάλληλο και σαφή τρόπο!
- Βεβαιωθείτε ότι ο εκπαιδευόμενος δεν φοβάται να ρωτήσει το ανώτερο προσωπικό.
- Υπενθυμίστε στον/στην εκπαιδευόμενο/η τη σημασία του να είναι προνοητικός/ή κατά την εκτέλεση των καθηκόντων και να επιδεικνύει τη σωστή στάση, ακόμη και όταν του/της ζητείται να παραδώσει καθήκοντα που μπορεί να μην τον/την ενδιαφέρουν τόσο πολύ όσο άλλους! Γνωστοποιήστε του/της ότι η θετική προσέγγιση σε κάθε εργασία θα τον/την κάνει να τον/την προσέξουν και να τον/την θυμούνται.
- Επικεντρωθείτε στις υποχρεώσεις/καθήκοντα: Ενώ τα ad hoc καθήκοντα, όπως η απάντηση σε τηλέφωνα και η συμπλήρωση βάσεων δεδομένων, είναι χρήσιμα για τον εκπαιδευτή πρακτικής άσκησης, είναι σημαντικό να επικεντρωθεί στο έργο. Η επικέντρωση στα καθήκοντα θα δώσει στον εκπαιδευόμενο πρακτικής άσκησης το κίνητρο να ολοκληρώσει το μάθημα και θα σας βοηθήσει επίσης με το φόρτο εργασίας σας. Το έργο NeWPOST έχει ως στόχο να δώσει στους εκπαιδευόμενους την αυτονομία να γίνουν ποιοτικοί φροντιστές με υψηλές δεξιότητες ΤΠΕ και κοινωνικές δεξιότητες.

7.2 Κομβικά σημεία για τη σύνδεση με την τάξη

Δραστηριότητες πριν από την εμπειρία

- Οι εκπαιδευόμενοι ερευνούν τους γενικούς τομείς σταδιοδρομίας και τους συγκεκριμένους οργανισμούς στους οποίους θα εργαστούν.
- Οι εκπαιδευόμενοι γράφουν για τις προκαταλήψεις και τις προσδοκίες τους
- Οι εκπαιδευόμενοι και οι εργοδότες συζητούν για τα επαγγελματικά πρότυπα συμπεριφοράς και ένδυσης
- Οι εκπαιδευτές δίνουν έμφαση στις πρακτικές εφαρμογές των εννοιών και των δεξιοτήτων που διδάσκουν στην τάξη.
- Οι εκπαιδευόμενοι και εκπαιδευτές αναπτύσσουν πλάνα κατάρτισης τα οποία περιγράφουν τους μαθησιακούς στόχους των εκπαιδευόμενων
- Οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν ακαδημαϊκές δεξιότητες οι οποίες θα χρησιμεύσουν στο χώρο εργασίας

Δραστηριότητες που πραγματοποιούνται δια ζώσης

- Οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν πραγματικές δεξιότητες εργασίας και απασχολησιμότητας συμμετέχοντας σε εργασιακές δραστηριότητες
- Οι εκπαιδευτές παρατηρούν και συμμετέχουν σε πρακτικές εφαρμογές ακαδημαϊκών εννοιών
- Οι εκπαιδευτές εργάζονται για την επίτευξη ατομικών στόχων και σκοπών
- Τα σεμινάρια παρέχουν στους εκπαιδευτές ευκαιρίες να κατανοήσουν καλύτερα τις εμπειρίες τους στην αμειβόμενη εργασία και να ενισχύσουν τη μάθησή τους. Το πρόγραμμα εκπαίδευσης και κατάρτισης μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής.
- Δεξιότητες και τεχνικές αναζήτησης εργασίας (όπως σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και δεξιότητες συνέντευξης)
- Ανάπτυξη στόχων και σκοπών
- Αναστοχαστικές εργασίες (όπως εβδομαδιαία αρχεία καταγραφής και ημερολόγια)
- Εκπαίδευση και συζήτηση σχετικά με θέματα που αφορούν τον εργασιακό χώρο, όπως η σεξουαλική παρενόχληση, η εργασιακή ηθική, η διαχείριση συγκρούσεων, η ανταπόκριση στην κριτική, η εργατική νομοθεσία, οι διακρίσεις και ο επαγγελματισμός
- Δεξιότητες και τεχνικές στο χώρο εργασίας που σχετίζονται με την πρακτική άσκηση των σπουδαστών
- Προσκεκλημένοι ομιλητές
- Συζητήσεις στρογγυλής τραπέζης
- Δραστηριότητες συνεργατικής μάθησης
- Έργα εξαμήνου στα οποία οι εκπαιδευόμενοι επεκτείνονται πέρα από την εργασιακή εμπειρία μέσω διεξοδικής έρευνας
- Δραστηριότητες διερεύνησης επαγγελματικής σταδιοδρομίας, συμπεριλαμβανομένων των ενημερωτικών συνεντεύξεων και της έρευνας για ευκαιρίες συνεχιζόμενης εκπαίδευσης
- Ανάπτυξη χαρτοφυλακίων που περιλαμβάνουν περιγραφή της εργασιακής εμπειρίας, συμφωνίες και σχέδια κατάρτισης, φωτογραφίες και περιγραφές

