

Εγχειρίδιο εκπαιδευτών

D2.6. Εκπαιδευτικό υλικό

WP2 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, 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

Περιεχόμενα

1	Εισαγωγή	4
1.1	Το έργο NeWPOST	4
1.2	Το πεδίο εφαρμογής του 'Εγχειριδίου Εκπαιδευτών'	5
2	Δημιουργία ενός νέου κοινού προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης για τον ταχυδρομικό τομέα	6
3	Η δομή του εκπαιδευτικού προγράμματος του NeWPOST	8
4	Μαθησιακά αποτελέσματα του κοινού προγράμματος κατάρτισης για προσόντα του έργου NeWPOST	14
4		26
5	Τα επαγγελματικά προφίλ στα οποία στοχεύουν τα μαθήματα του έργου NeWPOST	35
6	Ποια είναι οι διαφορετικοί τρόποι εκπαίδευσης στην παιδαγωγική;	40
7	Ποιες εκπαιδευτικές μεθοδολογίες είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν;	41
8	Ποιες στρατηγικές και δραστηριότητες εκπαίδευσης μπορούν να εφαρμοστούν?	43
9	Αναφορές	44

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 ευρέως 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:

- **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'

Το εν λόγω βοήθημα θα επιτρέψει στους εκπαιδευτές να εκπαιδεύσουν αποτελεσματικά τους νέους διδάσκοντες στο σχεδιασμό και την παράδοση των τριών προγραμμάτων σπουδών. Θα διερευνήσει τα διαφορετικά στυλ εκπαίδευσης καθώς και τις θεωρητικές προοπτικές της εκπαίδευσης- τα "dos" και "don'ts" για την παράδοση ενός επιτυχημένου μαθήματος- την απόκτηση ανατροφοδότησης από τους σπουδαστές και τους συναδέλφους και την ανάπτυξη ενός σχεδίου δράσης για τη δική σας συνεχή βελτίωση ως εκπαιδευτή.

Με αυτούς τους πόρους, οι διδάσκοντες θα αποκτήσουν μεγαλύτερη γνώση των πανευρωπαϊκών μεθόδων κατάρτισης και εκπαίδευσης και θα ανακαλύψουν νέες στρατηγικές διδασκαλίας με σκοπό να προσαρμόσουν τις καλύτερες από αυτές τις πρακτικές στα δικά τους ιδρύματα με τους δικούς τους μαθητές προκειμένου να βελτιώσουν την εκπαίδευση και την κατανόησή τους.

Πρόκειται για το εγχειρίδιο εκπαιδευτών, που έχει σχεδιαστεί για να παρέχει καθοδήγηση σχετικά με:

- ➞ Πώς σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε το κοινό πρόγραμμα εκπαίδευσης και κατάρτισης του NEWPOST.
- ➞ Ποια είναι η δομή του εκπαιδευτικού προγράμματος NeWPOST;

- ➔ Ποια είναι τα αναμενόμενα μαθησιακά αποτελέσματα μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος;
- ➔ Σε ποια επαγγελματικά προφίλ απευθύνεται το εν λόγω μάθημα;
- ➔ Ποια είναι τα διαφορετικά στυλ εκπαίδευσης στην παιδαγωγική;
- ➔ Ποιες μεθοδολογίες εκπαίδευσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν;
- ➔ Ποιες στρατηγικές και δραστηριότητες κατάρτισης και εκπαίδευσης μπορούν να εφαρμοστούν;
- ➔ Πρακτικές συμβουλές για όσους εκπαιδεύουν τους εκκολλητούς εκπαιδευτές

2 Δημιουργία ενός νέου κοινού προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης για τον ταχυδρομικό τομέα

Η φάση του σχεδιασμού είναι η πιο ουσιαστική και απαιτητική κατά τη δημιουργία ενός νέου προγράμματος σπουδών ή/και ενός νέου διαδικτυακού μαθήματος. Σκοπός αυτής της φάσης είναι να καθοριστούν και να περιγραφούν οι λεπτομερείς μαθησιακοί στόχοι για κάθε κεφάλαιο, τις ενότητες στις οποίες χωρίζεται κάθε κεφάλαιο, η εκπαιδευτική στρατηγική που θα εφαρμοστεί σε κάθε ενότητα και τα μαθησιακά αποτελέσματα κάθε ενότητας και να καθοριστεί η μέθοδος αξιολόγησης.

Κατά τη δημιουργία ενός νέου προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης, ιδίως για την επαγγελματική εκπαίδευση, που απευθύνεται σε έναν συγκεκριμένο τομέα (που στην περίπτωση του NeWPOST είναι ο ταχυδρομικός τομέας), υπάρχουν πολλά πράγματα και ποικίλες πτυχές που πρέπει να λάβει υπόψη του ο δημιουργός του προγράμματος.



Σχήμα 1. Πτυχές που πρέπει να λάβει υπόψη του ο δημιουργός του προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης

Ο δημιουργός θα πρέπει επίσης να λάβει υπόψη του τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ενήλικων εκπαιδευομένων και να πραγματοποιήσει τις ακόλουθες ερωτήσεις στον εαυτό του:

- ✚ Ο ενήλικος εκπαιδευόμενος - προκειμένου να αρχίσει να παρακολουθεί ένα νέο μάθημα - θα πρέπει να έχει κίνητρα. Ποιο είναι το κίνητρο για να αρχίσει να μαθαίνει κάτι νέο;
- ✚ Θα είναι χρήσιμο;
- ✚ Θα είναι πρακτικό; Οι ενήλικες θέλουν να συνδυάσουν τη θεωρητική γνώση με τις πρακτικές πτυχές της.
- ✚ Πρόκειται να εφαρμοστεί στη δουλειά του;
- ✚ Υπάρχουν αρκετά παραδείγματα και πραγματικές καταστάσεις;
- ✚ Θα επικυρωθούν και θα αναγνωριστούν οι νέες δεξιότητες μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος;
- ✚ Υπάρχει πάντα ο φόβος της χρήσης νέων τεχνολογιών και διαδικτυακών μεθόδων μάθησης. Είναι τα διαδικτυακά εργαλεία προσβάσιμα και εύκολα στη χρήση τους από τους εκπαιδευόμενους;

