

Εγχειρίδιο εκπαιδευτών

D2.6. Εκπαιδευτικό υλικό WP2D Σχεδιασμός ή Βελτίωση κοινών επαγγελματικών προσόντων στην ΕΕΚ



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.**

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, ενότητες
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 A. E.
Επικοινωνία:	euprojects@akmi-international.com

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	4
1.1. Το έργο NeWPOST	4
1.2 Το πεδίο εφαρμογής του «Εγχειριδίου Εκπαιδευτών»	5
2. Η δομή του πρόγραμμα κατάρτισης του έργου NeWPOST	7
3 Μαθησιακά αποτελέσματα του κοινού προγράμματος κατάρτισης για προσόντα του έργου NeWPOST	13
4. Τα επαγγελματικά προφίλ στα οποία στοχεύουν τα μαθήματα του έργου NeWPOST .	34
5. Η μεθοδολογία της μεικτής εκπαίδευσης και κατάρτισης	39
6. Πώς να οργανώσετε μια τάξη με εναλλασσόμενη και δια ζώσης διδασκαλία	40
7. Πως να διαχειριστείτε τις εικονικές τάξεις	42
8. Πως να παρακολουθείτε την διαδικτυακή ατομική εκπαίδευση	44
9. Πως να προετοιμάσετε ένα σεμινάριο	45
10. Πως να παρακολουθείτε και να αξιολογείτε την εκπαίδευση μέσω της εργασίας ...	46
Αναφορές	48

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 προσέλευσης 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:

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

- **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 Εκπαιδευτών»

Μια βασική πηγή εκπαίδευσης είναι το εγχειρίδιο διδασκαλίας του καθηγητή/εκπαιδευτή. Αυτό θα είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο ως ηλεκτρονική πηγή, προκειμένου να μπορούν οι καθηγητές/εκπαιδευτές να το κατεβάσουν. Θα παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες για να καθοδηγήσει τον εκπαιδευτή μέσω της μεθοδολογίας μικτής μάθησης, συμπεριλαμβανομένων, μεταξύ άλλων: παιδαγωγικού υλικού, υλικού αρχής και διαχείρισης των σχέσεων με εργοδότες, διαμόρφωσης μιας σύντομης έκθεσης σε πραγματικό χρόνο, παραδειγμάτων σχετικά με τον τρόπο οργάνωσης της αντίστροφης και της δια ζώσης τάξης και των συμμετοχικών μαθησιακών δραστηριοτήτων, όπως τα εργαστήρια και τα hackathons (μαραθώνιες εκδηλώσεις συνεργατικού προγραμματισμού σχετικά με ηλεκτρονικούς υπολογιστές), παρακολούθησης και αξιολόγησης της εκπαίδευσης που βασίζεται στην εργασία. Ακόμα κι αν το πρόγραμμα κατάρτισης NeWPOST έχει αναπτυχθεί μόνο για περιβάλλοντα ηλεκτρονικής μάθησης (MOOC), αυτός ο οδηγός θα διευκολύνει τους καθηγητές/εκπαιδευτές στη μεθοδολογία συνδυασμένης μάθησης, η οποία λαμβάνει υπόψη όλους τους τύπους των εκπαιδευόμενων.

Ειδικότερα, ο οδηγός των εκπαιδευτών έχει σχεδιαστεί προκειμένου να παρέχει καθοδήγηση σχετικά με το:

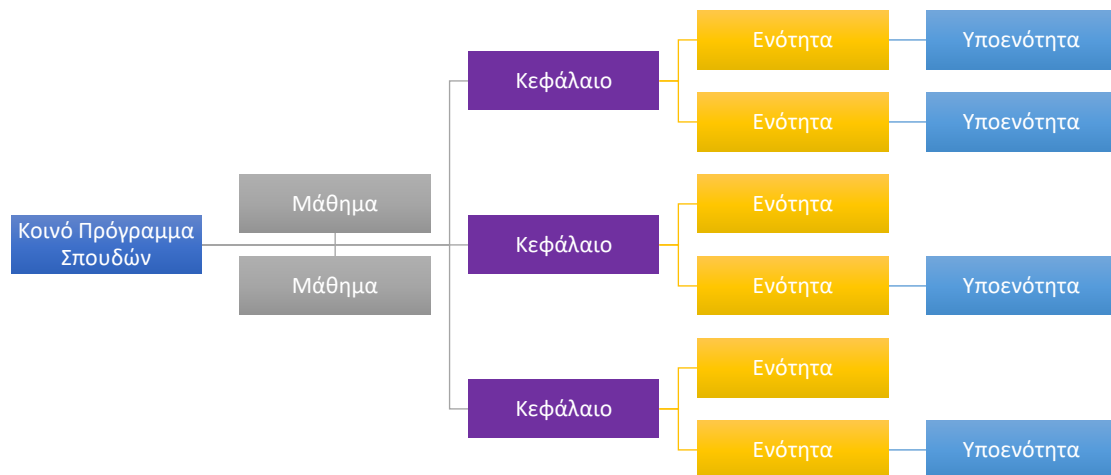
- ➔ Ποια είναι η δομή του εκπαιδευτικού προγράμματος NeWPOST?
- ➔ Ποια είναι τα αναμενόμενα μαθησιακά αποτελέσματα μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος;
- ➔ Ποια επαγγελματικά προφίλ στοχεύονται μέσω του συγκεκριμένου μαθήματος;
- ➔ Τι είναι η μεθοδολογία συνδυασμένης μάθησης;
- ➔ Πώς να οργανώσουν μια αντίστροφη και πρόσωπο με πρόσωπο τάξη;
- ➔ Πώς να διαχειριστούν τις εικονικές τάξεις;

- ➔ Πώς να παρακολουθούν τη διαδικτυακή ατομική μάθηση;
- ➔ Πως να προετοιμάσουν ένα εργαστήριο;
- ➔ Πώς να παρακολουθούν και αξιολογούν την εκπαίδευση μέσω της εργασίας;

2. Η δομή του πρόγραμμα κατάρτισης του έργου NeWPOST

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα NeWPOST χρησιμοποιεί την αρθρωτή προσέγγιση ή σύστημα ενότητων (modularity). Αυτό σημαίνει ότι το μάθημα κατάρτισης έχει δημιουργηθεί για διαδικτυακά περιβάλλοντα μάθησης και είναι δομημένο σε μεγάλες και μικρές ενότητες, ενώ ταυτόχρονα χρησιμοποιεί ποικίλες εκπαιδευτικές πηγές και τύπους κατάρτισης προκειμένου να προσεγγίσει τα διαφορετικά στυλ μάθησης.

Σε αυτό το πλαίσιο, το υλικό θα οργανωθεί ως εξής:

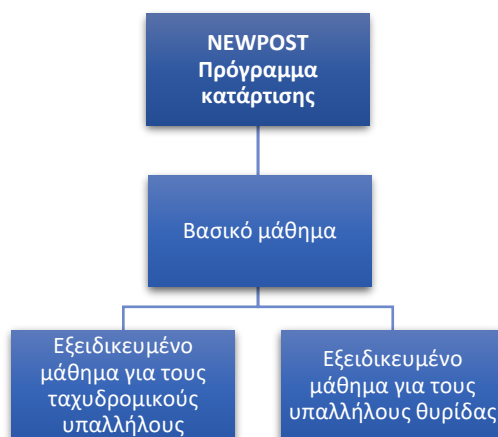


- **Κοινό Πρόγραμμα Σπουδών Επαγγελματικής Εκπαιδευτικής Κατάρτισης (Joint VET Curriculum):** περιλαμβάνει το σύνολο των κύκλων μαθημάτων (Μαθήματα κορμού και ειδίκευσης)
- **Μάθημα (Course):** περιέχει τις ενότητες καθενός από τα μαθήματα
- **Κεφάλαιο: (Module):** περιέχει τις μονάδες/υποενότητες
- **Ενότητα (Unit):** κάθε ενότητα/μονάδα 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 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.

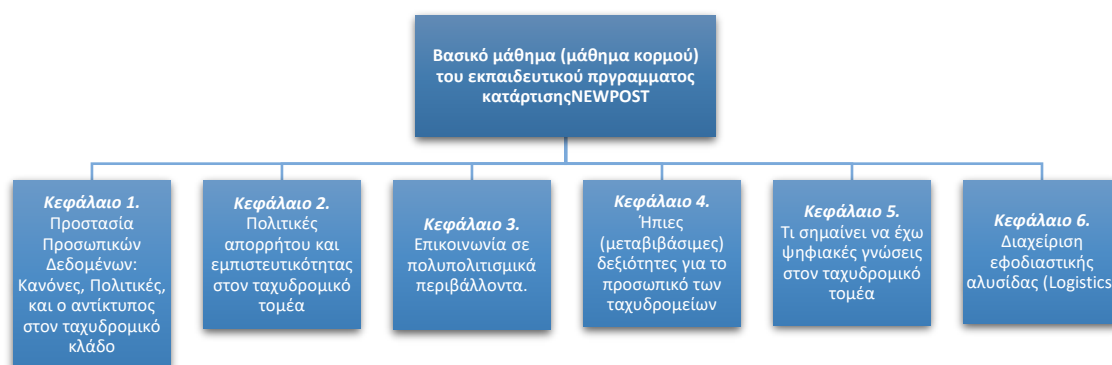
	Postman (hours)	Front Office Employee (Hours)
Core Course Modules	27	27
Specialization Course Modules	9	12
Total Length	36	39

Πίνακας 1. Διάρκεια μαθημάτων

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

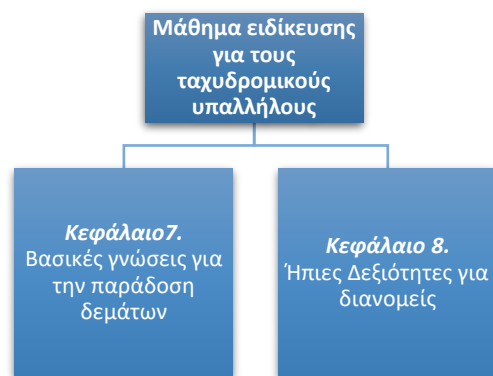
Το μαθησιακό υλικό που παρέχεται για κάθε μάθημα (ενότητα) είναι διαφοροποιημένο. Επιλέξαμε να συμπεριλάβουμε ποικίλους τύπους μαθησιακού υλικού προκειμένου να εμπλουτίσουμε την ποιότητα και τη διαδραστικότητα του μαθήματος. Ενδεικτικά, δημιουργήσαμε διαλέξεις μέσω βίντεο, παρουσιάσεις PowerPoint, βίντεο 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.

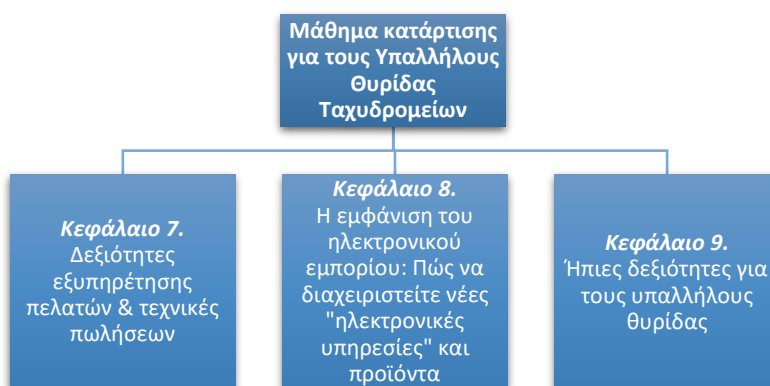


Γράφημα 2. Οι βασικές ενότητες του μαθήματος κορμού (βασικού μαθήματος)

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 4. Βασικές ενότητες του μαθήματος ειδίκευσης για τους ταχυδρομικούς υπαλλήλους



Γράφημα 3. Βασικές ενότητες του μαθήματος εκπαίδευσης για υπαλλήλους γραφείου υποδοχής

Στον παρακάτω πίνακα μπορείτε να δείτε την επισκόπηση του Προγράμματος Κατάρτισης και εκπαίδευσης, συμπεριλαμβανομένων των τίτλων των μαθημάτων και των κωδικών τους, των τίτλων των βασικών ενοτήτων και των κωδικών τους και, τέλος, των τίτλων των ενοτήτων/μονάδων και των κωδικών τους.

Κωδικός μαθήματος	Τίτλος μαθήματος	Κωδικός κεφαλαίου	Τίτλος κεφαλαίου	Περιγραφή κεφαλαίου (ενότητες)
CC	Βασικό μάθημα (μάθημα κορμού) και για τα δυο επαγγελματικά προφίλ	CC1	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων : Κανόνες, Πολιτικές, και ο αντίκτυπος στον ταχυδρομικό κλάδο	U1.1. Εισαγωγή στην έννοια των προσωπικών δεδομένων U1.2. Νομικό πλαίσιο σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα U1.3. Δικαιώματα του υποκειμένου κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα - Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε όλη την αλυσίδα παράδοσης U1.4. Ψηφιακή οικονομία, ηλεκτρονικό εμπόριο και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

		CC2	Πολιτικές απορρήτου και εμπιστευτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα	U2.1. Το πλαίσιο σχετικά με την ασφάλεια των ταχυδρομικών υπηρεσιών (προσαρμοσμένο στους ειδικούς κανονισμούς κάθε χώρας) U2.2. Πολιτική εμπιστευτικότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών U2.3. Πολιτική ασφάλειας των ταχυδρομικών υπηρεσιών U2.4. Ευάλωτα σημεία των ταχυδρομικών αντικειμένων U2.5. Πολιτική διακριτικότητας των ταχυδρομικών επιχειρήσεων
		CC3	Επικοινωνία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα	U3.1. Εισαγωγή στη βασική έννοια και τις πτυχές της πολιτιστικής ποικιλομορφίας U3.2. Διαπολιτισμικές ικανότητες και αξίες U3.3. Κατανόηση των κωδίκων συμπεριφοράς και των κοινωνικών τρόπων που χαρακτηρίζονται ως γενικά αποδεκτοί στις διάφορες κοινωνίες και η ακόλουθη εφαρμογή τους στο ταχυδρομείο U3.4. Μέθοδοι επικοινωνίας σε διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια, με ιδιαίτερη αναφορά στην επικοινωνία στο χώρο εργασίας U3.5. Κατανόηση πιθανών πολιτισμικών εμποδίων κατά την επικοινωνία με τους πελάτες (πολυπολιτισμική επικοινωνία - εξυπηρέτηση μεταναστών/προσφύγων και υπηκόων τρίτων χωρών)
		CC4	Μεταβιβάσιμες δεξιότητες για το προσωπικό των ταχυδρομείων	U4.1. Ποιες είναι οι βασικές δεξιότητες και γιατί είναι σημαντικές ; U4.2. Επικοινωνιακές και κοινωνικές δεξιότητες U4.3. Ενεργητική διαπροσωπική προσέγγιση (συναισθηματική νοημοσύνη & ενεργητική ακρόαση) U4.4. Δεξιότητες ομαδικής εργασίας και ομαδικό πνεύμα U4.5. Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων
		CC5	Τι σημαίνει να έχεις ψηφιακές γνώσεις στον ταχυδρομικό τομέα	U5.1. Ψηφιακές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (ψηφιακές υπογραφές, χρονοσφραγίδες, ηλεκτρονικό τιμολόγιο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.λπ.) -και κοινωνικές υπηρεσίες U5.2. Ψηφιακό περιβάλλον. Τρόπος οργάνωσης, αποθήκευσης και ανάκτησης πληροφοριών - (Google Drive)