υποδειγματικής εργασίας ή ενδιαφέρουσες εμπειρίες, βιογραφικό σημείωμα, συνοδευτική επιστολή και αξιολογήσεις

Δραστηριότητες μετά το τέλος της εργασιακής εμπειρίας

- Οι εκπαιδευόμενοι γράφουν για τη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών τους και της πραγματικότητας στο χώρο εργασίας
- Εκπαιδευόμενοι και εκπαιδευτές συζητούν τις συνδέσεις που βλέπουν μεταξύ της μάθησης στην τάξη και του χώρου εργασίας
- Εκπαιδευτές και εκπαιδευόμενοι αξιολογούν από κοινού την πρόοδο του εκπαιδευόμενου ως προς την επίτευξη των μαθησιακών στόχων
- Οι εκπαιδευτές συνεχίζουν την έρευνα για τη σταδιοδρομία τους υπό το πρίσμα των όσων έμαθαν κατά τη διάρκεια της εργασιακής εμπειρίας
- Οι εκπαιδευόμενοι γράφουν, αναθεωρούν και στέλνουν ευχαριστήριες επιστολές στον εργοδότη και στον επόπτη/μέντορα του εργοταξίου.

Παροχή ανατροφοδότησης

Γιατί θα είναι αυτό χρήσιμο;

- Ο εκπαιδευόμενος θα είναι καλύτερα προετοιμασμένος για τις εργασίες που πρέπει να παραδώσει εντός της εβδομάδας.
- Ο εκπαιδευόμενος έχει την ευκαιρία να βελτιώσει την ευαισθητοποίηση του/της εκπαιδευόμενου/ης σχετικά με τη μαθησιακή του/της πορεία και τα μαθησιακά αποτελέσματα - τόσο για τις επαγγελματικές όσο και για τις οριζόντιες δεξιότητες
- Ο μέντορας μπορεί να βελτιώσει την πορεία της μαθησιακής εμπειρίας στην επιχείρηση, προσαρμόζοντάς την στις κλίσεις και τα μαθησιακά στυλ κάθε μαθητευόμενου.

Πως θα ωφεληθούν οι εργοδότες;

- Ο εκπαιδευόμενος θα μπορούσε να εργαστεί πάνω σε ένα συγκεκριμένο έργο, απαλλάσσοντας έτσι τους υπόλοιπους εργαζομένους
- Ο εργοδότης επενδύει στην εκπαίδευση ενός δυνητικού εργαζομένου, ο οποίος θα είναι έτοιμος να εκτελέσει τα καθήκοντά του μόλις προσληφθεί.

Πως να παρέχετε ανατροφοδότηση;

Πολλοί εκπαιδευόμενοι ζητούν απάντηση για την απόδοσή τους, η οποία μπορεί να μην δοθεί καθόλου, να δοθεί εν μέρει και με καθυστέρηση ή να δοθεί με λάθος τρόπο. Είναι, επομένως, καλή ιδέα να καθοδηγείτε και να παρακολουθείτε τις ικανότητές τους κατά την ανάπτυξή τους και να τους δίνετε ανατροφοδότηση για τις επιτυχίες και τις πιθανές αποτυχίες.