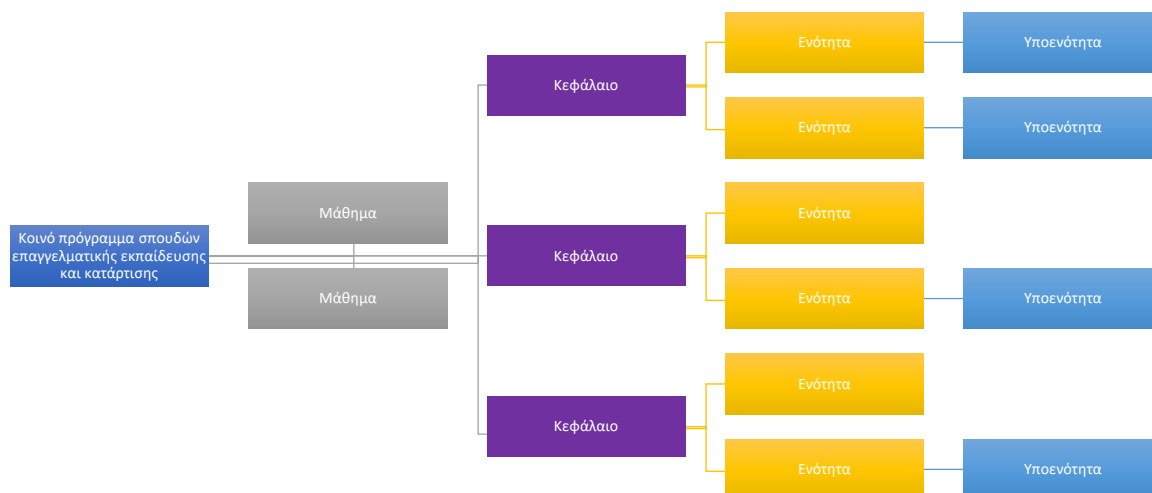


Σχήμα 2. Χαρακτηριστικά των ενήλικων εκπαιδευομένων

3 Η δομή του εκπαιδευτικού προγράμματος του NeWPOST

Το πρόγραμμα κατάρτισης NeWPOST χρησιμοποιεί την αρθρωτή προσέγγιση (σύστημα ενότητων). 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:

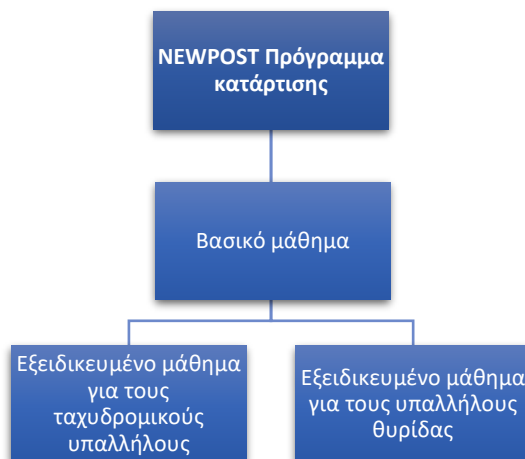


Γράφημα 1. Σύστημα ενότητων του έργου NeWPOST

- **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 2. 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.



NewPost
FOE-EN

Front-Office Training Programme

1.



NewPost
P-EN

POSTMAN Training Programme

2.

Εικόνα 3. 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.

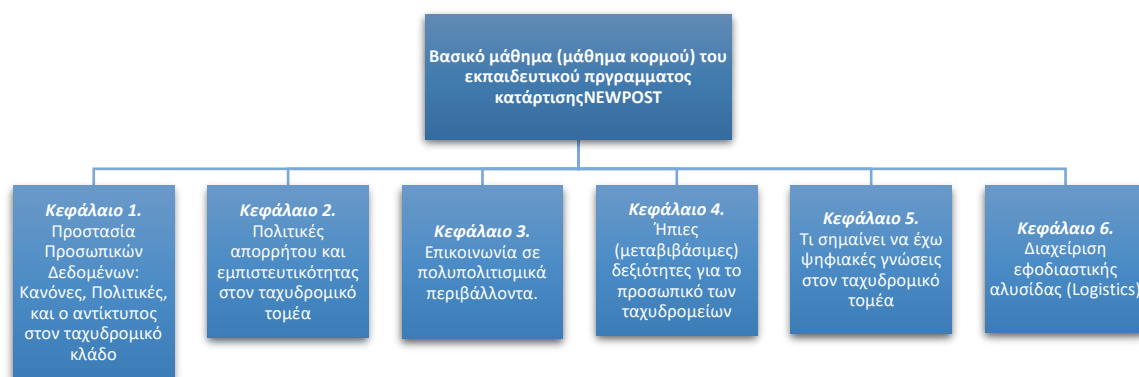
	Postman (hours)	Front Office Employee (Hours)
Core Course Modules	27	27
Specialization Course Modules	9	12
Total Length	36	39

Πίνακας 1. Διάρκεια μαθημάτων

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

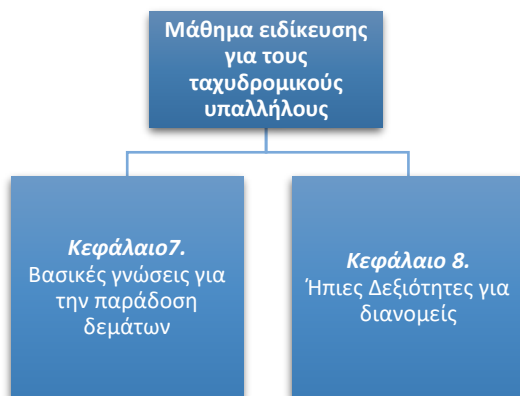
Το μαθησιακό υλικό που παρέχεται για κάθε μάθημα (ενότητα) είναι διαφοροποιημένο. Επιλέξαμε να συμπεριλάβουμε ποικίλους τύπους μαθησιακού υλικού προκειμένου να εμπλουτίσουμε την ποιότητα και τη διαδραστικότητα του μαθήματος. Ενδεικτικά, δημιουργήσαμε διαλέξεις μέσω βίντεο, παρουσιάσεις PowerPoint, βίντεο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

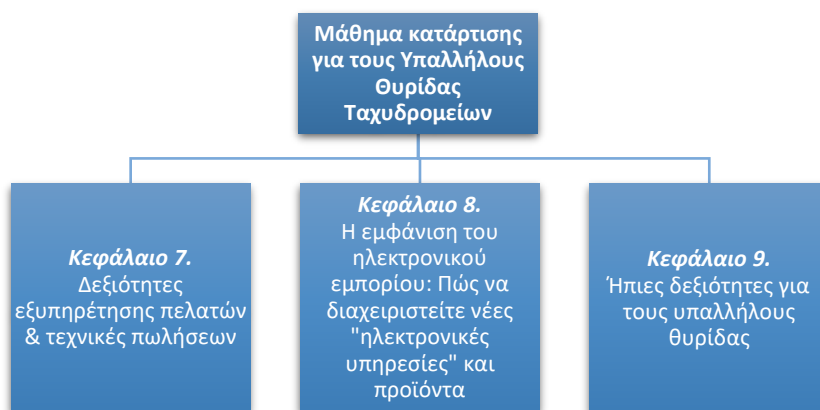


Γράφημα 3. Οι βασικές ενότητες του μαθήματος κορμού (βασικού μαθήματος)

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 εξειδίκευσης 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 κεφαλαίων και των κωδικών τους και, τέλος, των τίτλων των εννοιών και των κωδικών τους.