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

PC				U5.3. Εργαλεία συνεργασίας για καθημερινές εργασίες - Το παράδειγμα της εφαρμογής Slack U5.4. Νέες τεχνολογίες & καινοτομίες για τον ταχυδρομικό κλάδο (drones, Big Data, ενισχυμένη πραγματικότητα, AGV κ.λπ.)
		CC6	Διαχείριση Logistics	U6.1. Εισαγωγή στις έννοιες του Logistics και στις βασικές δραστηριότητες U6.2. Παράγοντες του logistics και ταχυδρομικοί φορείς U6.3. Στάδια της διαδικασίας παράδοσης U6.4. Ταξινόμηση των ταχυδρομικών υπηρεσιών
	Μάθημα ειδίκευσης για τους ταχυδρομικούς υπαλλήλους	PM1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΒΪΝΤΕΟ: Ποια είναι η καθημερινή εργασία ενός ταχυδρόμου στη νέα εποχή των ταχυδρομικών επιχειρήσεων	Βίντεο
		PM2	Βασικές γνώσεις για την παράδοση δεμάτων	U2.1. Εγχώρια και διεθνή δέματα U2.2. Επιλογές παράδοσης δεμάτων U2.3. Τρόποι αύξησης της αποτελεσματικότητας στην παράδοση δεμάτων U2.4. Θυρίδες δεμάτων (Ebox) και σταθμοί παραλαβής δεμάτων
		PM3	Ήπιες δεξιότητες για τους ταχυδρομικούς υπαλλήλους	U3.1. Λήψη αποφάσεων και κριτική σκέψη U3.2. Ικανότητα διαχείρισης πίεσης - διαχείριση χρόνου και άγχους U3.3. Πρόληψη ατυχημάτων & διαχείριση κρίσεων U3.4. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται κάποιος πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες
	FC			
		FC1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΒΪΝΤΕΟ : Ο υπάλληλος του γραφείου υποδοχής της Νέας Εποχής : Ποια είναι η καθημερινή εργασία ενός υπαλλήλου γραφείου υποδοχής στη Νέα	Βίντεο

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

			Εποχή των ταχυδρομικών επιχειρήσεων	
		FC2	Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών και τεχνικές πώλησης	U2.1. Πελατο-κεντρική προσέγγιση: βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, παροχή εξατομικευμένης εμπειρίας του πελάτη U2.2. Επίλυση συγκρούσεων με τους πελάτες U2.3. Τεχνικές πώλησης U2.4. Κανάλια προώθησης και μέσα κοινωνικής δικτύωσης
		FC3	Η εμφάνιση του ηλεκτρονικού εμπορίου: Πως να διαχειριστείτε νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και προϊόντα	U3.1. Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τις εφαρμογές του U3.2. Βασικές γνώσεις ηλεκτρονικού εμπορίου & εκτελωνισμού U3.3. Διαχείριση αναρτήσεων στο ηλεκτρονικό εμπόριο U3.4. Διαδικασία και ροή πληρωμών
		FC4	Ήπιες γνώσεις για υπαλλήλους γραφείου υποδοχής	U4.1. Ευελιξία και προσαρμοστικότητα στη νέα εποχή ταχυδρομικών επιχειρήσεων U4.2. Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων και ικανότητα γρήγορου και ευέλικτου χειρισμού στις δύσκολες καταστάσεις U4.3. Πρωτοβουλία, δημιουργικότητα και υπευθυνότητα στο ταχυδρομείο U4.4. Ενσυναίσθηση & Συναισθηματική Νοημοσύνη

3 Μαθησιακά αποτελέσματα του κοινού προγράμματος κατάρτισης για προσόντα του έργου NeWPOST

Το έργο NeWPOST έχει αναπτύξει το Κοινό Πρόγραμμα εκπαίδευσης και κατάρτισης χρησιμοποιώντας την **προσέγγιση των μαθησιακών αποτελεσμάτων**. Σύμφωνα με το Cedefop, «η προσέγγιση μαθησιακών αποτελεσμάτων μετατοπίζει την έμφαση από τη διάρκεια της κατάρτισης και το ίδρυμα όπου λαμβάνει χώρα στην πραγματική κατάρτιση και εκπαίδευση καθώς και τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες που έχουν αποκτηθεί ή πρέπει να αποκτηθούν μέσω της μαθησιακής διαδικασίας»(Cedefop 2013: Χρησιμοποιώντας τα μαθησιακά αποτελέσματα. Ευρωπαϊκή σειρά πλαισίων προσόντων.”)¹.

Η προσέγγιση των μαθησιακών αποτελεσμάτων έχει μεγάλη σημασία για το σχεδιασμό κοινών προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης για διαφορετικές χώρες, επειδή

¹ Εκπαιδευτικές ευκαιρίες και προσόντα στην Ευρώπη, Διαθέσιμο σε: <https://ec.europa.eu/ploteus/content/descriptors-page>

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

λειτουργεί ως κοινό εργαλείο για τη διασύνδεση των σχετικών εργαλείων της Επαγγελματικής Εκπαιδευτικής Κατάρτισης (VET), όπως το EQF, το ECVET και το EQAVET.

Χρησιμοποιούνται κατάλληλες μέθοδοι και διαδικασίες αξιολόγησης προκειμένου να ελεγχθεί εάν έχουν επιτευχθεί τα μαθησιακά αποτελέσματα. Η ευθυγράμμιση μεταξύ των μαθησιακών αποτελεσμάτων, της διδασκαλίας, της μάθησης και της αξιολόγησης βοηθά στο να γίνει η συνολική μαθησιακή εμπειρία πιο συνεκτική, διαφανής και ουσιαστική για τους μαθητές καθώς και για το σύνολο των υπόλοιπων ενδιαφερόμενων

Τα μαθησιακά αποτελέσματα συνδέονται άμεσα με την αξιολόγηση της εκπαίδευσης και κατάρτισης. Καθορίζουν σαφώς τι και πώς πρέπει να αξιολογηθεί. Επιτρέπουν την εναρμόνιση σχετικά με την αξιολόγηση της απόδοσης του μαθητή, επομένως, τα μαθησιακά αποτελέσματα επηρεάζουν τη διαδικασία διδασκαλίας και εκπαίδευσης μέσω της αξιολόγησης.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, σε αυτό το πλαίσιο, οι σκοποί της ενσωμάτωσης των μαθησιακών αποτελεσμάτων στο Σχεδιασμό του Προγράμματος Κατάρτισης και Εκπαίδευσης είναι:

- Ο καθορισμός των προσδοκιών κάθε εκπαιδευτικής δραστηριότητας.
- Η καθοδήγηση των εκπαιδευτών στη διαδικασία διδασκαλίας, στην επιλογή των μεθόδων, κλπ.
- Η ενημέρωση των εκπαιδευόμενων σχετικά με το τι αναμένεται να είναι σε θέση να πράττουν/ να γνωρίζουν μετά την εκπαιδευτική διαδικασία

Συνοψίζοντας, τα μαθησιακά αποτελέσματα **εξηγούν τι αναμένεται να γνωρίζει** και να είναι σε θέση να πράττει ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει το πρόγραμμα κατάρτισης και εκπαίδευσης. Περιγράφουν την ίδια τη μαθησιακή διαδικασία και αποσαφηνίζουν τι θα πρέπει να αναμένεται κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης

Καθ' όλη τη διάρκεια της διδακτικής και εκπαιδευτικής διαδικασίας, καθώς και των ρυθμίσεων αξιολόγησης, τα καλογραμμένα μαθησιακά αποτελέσματα επιτρέπουν τόσο στους εκπαιδευτές όσο και στους εκπαιδευόμενους να έχουν σαφή εικόνα των αποτελεσμάτων των μαθημάτων ή των ενοτήτων.



Figure 2. Bloom's Taxonomy

→ 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:

Η ταξινομία του Bloom χρησιμοποιεί ρήματα δράσης σε ένα πλαίσιο για την κατανόηση των διαφορετικών επιπέδων εκπαίδευσης και κατάρτισης, εμπνευσμένο επίσης από τη δομή και το λεξιλόγιο του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (EQF).

Κάθε δήλωση, μετά την κοινή δήλωση στο κοινό ("Ένας εκπαιδευόμενος ..."), θα πρέπει να αρχίζει με ένα ακριβές ρήμα δράσης (ενεργητικό), ακολουθούμενο από το αντικείμενο του ρήματος, ακολουθούμενο από μια φράση που παρέχει το πλαίσιο. Γενικότερα, επωφελεί να

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

χρησιμοποιείται μόνο ένα ρήμα για μια δήλωση μαθησιακών αποτελεσμάτων, εκτός από τις περιπτώσεις όπου η πολυπλοκότητα των συγκεκριμένων μαθησιακών αποτελεσμάτων πρέπει να περιγραφεί επιπλέον.

Με την ολοκλήρωση αυτού του μαθήματος, ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να:

- ✓ **να προσδιορίζει** τις μελλοντικές εξελίξεις στον ταχυδρομικό τομέα

Τα ερωτήματα αξιολόγησης κατά την ανάπτυξη των μαθησιακών αποτελεσμάτων είναι:

- ✓ Ποιες γνώσεις αποκτήθηκαν;
- ✓ Ποιες δεξιότητες αναπτύχθηκαν;
- ✓ Άλλαξαν οι στάσεις/τάσεις;

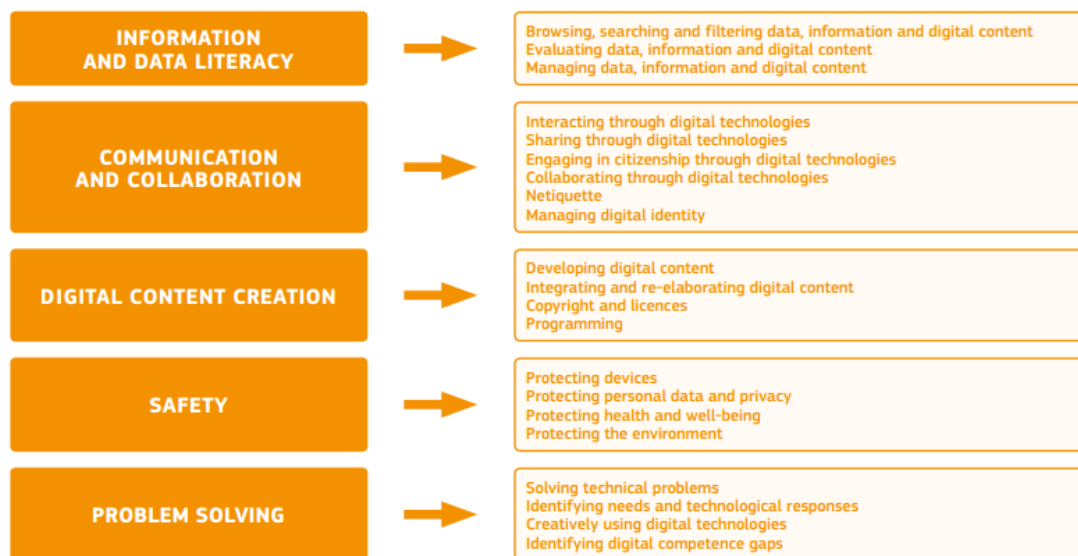
Εκτός από την ταξινόμηση του Bloom, το NewPOST υιοθέτησε το **DigComp**, το οποίο είναι **ένα πλαίσιο για την ανάπτυξη και κατανόηση των ψηφιακών ικανοτήτων** στην Ευρώπη και είναι ευθυγραμμισμένο με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων.

Το DigComp είναι ένα ευρωπαϊκό πλαίσιο που ορίζει τομείς ικανοτήτων που θεωρούνται συστατικά στοιχεία της ηλεκτρονικής ιθαγένειας. Η εφαρμογή του DigComp από το έργο NewPost αποτελεί ένα από τα βασικά επιτεύγματα σε ευρωπαϊκό επίπεδο και θα βοηθήσει θετικά το έργο όταν τελικά αξιολογηθεί από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα.

Τόσο το βασικό υλικό όσο και οι πρακτικές εργασίες βασίζονται στις ανάγκες που εντοπίστηκαν από την έρευνα που διεξήχθη και θα ενισχυθούν με το DigComp.

Περαιτέρω, το DigComp προσδιορίζει 21 ικανότητες σε πέντε βασικούς τομείς, που περιγράφουν τι σημαίνει να είσαι ψηφιακά εξοικειωμένος, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα. Με μια πιο προσεκτική ματιά, πολλές από τις αναλύσεις του έργου NewPost για το χάσμα δεξιοτήτων μπορούν να εντοπιστούν στο πλαίσιο.

DigComp's five key areas and 21 competences



Εικόνα 3. DigiComp – βασικοί τομείς

Όπως εξηγήθηκε παραπάνω, το πρόγραμμα κατάρτισης του έργου NeWPost, περιλαμβάνει 6 βασικές ενότητες για τα μαθήματα κορμού (κοινά μαθήματα), 2 βασικές ενότητες εξειδικευμένες για τους ταχυδρομικούς υπαλλήλους και 3 βασικές ενότητες εξειδικευμένες για τους υπαλλήλους γραφείου υποδοχής.

6 βασικές ενότητες για τα κοινά μαθήματα	2 βασικές ενότητες για PM	3 βασικές ενότητες για FOE
• Προστασία προσωπικών δεδομένων: Κανόνες, Πολιτικές και ο αντίκτυπος στον ταχυδρομικό τομέα • Πολιτικές απορρήτου και εμπιστευτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα • Επικοινωνία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα • Μεταβιβάσιμες δεξιότητες για το προσωπικό του γραφείου των ταχυδρομείων • Τι σημαίνει να έχει κάποιος ψηφιακές γνώσεις στον ταχυδρομικό τομέα; • Διαχείριση Logistics	• Βασικές γνώσεις σχετικά με την παράδοση δεμάτων • Ήπιες Δεξιότητες για Διανομείς	• Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών και τεχνικές πώλησης • Η εμφάνιση του ηλεκτρονικού εμπορίου: Πως να διαχειριστείτε τις καινούριες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και προϊόντα • Ήπιες δεξιότητες για τους υπαλλήλους θυρίδας

Γράφημα 4. Οι βασικές ενότητες των μαθημάτων NeWPOST

Στους ακόλουθους πίνακες, έχουμε συγκεντρώσει τα μαθησιακά αποτελέσματα κάθε μίας από τις ενότητες του προγράμματος σπουδών NeWPOST.