Η ανατροφοδότηση πρέπει να παρέχεται με τρόπο που να είναι:

- Σαφής και κατανοητή από τον εκπαιδευόμενο- η ασαφής ανάλυση με δείκτες/δεδομένα μπορεί να μην εξυπηρετεί τον πραγματικό σκοπό

- Η γενική και αόριστη ανατροφοδότηση δεν βοηθά τον εκπαιδευόμενο να βελτιωθεί. Αντιθέτως, μπορεί να τον/την μπερδέψει.
- Αντικειμενικότητα- η ανατροφοδότηση δεν πρέπει να βασίζεται σε προσωπικές προκαταλήψεις ή απόψεις, αλλά σε αποτελέσματα, επιδόσεις και επαγγελματικές απαιτήσεις.
- Μη προσβλητικό και εκφοβιστικό, ουδέτερο ως προς το φύλο/ηλικία/εθνικότητα κ.λπ
- Ιδιωτικά και εγκαίρως
- Ισορροπημένη; επικεντρώνεται στα χαρακτηριστικά που μπορούν να βελτιωθούν αλλά συγχρόνως τονίζει τα δυνατά σημεία του ατόμου ή διατυπώνεται με θετικό τρόπο

Τι να παρατηρήσετε όταν δίνεται ανατροφοδότηση:

- Πως προσεγγίζει τα νέα καθήκοντα;
- Ακολουθεί τους κανόνες/κατευθυντήριες γραμμές που έχουν τεθεί από την εταιρεία;
- Πως χειρίζεται ο εκπαιδευόμενος την εξυπηρέτηση πελατών (π.χ. επαγγελματική συμπεριφορά, αντιμετώπιση παραπόνων κ.λπ.);
- Σέβεται την ιεραρχία;
- Πως συνεργάζεται με τους συναδέλφους, και ιδιαίτερα με αυτούς από ξένες χώρες;

Εξάλλου, η ανατροφοδότηση δεν θα πρέπει να αναφέρεται μόνο στην τεχνική/επαγγελματική ανάπτυξη των εκπαιδευομένων, αλλά θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει σχόλια σχετικά με την κοινωνική και προσωπική τους πρόοδο (κοινωνικές δεξιότητες). Για παράδειγμα:

- Προθυμία να αναλάβουν,
- Δεξιότητες σχεδιασμού,
- Ανεξαρτησία,
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων,
- Ικανότητα να αξιολογεί κανείς την προσπάθειά του

Οι τεχνικές παροχής ανατροφοδότησης περιλαμβάνουν:

- **Ρωτήστε-μιλήστε-ρωτήστε:** Η τεχνική αυτή επικεντρώνεται στην ικανότητα του εκπαιδευόμενου να αξιολογεί τον εαυτό του. Μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω ανοικτών ερωτήσεων ή ενός ημιδομημένου ερωτηματολογίου, ώστε να διασφαλιστεί ότι ο εκπαιδευόμενος θα παρέχει ανατροφοδότηση σχετικά με τους τομείς που θα αξιολογηθούν. Με βάση τις απαντήσεις του εκπαιδευόμενου, ο εκπαιδευτής θα κάνει τις παρατηρήσεις του σχετικά με την απόδοσή του και τη συνολική του στάση και, στο τέλος, θα ρωτήσει τον εκπαιδευόμενο τι θα μπορούσε να κάνει για να βελτιώσει τα θέματα που συζητούνται.
- **Εναλλαγή ανατροφοδότησης:** Πρόκειται για μια προσέγγιση που αξίζει την παροχή ισορροπημένης ανατροφοδότησης- συνδυάζει έναν τομέα όπου απαιτούνται διορθωτικές ενέργειες με δύο στοιχεία αριστείας και ενίσχυσης της απόδοσης. Ο εκπαιδευτής ξεκινά με μια θετική εισαγωγή, περιγράφοντας τα δυνατά σημεία, τα

χαρακτηριστικά ή τις συμπεριφορές του ατόμου που εκτιμώνται ιδιαίτερα και πρέπει να διατηρηθούν. Στη συνέχεια, αναφέρεται στους τομείς που χρειάζονται βελτίωση και κλείνει με έναν άλλο τομέα εξαιρετικής απόδοσης.

- **Γέφυρα:** Πρόκειται για μια προσέγγιση που αποσκοπεί στο να προσφέρει μια συνέχεια στην **αξιολόγηση του εκπαιδευόμενου**. Συνδέει τη θετική συμπεριφορά του παρελθόντος με τις τρέχουσες παρατηρήσεις οι οποίες είτε σκοπεύουν να διατηρήσουν την προηγούμενη συμπεριφορά είτε να την αλλάξουν αναλόγως εάν έρχεται σε αντίθεση με τις προσδοκίες της εταιρείας. Κατά συνέπεια, ο εκπαιδευόμενος και ο εκπαιδευτής θα διαμορφώσουν μελλοντικές ενέργειες σύμφωνα με τις παρεχόμενες παρατηρήσεις.
- **Αποδεικτικά στοιχεία, αποτέλεσμα και αλλαγή:** Πρόκειται για μια τεκμηριωμένη μεθοδολογία που χρησιμοποιεί δεδομένα, δείκτες και επαληθεύσιμα περιστατικά και μια ανάλυση αιτίου-αποτελέσματος, η οποία είναι πιθανότερο να επιτευχθεί μέσω μιας λεπτομερούς συζήτησης σχετικά με τις ρίζες του προβλήματος.
- **Ανατροφοδότηση σε ομάδες:** Δίνεται μόνο όταν η ανατροφοδότηση αφορά περισσότερα από ένα μέλη. Παρόλο που είναι μια προσέγγιση που εξοικονομεί χρόνο, δεν συνιστάται, καθώς η συζήτηση δεν προσαρμόζεται στις ανάγκες του κάθε ατόμου και συχνά οδηγεί σε παρεξηγήσεις.