Κωδικός μαθήματος	Τίτλος μαθήματος	Κωδικός κεφαλαίου	Τίτλος κεφαλαίου	Περιγραφή κεφαλαίου (ενότητες)
CC	Βασικό μάθημα (μάθημα κορμού) και για τα δυο	CC1	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων : Κανόνες, Πολιτικές, και ο	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

	επαγγελματικά προφίλ		αντίκτυπος στον ταχυδρομικό κλάδο	επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα - Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε όλη την αλυσίδα παράδοσης U1.4. Ψηφιακή οικονομία, ηλεκτρονικό εμπόριο και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα
		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. Ευάλwτα 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 ήπιες 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	U5.1. Ψηφιακές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (ψηφιακές υπογραφές, χρονοσφραγίδες, ηλεκτρονικό τιμολόγιο,

PC			ταχυδρομικό τομέα	ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.λπ.) -και κοινωνικές υπηρεσίες U5.2. Ψηφιακό περιβάλλον. Τρόπος οργάνωσης, αποθήκευσης και ανάκτησης πληροφοριών - (Google Drive) 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 Εφοδιαστικής αλυσίδας (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 ΒΙΝΤΕΟ: 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	Μάθημα ειδίκευσης για υπαλλήλους γραφείου υποδοχής	FC1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΒΙΝΤΕΟ : Ο υπάλληλος του γραφείου υποδοχής της Νέας Εποχής :	Βίντεο

	(FOE)		Ποια είναι η καθημερινή εργασία ενός υπαλλήλου γραφείου υποδοχής στη Νέα 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

4 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 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.

→ 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:



Σχήμα 4. Bloom's ταξινόμηση

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

Η ταξινόμηση 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 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;

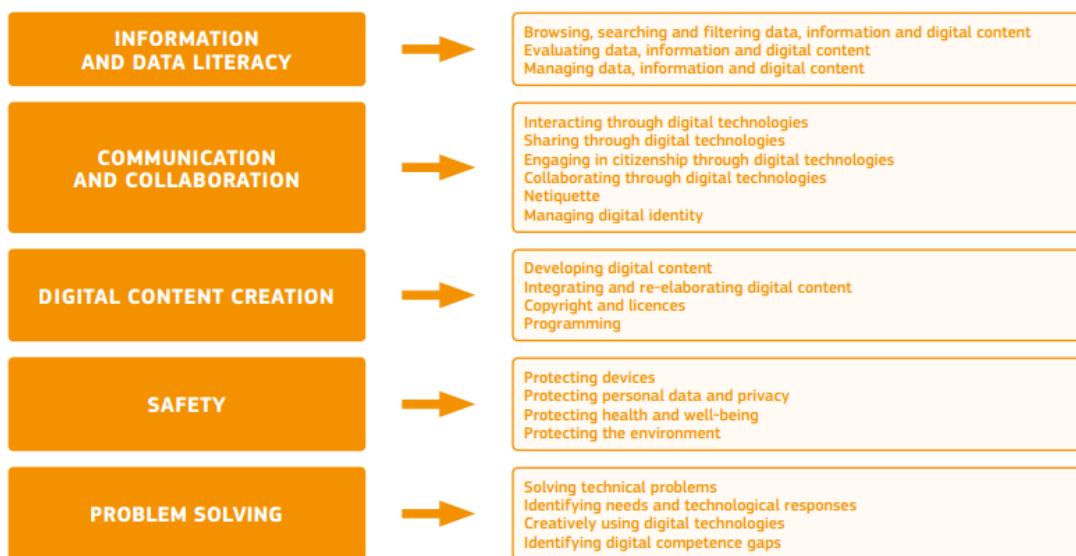
Εκτός από την ταξινόμηση του Bloom, το NeWPOST υιοθέτησε **το DigComp, το οποίο είναι ένα πλαίσιο για την ανάπτυξη και κατανόηση των ψηφιακών ικανοτήτων** στην Ευρώπη και είναι ευθυγραμμισμένο με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων.

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 5. 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 6. 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.	<i>Εισαγωγή στην έννοια των προσωπικών δεδομένων</i>	- Ορισμός και έννοια των προσωπικών δεδομένων - Περιγραφή των πληροφοριών που συνιστούν προσωπικά δεδομένα και των πληροφοριών που δεν συνιστούν - Κατηγορίες προσωπικών δεδομένων - Παραδείγματα προσωπικών δεδομένων με έμφαση στο περιβάλλον του ταχυδρομείου
		CC1.U2.	<i>Νομικό πλαίσιο αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα</i>	- Εισαγωγή στον κανονισμό (ΕΥ) 2016/679 - Δομή του κανονισμού (ΕΥ) 2016/679 - Κυρώσεις και ποινές σύμφωνα με τον κανόνα του GDPR - 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>	- Δικαιώματα δεδομένων των υποκειμένων - Πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται όταν συλλέγονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα από το υποκείμενο των δεδομένων - 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 - Ποιος είναι ο αντίκτυπος του GDPR στη ψηφιακή οικονομία και στ ψηφιακή επικοινωνία; - 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.	Το πλαίσιο σχετικά με την ταχυδρομική ασφάλεια (προσαρμοσμένο στους ειδικούς κανονισμούς κάθε χώρας)	- ο Η έννοια της ταχυδρομικής ασφαλείας - ο Βασικές δραστηριότητες που συνδέονται με την ταχυδρομική ασφάλεια
		CC2.U3.	Πολιτική εμπιστευτικότητας των ταχυδρομικών υπηρεσιών	- ο Η έννοια της εμπιστευτικότητας - ο Το ρυθμιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα - ο Παραβίαση της εμπιστευτικότητας
		CC2.U3.	Πολιτική ασφαλείας των ταχυδρομικών υπηρεσιών	- ο Όροι και διευκρινίσεις - ο Η έννοια της ασφαλείας - ο Επικίνδυνα εμπορεύματα και απαγορευμένα ταχυδρομικά αντικείμενα - ο Ταχυδρομικά πρότυπα ασφαλείας
		CC2.U4.	Ευάλωτα σημεία των ταχυδρομικών αντικειμένων	- ο Επικίνδυνα εμπορεύματα και απαγορευμένα ταχυδρομικά αντικείμενα - ο Ευάλωτα σημεία για τη διασφάλιση ασφαλείας - ο Ευάλωτα σημεία για τη διασφάλιση της εμπιστευτικότητας
		CC2.U5.	Πολιτική διασφάλισης της εχεμύθειας των ταχυδρομικών επιχειρήσεων	- ο Η έννοια της διακριτικότητας - ο Το ρυθμιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα για τη διακριτικότητα - ο Παραβίαση της διακριτικότητας - ο Υποχρεώσεις και κυρώσεις των ταχυδρομικών επιχειρήσεων
CC3	Η επικοινωνία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα	CC3.U1.	Εισαγωγή στη κεντρική έννοια και τις πτυχές της πολιτιστικής ποικιλομορφίας	- ο Εισαγωγή στον πολιτισμό - ο Η έννοια και οι πτυχές της πολυμορφίας