Κωδικός κεφαλαίου	Τίτλος κεφαλαίου	Κωδικός ενότητας	Τίτλος ενότητας	Περιγραφή ενότητας
CC1	Προστασία προσωπικών δεδομένων: Κανόνες, πολιτικές και ο αντίκτυπος στον ταχυδρομικό τομέα	CC1.U1.	Εισαγωγή στην έννοια των προσωπικών δεδομένων	- ο Ορισμός και έννοια των προσωπικών δεδομένων - ο Περιγραφή των πληροφοριών που συνιστούν προσωπικά δεδομένα και των πληροφοριών που δεν συνιστούν - ο Κατηγορίες προσωπικών δεδομένων - ο Παραδείγματα προσωπικών δεδομένων με έμφαση στο περιβάλλον του ταχυδρομείου
		CC1.U2.	Νομικό πλαίσιο αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα	ο Εισαγωγή στον κανονισμό (ΕΥ) 2016/679

				- ο Δομή του κανονισμού (ΕΥ) 2016/679 - ο Κυρώσεις και ποινές σύμφωνα με τον κανόνα του GDPR - ο Αρχές προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εμπλεκόμενοι φορείς και ο ρόλος τους στην εφαρμογή του GDPR
		CC1.U3.	<i>Δικαιώματα του υποκειμένου κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα - Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε ολόκληρη την αλυσίδα παράδοσης</i>	- ο Δικαιώματα δεδομένων των υποκειμένων - ο Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται όταν συλλέγονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα από το υποκείμενο των δεδομένων - ο Πράγματα που πρέπει να κάνει στο χώρο εργασίας σου
		CC1.U4.	<i>Ψηφιακή οικονομία, ηλεκτρονικό εμπόριο και προσωπικά δεδομένα</i>	Θέματα προς συζήτηση με τον DPO - ο Ποιος είναι ο αντύκτυπος του GDPR στη ψηφιακή οικονομία και στ ψηφιακή επικοινωνία; - ο Ποια είναι η σχέση ανάμεσα στο ηλεκτρονικό εμπόριο και την προστασία των δεδομένων; - ο Ποια μέτρα πρέπει να ληφθούν προκειμένου μια εταιρεία να επιτύχει συνεχή συμμόρφωση με τις απαιτήσεις ασφαλείας του GDPR; - ο Ποιες τεχνικές θα μπορούσαν να ακολουθηθούν για τη διαχείριση χρηστών και πρόσβασης και τις τεχνικές προστασίας προσωπικών δεδομένων εντός του οργανισμού;
CC2	Πολιτικές απορρήτου και εμπιστευτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα	CC2.U1.	<i>Το πλαίσιο σχετικά με την ταχυδρομική ασφάλεια (προσαρμοσμένο στους ειδικούς κανονισμούς κάθε χώρας)</i>	- ο Η έννοια της ταχυδρομικής ασφάλειας - ο Βασικές δραστηριότητες που συνδέονται με την ταχυδρομική ασφάλεια
		CC2.U3.	<i>Πολιτική εμπιστευτικότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών</i>	- ο Η έννοια της εμπιστευτικότητας - ο Το ρυθμιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα - ο Παραβίαση της εμπιστευτικότητας

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

		CC2.U3.	Πολιτική ασφαλείας των ταχυδρομικών υπηρεσιών	- Όροι και διευκρινίσεις - Η έννοια της ασφάλειας - Επικίνδυνα εμπορεύματα και απαγορευμένα ταχυδρομικά αντικείμενα - Ταχυδρομικά πρότυπα ασφαλείας
		CC2.U4.	Ευάλωτα σημεία των ταχυδρομικών αντικειμένων	- Επικίνδυνα εμπορεύματα και απαγορευμένα ταχυδρομικά αντικείμενα - Ευάλωτα σημεία για τη διασφάλιση ασφάλειας - Ευάλωτα σημεία για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας
		CC2.U5.	Πολιτική διασφάλισης της εχεμύθειας των ταχυδρομικών επιχειρήσεων	- Η έννοια της διακριτικότητας - Το ρυθμιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα για τη διακριτικότητα - Παραβίαση της διακριτικότητας - Υποχρεώσεις και κυρώσεις των ταχυδρομικών επιχειρήσεων
CC3	Η επικοινωνία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα	CC3.U1.	Εισαγωγή στη κεντρική έννοια και τις πτυχές της πολιτιστικής ποικιλομορφίας	- Εισαγωγή στον πολιτισμό - Η έννοια και οι πτυχές της πολυμορφίας - Ο Ορισμός της πολιτιστικής πολυμορφίας - Οι φάσεις του πολιτισμικού σοκ
		CC3.U2.	Διαπολιτισμικές ικανότητες και αξίες	“Ένα νέο είδος αλφαριθμητισμού” - Κατανόηση των ορολογικών περπλοκών - Διαπολιτισμική ανάπτυξη
		CC3.U3.	Κατανοώντας τους κώδικες συμπεριφοράς που είναι αποδεκτοί σε διάφορες κοινωνίες και η εφαρμογή τους στο ταχυδρομείο	- Πολιτιστικοί κώδικες και κώδικας δεοντολογίας - Αντιμετώπιση ηθικών ζητημάτων - Παραδείγματα πολιτιστικών κωδίκων και τρόπων συμπεριφοράς σε τρίτες χώρες
		CC3.U4.	Μέθοδοι επικοινωνίας σε διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια, με ειδική αναφορά στην επικοινωνία στο χώρο εργασίας	- Διαπολιτισμική επικοινωνία - Προκλήσεις στην επικοινωνία μεταξύ των πολιτισμών - Μη λεκτική επικοινωνία και γλώσσα του σώματος

		CC3.U5.	Κατανοώντας τα πιθανά πολιτιστικά εμπόδια κατά την επικοινωνία με τους πελάτες (πολυπολιτισμική επικοινωνία – εξυπηρέτηση προσφύγων/μεταναστών και υπηκόων τρίτων χωρών)	- Βασικά εμπόδια στην διαπολιτισμική επικοινωνία - Στυλ επικοινωνίας σε διαφορετικές κουλτούρες - Βελτίωση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας
CC4	Μεταβιβάσιμες δεξιότητες για τους υπαλλήλους του ταχυδρομικού κλάδου	CC4.U1.	Τι είναι οι ήπιες δεξιότητες και γιατί είναι σημαντικές;	- Ποιες είναι οι βασικές δεξιότητες; - Η σημασία των βασικών δεξιοτήτων
		CC4.U2.	Επικοινωνία και κοινωνικές δεξιότητες	- Τί είναι η επικοινωνία; - Μοντέλα επικοινωνίας - Τύποι και μορφές επικοινωνίας - Κανόνες και συμβουλές για την επικοινωνία στο ταχυδρομείο
		CC4.U3.	Προληπτική διαπροσωπική προσέγγιση (συναισθηματική νοημοσύνη και ενεργή ακρόαση)	- Ενεργητικότητα - Αποτελεσματική ακρόαση - Συναισθηματική νοημοσύνη
		CC4.U4.	Δεξιότητες ομαδικότητας και ομαδικό πνεύμα	- Δεξιότητες που σχετίζονται με την ομαδική δουλειά - Δεξιότητες για την επίτευξη ομαδικού πνεύματος - Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης
		CC4.U5.	Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων	- Δεξιότητες για την επίλυση προβλημάτων - Δεξιότητες για τη λήψη αποφάσεων - Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης
CC5	Τι σημαίνει να έχω ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες στον ταχυδρομικό τομέα;	CC5.U1.	Ψηφιακές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (ψηφιακές υπογραφές, ψηφιακές σφραγίδες, ηλεκτρονικό τιμολόγιο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, κλπ.)	- Ψηφιακές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας - Εγγύτητα και κοινωνικές υπηρεσίες
		CC5.U2.	Ψηφιακό περιβάλλον. Τρόπος οργάνωσης, αποθήκευσης και ανάκτησης πληροφοριών – (Google Drive)	- Εισαγωγή στο ψηφιακό περιβάλλον - Εισαγωγή στο Google Drive - Χαρακτηριστικά του Google Drive - Εργαστείτε πιο έξυπνα με τις εφαρμογές - Τα οφέλη του Google Drive
		CC5.U3.	Εργαλεία συνεργασίας για καθημερινές εργασίες – Το παράδειγμα της εφαρμογής Slack	- Εισαγωγή στην εφαρμογή Slack - Ξεκινώντας με την εφαρμογή Slack - Εργασία εντός της εφαρμογής Slack

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

				- Ενσωμάτωση της εφαρμογής Slack - Τα οφέλη χρήσης της εφαρμογής Slack
		CC5.U4.	<i>Νέες τεχνολογίες και επιτεύγματα για τον ταχυδρομικό τομέα (drones, Big Data, επαυξημένη πραγματικότητα, AGV κλπ.)</i>	- Κατανόηση νέων τεχνολογιών και της επιρροής τους σχετικά με τις ταχυδρομικές δραστηριότητες - Εφαρμογή των Drones - Εφαρμογή των Big Data, εφαρμογή της ενισχυμένης πραγματικότητας - Εφαρμογή του AVG
CC6	Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Logistics)	CC6.U1.	<i>Εισαγωγή στην κεντρική ιδέα και στις βασικές δραστηριότητες των Logistics</i>	- Ορισμός και βασικές συνιστώσες του logistics - Τέσσερις λειτουργίες -κλειδιά του logistics, Φάσεις του logistics - Γιατί τα logistics είναι σημαντικά για την επιτυχία των ταχυδρομικών επιχειρήσεων;
		CC6.U2.	<i>Πάροχοι Logistics και ταχυδρομικών υπηρεσιών</i>	- Ανταγωνισμός στον τομέα του logistics - Εταιρείες διανομής - Καθορισμένοι ταχυδρομικοί φορείς
		CC6.U3.	<i>Στάδια της διαδικασίας παράδοσης</i>	- Ορισμός της διαδικασίας - Διαδικασία παράδοσης σε εθνικό επίπεδο - Διαδικασία παράδοσης σε διεθνές επίπεδο
		CC6.U4.	<i>Ταξινόμηση των ταχυδρομικών υπηρεσιών</i>	- Ταξινόμηση των ταχυδρομικών υπηρεσιών - Καινοτόμες ταχυδρομικές υπηρεσίες
PM2	Βασικές γνώσεις για την παράδοση δεμάτων	PM2.U1.	<i>Εγχώρια και διεθνή δέματα</i>	- Τι είναι ένα εγχώριο δέμα; - Τι είναι ένα διεθνές δέμα;
		PM2.U2.	<i>Επιλογές παράδοσης δεμάτων</i>	- Ποιες είναι οι διαφορετικές επιλογές παράδοσης; - Επιλογές παράδοσης στην Ελλάδα. Το παράδειγμα των ΕΛΤΑ - Σημεία διανομής
		PM2.U3.	<i>Τρόποι αύξησης της αποτελεσματικότητας στην παράδοση δεμάτων</i>	- Τάσεις στην παράδοση δεμάτων - Μέσα βελτίωσης της εμπειρίας παράδοσης δεμάτων - Η σημασία της ίδιας παράδοσης αυθημερόν

				Ηλεκτρονικό εμπόριο και παράδοση δεμάτων
		PM2.U4.	<i>Θυρίδες δεμάτων (Ebox) και σταθμοί παραλαβής δεμάτων</i>	- Τι είναι μια θυρίδα δέματος; - Χαρακτηριστικά και λειτουργίες - Τα οφέλη των θυρίδων δεμάτων - Παραδείγματα και καλές πρακτικές.
PM3	Βασικές δεξιότητες για ταχυδρομικούς υπαλλήλους	PM3.U1.	<i>Λήψη αποφάσεων και κριτική σκέψη</i>	- Κριτική σκέψη - Λήψη αποφάσεων - Εφαρμογή
		PM3.U2.	<i>Ικανότητα διαχείρισης της πίεσης - Διαχείριση χρόνου και άγχους</i>	- Διαχείριση άγχους - Διαχείριση χρόνου - Ανθεκτικότητα και ευαισθησία
		PM3.U3.	<i>Πρόληψη ατυχημάτων και διαχείριση κρίσεων</i>	- Διαχείριση κρίσεων - Παράδειγμα διαχείρισης κρίσεων στο ταχυδρομικό γραφείο - Πρόληψη ατυχημάτων
		PM3.U4.	<i>Καλή μνήμη: Η ικανότητα του να θυμάται κάποιος πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες.</i>	- Πως να θυμάται κάποιος αριθμούς/λέξεις - Θυμηθείτε μεγάλους αριθμούς τηλεφώνου/ψηφία/λέξεις - Θυμηθείτε τοποθεσία/χάρτες
FC2	Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών και τεχνικές πώλησης	FC2.U1.	<i>Πελατοκεντρική προσέγγιση: βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη παρέχοντας εξατομικευμένες λύσεις</i>	- Ορισμός της πελατοκεντρικής προσέγγισης - Η ανάγκη για εφαρμογή της πελατοκεντρικής προσέγγισης - Στοιχεία της πελατοκεντρικής προσέγγισης - Πλεονεκτήματα και οφέλη από την πελατοκεντρική προσέγγιση
		FC2.U2.	<i>Επίλυση συγκρούσεων με πελάτες</i>	- Εισαγωγή στην έννοια της σύγκρουσης με πελάτη - Βήματα για τη διαχείριση της σύγκρουσης με πελάτη - Πρόσθετες συμβουλές για τη διαχείριση συγκρούσεων με πελάτη - Εφαρμογή
		FC2.U3.	<i>Τεχνικές πώλησης</i>	- Ορισμός της έννοιας της τεχνικής πώλησης και των βασικών βημάτων - Σύνθεση παρουσίασης

				- Τεχνικές για την αντιμετώπιση αντιρρήσεων - Κλείνοντας την πώληση - Δύσκολες καταστάσεις πώλησης
		FC2.U4.	Κανάλια προώθησης και κοινωνικά δίκτυα	- Μάρκετινγκ και προώθηση - Μάρκετινγκ μέσω αποστολής mails - Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης - Στρατηγική στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
FC3	Η παρουσία του ηλεκτρονικού εμπορίου: Πως να διαχειριστείτε τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα προϊόντα	FC3.U1.	Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τις εφαρμογές του	- Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο - Εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου - Κανόνες του ηλεκτρονικού εμπορίου - Πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου
		FC3.U2.	Βασικές γνώσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου και του εκτελωνισμού	- Βασικά χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού εμπορίου - Αυτοματοποίηση ηλεκτρονικού εμπορίου - Εκτελωνισμός - Δασμοί και οι επιπτώσεις τους στο ηλεκτρονικό εμπόριο - Νομικά ζητήματα για τις επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου
		FC3.U3.	Διοίκηση ταχυδρομείων στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου	- Ολοκλήρωση παραγγελιών ηλεκτρονικού εμπορίου - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες - Σύγκριση προϊόντος και καταναλωτική έρευνα - Σύγκριση τιμών στις ιστοσελίδες - Σύγκριση τιμών στις εφαρμογές για κινητά
		FC3.U4.	Διαχείριση διαδικασιών ροών των πληρωμών	- Μέθοδοι πληρωμής στο ηλεκτρονικό εμπόριο – Ηλεκτρονικές πληρωμές - Ταχυδρομικές πληρωμές - Μετρητά με αντικαταβολή. Κρυπτονόμισμα στο ηλεκτρονικό εμπόριο
FC4	Ήπιες δεξιότητες για τους	FC4.U1.	Ευελιξία και προσαρμοστικότητα στη νέα ταχυδρομική εποχή	- Ευελιξία - Προσαρμοστικότητα