Οι εργοδότες ή οι ενδοεπιχειρησιακοί μέντορες ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν την ή τις τεχνικές που είναι πιο κατάλληλες για κάθε εκπαιδευόμενο ή για κάθε περίπτωση (π.χ. η τεχνική της ανατροφοδότησης μπορεί να είναι πιο εφαρμόσιμη όταν ο εκπαιδευόμενος αναζητά κίνητρα ή ενίσχυση, η τεχνική της ερώτησης-απόκρισης-ερώτησης όταν ο εκπαιδευόμενος έχει εξοικειωθεί με τα καθήκοντά του, ενώ η τεχνική της γέφυρας θα ήταν πιο εφαρμόσιμη στο τέλος της πιλοτικής εφαρμογής, όταν ο εργοδότης έχει στη διάθεσή του συγκρίσιμες πληροφορίες.

Εβδομαδιαία αξιολόγηση

Στο τέλος κάθε εβδομάδας θα πρέπει να συμπληρώνεται από τον εργαζόμενο σε συνεργασία με τον εργοδότη/μέντορα ένα σύντομο έντυπο αξιολόγησης. Ο εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης θα πρέπει να αξιολογεί τη δική του πρόοδο και να συμπληρώνει την έρευνα μαζί με τον μέντορα. Αυτό δεν θα πρέπει να διαρκεί περισσότερο από πέντε λεπτά.

Η αυτοαξιολόγηση, αν και μπορεί να είναι μια άβολη διαδικασία, είναι χρήσιμη για τους εκπαιδευόμενους, καθώς τους βοηθά να αξιολογήσουν τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους και να βελτιωθούν. Στην πράξη, θα αποτελέσει μια σύντομη ενημέρωση σχετικά με την εβδομαδιαία απόδοση και την πρόοδο του εκπαιδευόμενου σε σχέση με τον κατάλογο των συγκεκριμένων δεξιοτήτων και ικανοτήτων που έχουν καθοριστεί για κάθε Πρόγραμμα Σπουδών. Οι καθηγητές και οι εργοδότες θα σχολιάσουν αργότερα την αυτοαξιολόγηση των εκπαιδευομένων και θα παρέχουν τη δική τους ανατροφοδότηση.

Παράρτημα 1: FAQs

1. Θα δικαιούται ο εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης του έργου NeWPOST τραπεζικές αργίες;

Ναι, ο εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης θα δικαιούται τις ίδιες τραπεζικές αργίες με τους άλλους εργαζόμενους.

2. Θα δικαιούται ο εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης του έργου NeWPOST ετήσια άδεια;

Δεν υφίσταται ετήσια άδεια στο πρόγραμμα NeWPOST.

3. Θα πρέπει να πληρώσω τον εκπαιδευόμενο πρακτικής άσκησης του έργου NeWPOST

Όχι. Πρόκειται για απλήρωτη πρακτική άσκηση.

4. Πόσο χρονών θα είναι ο εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης;

Θα είναι πάνω από 18 ετών.

5. Πόσο θα διαρκέσει η πρακτική άσκηση?

22 ημέρες

6. Πρέπει να απασχολήσω επαγγελματικά τον ασκούμενο εκπαιδευόμενο μετά το τέλος της πρακτικής άσκησης;

Όχι, αλλά ελπίζουμε ότι θα υπάρξει μια μόνιμη σχέση που θα βοηθήσει τόσο εσάς όσο και τον εκπαιδευόμενο που θα τοποθετηθεί.