				- Ο Ορισμός της πολιτιστικής πολυμορφίας - Οι φάσεις του πολιτισμικού σοκ
		CC3.U2.	<i>Διαπολιτισμικές ικανότητες και αξίες</i>	“Ένα νέο είδος αλφαριθμητισμού” - Κατανόηση των ορολογικών περυσλοκών - Διαπολιτισμική ανάπτυξη
		CC3.U3.	<i>Κατανοώντας τους κώδικες συμπεριφοράς που είναι αποδεκτοί σε διάφορες κοινωνίες και η εφαρμογή τους στο ταχυδρομείο</i>	- Πολιτιστικοί κώδικες και κώδικας δεοντολογίας - Αντιμετώπιση ηθικών ζητημάτων - Παραδείγματα πολιτιστικών κωδίκων και τρόπων συμπεριφοράς σε τρίτες χώρες
		CC3.U4.	<i>Μέθοδοι επικοινωνίας σε διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια, με ειδική αναφορά στην επικοινωνία στο χώρο εργασίας</i>	- Διαπολιτισμική επικοινωνία - Προκλήσεις στην επικοινωνία μεταξύ των πολιτισμών - Μη λεκτική επικοινωνία και γλώσσα του σώματος
		CC3.U5.	<i>Κατανοώντας τα πιθανά πολιτιστικά εμπόδια κατά την επικοινωνία με τους πελάτες (πολυπολιτισμική επικοινωνία – εξυπηρέτηση προσφύγων/μεταναστών και υπηκόων τρίτων χωρών)</i>	- 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.	<i>Τι είναι οι ήπιες δεξιότητες και γιατί είναι σημαντικές;</i>	- Ποιες είναι οι ήπιες δεξιότητες; - Η σημασία των βασικών δεξιοτήτων
		CC4.U2.	<i>Επικοινωνία και κοινωνικές δεξιότητες</i>	- Τί είναι η επικοινωνία; - Μοντέλα επικοινωνίας - Τύποι και μορφές επικοινωνίας - Κανόνες και συμβουλές για την επικοινωνία στο ταχυδρομείο
		CC4.U3.	<i>Προληπτική διαπροσωπική προσέγγιση (συναισθηματική νοημοσύνη και ενεργή ακρόαση)</i>	- Ενεργητικότητα - Αποτελεσματική ακρόαση - Συναισθηματική νοημοσύνη
		CC4.U4.	<i>Δεξιότητες ομαδικότητας και ομαδικό πνεύμα</i>	- Δεξιότητες που σχετίζονται με την ομαδική δουλειά - Δεξιότητες για την επίτευξη ομαδικού πνεύματος - Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης

		CC4.U5.	<i>Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων</i>	○ 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.	<i>Ψηφιακές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (ψηφιακές υπογραφές, ψηφιακές σφραγίδες, ηλεκτρονικό τιμολόγιο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, κλπ.)</i>	○ Ψηφιακές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας ○ Εγγύτητα και κοινωνικές υπηρεσίες
		CC5.U2.	<i>Ψηφιακό περιβάλλον. Τρόπος οργάνωσης, αποθήκευσης και ανάκτησης πληροφοριών – (Google Drive)</i>	○ 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.	<i>Εργαλεία συνεργασίας για καθημερινές εργασίες – Το παράδειγμα της εφαρμογής Slack</i>	○ Εισαγωγή στην εφαρμογή Slack ○ Ξεκινώντας με την εφαρμογή Slack ○ Εργασία εντός της εφαρμογής Slack ○ 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 της διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (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.	<i>Κανάλια προώθησης και κοινωνικά δίκτυα</i>	○ 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.	<i>Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τις εφαρμογές του</i>	○ Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο ○ Εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου ○ Κανόνες του ηλεκτρονικού εμπορίου ○ Πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου
		FC3.U2.	<i>Βασικές γνώσεις του ηλεκτρονικού εμπορίου και του εκτελωνισμού</i>	○ 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.	<i>Διοίκηση ταχυδρομείων στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου</i>	- Ολοκλήρωση παραγγελιών ηλεκτρονικού εμπορίου - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες - Σύγκριση προϊόντος και καταναλωτική έρευνα - Σύγκριση τιμών στις ιστοσελίδες - Σύγκριση τιμών στις εφαρμογές για κινητά
		FC3.U4.	<i>Διαχείριση διαδικασιών ροών των πληρωμών</i>	- Μέθοδοι πληρωμής στο ηλεκτρονικό εμπόριο – Ηλεκτρονικές πληρωμές - Ταχυδρομικές πληρωμές - Μετρητά με αντικαταβολή. Κρυπτονόμισμα στο ηλεκτρονικό εμπόριο
FC4	Ήπιες δεξιότητες για τους υπαλλήλους θυρίδας	FC4.U1.	<i>Ευελιξία και προσαρμοστικότητα στη νέα ταχυδρομική εποχή</i>	- Ευελιξία - Προσαρμοστικότητα - 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

Προστασία προσωπικών δεδομένων: Κανόνες, πολιτικές και ο αντίκτυπος στον ταχυδρομικό τομέα

Κωδικός Κεφαλαίου	<i>C.C.1. (Core Course, Module 1)</i> <i>(Βασικό μάθημα/μάθημα κορμού, κεφάλαιο 1)</i>
Περιγραφή Κεφαλαίου	Σκοπός αυτών των κεφαλαίων 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, κεφάλαιο 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> <i>LOut1</i> καταλαβαίνουν την σημασία της ιδιωτικότητας και της εμπιστευτικότητας στον ταχυδρομικό τομέα <i>LOut2</i> εφαρμόζουν τις αρχές της εμπιστευτικότητας και της ασφάλειας στον ταχυδρομικό τομέα <i>LOut3</i> να αναγνωρίζουν τα ευάλωτα σημεία στον ταχυδρομικό τομέα <i>LOut4</i> να εντοπίζουν τις εφαρμογές και τα σφάλματα στην πολιτική διακριτικής ευχέρειας στις ταχυδρομικές επιχειρήσεις
Περιεχόμενα	<i>U3.1.</i> Το πλαίσιο σχετικά με την ταχυδρομική ασφάλεια (προσαρμοσμένο στους ειδικούς κανονισμούς της χώρας) <i>U3.2.</i> Πολιτικές εμπιστευτικότητας στις ταχυδρομικές υπηρεσίες <i>U3.3.</i> Ευάλωτα σημεία ταχυδρομικών αντικειμένων <i>U3.4.</i> Πολιτική διακριτικότητας των ταχυδρομικών επιχειρήσεων
Διάρκεια	5 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

4

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Επικοινωνίας σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα
Κωδικός κεφαλαίου	C.C.3. (Core Course, Module 3) (Βασικό μάθημα/μάθημα κορμού, κεφάλαιο 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