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

	υπαλλήλους θυρίδας			○ Προσαρμοστικότητα στις νέες τάσεις στον ταχυδρομικό τομέα
		FC4.U2.	<i>Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων & Ταχύτητα και Ευελιξία στη διαχείριση δύσκολων καταστάσεων</i>	○ Επίλυση συγκρούσεων και προβλημάτων με πελάτες ○ Γρήγορη ανταπόκριση σε δύσκολες καταστάσεις ○ Ευέλικτη ανταπόκριση σε δύσκολες καταστάσεις ○ Εφαρμογή
		FC4.U3.	<i>Ανάληψη πρωτοβουλιών, δημιουργικότητα και υπευθυνότητα στο ταχυδρομείο</i>	○ Ανάληψη πρωτοβουλιών ○ Δημιουργικότητα ○ Υπευθυνότητα
		FC4.U4.	<i>Ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη</i>	○ Πως ορίζεται η έννοια της ενσυναίσθησης; ○ Πως μπορεί να καλλιεργηθεί η ενσυναίσθηση στα πλαίσια ενός ταχυδρομείου; ○ Συναισθηματική νοημοσύνη

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος Κεφαλαίου	<i>Προστασία προσωπικών δεδομένων: Κανόνες, πολιτικές και ο αντίκτυπος στον ταχυδρομικό τομέα</i>
Κωδικός Κεφαλαίου	C.C.1. (Core Course, Module 1) (Βασικό μάθημα/μάθημα κορμού, βασική ενότητα 1)
Περιγραφή Κεφαλαίου	Σκοπός αυτών των βασικών ενοτήτων είναι να εισαγάγουν τους εκπαιδευόμενους στη βασική έννοια και τις αρχές της προστασίας των δεδομένων και, ως εκ τούτου, να εκτιμήσουν τη σημασία της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Θα εξεταστούν πολλές διαφορετικές πτυχές των προσωπικών δεδομένων, θα δοθούν πληροφορίες σχετικά με το τι θεωρείται προσωπικό δεδομένο και τι όχι σύμφωνα με τους νέους κανόνες του GDPR, συνοδευόμενες από παραδείγματα. Στο πλαίσιο αυτό οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να μάθουν τη νομική σημασία της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και της μεταφοράς δεδομένων σε ολόκληρη την αλυσίδα παράδοσης δεμάτων του ταχυδρομικού τομέα, να κατανοήσουν τις πολιτικές προστασίας δεδομένων σε ευρωπαϊκό επίπεδο και, τέλος, να είναι σε θέση να κατανοήσουν πώς ο GDPR διαμορφώνει την ταχυδρομική επικοινωνία στον εν λόγω τομέα. Μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος όλοι οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τη διαφορά μεταξύ προσωπικών και μη προσωπικών δεδομένων και να ακολουθούν όλες τις κατάλληλες αρχές προστασίας δεδομένων.
Γνωστική Περιοχή	Προστασία δεδομένων

Εκπαιδευτικά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος του εν λόγω κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> <i>LOut1</i> να καταλαβαίνουν τι είναι και τι δεν είναι προσωπικά δεδομένα <i>LOut2</i> να γνωρίζουν το ισχύον νομικό ευρωπαϊκό και εθνικό πλαίσιο σε σύγκριση με τη νέα δομή του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και τις καινοτομίες του. <i>LOut3</i> να κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο τα προσωπικά δεδομένα επηρεάζουν το σύνολο της αλυσίδας παράδοσης του ταχυδρομικού τομέα <i>LOut4</i> να διερευνούν τη χρήση των προσωπικών δεδομένων δια μέσω της ψηφιακής οικονομίας και του ηλεκτρονικού εμπορίου
Περιεχόμενα	Περιεχόμενα (Ενότητες) <i>U1.1.</i> Εισαγωγή στην έννοια των προσωπικών δεδομένων <i>U1.2.</i> Το Ευρωπαϊκό πλαίσιο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων <i>U1.3.</i> Τα δικαιώματα του υποκειμένου κατά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων – Προστασία των προσωπικών δεδομένων καθ' όλη τη διάρκεια της αλυσίδας παράδοσης <i>U1.4.</i> Ψηφιακή οικονομία, ηλεκτρονικό εμπόριο και προσωπικά δεδομένα
Διάρκεια	4 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Πολιτικές απορρήτου και εμπιστευτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα
Κωδικός κεφαλαίου	C.C.2. (Core Course, Module 2) (Βασικό μάθημα/μάθημα κορμού, βασική ενότητα 2)
Περιγραφή κεφαλαίου	Ο στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να εισάγει τους εκπαιδευόμενους στις βασικές έννοιες και τα πλαίσια πολιτικής αναφορικά με τις πολιτικές απορρήτου και εμπιστευτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα. Με βάση αυτό, οι εκπαιδευόμενοι θα αναπτύξουν δεξιότητες ώστε να κατανοούν τους κανονισμούς σχετικά με το απόρρητο και την εμπιστευτικότητα, να αναλύουν το περιεχόμενο της πολιτικής ασφάλειας στον τομέα και να εντοπίζουν την λανθασμένη εφαρμογή, όσον αφορά τις πολιτικές εμπιστευτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα.
Γνωστική Περιοχή	Ασφάλεια, ιδιωτικότητα, εμπιστευτικότητα και Διακριτικότητα
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Μέχρι το τέλος του εν λόγω κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u>

Περιεχόμενα	LOut1	καταλαβαίνουν την σημασία της ιδιωτικότητας και της εμπιστευτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα
	LOut2	εφαρμόζουν τις αρχές της εμπιστευτικότητας και της ασφάλειας στον ταχυδρομικό τομέα
	LOut3	να αναγνωρίζουν τα ευάλωτα σημεία στον ταχυδρομικό τομέα
	LOut4	να εντοπίζουν τις εφαρμογές και τα σφάλματα στην πολιτική διακριτικής ευχέρειας στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις
	U3.1.	Το πλαίσιο σχετικά με την ταχυδρομική ασφάλεια (προσαρμοσμένο στους ειδικούς κανονισμούς της χώρας)
	U3.2.	Πολιτικές εμπιστευτικότητας στις ταχυδρομικές υπηρεσίες
	U3.3.	Ευάλωτα σημεία ταχυδρομικών αντικειμένων
	U3.4.	Πολιτική διακριτικότητας των ταχυδρομικών επιχειρήσεων
Διάρκεια	5 ώρες	
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής	

Περιγραφή κεφαλαίου		
Τίτλος κεφαλαίου	Επικοινωνίας σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα	
Κωδικός κεφαλαίου	C.C.3. (Core Course, Module 3) (Βασικό μάθημα/μάθημα κορμού, βασική ενότητα 3)	
Περιγραφή κεφαλαίου	Ο στόχος του εν λόγω κεφαλαίου είναι να εισαγάγει τους εκπαιδευόμενους στις αρχές της διαπολιτισμικής επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων των βασικών πτυχών της πολιτισμικής ποικιλομορφίας και των εμποδίων κατά την επικοινωνία με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο. Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να εφαρμόζουν μεθόδους με σκοπό να διευκολύνουν την επικοινωνία με τους πελάτες και να ενισχύουν την ετοιμότητα τους να ανταποκρίνονται σε τέτοιες προκλήσεις με έναν αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.	
Γνωστική Περιοχή	Διαπολιτισμική επικοινωνία	
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος του εν λόγω κεφαλαίου οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> LOut1 εξηγούν τις βασικές έννοιες της πολιτισμικής ποικιλομορφίας LOut2 περιγράφουν τις ποικίλες πτυχές των διαπολιτισμικών αξιών και ικανοτήτων LOut3 εφαρμόζουν συγκεκριμένους κώδικες συμπεριφοράς, και τρόπους συμπεριφοράς όταν εξυπηρετούν πελάτες από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα LOut4 επικοινωνούν καλύτερα με πελάτες που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα	

Περιεχόμενα	LOut5	κατανοούν και να αξιολογούν τα εμπόδια στην διαπολιτισμική επικοινωνία
	U4.1.	Η βασική έννοια και οι πτυχές της πολιτισμικής ποικιλομορφίας
	U4.2.	Διαπολιτισμικές ικανότητες και αξίες
	U4.3.	Κατανόηση των κωδίκων συμπεριφοράς και των τρόπων συμπεριφοράς που θεωρούνται γενικά αποδεκτοί σε διάφορες κοινωνίες και εφαρμογή τους στο ταχυδρομείο
	U4.4.	Μέθοδοι επικοινωνίας σε διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια, με ειδική αναφορά στην επικοινωνία στο χώρο εργασίας
Διάρκεια	U4.5.	Κατανόηση ενδεχόμενων πολιτισμικών εμποδίων κατά την επικοινωνία με τους πελάτες (πολυπολιτισμική επικοινωνία – εξυπηρέτηση μεταναστών/προσφύγων και υπήκοοι τρίτων χωρών)
	5 ώρες	
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής	

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Μεταβιβάσιμες δεξιότητες για το προσωπικό των ταχυδρομείων
Κωδικός κεφαλαίου	C.C.4. (Core Course, Module 4) (Βασικό μάθημα/μάθημα κορμού, βασική ενότητα 4)
Περιγραφή κεφαλαίου	Ο σκοπός του εν λόγω κεφαλαίου είναι να εισαγάγει τους εκπαιδευόμενους, δηλαδή τους υπαλλήλους των ταχυδρομείων, στις κύριες πτυχές των «βασικών δεξιοτήτων». Με βάση το γεγονός ότι ένας επιτυχημένος συνδυασμός «απαιτούμενων» και «βασικών» δεξιοτήτων μπορεί να προσφέρει καλύτερες προοπτικές καριέρας και να αυξήσει την απασχολησιμότητα, η εν λόγω βασική ενότητα είναι σχεδιασμένη για να δημιουργήσει στους εκπαιδευόμενους την επιθυμία για περαιτέρω ανάπτυξη των γνωστικών τους δεξιοτήτων, με σκοπό να ενισχύσουν τις προοπτικές καριέρας και να είναι πιο αποδοτικοί σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.
Γνωστική Περιοχή	Βασικές (μαλακές) δεξιότητες
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος του εν λόγω κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> LOut1 κατανοούν την σημασία της ενίσχυσης των βασικών δεξιοτήτων στον ταχυδρομικό τομέα LOut2 αναγνωρίζουν τους τύπους επικοινωνίας και να αλληλεπιδρούν με έναν ευγενικό και φιλικό τρόπο με τους πελάτες LOut3 παρουσιάζουν τις αρχές της συναισθηματικής νοημοσύνης και εφαρμόζουν τις αρχές της ενεργητικής ακρόασης LOut4 διαμορφώνουν καλές σχέσεις με τους συναδέλφους τους και να κατανοούν τη σημασία της ομαδικότητας στον

Περιεχόμενα	εργασιακό χώρο, να επιλέγουν την πιο κατάλληλη λύση κατά την επίλυση προβλημάτων και να ενισχύουν τις δεξιότητές τους στη λήψη αποφάσεων
	U4.1. Τι είναι βασικές (μαλακές) δεξιότητες και γιατί είναι σημαντικές;
	U4.2. Επικοινωνία και κοινωνικές δεξιότητες
	U4.3. Ενεργητική διαπροσωπική προσέγγιση (συναισθηματική νοημοσύνη και ενεργή ακρόαση)
	U4.4. Δεξιότητες ομαδικής εργασίας και ομαδικό πνεύμα
Διάρκεια	5 ώρες
	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής
Μέθοδος αξιολόγησης	

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	<i>Τι σημαίνει να διαθέτει κάποιος ψηφιακή γνώση στον ταχυδρομικό τομέα; (Πληροφορική και ψηφιακές Δεξιότητες)</i>
Κωδικός κεφαλαίου	C.C.5. (Core Course, Module 5) (Βασικό μάθημα/βασική ενότητα 5)
Περιγραφή κεφαλαίου	Στόχος του εν λόγω κεφαλαίου είναι να διευκολύνει τους εκπαιδευόμενους προκειμένου να κατανοήσουν ότι οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις έχουν μεγάλο αντίκτυπο στον Ταχυδρομικό Τομέα και προκαλούν θεμελιώδεις αλλαγές στις διαδικασίες και τις παραδόσεις. Ως εκ τούτου, έχουν προκύψει νέες δεξιότητες και νέα ψηφιακά εργαλεία. Οι ψηφιακές δεξιότητες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον τομέα και κάθε ταχυδρομικός υπάλληλος θα πρέπει να είναι εξοικειωμένος με αυτές προκειμένου να αυξήσει την ανταγωνιστικότητά του σε αυτόν τον κλάδο που γνωρίζει σημαντική άνθιση. Το εν λόγω κεφάλαιο θα εξοικειώσει τους εκπαιδευόμενους με το χειρισμό των ψηφιακών πληροφοριών και του εξοπλισμού πληροφορικής στο χώρο εργασίας.
Γνωστική Περιοχή	Ψηφιακές δεξιότητες και δεξιότητες πληροφορικής
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος του κεφαλαίου αυτού, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> LOut1 να εξοικειωθούν και να προσεγγίσουν τις ψηφιακές υπηρεσίες καθώς και τις κοινωνικές υπηρεσίες LOut2 να οργανώνουν, αποθηκεύουν και να ανακτούν δεδομένα, πληροφορίες και περιεχόμενο σε ψηφιακά περιβάλλοντα LOut3 να χρησιμοποιούν τον τεχνικό εξοπλισμό και τα σχετικά εργαλεία με τον κατάλληλο τρόπο LOut4 να καταλαβαίνουν καλύτερα τις νέες τεχνολογίες και την επιρροή τους στον ταχυδρομικό τομέα

Περιεχόμενα	U5.1. Ψηφιακές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (ψηφιακές υπογραφές, ψηφιακές σφραγίδες, ηλεκτρονικό τιμολόγιο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) U5.2. Ψηφιακό περιβάλλον. Πως να οργανώνετε, αποθηκεύετε και να ανακτάτε πληροφορίες – (Google Drive) U5.3. Εργαλεία συνεργασίας για καθημερινά καθήκοντα – Το παράδειγμα της εφαρμογής Slack U5.4. Νέες τεχνολογίες και καινοτομίες στην ταχυδρομική βιομηχανία (drones, Big Data, επαυξημένη πραγματικότητα, AGV etc.)
Διάρκεια	4 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας (Logistics)
Κωδικός κεφαλαίου	C.C.6. (Core Course, Module 6) (Βασικό μάθημα, βασική ενότητα 6)
Περιγραφή κεφαλαίου	Ανεξάρτητα από το είδος ή το μέγεθος της επιχείρησης, γίνεται κατανοητό ότι η εφαρμογή των logistics αποτελεί βασικό στοιχείο για να συμβαδίσει με τις απαιτήσεις των πελατών και να ξεπεράσει τους ανταγωνιστές. Σκοπός αυτής της ενότητας είναι να εισαγάγει τους εκπαιδευόμενους στη διαχείριση των logistics και να τους βοηθήσει να κατανοήσουν τον σημαντικό ρόλο των logistics στη μείωση του κόστους και του χρόνου που δαπανάται για τη μετακίνηση των προϊόντων από το ένα σημείο στο άλλο και στη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας και αξίας της αλυσίδας εφοδιασμού στον ταχυδρομικό τομέα.
Γνωστική Περιοχή	Logistics, Ταχυδρομικοί φορείς
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος του εν λόγω κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> LOut1 κατανοούν τις βασικές υλικοτεχνικές υπηρεσίες και τις σχετικές τεχνικές στον ταχυδρομικό τομέα LOut2 καθορίζουν τις βασικές υλικοτεχνικές δραστηριότητες σε όλη την υπηρεσία παράδοσης LOut3 εξηγούν τη χρήση θυρίδων δεμάτων LOut4 εκδίδουν παραστατικά, να χειρίζονται τιμολόγια κι να εισπράττουν ή να καταχωρούν ηλεκτρονικά τις αμοιβές των παρεχόμενων υπηρεσιών
Περιεχόμενα	U6.1. Εισαγωγή στην έννοια των logistics και βασικές δραστηριότητες U6.2. Παράγοντες των Logistics και ταχυδρομικοί φορείς U6.3. Στάδια της διαδικασίας παράδοσης