7. Τι επίπεδο εκπαίδευσης θα έχουν οι εκπαιδευόμενοι;

Οι εκπαιδευόμενοι των μαθημάτων NeWPOST που ανήκουν στην κατηγορία Α θα σπουδάζουν στα επίπεδα 4 και 5 του EQF. Ωστόσο, ενδέχεται να υπάρχουν ορισμένοι εκπαιδευόμενοι που αναβαθμίζουν ή επαναπροσδιορίζουν την εξειδίκευσή τους και οι οποίοι διαθέτουν άλλα προσόντα

8. Χρειάζεται να έχουμε κάποιο συμβόλαιο με τον εκπαιδευόμενο πρακτικής άσκησης του προγράμματος NeWPOST;

Όχι. Δεν είναι απαραίτητο να υπάρχει σύμβαση εργασίας. Ωστόσο, σας συνιστούμε να εφαρμόζετε τα ίδια δικαιώματα στον εκπαιδευόμενο όπως και στους υπαλλήλους σας. Είναι επίσης δυνατό να έχετε μια συμφωνία πρακτικής άσκησης που να εξηγεί

- Το επίπεδο εποπτείας και υποστήριξης που θα λάβει ο εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης
- την εισαγωγή και τη διαδικασία αναφοράς



- εάν καλύπτετε τον ασκούμενο εκπαιδευόμενο στο πλαίσιο της ασφάλισης εργοδότη ή της αστικής ευθύνης του οργανισμού
- ζητήματα υγείας και ασφάλειας
- ότι έξοδα θα καλύψει ο οργανισμός

Η συμφωνία πρακτικής άσκησης δεν είναι υποχρεωτική και δεν αποτελεί σύμβαση μεταξύ του ασκούμενου εκπαιδευόμενου και του οργανισμού.

Παράρτημα 2: Εβδομαδιαία αξιολόγηση

(Το παρόν έγγραφο μπορεί να προσαρμοστεί από τον εκπαιδευτή και τον μέντορα ανάλογα με τις ανάγκες)

- 1. Παρακαλώ, δώστε μια σύντομη περιγραφή των στόχων που τέθηκαν για αυτή την εβδομάδα σε σχέση με τη δυνατότητα εφαρμογής των μαθησιακών στόχων του NeWPOST.**

Σχόλια εκπαιδευόμενου:

Σχόλια εκπαιδευτή:

2. Βαθμολογήστε την απόδοσή σας κατά τη διάρκεια αυτής της εβδομάδας στους ακόλουθους τομείς:

Εκπαιδευόμενος Εκπαιδευτής Εργοδότης

<i>Δεξιότητες που σχετίζονται με την υγεία / Πρώτες βοήθειες</i>			
<i>Θετική στάση/μη λεκτική επικοινωνία (χαμόγελο, οπτική επαφή, χαρούμενη και ευγενική προσέγγιση)</i>			
<i>ICT και ψηφιακές δεξιότητες</i>			
<i>Διαπροσωπικές δεξιότητες</i>			
<i>Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων / Διαχείριση κρίσεων</i>			
<i>Κατάλληλη επικοινωνία με ασθενείς με ειδικές ανάγκες (εάν συνέβη)</i>			

Παράρτημα 3: Υπόδειγμα συμφωνίας πρακτικής άσκησης

Η παρούσα συμφωνία πρακτικής άσκησης έχει συναφθεί στο πλαίσιο του έργου NeWPOST, στις [Εισαγωγή ημερομηνίας] μεταξύ [Επωνυμία Οργανισμού] (η Εταιρεία) και [όνομα εκπαιδευόμενου πρακτικής άσκησης] (ο εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης). Ο σκοπός αυτής της εκπαιδευτικής πρακτικής άσκησης είναι να γνωρίσει ο εκπαιδευόμενος το αντικείμενο του Οργανισμού και να αποκτήσει πολύτιμες γνώσεις και πρακτική εμπειρία.

Η τοποθέτηση στην εργασία ξεκινά στις [εισάγετε ημερομηνία] και ολοκληρώνεται στις [εισάγετε ημερομηνία]

Η εταιρία συμφωνεί και αναγνωρίζει τα ακόλουθα:

- Η εταιρεία θα παράσχει στον ασκούμενο εκπαιδευόμενο μια εισαγωγή και θα ορίσει έναν μέντορα για να διασφαλίσει ότι ο ασκούμενος εκπαιδευόμενος είναι ευπρόσδεκτος στην Εταιρεία.
- Ο εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης θα λαμβάνει άμεση και στενή εποπτεία από έναν κατάλληλο μέντορα, ο οποίος θα τον υποστηρίζει και θα επιβλέπει μια σύντομη εβδομαδιαία αξιολόγηση με τον εκπαιδευόμενο πρακτικής άσκησης.
- Η Εταιρεία δεν ευθύνεται για τραυματισμούς ή καταστάσεις υγείας που μπορεί να προκύψουν για τον άμισθο εκπαιδευόμενο κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης
- Ο εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης θα είναι ασφαλισμένος από τον πάροχο εκπαίδευσης. Η Εταιρεία δεν υποχρεούται να παρέχει ασφάλιση αστικής ευθύνης για τον μαθητή πρακτικής άσκησης
- Ο εκπαιδευόμενος για πρακτική άσκηση δεν θα αντικαταστήσει ούτε θα εκτοπίσει οποιονδήποτε εργαζόμενο της Εταιρείας.
- Η Εταιρεία μπορεί ανά πάσα στιγμή να τερματίσει την πρακτική άσκηση εάν ο ασκούμενος εκπαιδευόμενος δεν συμμορφώνεται με τις επιχειρηματικές πρακτικές και διαδικασίες της Εταιρείας.

Ο εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης, ρητά, και αναγνωρίζει τα ακόλουθα:

- Αυτή η πρακτική άσκηση έχει εκπαιδευτικό χαρακτήρα και δεν υπάρχει καμία εγγύηση ή προσδοκία ότι η πρακτική άσκηση θα οδηγήσει σε απασχόληση.
- Ο εκπαιδευόμενος της πρακτικής άσκησης θα εργαστεί σε ένα έργο ή σε μια σειρά εργασιών που καθορίζονται από τον πάροχο εκπαίδευσης και τον μέντορα.
- Ο εκπαιδευόμενος θα επιδεικνύει ειλικρίνεια, συνέπεια, ευγένεια, θετικότητα, κατάλληλη ενδυμασία και προθυμία για μάθηση.
- Ο εκπαιδευόμενος θα υπακούει στις πολιτικές, τους κανόνες και τους κανονισμούς του χώρου της Εταιρείας και θα συμμορφώνεται με τις επιχειρηματικές πρακτικές και διαδικασίες της Εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών εμπιστευτικότητας της Εταιρείας.



- Ο εκπαιδευόμενος θα παρέχει στον μέντορά του/της όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με την πρακτική άσκηση, συμπεριλαμβανομένων των εργασιών και των αναφορών.
- Ο εκπαιδευόμενος δεν πρέπει να εγκαταλείπει την πρακτική άσκηση χωρίς να συνεννοηθεί προηγουμένως με τον μέντορά του.
- Ο εκπαιδευόμενος δεν δικαιούται μισθούς ή οποιαδήποτε αποζημίωση ή οφέλη για το χρόνο που δαπανάται στην πρακτική άσκηση.
- Η μεταφορά από και προς το χώρο πρακτικής άσκησης είναι ευθύνη του εκπαιδευόμενου

Έκτακτη ανάγκη

περίπτωση που προκύψει έκτακτη ανάγκη κατά τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών από τον εκπαιδευόμενο πρακτικής άσκησης, θα πρέπει να ειδοποιηθεί αμέσως η ακόλουθη επαφή.

Όνομα επαφής έκτακτης ανάγκης: *[Όνομα επαφής έκτακτης ανάγκης]*

Τηλέφωνο επαφής έκτακτης ανάγκης: *[Τηλέφωνο επαφής έκτακτης ανάγκης]*

Συμφωνία

Υπογράφοντας παρακάτω, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν με τους όρους της παρούσας συμφωνίας πρακτικής άσκησης.

Εργοδότης:

Ημερομηνία:

Εκπαιδευόμενος πρακτικής άσκησης:

Ημερομηνία:



Βιβλιογραφικές Αναφορές

- ✓ Bringing Work Home: A Framework for Virtual Work-Based Learning
<https://edsystemsniu.org/a-framework-for-virtual-work-based-learning/>
- ✓ Feedback techniques, University of Leicester
<https://www2.le.ac.uk/offices/red/rd/career-development/research-staff/mentoring/feedback>
- ✓ Three methods to avoid feedback failure in project management
<https://www.brighthubpm.com/monitoring-projects/125744-three-methods-to-avoid-feedback-failure-in-project-management/>
- ✓ Work-Based Learning Manual: A Guide for Developing and Implementing Quality Experiences for Students, Secondary & Adult Division, Vermont, Agency of Education, March 2014
- ✓ Work-Based Learning: A Handbook for Policy Makers and Social Partners In Etf Partner Countries, European Training Foundation, 2014