Γνωστική Περιοχή	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.
	Διαπολιτισμική επικοινωνία
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος του εν λόγω κεφαλαίου οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> <i>LOut1</i> εξηγούν τις βασικές έννοιες της πολιτισμικής ποικιλομορφίας <i>LOut2</i> περιγράφουν τις ποικίλες πτυχές των διαπολιτισμικών αξιών και ικανοτήτων <i>LOut3</i> εφαρμόζουν συγκεκριμένους κώδικες συμπεριφοράς, και τρόπους συμπεριφοράς όταν εξυπηρετούν πελάτες από διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα <i>LOut4</i> επικοινωνούν καλύτερα με πελάτες που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα <i>LOut5</i> κατανοούν και να αξιολογούν τα εμπόδια στην διαπολιτισμική επικοινωνία
Περιεχόμενα	<i>U4.1.</i> Η βασική έννοια και οι πτυχές της πολιτισμικής ποικιλομορφίας <i>U4.2.</i> Διαπολιτισμικές ικανότητες και αξίες <i>U4.3.</i> Κατανόηση των κωδίκων συμπεριφοράς και των τρόπων συμπεριφοράς που θεωρούνται γενικά αποδεκτοί σε διάφορες κοινωνίες και εφαρμογή τους στο ταχυδρομείο <i>U4.4.</i> Μέθοδοι επικοινωνίας σε διαφορετικά πολιτισμικά πλαίσια, με ειδική αναφορά στην επικοινωνία στο χώρο εργασίας <i>U4.5.</i> Κατανόηση ενδεχόμενων πολιτισμικών εμποδίων κατά την επικοινωνία με τους πελάτες (πολυπολιτισμική επικοινωνία – εξυπηρέτηση μεταναστών/προσφύγων και υπήκοοι τρίτων χωρών)
Διάρκεια	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, κεφάλαιο 4)
Περιγραφή κεφαλαίου	Ο σκοπός του εν λόγω κεφαλαίου είναι να εισαγάγει τους εκπαιδευόμενους, δηλαδή τους υπαλλήλους των ταχυδρομείων, στις κύριες πτυχές των «ήπιων δεξιοτήτων». Με βάση το γεγονός ότι ένας επιτυχημένος συνδυασμός «απαιτούμενων» και «ήπιων» δεξιοτήτων μπορεί να προσφέρει καλύτερες προοπτικές καριέρας και να αυξήσει την απασχολησιμότητα, η εν λόγω βασική ενότητα είναι σχεδιασμένη για να

Γνωστική Περιοχή	δημιουργήσεις 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.
	Ήπιες δεξιότητες
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος του εν λόγω κεφαλαίου, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> <i>LOut1</i> κατανοούν την σημασία της ενίσχυσης των ήπιων δεξιοτήτων στον ταχυδρομικό τομέα <i>LOut2</i> αναγνωρίζουν τους τύπους επικοινωνίας και να αλληλεπιδρούν με έναν ευγενικό και φιλικό τρόπο με τους πελάτες <i>LOut3</i> παρουσιάζουν τις αρχές της συναισθηματικής νοημοσύνης και εφαρμόζουν τις αρχές της ενεργητικής ακρόασης <i>LOut4</i> διαμορφώνουν καλές σχέσεις με τους συναδέλφους τους και να κατανοούν τη σημασία της ομαδικότητας στον εργασιακό χώρο, να επιλέγουν την πιο κατάλληλη λύση κατά την επίλυση προβλημάτων και να ενισχύουν τις δεξιότητές τους στη λήψη αποφάσεων
Περιεχόμενα	<i>U4.1.</i> Τι είναι οι ήπιες δεξιότητες και γιατί είναι σημαντικές; <i>U4.2.</i> Επικοινωνία και κοινωνικές δεξιότητες <i>U4.3.</i> Ενεργητική διαπροσωπική προσέγγιση (συναισθηματική νοημοσύνη και ενεργή ακρόαση) <i>U4.4.</i> Δεξιότητες ομαδικής εργασίας και ομαδικό πνεύμα <i>U4.5.</i> Επίλυση προβλήματος και ανάληψη αποφάσεων
Διάρκεια	5 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

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/κεφάλαιο 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> <i>LOut1</i> να εξοικειωθούν και να προσεγγίσουν τις ψηφιακές υπηρεσίες καθώς και τις κοινωνικές υπηρεσίες <i>LOut2</i> να οργανώνουν, αποθηκεύουν και να ανακτούν δεδομένα, πληροφορίες και περιεχόμενο σε ψηφιακά περιβάλλοντα <i>LOut3</i> να χρησιμοποιούν τον τεχνικό εξοπλισμό και τα σχετικά εργαλεία με τον κατάλληλο τρόπο <i>LOut4</i> να καταλαβαίνουν καλύτερα τις νέες τεχνολογίες και την επιρροή τους στον ταχυδρομικό τομέα
Περιεχόμενα	<i>U5.1.</i> Ψηφιακές υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (ψηφιακές υπογραφές, ψηφιακές σφραγίδες, ηλεκτρονικό τιμολόγιο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) <i>U5.2.</i> Ψηφιακό περιβάλλον. Πως να οργανώνετε, αποθηκεύετε και να ανακτάτε πληροφορίες – (Google Drive) <i>U5.3.</i> Εργαλεία συνεργασίας για καθημερινά καθήκοντα – Το παράδειγμα της εφαρμογής Slack <i>U5.4.</i> 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, κεφάλαιο 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 της εφοδιαστικής αλυσίδας (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> <i>LOut1</i> κατανοούν τις βασικές υλικοτεχνικές υπηρεσίες και τις σχετικές τεχνικές στον ταχυδρομικό τομέα