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Διάρκεια	U6.4. Ταξινόμηση των ταχυδρομικών υπηρεσιών
	4 ώρες
	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Ο ταχυδρόμος της νέας εποχής: Ποια είναι η καθημερινή εργασία ενός ταχυδρόμου στη νέα ταχυδρομική εποχή;
Κωδικός κεφαλαίου	P.C.1. (Postman Course, Introductory Video) (Μάθημα για ταχυδρόμους, Εισαγωγικό βίντεο)
Περιγραφή κεφαλαίου	Το εν λόγω εισαγωγικό βίντεο θα διευκολύνει τους εκπαιδευόμενους να γνωρίσουν τις τρέχουσες τάσεις και τις νέες κινητήριες δυνάμεις των αλλαγών που αλλάζουν την ταχυδρομική βιομηχανία. Με βάση αυτό, οι εκπαιδευόμενοι θα ενημερωθούν για τα κύρια νέα καθήκοντα τους και τις δεξιότητες που είναι περισσότερο επιθυμητές στη νέα ταχυδρομική εποχή
Γνωστική Περιοχή	Ταχυδρομική βιομηχανία
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος του εν λόγω κεφαλαίου (βίντεο), οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να</u> LOut1 κατανοούν τις ανάγκες και τις νέες κινητήριες δυνάμεις του ταχυδρομικού τομέα στην νέα ταχυδρομική εποχή LOut2 γνωρίζουν ποια είναι τα βασικά καθήκοντα/υποχρεώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται από τον ταχυδρόμο της νέας εποχής
Περιεχόμενα	U1.1. Εισαγωγή στις νέες κινητήριες δυνάμεις αλλαγής στον ταχυδρομικό τομέα U1.2. Εισαγωγή στις βασικά καθήκοντα/υποχρεώσεις και στις δεξιότητες – κλειδιά των ταχυδρόμων στον ταχυδρομικό τομέας
Διάρκεια	15 λεπτά
Μέθοδος αξιολόγησης	-

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Βασικές γνώσεις σχετικά με την παράδοση δεμάτων
Κωδικός κεφαλαίου	P.C.2. (Postman Course, Module 7) (Μάθημα για τους ταχυδρόμους, Βασική ενότητα 7)
Περιγραφή κεφαλαίου	Ο κύριος στόχος του εν λόγω κεφαλαίου είναι να καλύψει ορισμένα απαραίτητα χαρακτηριστικά της εγχώριας και διεθνούς ταχυδρομικής

	μεταφοράς, τους τύπους των διαφόρων δεμάτων και τις ποικίλες υπάρχουσες επιλογές παράδοσης. Οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν επίσης γνώση σχετικά με την κατανόηση των τρόπων καλύτερης παράδοσης δεμάτων και επιστολών, συμπεριλαμβανομένων των πλεονεκτημάτων της χρήσης των θυρίδων δεμάτων ως μέθοδο παράδοσης.
Γνωστική Περιοχή	Παράδοση δεμάτων
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος του παρόντος κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> <i>LOut1</i> κατανοούν τους τύπους δεμάτων και να είναι σε θέση να εξηγήσουν τις διαφορές μεταξύ τους <i>LOut2</i> πραγματοποιούν προηγμένες επιλογές μεταφοράς δεμάτων <i>LOut3</i> ταξινομούν, υπολογίζουν, παρουσιάζουν σε πίνακες, συνοψίζουν αριθμητικά δεδομένα <i>LOut4</i> αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά των θυρίδων δεμάτων και τα οφέλη των σταθμών παραλαβής δεμάτων
Περιεχόμενα	<i>U2.1.</i> Εγχώρια και διεθνή δέματα <i>U2.2.</i> Επιλογές παράδοσης δεμάτων <i>U2.3.</i> Τρόποι αύξησης στην αποτελεσματικότητα της παράδοσης δεμάτων <i>U2.4.</i> Θυρίδες δεμάτων (Ebox) και σταθμοί παραλαβής δεμάτων
Διάρκεια	4 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Βασικές δεξιότητες για ταχυδρόμους
Κωδικός κεφαλαίου	<i>P.C.3. (Postman Course, Module 8)</i> (Μάθημα για ταχυδρόμους, βασική ενότητα 8)
Περιγραφή κεφαλαίου	Το εν λόγω κεφάλαιο θα καλύψει μια ποικιλία διαπροσωπικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για τους ταχυδρόμους προκειμένου να είναι αποτελεσματικοί και παραγωγικοί στον ταχυδρομικό τομέα. Η εν λόγω ενότητα παρουσιάζει τη σημασία καθώς και την εφαρμογή των διαδικασιών κριτικής σκέψης, τη διαχείριση του χρόνου και του άγχους, την πρόληψη ατυχημάτων και τη διαχείριση κρίσεων στο ταχυδρομείο και τέλος μερικές συμβουλές για την καλή ανάπτυξη της μνήμης.
Γνωστική Περιοχή	Βασικές δεξιότητες
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος του παρόντος κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> <i>LOut1</i> εξετάζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της κάθε κατάστασης και να επιλέγουν την πιο κατάλληλη λύση

	<i>LOut2</i> εφαρμόζουν δεξιότητες διαχείρισης χρόνου ώστε να αξιοποιούν στο έπακρο το χρόνο που διαθέτουν <i>LOut3</i> καλλιεργούν λύσεις προκειμένου να είναι προνοητικοί και να προλαμβάνουν κρίσεις <i>LOut4</i> εντοπίζουν τρόπους προκειμένου να ενισχύουν την καλή τους μνήμη κατά τη διάρκεια της εργασίας τους.
Περιεχόμενα	<i>U3.1.</i> Κριτική σκέψη και λήψη αποφάσεων <i>U3.2.</i> Ικανότητα διαχείρισης πίεση – διαχείριση χρόνου και άγχους <i>U3.3.</i> Πρόληψη ατυχημάτων και διαχείριση κρίσεων <i>U3.4.</i> Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται κάποιος πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες.
Διάρκεια	4 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Ο υπάλληλος του γραφείου υποδοχής της νέας εποχής: Ποια είναι η καθημερινή εργασία ενός υπαλλήλου του γραφείου υποδοχής στη Νέα Εποχή των Ταχυδρομείων;
Κωδικός κεφαλαίου	<i>F.C.1. (Front Office Employee Course, Introductory Video)</i> (Μάθημα σχετικά με τον υπάλληλο υποδοχής, εισαγωγικό βίντεο)
Περιγραφή κεφαλαίου	Το εν λόγω εισαγωγικό κεφάλαιο θα διευκολύνει τους εκπαιδευόμενους να γνωρίσουν τις τρέχουσες τάσεις και τις νέες κινητήριες δυνάμεις των αλλαγών που μετασχηματίζουν τον ταχυδρομικό κλάδο. Με βάση αυτό, οι εκπαιδευόμενοι θα εισαχθούν στα κύρια νέα καθήκοντα και δεξιότητες που είναι περισσότερο επιθυμητά από τη Νέα Ταχυδρομική Εποχή.
Γνωστική Περιοχή	Ταχυδρομική βιομηχανία
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος της παρούσας κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> <i>LOut1</i> κατανοούν τις ανάγκες και τις νέες κινητήριες δυνάμεις του ταχυδρομικού τομέα στη νέα ταχυδρομική εποχή <i>LOut2</i> γνωρίζουν ποια είναι τα βασικά καθήκοντα/υποχρεώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται από έναν εργαζόμενο του γραφείου υποδοχής στη νέα εποχή
Περιεχόμενα	<i>U1.1.</i> Εισαγωγή στις νέες κινητήριες δυνάμεις αλλαγής στον ταχυδρομικό τομέα <i>U1.2.</i> Εισαγωγή στα βασικά καθήκοντα/υποχρεώσεις και στις καίριες δεξιότητες των ταχυδρόμων στη νέα ταχυδρομική εποχή
Διάρκεια	15 λεπτά
Μέθοδος αξιολόγησης	-

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Δεξιότητες στην εξυπηρέτηση πελατών και τεχνικές πώλησης
Κωδικός κεφαλαίου	<i>F.C.2. (Front Office Employee Course, Module 7) (Μάθημα σχετικά με τον υπάλληλο υποδοχής, βασική ενότητα 7)</i>
Περιγραφή κεφαλαίου	Το εν λόγω εισαγωγικό στοχεύει στο να εισάγει τους εκπαιδευόμενους στην εξυπηρέτηση πελατών καθώς και στις τεχνικές πώλησης. Θα εξεταστούν στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων με πελάτες καθώς και ποικίλες δεξιότητες πωλήσεων. Τέλος, αυτή η ενότητα θα καλύψει τις βασικές έννοιες του μάρκετινγκ και της προώθησης, συμπεριλαμβανομένων των στρατηγικών των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και του ψηφιακού μάρκετινγκ.
Γνωστική Περιοχή	Εξυπηρέτηση πελατών, πωλήσεις
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος της εν λόγω κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> <i>LOut1</i> κατανοούν πως να βελτιώνουν την εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών <i>LOut2</i> αποφεύγουν ή να διαχειρίζονται συγκρούσεις με πελάτες <i>LOut3</i> εφαρμόζουν τεχνικές πώλησης προκειμένου να επιτυγχάνεται η μέγιστη αποτελεσματικότητα <i>LOut4</i> καταλαβαίνουν τη γλώσσα και τις αρχές του ψηφιακού μάρκετινγκ και της προώθησης στον ταχυδρομικό τομέα
Περιεχόμενα	<i>U2.1.</i> Πελατο-κεντρική προσέγγιση: βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, επιτρέποντας την εξατομικευμένη εμπειρία πελάτη <i>U2.2.</i> Επίλυση συγκρούσεων με πελάτη <i>U2.3.</i> Τεχνικές πώλησης <i>U2.4.</i> Κανάλια προώθησης και μέσα κοινωνικής δικτύωσης
Διάρκεια	4 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Η εμφάνιση του ηλεκτρονικού εμπορίου: Πώς να διαχειριστείτε νέες "ηλεκτρονικές υπηρεσίες" και προϊόντα
Κωδικός κεφαλαίου	<i>F.C.3. (Front Office Employee Course, Module 8) (Μάθημα για υπάλληλο γραφείου υποδοχής, Βασική ενότητα 8)</i>
Περιγραφή κεφαλαίου	Στόχος του εν λόγω κεφαλαίου είναι να εισαγάγει τους εκπαιδευόμενους στα βασικά χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού εμπορίου, στις εφαρμογές του και στον σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει για τον ταχυδρομικό τομέα. Ειδικότερα, η ενότητα θα καλύψει διάφορες πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως τα είδη του ηλεκτρονικού εμπορίου, τον

	εκτελωνισμό, τις εφαρμογές για κινητά στο ηλεκτρονικό εμπόριο, τη σύγκριση προϊόντων, τις ηλεκτρονικές πληρωμές κ.λπ.
Γνωστική Περιοχή	Ηλεκτρονικό εμπόριο
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος της παρούσας κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> <i>LOut1</i> αναλύουν τι εννοείται με τον όρο 'ηλεκτρονικό εμπόριο' και να εξετάζει ορισμένες τυπικές εφαρμογές <i>LOut2</i> περιγράφουν με συντομία μερικές από τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη των εφαρμογών <i>LOut3</i> περιγράφουν κάποια από τα προβλήματα που αντιμετωπίζονται κατά τη διαχείριση των ηλεκτρονικών καταστημάτων κλπ. <i>LOut4</i> κατανοούν τη χρησιμότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών και άλλων ηλεκτρονικών διαδικασιών αναφορικά με το ταχυδρομείο
Περιεχόμενα	<i>U3.1.</i> Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο και στις σύγχρονες ψηφιακές εφαρμογές <i>U3.2.</i> Βασικές γνώσεις ηλεκτρονικού εμπορίου και εκτελωνισμού <i>U3.3.</i> Διαχείριση δημοσιεύσεων στο ηλεκτρονικό εμπόριο <i>U3.4.</i> Διαχείριση διαδικασίας και ρών πληρωμών
Διάρκεια	4 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Βασικές δεξιότητες για τους υπαλλήλους γραφείου υποδοχής
Κωδικός κεφαλαίου	<i>F.C.4. (Front Office Employee Course, Module 9) (Μάθημα για τον υπάλληλο γραφείου υποδοχής, Βασική ενότητα 9)</i>
Περιγραφή κεφαλαίου	Το εν λόγω κεφάλαιο θα καλύψει μια ποικιλία από διαπροσωπικές και επαγγελματικές δεξιότητες οι οποίες είναι απαραίτητες για τους υπαλλήλους γραφείου υποδοχής προκειμένου να είναι αποτελεσματικοί και παραγωγικοί στον ταχυδρομικό τομέα. Αυτή η ενότητα παρουσιάζει τη σημασία και την εφαρμογή της προσαρμοστικότητας και της ευελιξίας, οι οποίες είναι πραγματικά σημαντικές για την καλή απόδοση και την επιτυχία των εκπαιδευομένων στα καθημερινά τους καθήκοντα στο ταχυδρομείο. Περιλαμβάνει επίσης ενότητες σχετικά με τον χειρισμό προβλημάτων με γρήγορο και ευέλικτο τρόπο, την πρωτοβουλία και την υπευθυνότητα στο ταχυδρομείο και τέλος την ανάπτυξη ενσυναίσθησης και συναισθηματικής νοημοσύνης.
Γνωστική Περιοχή	Βασικές δεξιότητες
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος της παρούσας ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u>

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

	<i>LOut1</i> κατανοήσουν την έννοια της προσαρμοστικότητας και να αναπτύξουν αυξημένη επίγνωση σχετικά με τις τρέχουσες ανάγκες της ταχυδρομικής αγοράς <i>LOut2</i> διερευνούν και να περιγράφουν πως αισθάνονται όταν είναι ευέλικτοι και προσαρμόσιμοι στον εργασιακό χώρο <i>LOut3</i> επιδεικνύουν μια σειρά από δεξιότητες δημιουργικότητας στο ταχυδρομείο <i>LOut4</i> understand the benefits when adopting empathetic attitude in the workplace κατανοούν τα οφέλη από την υιοθέτηση μιας στάσης ενσυναίσθησης στον εργασιακό χώρο
Περιεχόμενα	<i>U4.1.</i> Ευελιξία και προσαρμοστικότητα στη νέα ταχυδρομική εποχή <i>U4.2.</i> Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων και ταχύτητα και ευελιξία στη διαχείριση δύσκολων καταστάσεων <i>U4.3.</i> Πρωτοβουλία, δημιουργικότητα και υπευθυνότητα στο ταχυδρομείο. <i>U4.4.</i> Ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη
Διάρκεια	4 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

4. Τα επαγγελματικά προφίλ στα οποία στοχεύουν τα μαθήματα του έργου NeWPOST

Όπως έχει ήδη αναφερθεί στο προηγούμενο κεφάλαιο, το πρόγραμμα εκπαίδευσης και κατάρτισης του έργου NeWPOST απευθύνεται σε δύο βασικές κατηγορίες ταχυδρομικού προσωπικού μέσω των εκπαιδευτικών προγραμμάτων του. Ειδικότερα, το πρόγραμμα κατάρτισης του προγράμματος NeWPost θα καλύψει **την ανάγκη των ταχυδρομικών υπαλλήλων (ταχυδρόμων και υπαλλήλων θυρίδας - γραφείου υποδοχής)** να αναπτύξουν τις βασικές τους ικανότητες να κατανοούν, να αναλύουν και να αναπτύσσουν συγκεκριμένες δεξιότητες προκειμένου να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις διάφορες αλλαγές που αντιμετωπίζει σήμερα ο ταχυδρομικός κλάδος (π.χ. ψηφιοποίηση, πολυπολιτισμική επικοινωνία, κανονισμός GDPR, εξοπλισμός πληροφορικής κ.λπ.)