Περιεχόμενα	<i>LOut2</i> καθορίζουν τις βασικές υλικοτεχνικές δραστηριότητες σε όλη την υπηρεσία παράδοσης <i>LOut3</i> εξηγούν τη χρήση θυρίδων δεμάτων <i>LOut4</i> εκδίδουν παραστατικά, να χειρίζονται τιμολόγια κι να εισπράττουν ή να καταχωρούν ηλεκτρονικά τις αμοιβές των παρεχόμενων υπηρεσιών
	<i>U6.1.</i> Εισαγωγή στην έννοια των logistics και βασικές δραστηριότητες <i>U6.2.</i> Παράγοντες των Logistics και ταχυδρομικοί φορείς <i>U6.3.</i> Στάδια της διαδικασίας παράδοσης <i>U6.4.</i> Ταξινόμηση των ταχυδρομικών υπηρεσιών
Διάρκεια	4 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	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	<i>P.C.1. (Postman Course, Introductory Video)</i> <i>(Μάθημα για ταχυδρόμους, Εισαγωγικό βίντεο)</i>
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> <i>LOut1</i> κατανοούν τις ανάγκες και τις νέες κινητήριες δυνάμεις του ταχυδρομικού τομέα στην νέα ταχυδρομική εποχή <i>LOut2</i> γνωρίζουν ποια είναι τα βασικά καθήκοντα/υποχρεώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται από τον ταχυδρόμο της νέας εποχής
Περιεχόμενα	<i>U1.1.</i> Εισαγωγή στις νέες κινητήριες δυνάμεις αλλαγής στον ταχυδρομικό τομέα <i>U1.2.</i> 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, κεφάλαιο 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> LOut1 κατανοούν τους τύπους δεμάτων και να είναι σε θέση να εξηγήσουν τις διαφορές μεταξύ τους LOut2 πραγματοποιούν προηγμένες επιλογές μεταφοράς δεμάτων LOut3 ταξινομούν, υπολογίζουν, παρουσιάζουν σε πίνακες, συνοψίζουν αριθμητικά δεδομένα LOut4 αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά των θυρίδων δεμάτων και τα οφέλη των σταθμών παραλαβής δεμάτων
Περιεχόμενα	U2.1. Εγχώρια και διεθνή δέματα U2.2. Επιλογές παράδοσης δεμάτων U2.3. Τρόποι αύξησης στην αποτελεσματικότητα της παράδοσης δεμάτων U2.4. Θυρίδες δεμάτων (Ebox) και σταθμοί παραλαβής δεμάτων
Διάρκεια	4 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Ήπιες δεξιότητες για ταχυδρόμους
Κωδικός κεφαλαίου	P.C.3. (Postman Course, Module 8) (Μάθημα για ταχυδρόμους, κεφάλαιο 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	Ήπιες 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	U3.1. Κριτική σκέψη και λήψη αποφάσεων U3.2. Ικανότητα διαχείρισης πίεσης – διαχείριση χρόνου και άγχους U3.3. Πρόληψη ατυχημάτων και διαχείριση κρίσεων U3.4. 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	F.C.1. (Front Office Employee Course, Introductory Video) (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	U1.1. Εισαγωγή στις νέες κινητήριες δυνάμεις αλλαγής στον ταχυδρομικό τομέα U1.2. 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, κεφάλαιο 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> LOut1 κατανοούν πως να βελτιώνουν την εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών LOut2 αποφεύγουν ή να διαχειρίζονται συγκρούσεις με πελάτες LOut3 εφαρμόζουν τεχνικές πώλησης προκειμένου να επιτυγχάνεται η μέγιστη αποτελεσματικότητα LOut4 καταλαβαίνουν τη γλώσσα και τις αρχές του ψηφιακού μάρκετινγκ και της προώθησης στον ταχυδρομικό τομέα
Περιεχόμενα	U2.1. Πελατο-κεντρική προσέγγιση: βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη, επιτρέποντας την εξατομικευμένη εμπειρία πελάτη U2.2. Επίλυση συγκρούσεων με πελάτη U2.3. Τεχνικές πώλησης U2.4. 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	F.C.3. (Front Office Employee Course, Module 8) (Μάθημα για υπάλληλο γραφείου υποδοχής, κεφάλαιο 8)
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, το κεφάλαιο 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> LOut1 αναλύουν τι εννοείται με τον όρο 'ηλεκτρονικό εμπόριο' και να εξετάζει ορισμένες τυπικές εφαρμογές LOut2 περιγράφουν με συντομία μερικές από τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη των εφαρμογών LOut3 περιγράφουν κάποια από τα προβλήματα που αντιμετωπίζονται κατά τη διαχείριση των ηλεκτρονικών καταστημάτων κλπ. LOut4 κατανοούν τη χρησιμότητα των ηλεκτρονικών πληρωμών και άλλων ηλεκτρονικών διαδικασιών αναφορικά με το ταχυδρομείο
Περιεχόμενα	U3.1. Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό εμπόριο και στις σύγχρονες ψηφιακές εφαρμογές U3.2. Βασικές γνώσεις ηλεκτρονικού εμπορίου και εκτελωνισμού U3.3. Διαχείριση δημοσιεύσεων στο ηλεκτρονικό εμπόριο U3.4. Διαχείριση διαδικασίας και ροών πληρωμών
Διάρκεια	4 ώρες
Μέθοδος αξιολόγησης	Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

Περιγραφή κεφαλαίου	
Τίτλος κεφαλαίου	Βασικές δεξιότητες για τους υπαλλήλους γραφείου υποδοχής
Κωδικός κεφαλαίου	F.C.4. (Front Office Employee Course, Module 9) (Μάθημα για τον υπάλληλο γραφείου υποδοχής, κεφάλαιο 9)
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. Αυτό το κεφάλαιο 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	Ήπιες δεξιότητες
Μαθησιακά αποτελέσματα	<u>Με το τέλος της παρούσας ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:</u> <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

5. 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 πνεύμα) • Ψηφιακός μετασχηματισμός και νέες τεχνολογίες στον ταχυδρομικό τομέα. (drones, Big Data, ενισχυμένα, AGV κλπ.) • Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας (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 φορτηγό • 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, ενισχυμένη, AGV κλπ.) • Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας (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

6. Ποια είναι οι διαφορετικοί τρόποι εκπαίδευσης στην παιδαγωγική;

Ο μαθησιακός/εκπαιδευτικός τρόπος αναφέρεται στις προτιμώμενες μαθησιακές προσεγγίσεις των μαθητών για όλες τις μαθησιακές καταστάσεις, ενώ το διδακτικό στυλ αναφέρεται στη συμπεριφορά, τις πεποιθήσεις και τις επιλεγμένες διδακτικές μεθόδους των διδασκόντων που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση των μαθημάτων στους εκπαιδευόμενους (Mei Ph'ng, 2018). Επί του παρόντος, υφίσταται μια πληθώρα από έρευνες που διεξάγονται σχετικά με τις έννοιες του εκπαιδευτικού στυλ των μαθητών και του στυλ διδασκαλίας των εκπαιδευτικών

Επιπλέον, οι τρόποι μάθησης των εκπαιδευόμενων αντικατοπτρίζουν τη γενετική κωδικοποίηση, την ανάπτυξη της προσωπικότητας και τις περιβαλλοντικές προσαρμογές (Chetty et al., 2019). Οι έρευνες αποδεικνύουν ότι οι μαθητές αποκτούν περισσότερες γνώσεις, συγκρατούν περισσότερες πληροφορίες και αποδίδουν καλύτερα όταν τα στυλ διδασκαλίας των εκπαιδευτικών ταιριάζουν με τα μαθησιακά στυλ των μαθητών/εκπαιδευόμενων.

Αν και δεν πρόκειται για ξεκάθαρα επιστημονικές κατηγορίες, εξακολουθούν να χρησιμεύουν ως βασικές κατευθυντήριες γραμμές. Οι έρευνες υποδεικνύουν ότι υφίστανται πληθώρα αριθμών τρόπων μάθησης, αλλά παρακάτω παρατίθενται εκείνα που είναι περισσότερο αναγνωρισμένα και λειτουργούν ως χρήσιμα εργαλεία για την προσαρμογή των μαθημάτων στις ανάγκες των μαθητών/εκπαιδευόμενων.

- 
Οπτικοί τύποι (χωροταξικά) εκπαιδευόμενων: Οι εν λόγω άνθρωποι προτιμούν οι πληροφορίες να τους παρουσιάζονται οπτικά. Αντί για λεπτομερείς γραπτές ή προφορικές πληροφορίες, αυτοί οι μαθητές ανταποκρίνονται καλύτερα σε διαγράμματα, γραφήματα, εικόνες και φωτογραφίες. Τα οπτικά βοηθήματα, όπως οι βιντεοπροβολείς και οι πληροφορίες που είναι οργανωμένες να παρέχουν οπτικές πληροφορίες, είναι χρήσιμα.
- 
Ακουστικοί τύποι εκπαιδευόμενων: Οι ακουστικοί τύποι εκπαιδευόμενων προτιμούν να επεξεργάζονται τις πληροφορίες που λαμβάνουν, μέσω της ακρόασης και της ομιλίας. Όταν διαβάζουν, συχνά τους βοηθάει να το πραγματοποιούν δυνατά. Ορισμένες ιδέες για τη βελτίωση της μαθησιακής τους εμπειρίας περιλαμβάνουν: Μουσική (η οποία μπορεί να βοηθήσει παρέχοντας μια συναισθηματική σύνδεση), ομοιοκαταληξίες που εκφωνούνται δυνατά και ακουστικά βιβλία όταν το επιτρέπει το μάθημα
- 
Εκπαιδευόμενοι που χρησιμοποιούν την αφή: Ο εν λόγω τύπος εκπαιδευόμενων μαθαίνει καλύτερα χρησιμοποιώντας τα χέρια του. Προτιμούν να αγγίζουν τα πράγματα για να μάθουν γι' αυτά. Συχνά υπογραμμίζουν αυτά που διαβάζουν, κρατούν σημειώσεις κατά τη διάρκεια της ακρόασης και κρατούν τα χέρια τους απασχολημένα με άλλους τρόπους.
- 
Λεκτικοί τύποι εκπαιδευόμενων: Οι εν λόγω εκπαιδευόμενοι απολαμβάνουν τη χρήση της ίδιας της γλώσσας. Όπως οι ακουστικοί τύποι μαθητών, έτσι και οι λεκτικοί τύποι μαθητών απολαμβάνουν τις ομοιοκαταληξίες και τα λογοπαίγνια. Τυπικά θα ανταποκρίνονταν καλά σε δραστηριότητες που ενθαρρύνουν τις ομαδικές συζητήσεις, τις εργασίες για παρουσιάσεις στην τάξη, ή τα παιχνίδια ρόλων με ενδιαφέροντα σενάρια.

- ✚ **Εκπαιδευόμενοι που χρησιμοποιούν τη λογική:** Οι εκπαιδευόμενοι που μαθαίνουν με βάση τη λογική αναζητούν επαναλαμβανόμενα μοτίβα και τάσεις σε αυτά που μαθαίνουν. Αναζητούν τις συνδέσεις, τους λόγους και τα αποτελέσματα. Οι εκπαιδευτές μπορούν να τους παρακινήσουν καλύτερα χρησιμοποιώντας μαθήματα που εισάγουν ερωτήσεις που απαιτούν ερμηνεία και συμπεράσματα, παρουσιάζουν υλικό που απαιτεί ικανότητες επίλυσης προβλημάτων ή τους ενθαρρύνουν να καταλήξουν σε συμπεράσματα με βάση γεγονότα και συλλογισμούς
- ✚ **Εκπαιδευόμενοι που μαθαίνουν ως μονάδα:** Οι εν λόγω εκπαιδευόμενοι προτιμούν την ιδιωτικότητα τους και είναι ανεξάρτητοι και εσωστρεφείς. Οι μαθητές που προτιμούν να μαθαίνουν ατομικά, συχνά μπορούν να εστιάζουν καλά στα ζητήματα που προκύπτουν, να έχουν επίγνωση της δικής τους σκέψης και να αναλύουν με διαφορετικό τρόπο αυτό που σκέφτονται και αισθάνονται. Δραστηριότητες που εστιάζουν στην ατομική μάθηση και την επίλυση προβλημάτων θα ήταν χρήσιμες.
- ✚ **Εκπαιδευόμενοι που μαθαίνουν ως ομάδα:** Τα εν λόγω άτομα έχουν καλές δεξιότητες στην επικοινωνία με τους ανθρώπους, τόσο λεκτικά όσο και μη λεκτικά. Προτιμούν να καθοδηγούν και να συμβουλεύουν άλλους. Οι ομαδικές δραστηριότητες που ενσωματώνουν παιχνίδια ρόλων ή που ενθαρρύνουν τους μαθητές να θέτουν στους άλλους ερωτήσεις και να μοιράζονται εμπειρίες θα ήταν πιο κατάλληλες εδώ.

Η έννοια και η ύπαρξη των εκπαιδευτικών τρόπων μάθησης είναι γεμάτη αντιπαραθέσεις, ενώ πρόσφατες μελέτες έχουν θέσει υπό αμφισβήτηση την ύπαρξή τους. Ωστόσο, πολλοί εκπαιδευόμενοι εξακολουθούν να πιστεύουν στη συμβατική άποψη ότι οι εκπαιδευτικοί τρόπο μάθησης είναι θεμιτοί και μπορεί να προσαρμόζουν τις στρατηγικές μελέτης τους εκτός τάξης ώστε να ταιριάζουν με αυτά τα μαθησιακά στυλ.

Για να το θέσουμε απλά, όλοι είναι διαφορετικοί. Είναι σημαντικό για τους εκπαιδευτικούς να κατανοούν τις διαφορές στους εκπαιδευτικούς τρόπους μάθησης των εκπαιδευομένων τους, ώστε να μπορούν να εφαρμόζουν στρατηγικές βέλτιστης πρακτικής στις καθημερινές διδακτικές τους δραστηριότητες, στο πρόγραμμα σπουδών εκπαίδευσης και κατάρτισης καθώς και στις αξιολογήσεις τους.

7. Ποιες εκπαιδευτικές μεθοδολογίες είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν;

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα NeWPOST είναι ένα **μοντέλο ασύγχρονης εξ αποστάσεως αυτοκατευθυνόμενης μάθησης**, το οποίο είναι εξ ολοκλήρου ψηφιακό, επιτρέπει στους ενήλικες εκπαιδευόμενους να ελέγχουν την πορεία της μάθησής τους και είναι ελεύθεροι να βιώσουν το εκπαιδευτικό υλικό στο δικό τους χρόνο. Εστιάζει επίσης σε μια προσέγγιση εξ αποστάσεως μάθησης. Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα της ασύγχρονης μάθησης για τους εκπαιδευόμενους είναι η ελευθερία που τους παρέχει να έχουν πρόσβαση στο μάθημα και στο εκπαιδευτικό υλικό του οποιαδήποτε στιγμή επιλέξουν και από οποιαδήποτε τοποθεσία, με σύνδεση στο Διαδίκτυο.