Οι κύριες ομάδες-στόχοι αυτού του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι:

- Ταχυδρόμοι
- Υπάλληλοι Θυρίδας - γραφείου υποδοχής στα ταχυδρομεία

Ωστόσο, το πρόγραμμα είναι ανοικτό και σε άλλους ενδιαφερόμενους, όπως π.χ:

- Άτομα που επιδιώκουν να εργαστούν ως ταχυδρόμοι ή ταχυδρομικοί υπάλληλοι

- Άλλοι ενδιαφερόμενοι: Ταχυδρομικά γραφεία, ταχυδρομικά ιδρύματα, επιχειρήσεις στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου και άλλοι σχετικοί εταίροι

Οι εταίροι του NeWPOST επικαιροποίησαν και ανανέωσαν τα επαγγελματικά προφίλ των δύο αυτών επαγγελματιών αναφορικά με τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις, σύμφωνα με τα ευρήματα της ανάλυσης των αναγκών κατάρτισης και της ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας που διεξήχθη στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 2.

Έτσι, σύμφωνα με τα ευρήματά μας και το εργαλείο ESCO, τα προφίλ των εκπαιδευομένων είναι τα εξής:

Το προφίλ του Ταχυδρόμου της νέας εποχής	
Πεδία γνώσης στον ταχυδρομικό τομέα	• Προστασία προσωπικών δεδομένων: Κανόνες, Πολιτικές και ο αντίκτυπος στον ταχυδρομικό τομέα • Πολιτικές απορρήτου, εμπιστευτικότητας, διακριτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα • Επικοινωνία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα (για παράδειγμα με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, μετανάστες, πρόσφυγες, TCNs) • Μεταβιβάσιμες δεξιότητες (όπως για παράδειγμα επίλυση προβλημάτων, ομαδικό πνέυμα) • Ψηφιακός μετασχηματισμός και νέες τεχνολογίες στον ταχυδρομικό τομέα. (drones, Big Data, ενισχυμένη, AGV κλπ.) • Διαχείριση logistics • Βασικές γνώσεις για την παράδοση δεμάτων • Συγκεκριμένες βασικές δεξιότητες για τους ταχυδρόμους (π.χ. κριτική σκέψη, διαχείριση χρόνου κ.λπ.)
Δεξιότητες και ικανότητες	• να δίνει προσοχή στις λεπτομέρειες και να είναι συνεπής • να είναι σε θέση να εργάζεται αφενός μόνος του και αφετέρου ως μέλος μιας ομάδας • να είναι υπομονετικός και να έχει την ικανότητα να παραμένει ψύχραιμος σε στρεσογόνες καταστάσεις • να δέχεται την κριτική και να εργάζεται αποδοτικά κάτω υπό πίεση • να διαθέτει άριστες δεξιότητες προφορικής επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών • να θέτει καθημερινές προτεραιότητες και να εκτελεί αποτελεσματικά πολλαπλές εργασίες • να διαθέτει διαπροσωπικές δεξιότητες, όπως το να είναι αξιόπιστος, φερέγγυος και ευγενικός • να διαθέτει καλή μνήμη ορισμένες μαθηματικές δεξιότητες
Γνώση	Απαραίτητη γνώση: • κανονισμοί προστασίας προσωπικών δεδομένων • ηθικά ζητήματα

Καθήκοντα	• γεωγραφικές περιοχές & καλή αίσθηση προσανατολισμού • κώδικες οδικής κυκλοφορίας • χειρισμός πληροφοριακών συστημάτων αλληλογραφίας προκειμένου να καταγράφεται η επεξεργασία και η διακίνηση της αλληλογραφίας • να διασφαλίζεται ότι η αλληλογραφία και τα μικροδέματα είναι ανιχνεύσιμα μέχρι την παράδοσή τους στους παραλήπτες.
	• να ταξινομεί την αλληλογραφία σε ένα πλαίσιο διαλογής, βάζοντάς την σε σειρά διευθύνσεων • να χειρίζεται αυτοματοποιημένο εξοπλισμό • να παραδίδει αλληλογραφία με τα πόδια, με ποδήλατο ή με φορητό • να παραδίδει την αλληλογραφία σε σπίτια και επιχειρήσεις • να ανακατευθύνει την αλληλογραφία με λανθασμένη διεύθυνση • να λαμβάνει τις υπογραφές πελατών για συστημένες και καταγεγραμμένες παραδόσεις • να παραλαμβάνει την αλληλογραφία από ταχυδρομικές θυρίδες, ταχυδρομικά γραφεία και επιχειρήσεις • να διαχειρίζεται την λανθασμένα αλληλογραφία που έχει λάθος διεύθυνση ή την επιστρεφόμενη αλληλογραφία • να μεταφέρει την αλληλογραφία από και προς τα κέντρα επεξεργασίας, τα γραφεία διανομής, τους σιδηροδρομικούς σταθμούς και τα αεροδρόμια

Το προφίλ του Υπαλλήλου Θυρίδας της Νέας Εποχής	
Τομείς γνώσεων στον ταχυδρομικό τομέα	• Προστασία προσωπικών δεδομένων: Κανόνες, Πολιτικές και ο αντίκτυπος στον ταχυδρομικό τομέα • Πολιτικές απορρήτου, εμπιστευτικότητας, διακριτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα • Επικοινωνία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα (για παράδειγμα με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο, μετανάστες, πρόσφυγες, TCNs) • Μεταβιβάσιμες δεξιότητες (όπως για παράδειγμα επίλυση προβλημάτων, ομαδικό πνεύμα) • Ψηφιακός μετασχηματισμός και νέες τεχνολογίες στον ταχυδρομικό τομέα. (drones, Big Data, ενισχυμένα, AGV κλπ.) • Διαχείριση logistics • Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών • Εμφάνιση του ηλεκτρονικού εμπορίου στον ταχυδρομικό τομέα • Συγκεκριμένες βασικές δεξιότητες για τους υπαλλήλους γραφείου υποδοχής (π.χ. ευελιξία, προσαρμοστικότητα, ενσυναίσθηση κ.λπ.)
Δεξιότητες και ικανότητες	• να διαμορφώνει μια ισχυρή σχέση με τους πελάτες εξασφαλίζοντας την ποιότητα της εμπειρίας τους • να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τον υπολογιστή, συμπεριλαμβανομένου όλου του εξοπλισμού πληροφορικής

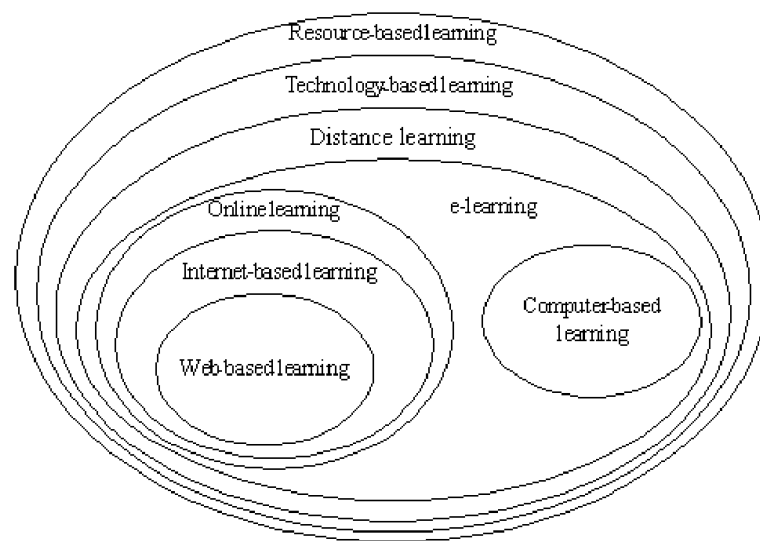
Γνώσεις	και των υπόλοιπων ψηφιακών εφαρμογών που εντοπίζονται σε ένα ταχυδρομείο • να είναι σε θέση να σκέφτεται κριτικά και να λαμβάνει αποφάσεις, ενεργώντας ως πωλητής • να εργάζεται σε ομάδες και να επικοινωνεί με αποτελεσματικότητα • να προσαρμόζεται σε ποικίλες και άβολες καταστάσεις, • να είναι υπομονετικοί και να παραμένουν ψύχραιμοι σε στρεσογόνες καταστάσεις, • να δέχεται κριτική και να εργάζεται αποδοτικά υπό πίεση, • να θέτει καθημερινές προτεραιότητες και να πραγματοποιεί πολλαπλές εργασίες με αποτελεσματικότητα • να διαθέτει διαπροσωπικές δεξιότητες, όπως το να είναι αξιόπιστος, φερέγγυος και ευγενικός
	Απαραίτητες γνώσεις: • Γνώση στην εξυπηρέτηση πελατών και το μάρκετινγκ • Η διεύθυνση και η καθοδήγηση των πελατών σε καθημερινή βάση αποτελούν ένα από τα κύρια καθήκοντα, πραγματοποίηση γρήγορων και ασφαλών συναλλαγών με τους πελάτες. • Άριστη γνώση των ταχυδρομικών δραστηριοτήτων, των εσωτερικών κανονισμών και εγγράφων • Γνώση του τρόπου διασφάλισης και προστασίας των προσωπικών πληροφοριών των πελατών για την αποφυγή οποιασδήποτε παραβίασης της ασφάλειας ή των δεδομένων.
Καθήκοντα	• Ο υπάλληλος του γραφείου υποδοχής είναι υπεύθυνος για τις λιανικές πωλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών από το κατάστημα και οφείλει να προωθεί τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του ΕΛΤΑ και τρίτων που βρίσκονται στο δίκτυο με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο σύμφωνα με τις οδηγίες και κατευθύνσεις του Προϊσταμένου του Ταχυδρομείου ή του Γενικού Προϊσταμένου. • Είναι υπεύθυνος για την ορθή εφαρμογή των τιμών στα ταχυδρομικά αντικείμενα, στις επιταγές μεταφοράς χρημάτων, στις πληρωμές λογαριασμών και σε όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στο ταχυδρομείο. • Είναι υπεύθυνος μαζί με τους υπαλλήλους του back office για την ολοκλήρωση ολόκληρου του ταχυδρομικού έργου. • Είναι υπεύθυνος να καθοδηγεί και να κατευθύνει τους πελάτες επιδεικνύοντας ευγένεια, κατανόηση, υπομονή και καλή διάθεση σε κάθε περίπτωση και αίτημα. • Να αποφεύγει τις συγκρούσεις με τους πελάτες, παραμένοντας ήρεμος κατά τη διάρκεια της συναλλαγής. • -Να διατηρεί σε καλή κατάσταση το σύνολο των υλικών προσωπικής χρήσης στο χώρο εργασίας και να φροντίζει διαρκώς να βρίσκονται στη θέση τους • Να φροντίζει για την καλύτερη ενδυματολογική τους εμφάνιση. • Να διαθέτει ομαδικό πνεύμα κατά την εκτέλεση της εργασίας του

- Να είναι υπεύθυνος την ασφάλεια των πολύτιμων αντικειμένων και των ταχυδρομικών αντικειμένων που τους εμπιστεύονται.
- Να απαγορεύει σε άλλους να ασχολούνται με τον πάγκο του κατά την καθημερινή τους υπηρεσία
- Ο υπάλληλος του γραφείου υποδοχής δεν αποκαλύπτει στους υπόλοιπους τους κωδικούς πρόσβασης στον υπολογιστή τους.
- Σε περίπτωση που αφήσει το γκισέ για σύντομο χρονικό διάστημα, πρέπει πάντα να τοποθετεί την πινακίδα "ΚΛΕΙΣΤΟ".
- Να εφοδιάζεται αμέσως μετά το τέλος της συναλλαγής με όλα τα απαραίτητα έντυπα, υλικά και προϊόντα προκειμένου να είναι έτοιμο το γραφείο για την επόμενη ημέρα.
- Να εφοδιάζει τακτικά τον Προϊστάμενο με μετρητά κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας, ώστε να μην υπάρχει πλεόνασμα χρημάτων στο ταμείο.
- Στο τέλος της εργάσιμης ημέρας να εκτελεί όλες τις λειτουργικές δραστηριότητες που απαιτούνται για το κλείσιμο του ταμείου.
- Να φροντίζει να ασφαλίσει τη σφραγίδα ταχυδρομείου ημερομηνίας, την προσωπική του σφραγίδα, τα μετρητά, τα γραμματόσημα και τα προϊόντα, για τα οποία είναι υπεύθυνος, στο προσωπικό του ντουλάπι.
- Να βεβαιώνεται ότι γίνεται σωστός χειρισμός του εξοπλισμού του ταχυδρομείου και να απενεργοποιεί τα πάντα στο τέλος της ημέρας.
- Να αποφεύγεται κάθε συμπεριφορά που έχει αρνητικό αντίκτυπο στην Εταιρεία κατά τη διάρκεια της συναλλαγής με τον πελάτη (εγκατάλειψη του ταχυδρομικού γκισέ σε ώρα αιχμής, σύγκρουση με συναδέλφους, κάπνισμα, προσωπικές τηλεφωνικές κλήσεις κ.λπ.)
- Να παρακολουθεί τις ουρές αναμονής των πελατών, προσπαθώντας να εξυπηρετεί άμεσα και αποτελεσματικά τους πελάτες σύμφωνα με το σύστημα προτεραιότητας (όπου υπάρχει).
- Να φροντίζει για τους πελάτες που καλούν και να τους εξυπηρετεί σωστά (όπου δεν υπάρχει σύστημα προτεραιότητας).
- Να τηρεί τις οδηγίες της εταιρείας για το καθημερινό άνοιγμα και κλείσιμο του γκισέ.
- Να πραγματοποιεί γρήγορα και με ασφάλεια τις συναλλαγές με τους πελάτες
- Να ελέγχει για πλαστά χαρτονομίσματα που λαμβάνει από τους πελάτες τοποθετώντας τα στα μηχανήματα καταμέτρησης. Εάν εντοπιστούν πλαστά χαρτονομίσματα, ο υπάλληλος του γραφείου υποδοχής παραμένει διακριτικός και καλεί τον προϊστάμενο του ταχυδρομείου.
- Να έχει άριστη γνώση των ταχυδρομικών δραστηριοτήτων μελετώντας καθημερινά τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης του οργανισμού και τους εσωτερικούς κανονισμούς και έγγραφα