Μια άλλη μεθοδολογία μάθησης είναι η **μέθοδος της "μικτής μάθησης"**. "Η μικτή μάθηση συνδυάζει τα καλύτερα από δύο περιβάλλοντα εκπαίδευσης και κατάρτισης - την παραδοσιακή εκπαίδευση πρόσωπο με πρόσωπο στην τάξη και την υψηλής τεχνολογίας

ηλεκτρονική μάθηση. Καλύπτοντας όλες τις βάσεις, μπορείτε να εμπλέξετε 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

Υφίσταται επίσης η εκπαίδευση η οποία πραγματοποιείται στο χώρο εργασίας. Αυτή ονομάζεται **"εκπαίδευση με βάση την εργασία"**. Η εκπαίδευση με βάση την εργασία είναι ένας εναλλακτικός τρόπος να λάβει κάποιος εκπαίδευση και κατάρτιση στο χώρο εργασίας, όπου οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να αποκτήσουν πρακτικές γνώσεις και δεξιότητες. Οι δεξιότητες και οι ικανότητες που αποκτούν οι εργαζόμενοι είναι αυτές που απαιτούνται για την εργασία, αλλά θα μπορούσαν να είναι και άλλες δεξιότητες, όπως οι κοινωνικές δεξιότητες. Η εκπαίδευση με βάση την εργασία περιλαμβάνει τόσο την αρχική όσο και τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση, μπορεί να λάβει χώρα σε ένα πραγματικό περιβάλλον, παρέχει στους εκπαιδευόμενους τις απαιτούμενες δεξιότητες για την εργασία (ή τις εργασίες) που σκοπεύουν να κάνουν, καθώς και τις επιθυμητές γνώσεις για πολλούς τομείς. Η σχέση μεταξύ εργοδότη και εκπαιδευόμενου θα πρέπει να είναι άμεση και ισχυρή, καθώς στην περίπτωση αυτή, ο εργοδότης θεωρείται συνήθως ο μέντορας/εκπαιδευτής στη διαδικασία εκπαίδευσης.

Καταληκτικά, μία από τις πιο γνωστές και χρήσιμες μεθοδολογίες εκπαίδευσης σήμερα είναι η **"βιωματική μάθηση"**. Υπάρχει μια τάση να εφαρμόζεται όχι μόνο στην πρωτοβάθμια και



δευτεροβάθμια εκπαίδευση, αλλά και στην εκπαίδευση ενηλίκων. Η βιωματική μάθηση επικεντρώνεται στη διαδικασία μάθησης για το άτομο. Ένα παράδειγμα βιωματικής μάθησης είναι η επίσκεψη στον ζωολογικό κήπο και η μάθηση μέσω της παρατήρησης και της αλληλεπίδρασης με το περιβάλλον του ζωολογικού κήπου, σε αντίθεση με την ανάγνωση για τα ζώα από ένα βιβλίο. Έτσι, το άτομο κάνει ανακαλύψεις και πειραματίζεται με τη γνώση από πρώτο χέρι, αντί να ακούει ή να διαβάζει για τις εμπειρίες άλλων. Ομοίως, στη σχολή επιχειρήσεων, στην πρακτική άσκηση και στη σκιαγράφιση θέσεων εργασίας, οι ευκαιρίες στον τομέα ενδιαφέροντος ενός φοιτητή μπορούν να προσφέρουν πολύτιμη βιωματική μάθηση, η οποία συμβάλλει σημαντικά στη συνολική κατανόηση του πραγματικού περιβάλλοντος από τον φοιτητή³.

Οι εκπαιδευτές μπορούν να εφαρμόσουν ορισμένες από τις ακόλουθες δραστηριότητες βιωματικής μάθησης κατά τη διάρκεια των μαθημάτων τους:

Εικόνα 3. Μεθοδολογίες μάθησης

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

³ https://en.wikipedia.org/wiki/Experiential_learning

- ✓ Ασκήσεις που φέρνουν πιο κοντά τους εκπαιδευόμενους και τους εκπαιδευτές («σπάνε τον πάγο»)
- ✓ Θεωρίες παιχνιδιών
- ✓ Δραστηριότητες υπαίθρου
- ✓ Εργασία σε ζευγάρια
- ✓ Συζήτηση
- ✓ Παρουσιάσεις
- ✓ Τοπικές περιηγήσεις
- ✓ Επίλυση προβλημάτων
- ✓ Βίντεο
- ✓ Παιχνίδι ρόλων

8. Ποιες στρατηγικές και δραστηριότητες εκπαίδευσης μπορούν να εφαρμοστούν?

Η εκπαίδευση αποτελεί μια διαδικασία αλλαγής της συμπεριφοράς. Χρειάζεται χρόνο και πολλές επαναλήψεις. Οι εκπαιδευτές ενηλίκων εκπαιδευομένων θα πρέπει να εφαρμόζουν ορισμένες στρατηγικές κατάρτισης, ώστε να διευκολύνουν και να επιταχύνουν τις διαδικασίες εκπαίδευσης/μάθησης

Ορισμένες από τις στρατηγικές κατάρτισης που μπορούν να εφαρμοστούν από τους εκπαιδευτές ενηλίκων είναι:

- ✚ Ξεκινήστε με τις προηγούμενες γνώσεις των μαθητών
- ✚ Δημιουργήστε ευκαιρίες για επιλογή από τους εκπαιδευόμενους
- ✚ Ομαδοποιήστε τους μαθητές με ευελιξία ("ευέλικτη ομαδοποίηση")
- ✚ Χρησιμοποιήστε ποικίλα μέσα για να εξισώσετε τις ευκαιρίες ανταπόκρισης, τις ευκαιρίες ηγεσίας και τη θετική ενίσχυση
- ✚ Δώστε στους εκπαιδευόμενους ατομική βοήθεια όσο το δυνατόν συχνότερα
- ✚ Χρησιμοποιήστε ποικιλία τεχνικών αξιολόγησης και μην εστιάζετε υπερβολικά στην επίσημη αξιολόγηση
- ✚ Παρέχετε θετικά παραδείγματα ή πρότυπα
- ✚ Πραγματοποιήστε διάγνωση ή ανάλυση αναγκών των εκπαιδευόμενων σας
- ✚ Προωθήστε τη μάθηση με βάση την ευαισθητοποίηση
- ✚ Δημιουργήστε ένα μάθημα με επίκεντρο τον συμμετέχοντα
- ✚ Παρέχετε ευκαιρίες ηγεσίας στους εκπαιδευόμενους
- ✚ Δώστε τους αποτελεσματική θετική ενίσχυση
- ✚ Χρησιμοποιήστε "πολλαπλούς τρόπους αξιολόγησης"
- ✚ Προωθήστε δραστηριότητες αυτοαξιολόγησης και αξιολόγησης από τους συνεκπαιδευόμενους σας
- ✚ Διαδραματίστε τον ρόλο του μέντορα

9. Αναφορές

- L. Mei Ph'ng, "Teaching Styles, Learning Styles and the ESP Classroom," MATEC Web Conf., vol. 150, pp. 5082, 2018
- Chetty, Nithya & Handayani, Lina & Sahabudin, Noor & Ali, Zuraina & Hamzah, Norhasyimah & Kasim, Shahreen. (2019). Learning styles and teaching styles determine students' academic performances. International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE). 8. 610. 10.11591/ijere.v8i4.20345.
- <https://www.viewsonic.com/library/education/the-8-learning-styles/>
- <https://www.thoughtco.com/learning-styles-controversy-31153>
- <https://www.teachhub.com/teaching-strategies/2020/01/what-are-the-different-types-of-learners/>