5. Η μεθοδολογία της μεικτής εκπαίδευσης και κατάρτισης

Τι είναι η μεικτή εκπαίδευση και κατάρτιση;

“Η μικτή εκπαίδευση συνδυάζει τα καλύτερα από δύο περιβάλλοντα κατάρτισης - την παραδοσιακή εκπαίδευση σε αίθουσα διδασκαλίας και την ηλεκτρονική εκπαίδευση υψηλής τεχνολογίας. Καλύπτοντας όλες τις βάσεις, μπορείτε να συσχετίσετε όλους τους τύπους εκπαιδευομένων - αυτούς που μαθαίνουν καλύτερα σε ένα δομημένο περιβάλλον που περιλαμβάνει πρόσωπο με πρόσωπο αλληλεπίδραση με έναν εκπαιδευτή, και τους ανεξάρτητους τύπους που μαθαίνουν καλύτερα με ημιαυτόνομη, βασισμένη σε υπολογιστή εκπαίδευση”.²



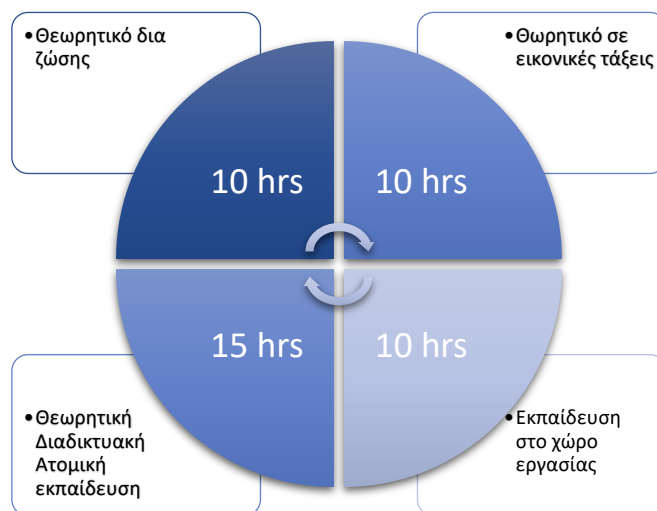
Σχήμα 4. Anohina (2005) Ανάλυση της ορολογίας που χρησιμοποιείται στο πεδίο της ψηφιακής εκπαίδευσης

Υπάρχουν ποικίλες **μέθοδοι μικτής εκπαίδευσης**. Όλες χρησιμοποιούν την τεχνολογία αλλά με διαφορετικούς τρόπους και σε διαφορετικό βαθμό. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του έργου NeWPOST είναι **ένα μοντέλο ασύγχρονης εξ αποστάσεως αυτοκατευθυνόμενης εκπαίδευσης**, το οποίο είναι εξ ολοκλήρου ψηφιακό, επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να ελέγχουν την πορεία της εκπαίδευσης και κατάρτισής τους και είναι ελεύθεροι να βιώσουν το υλικό στο δικό τους χρόνο. Επικεντρώνεται επίσης σε μια προσέγγιση εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα της ασύγχρονης εκπαίδευσης για τους μαθητές είναι η ελευθερία που τους δίνει να έχουν πρόσβαση στο μάθημα και στο εκπαιδευτικό υλικό του οποιαδήποτε στιγμή επιλέξουν και από οποιαδήποτε τοποθεσία, με σύνδεση στο Διαδίκτυο. Ωστόσο, το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του προγράμματος NeWPOST μπορεί να παραδοθεί και με τη **χρήση τεχνικών μικτής εκπαίδευσης**.

² <https://www.learnupon.com/blog/what-is-blended-learning/>

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Η μικτή εκπαίδευση στο πλαίσιο του έργου NeWPOST μπορεί να περιλαμβάνει (1) **διδασκαλία στην τάξη πρόσωπο με πρόσωπο** σε συνδυασμό με (2) **διαδικτυακές συνεδρίες** υπό την καθοδήγηση του διδάσκοντα, (3) **ατομική διαδικτυακή εκπαίδευση** και (4) **εκπαίδευση στο χώρο εργασίας**.



Γράφημα 5. Κατανομή χρόνου στην ατομική εκπαίδευση

Η μεικτή εκπαίδευση έχει το πλεονέκτημα της ευελιξίας της διαδικτυακής εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, αλλά με την υποστήριξη που παρέχεται από τις συνεδρίες στην τάξη, συμπεριλαμβανομένης της σημαντικής επαφής μεταξύ καθηγητών και συνομηλίκων.

Ο συνολικός χρόνος [45 ώρες περίπου] του μαθήματος του προγράμματος NeWPOST μπορεί να κατανεμηθεί **σε 10 ώρες δια ζώσης συνεδρίες**, ενώ ένα μέρος του μαθήματος αυτού θα μεταφερθεί σε **εικονικές τάξεις 10 ωρών** με τη χρήση βιντεοσκοπημένου υλικού, το οποίο θα είναι μια σειρά από μαγνητοσκοπημένες διαλέξεις, οι οποίες αναλύονται σε μικρότερα μέρη: **15 ώρες θα διατεθούν για ατομική εκπαίδευση** και περίπου **10 ώρες για εκπαίδευση με βάση την εργασία**.

Σε περίπτωση που οι περιορισμοί της πανδημίας COVID19 επιμένουν, το μοντέλο θα διαμορφωθεί αναλόγως. Ειδικότερα, η θεωρητική εκπαίδευση δια ζώσης, θα υλοποιηθεί εικονικά από τον εκπαιδευτή.

6. Πώς να οργανώσετε μια τάξη με εναλλασσόμενη και δια ζώσης διδασκαλία

Η **δια ζώσης εκπαίδευση** παρέχεται σε όλη την ομάδα των εγγεγραμμένων εκπαιδευομένων σε αίθουσα διδασκαλίας. Το δια ζώσης αποτελεί μια ευκαιρία να τεθούν τα θεμέλια των βασικών εννοιών. Είναι ζωτικής σημασίας να χρησιμοποιείται ο προσωπικός χρόνος για τα πιο δύσκολα στοιχεία της ενότητας. Η λιγότερο απαιτητική θεωρία μπορεί να είναι αυτοκαθοδηγούμενη μέσω διαδικτυακής ατομικής εκπαίδευσης.

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να εισέρχονται στην αίθουσα με κάποια προηγούμενη γνώση του θέματος για να είναι επιτυχής η μέθοδος της εναλλασσόμενης τάξης. Οι εκπαιδευόμενοι θα είναι επίσης ενεργοί καθ' όλη τη διάρκεια της τάξης, με τον εκπαιδευτή να διευκολύνει την εκπαίδευση, αντί να τη καθοδηγεί.

Η εναλλασσόμενη τάξη αποτελεί ένα νέο μοντέλο διδασκαλίας, που περιλαμβάνει προσεγγίσεις με επίκεντρο τον εκπαιδευόμενο. Ξεκίνησε στις ΗΠΑ και έχει επεκταθεί σε όλο τον κόσμο. Οι μεθοδολογίες της εναλλασσόμενης τάξης θα μπορούσαν να εφαρμοστούν σε όλους τους τύπους εκπαιδευόμενων και θεματικών περιοχών. Η βασική ιδέα της εναλλασσόμενης τάξης είναι ότι το θεωρητικό μέρος του μαθήματος διεξάγεται στο σπίτι από τους εκπαιδευόμενους με το δικό τους ρυθμό, ενώ το πρακτικό μέρος του μαθήματος (συμπεριλαμβανομένων ασκήσεων, βιωματικών δραστηριοτήτων, εκπαίδευσης βάσει σχεδίου κ.λπ.) λαμβάνει χώρα στην τάξη με την καθοδήγηση και τη διευκόλυνση του εκπαιδευτή. Έτσι, στην αίθουσα διδασκαλίας υπάρχει περισσότερος χρόνος για συνεργατικές, βιωματικές δραστηριότητες για την εφαρμογή των νέων γνώσεων που αποκτήθηκαν.

Ακολουθούν ορισμένες εναλλασσόμενες μέθοδοι παράδοσης της εκπαίδευσης στην τάξη:

-  **Ομαδικά μικρής έκτασης εργασίες:** Συζητήσεις, αντιπαραθέσεις. Η δικτύωση είναι μια σημαντική δεξιότητα που πρέπει να αντιμετωπιστεί στο πλαίσιο του προγράμματος NeWPOST, και τέτοιες ομαδικές, μικρής έκτασης, εργασίες θα επιτρέψουν στους εκπαιδευόμενους να δικτυωθούν με άλλους ανθρώπους του κλάδου ενώ μαθαίνουν
-  **Εργαστήρια εξάσκησης:** Τα εργαστήρια εξάσκησης που βασίζονται σε υπολογιστές θα είναι από τα βασικά εργαστήρια σε ορισμένες από τις βασικές ενότητες, ιδίως σε εκείνες που αφορούν την εκμάθηση εφαρμογών λογισμικού (για παράδειγμα: τα θέματα του ηλεκτρονικού εμπορίου, των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, του μάρκετινγκ ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κ.λπ.)
-  **Δραστηριότητα “αλληλομάθησης” από ομάδες των 2 ατόμων:** Αυτή η μέθοδος βελτιώνει τη δέσμευση και τη διατήρηση της γνώσης, επιτρέποντας στους εκπαιδευόμενους να διδάσκουν και να εκπαιδεύουν ο ένας τον άλλον. Οι δεξιότητες παρουσίασης είναι ιδιαίτερα σημαντικές για το πρόγραμμα NeWPOST, οπότε αυτός είναι ο ιδανικός τρόπος για να ενθαρρυνθεί το προσωπικό των ταχυδρομείων να βελτιώσει αυτές τις δεξιότητες.
-  **Εκπαίδευση που βασίζεται σε προβλήματα:** Η εκπαίδευση με βάση τα προβλήματα είναι ένας καλός τρόπος για τη βελτίωση της δημιουργικότητας, η οποία αποτελεί κεντρικό στοιχείο του έργου NeWPOST. Είναι χρήσιμη όχι μόνο στην τάξη, αλλά και σε ένα περιβάλλον εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας. Η εκπαίδευση δομείται γύρω από προβλήματα που οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να επιλύσουν από κοινού σε ομάδες. Δεν υπάρχει σωστή απάντηση, αλλά με το να γίνουν ενεργοί ερευνητές, οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν καλύτερη κατανόηση του θέματος. Ο εκπαιδευτής γίνεται, αυτός που διευκολύνει την κατάσταση, σε αυτό το πλαίσιο, ενθαρρύνοντας την έρευνα και την κατανόηση.
-  **Παρουσιάσεις εκπαιδευτών:** Μελέτες περιπτώσεων, μίνι-διαλέξεις, επιδείξεις, φροντιστήρια και σεμινάρια.

 **Προβληματισμοί για τη δια ζώσης εκπαίδευση:** Η δια ζώσης εκπαίδευση είναι σημαντική για το έργο NeWPOST λόγω της συνέπειας των θεωρητικών πληροφοριών και του σχετικού εκπαιδευτικού υλικού που παρουσιάζεται (π.χ. έντυπα, πρότυπα γραφής κ.λπ.), αλλά και λόγω της πρακτικής πλευράς της εργασίας με σχετικές στατιστικές, δεδομένα και ειδικά προγράμματα λογισμικού (π.χ. Microsoft, Zoom κ.λπ.). Αυτή είναι μια ευκαιρία να γνωρίσουν οι εκπαιδευόμενοι και να κατανοήσουν τα δυνατά σημεία και τους τομείς ανάπτυξής τους. Χρησιμοποιήστε αυτές τις εκπαιδευτικές συνεδρίες για να ενθαρρύνετε την αλληλοϋποστήριξη και τη δικτύωση. Γενικά, αυτή είναι η ιδανική στιγμή για να παρακινήσετε τους εκπαιδευόμενους και να τους προετοιμάσετε για τις περιόδους της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Το δια ζώσης είναι επίσης μια ευκαιρία για να θέσετε τα θεμέλια για άλλους τρόπους εκπαιδευτικής παράδοσης.

7. Πως να διαχειριστείτε τις εικονικές τάξεις

Ο κύριος στόχος σας κατά τη διάρκεια των εικονικών εκπαιδευτικών συνεδριών θα είναι να διατηρήσετε την προσοχή των εκπαιδευομένων σας, οι οποίοι θα βρίσκονται σε διαφορετική τοποθεσία από εσάς. Ορισμένες ιδέες για να διατηρήσετε και να ενισχύσετε τη δέσμευση των εκπαιδευομένων είναι:

- Διαδραστικά κουίζ
- Ψηφιακές απαντήσεις
- Έρευνες σε πραγματικό χρόνο

Οι εκπαιδευόμενοι που συσχετίζονται με τη διεξαγωγή διαδικτυακής εικονικής εκπαίδευσης και κατάρτισης πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστή, πρόγραμμα περιήγησης στο διαδίκτυο καθώς και σύνδεση στο διαδίκτυο. Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να ενημερωθούν για αυτό πριν εγγραφούν σε κάποιο από τα μαθήματα του προγράμματος του NeWPOST. Αυτό θα πρέπει να ορίζεται με σαφήνεια σε κάθε υλικό που σχετίζεται με προορίζεται για τους εκπαιδευόμενους.

Τα θεωρητικά μαθήματα, μέσω διαδικτύου, μπορούν να πραγματοποιηθούν στο σπίτι και στο χώρο εργασίας και επομένως είναι ευέλικτα τόσο για τον εκπαιδευόμενο όσο και για τον εκπαιδευτή. Ωστόσο, θα πρέπει να γνωρίζετε τις τεχνικές δυσκολίες που σχετίζονται με τη δημιουργία εικονικών τάξεων. Ακολουθούν ορισμένες συμβουλές για τη διεξαγωγή μιας επιτυχημένης εικονικής τάξης:

- Διαθέστε έναν μηχανισμό μέσα από τον οποίο οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να ανταποκρίνονται, σε τυχόν ερωτήσεις των εκπαιδευτών, ώστε να μπορείτε να διατηρήσετε την προσοχή των εκπαιδευομένων σας.
- Ζητήστε συνεχή ανατροφοδότηση.
- Δοκιμάστε την τεχνολογία εκ των προτέρων.
- Εισάγετε τους μαθητές στην τεχνολογία κατά τη διάρκεια των δια ζώσης μαθημάτων τους (αν είναι δυνατόν)

- Καθορίστε τις προσδοκίες και τις κατευθυντήριες γραμμές, εξ αρχής, για να αποφύγετε τις καθυστερήσεις.
- Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να διατυπώσουν προτεινόμενες κατευθυντήριες γραμμές για τα διαδικτυακά σεμινάρια, ώστε να εξασφαλίσετε την αποδοχή τους.

Ακολουθούν ορισμένες προτεινόμενες κατευθυντήριες γραμμές:

1. Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να είναι στην ώρα τους για τα μαθήματα μέσω διαδικτύου
2. Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να έχουν ενεργοποιημένη την εγγραφή βίντεο καθ' όλη τη διάρκεια της τάξης (εκτός αν αυτό προκαλεί καθυστερήσεις)
3. Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να κάνουν σίγαση του μικροφώνου τους για να αποφύγουν παρεμβολές στο παρασκήνιο, ιδιαίτερα εάν χρησιμοποιούν τηλεφωνική σύνδεση.
4. Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να έχουν διαμορφώσει ένα εναλλακτικό σχέδιο σε περίπτωση διακοπής του διαδικτύου.

Επιπλέον, υπάρχει μια ποικιλία εργαλείων που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να μοιραστείτε πληροφορίες και να εργαστείτε με τους εκπαιδευόμενους σας. Το Dropbox, το WeTransfer και το Google Drive είναι παραδείγματα υπηρεσιών αποθήκευσης στο cloud και κοινής χρήσης αρχείων. Αυτές οι πλατφόρμες είναι χρήσιμες όταν χρειάζεται να μοιραστείτε αρχεία που είναι πολύ μεγάλα για να αποσταλούν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Επιπλέον, υπάρχουν πολλοί ιστότοποι που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε προκειμένου να ανεβάσετε και να μοιραστείτε περιεχόμενο βίντεο. Οι πιο διάσημοι ιστότοποι στην Ευρώπη και τις ΗΠΑ είναι το YouTube και το Vimeo. Αυτές οι πλατφόρμες είναι χρήσιμες για την κοινοποίηση βίντεο σε ένα μεγάλο κοινό. Οι περισσότεροι ιστότοποι κοινής χρήσης βίντεο σας επιτρέπουν επίσης να μοιράζεστε βίντεο τόσο δημόσια όσο και ιδιωτικά.

Υπάρχουν επίσης ορισμένοι τύποι εργαλείων που μπορούν να σας βοηθήσουν να διαχειριστείτε την ομαδική εργασία, να μοιραστείτε την εργασία σας και να παρακολουθήσετε ευκολότερα την πρόοδο της ομάδας σας.

- **To Doodle** είναι ένα εύχρηστο εργαλείο ψηφοφορίας. Το Doodle παρέχει έναν αποτελεσματικό τρόπο συλλογής πληροφοριών από μια ομάδα. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τη διαχείριση του χρόνου, καθώς σας επιτρέπει να προσδιορίσετε γρήγορα πότε οι άλλοι είναι διαθέσιμοι ή απασχολημένοι.
- **Τα Έγγραφα Google** αποτελούν μια συλλογή λογισμικού που βασίζεται στο cloud και αφορά στην επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, παρουσιάσεις και φόρμες. Αυτό το λογισμικό σας επιτρέπει να εργάζεστε ταυτόχρονα και συνεργατικά σε έγγραφα. Αυτό σημαίνει ότι η ομάδα σας μπορεί να κάνει αλλαγές σε ένα έγγραφο, να βλέπει ποιος το επεξεργάζεται και να προσθέτει σχόλια ταυτόχρονα με τον άλλον. Διαθέτει επίσης λειτουργία αυτόματης αποθήκευσης για να μην χάνεται η εργασία.

- **To Etherpad** είναι ένας εξαιρετικά προσαρμόσιμος διαδικτυακός επεξεργαστής ανοικτού κώδικα που παρέχει συνεργατική επεξεργασία σε πραγματικά πραγματικό χρόνο. "Το Etherpad σας επιτρέπει να επεξεργάζεστε έγγραφα συνεργατικά σε πραγματικό χρόνο, όπως ένας ζωντανός επεξεργαστής πολλαπλών συμμετεχόντων που τρέχει στο πρόγραμμα περιήγησής σας. Γράψτε άρθρα, δελτία τύπου, λίστες εργασιών κ.λπ. μαζί με τους φίλους, τους συμφοιτητές ή τους συναδέλφους σας, οι οποίοι εργάζονται όλοι μαζί στο ίδιο έγγραφο την ίδια στιγμή."
- **To MURAL** είναι ένας ψηφιακός χώρος εργασίας για εικονική συνεργασία. "Το MURAL δίνει τη δυνατότητα σε καινοτόμες ομάδες να σκέφτονται και να συνεργάζονται εικονικά για την επίλυση σημαντικών προβλημάτων. Οι άνθρωποι επωφελούνται από την ταχύτητα και την ευκολία χρήσης του MURAL στη δημιουργία διαγραμμάτων, τα οποία είναι δημοφιλή στη σχεδιαστική σκέψη και στις ευέλικτες μεθοδολογίες, καθώς και από τα ψηφιακά εργαλεία για τη διευκόλυνση πιο αποτελεσματικών συναντήσεων και εργαστηρίων."
- **To Slido** είναι ψηφιακή εφαρμογή που αποτελείται από διάφορα διαδραστικά εργαλεία και παιχνίδια, όπως διαδικτυακές έρευνες και έρευνες, κουίζ, ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής κ.λπ.
- **To Jamboard** είναι ένας ψηφιακός χώρος εργασίας για εικονική συνεργασία που προσφέρεται δωρεάν από την google. Οι χρήστες μπορούν να είναι ανώνυμοι ενώ εργάζονται παράλληλα στο ίδιο έγγραφο.
- **To Padlet** είναι επίσης μια διαδικτυακή εφαρμογή για εικονική συνεργασία με διάφορες δυνατότητες. Είναι ιδανικό για δραστηριότητες που φέρνουν τους εκπαιδευόμενους και τους εκπαιδευτές πιο κοντά. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να συμμετέχουν σε αυτό ανώνυμα.

8. Πως να παρακολουθείτε την διαδικτυακή ατομική εκπαίδευση

Οι εκπαιδευόμενοι των προγραμμάτων κατάρτισης του έργου NeWPOST θα περάσουν τουλάχιστον μερικές ημέρες για να μάθουν μόνοι τους μέσω ατομικής διαδικτυακής εκπαίδευσης. Η εκπαίδευση αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί στο σπίτι, αν ο εκπαιδευόμενος διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό, ή σε υπολογιστή ανοικτής πρόσβασης στο σπίτι τους ή στο ταχυδρομείο τους.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι δημιουργίας των πόρων για την ηλεκτρονική ατομική εκπαίδευση:

- Παροχή στους εκπαιδευόμενους υλικού περιεχομένου (βασικές ενότητες NeWPOST)
- Παροχή στους εκπαιδευόμενους υλικού βίντεο ανοικτής πρόσβασης
- Παροχή στους εκπαιδευόμενους πρόσθετων συνδέσμων και του ηλεκτρονικού χαρτοφυλακίου με διαδικτυακές βιβλιογραφικές πηγές
- Παροχή στους εκπαιδευόμενους δραστηριοτήτων αξιολόγησης και κουίζ

9. Πως να προετοιμάσετε ένα σεμινάριο

Όταν σχεδιάζετε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα (κατάρτιση, σεμινάρια κ.λπ.), υπάρχουν διάφορες πτυχές του που πρέπει να διευθετηθούν. Ξεκινώντας από τον αρχικό σχεδιασμό και τη δημιουργία, πρέπει να υπάρχει ένα σαφές σχέδιο σχετικά με το πώς θα δομηθεί το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, ποιες είναι οι ανάγκες του κοινού-στόχου σας στις οποίες ανταποκρίνεται το πρόγραμμα, ποιοι είναι οι σκοποί και οι στόχοι του προγράμματος και ποιες ενέργειες θα γίνουν για την επίτευξή τους.

Στη φάση της προετοιμασίας, πρέπει να διατεθούν και άλλα, πιο πρακτικά ζητήματα, όπως το πρόγραμμα του σεμιναρίου, ποια υλικά θα χρειαστούν για να διασφαλιστεί η ποιότητά του, η διάρκεια τόσο του σεμιναρίου όσο και των συνεδριών, καθώς και των διαλειμμάτων και ο διαμεσολαβητής/εκπαιδευτής που θα έχει την ευθύνη του συνόλου του προγράμματος.

Εκτός από αυτό, πρέπει να ληφθεί μέριμνα για τον τόπο διεξαγωγής, για την υλοποίηση, για το υλικό που απαιτείται, για τις μεθόδους αντιμετώπισης των συνεδριών (τυπική, μη τυπική και άτυπη μεθοδολογία) και για τις μεθόδους αξιολόγησης.

Επιπλέον, είναι πολύ σημαντικό να οριστεί μια αξιόπιστη μέθοδος πρόσληψης και να ληφθεί μέριμνα κατά την επιλογή των συμμετεχόντων, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι ανάγκες των συμμετεχόντων συνδέονται στενά με τους σκοπούς και τους στόχους του προγράμματος.

Τέλος, προκειμένου να διευκολυνθούν τα γενικά θέματα, πρέπει να υπάρχει κατάλληλη σύνδεση στο Διαδίκτυο, καθώς και φορητοί υπολογιστές και προβολείς. Όλες οι προαναφερθείσες πρακτικές και οργανωτικές πτυχές ενός συνεδρίου είναι σημαντικό να διευθετηθούν πριν από την υλοποίηση του προγράμματος, προκειμένου να διασφαλιστεί μια προσέγγιση βασισμένη στην ποιότητα και μια ομαλή διεξαγωγή του συνεδρίου.

Η χρήση ενός προτύπου για τη συγκέντρωση όλων των προαναφερθέντων στοιχείων θα μπορούσε να αποτελέσει ένα πραγματικά χρήσιμο εργαλείο προκειμένου να σχεδιάσετε και να υλοποιήσετε ένα επιτυχημένο εργαστήριο ως εκπαιδευτής. Ρίξτε μια ματιά στο ακόλουθο πρότυπο που δίνεται ως ενδεικτικό παράδειγμα:

Σχεδιάγραμμα Συνεδρίας			
Τίτλος συνεδρίας:			
Διοργανωτής:		Ανατροφοδότηση:	
Διευκολυντής:			
Αριθμός δραστηριοτήτων:		Χρόνος:	
Θεωρητικό Υπόβαθρο:			
Γενικός Σκοπός:			
Εδικοί στόχοι:			
Αποτελέσματα:			
Αντίκτυπος:			
Προετοιμασία:			

Υλικό/Εξοπλισμός		Ποσό	Λεπτομέρειες
Χρόνος	Δραστηριότητες		Υλικό που θα χρησιμοποιηθεί
Βιβλιογραφία:			

10. Πως να παρακολουθείτε και να αξιολογείτε την εκπαίδευση μέσω της εργασίας

“Η μάθηση στον χώρο εργασίας (WBL) αφορά την εκπαίδευση που συμβαίνει όταν οι άνθρωποι εργάζονται πραγματικά. 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 μάθηση στον χώρο εργασίας είναι μια ευκαιρία για βραχυπρόθεσμη εργασιακή εμπειρία που έχει οριστεί να διαρκέσει 2 εβδομάδες και περιλαμβάνει τουλάχιστον οκτώ (8) ώρες πρακτικής εκπαίδευσης σε πραγματικό εργασιακό περιβάλλον. Είναι μια επέκταση της εκπαίδευσης που μπορεί επίσης να πραγματοποιηθεί 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 πραγματικά εργασιακά καθήκοντα/υποχρεώσεις και να βελτιώσουν και να ενισχύσουν την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα του έργου μας. Θα διαμορφωθεί λεπτομερής κατάλογος των καθηκόντων που πρέπει να εκτελούνται επιτυχώς κατά τη διάρκεια της περιόδου που πραγματοποιείται η εκπαίδευση μέσω της εργασίας και τα ταχυδρομεία θα είναι υπεύθυνα γι' αυτά, διασφαλίζοντας ότι οι εκπαιδευόμενοι θα συνεχίσουν να αναπτύσσουν τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους κατά τη διάρκεια της περιόδου WBL.

Κάθε εκπαιδευόμενος θα πρέπει να εφαρμόσει τις θεωρητικές γνώσεις που απέκτησε μέσω συγκεκριμένων δραστηριοτήτων και εργασιών που θα λάβουν χώρα στον πραγματικό χώρο εργασίας, ο οποίος είναι το ταχυδρομείο στην περίπτωση του NeWPOST. Οι εκπαιδευτές και οι εργοδότες πρέπει να καθοδηγούν τους εκπαιδευόμενους κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης μέσω της εργασίας.

Η εκπαίδευση μέσω της εργασίας μπορεί να ολοκληρωθεί από εργαζόμενους που εργάζονται ήδη στα ταχυδρομεία ως ταχυδρόμοι και υπάλληλοι γραφείου υποδοχής, καθώς και από εκπαιδευόμενους που θα ήθελαν να εργαστούν σε αυτόν τον τομέα. Κάποιοι εκπαιδευόμενοι

μπορεί να έχουν εξειδικευθεί και πάλι ή να έχουν αναβαθμίσει την επαγγελματική τους κατάρτιση από προηγούμενο επάγγελμα, ενώ άλλοι δεν έχουν καθόλου εργασιακή εμπειρία.

Οι εκπαιδευτικοί πάροχοι και οι τομεακοί εταίροι του έργου NeWPOST έχουν αναπτύξει ένα σύνολο ενδεικτικών δραστηριοτήτων, εργασιών και περιπτώσιολογικών μελετών για τους εκπαιδευόμενους. Για την παρακολούθηση της εκπαίδευσης μέσω της εργασίας χρησιμοποιήθηκε ένα φύλλο παρουσίας που περιλαμβάνει το όνομα του εκπαιδευτή και του εκπαιδευόμενου, τις καθημερινές δραστηριότητες και τις θεματικές περιοχές. Δύο ακόμη εργαλεία έχουν σχεδιαστεί για την επιτυχή λειτουργία της εκπαίδευσης μέσω της εργασίας: (α) ένα εργαλείο αναφοράς για τους εκπαιδευτές/επόπτες/εργοδότες και (β) ερωτηματολόγια αξιολόγησης τόσο για τον εκπαιδευτή όσο και για τον εκπαιδευόμενο.

Ο ρόλος του εκπαιδευτή/επόπτη/εργοδότη είναι:

- Να εξοικειωθεί με το εκπαιδευτικό υλικό του εκπαιδευτικού προγράμματος NeWPOST
- Να επιλέξει τις δραστηριότητες και τις μελέτες περίπτωσης για τους εκπαιδευόμενους
- Να προετοιμάσει το υλικό για την εκπαίδευση μέσω της εργασίας και να αποφασίσει ένα συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα
- Να προσφέρει καθοδήγηση στους εκπαιδευόμενους
- Να διευκολύνει όλες τις διαδικασίες για την εκπαίδευση μέσω της εργασίας
- Να παραδώσει την έκθεση σχετικά με την εκπαίδευση μέσω της εργασίας και τα έγγραφα αξιολόγησης, όταν ολοκληρωθεί η εκπαίδευση μέσω της εργασίας

Αναφορές

ELM Learning (2020, 12 November). *What is Blended Learning? A Guide to Everything You Need to Know*. Retrieved from <https://elmlearning.com/blended-learning-everything-need-know/>

Lawless, C. (2019, 17 January). What is Blended Learning? *LearnUpon*. Retrieved from <https://www.learnupon.com/blog/what-is-blended-learning/>

Anohina, A. (2005). Analysis of the terminology used in the field of virtual learning. *Journal of Educational Technology & Society*, 8(3), 91-102.

Sweet, R. (2014). Work-based learning: a handbook for policy makers and social partners in ETF partner countries.