

Εγχειρίδιο καθοδήγησης

Για εκπαιδευτές υπαλλήλων υποδοχής















Από την Υποδοχή μέχρι την ικανότητα, Ανταλλαγή και κατάρτιση στον επαγγελματικό προσανατολισμό δια βίου.

Εγχειρίδιο καθοδήγησης για τους εκπαιδευτές στην υποδοχή

Σεπτέμβριος 2024

Το παρόν εγχειρίδιο σχεδιάστηκε για να διευκολύνει τη χρήση του μικτού προγράμματος κατάρτισης που παρήγαγαν οι εταίροι του έργου. Αυτό το εκπαιδευτικό πρόγραμμα προτείνει online και επιτόπιο μαθησιακό περιεχόμενο, αποτελούμενο από θεωρητικό υλικό και πρακτικές δραστηριότητες. Οι εκπαιδευτές καλούνται να διαβάσουν το εγχειρίδιο πριν εκπαιδεύσουν το προσωπικό τους.

Συγγραφέας: Réseau International des Cités des métiers Ημερομηνία έναρξης του Έργου: 01/11/2021 Διάρκεια: 33 μήνες Συμφωνία επιχορήγησης: 2021-1-FR01-KA220-VET-000030464



Co-funded by the European Union

Περιεχόμενο

1.Παρουσίαση2
a.Στόχοι του ἑργου3
b.Στόχοι της κατάρτισης4
c. Στόχοι του εγχειριδίου4
2.Online δραστηριότητες5
a.Δομή και περιεχόμενο των ενοτήτων5
b.Μαθησιακοἱ στὀχοι7
3.Δραστηριότητες στον χώρο10
a.Γιατί ένα μικτό μάθημα10
b.Εφαρμογή πρακτικών δραστηριοτήτων: η σωστή στιγμή;11
c. Κατευθυντήριες γραμμές για την υλοποίηση επιτόπιων πρακτικών δραστηριοτήτων12
4.Πλαίσιο επικύρωσης14
a.Διαδικτυακή μέθοδος αξιολόγησης κατάρτισης14
b.Μἑθοδος αξιολόγησης της επιτόπιας κατἁρτισης17
5.Πώς να χρησιμοποιἡσετε την πλατφὀρμα18
a.Οδηγίες διαδικτυακών μαθημάτων για τους συμμετέχοντες18
b.Οδηγίες για εκπαιδευτές25 c. Βήμα προς βήμα οδηγίες για την Αίτηση για μια νέα περιοχή
μαθημάτων (για εκπαιδευτές)28
6.Κανόνες εμπιστευτικότητας31
7.Συνεργάτες

1. Παρουσίαση

To Desk Reset είναι ένα πρόγραμμα Erasmus+ χρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Συγκεντρώνει έξι εταίρους από τέσσερις ευρωπαϊκές χώρες: Βέλγιο, Ελλάδα, Ιταλία και Γαλλία.

Το έργο αυτό αναπτύχθηκε μετά από την παρατήρηση ότι ο ρόλος του υπαλλήλου υποδοχής υφίσταται βαθιά αλλαγή ως αποτέλεσμα της πανδημίας Covid-19 και της επιταχυνόμενης ψηφιακής μετάβασης. Μέσα από αυτόπτες μαρτυρίες και έρευνα πεδίου, προέκυψε ότι αυτές οι κοινωνικές αλλαγές αναδιαμόρφωναν τη λειτουργία της υποδοχής και ότι οι οργανισμοί που δέχονται τελικούς χρήστες, ιδίως όσοι παρέχουν κοινωνικές ή δημόσιες υπηρεσίες, έπρεπε να προσαρμοστούν προκειμένου να διατηρήσουν υψηλό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών στον τομέα της υποδοχής.

Οι εταίροι του Desk Reset αποφάσισαν να στοχεύσουν στα Κέντρα Δια Biou Επαγγελματικού Προσανατολισμού (LLCG), επειδή ο τομέας αυτός πρέπει να παρέχει και να διατηρεί υψηλής ποιότητας υπηρεσίες υποδοχής για τους επισκέπτες του, προκειμένου να εκπληρώνει αποτελεσματικά τον κοινωνικό του ρόλο.

Ο στόχος ήταν στο να διευκολυνθεί η πρόσβαση σε μια σειρά εργαλείων που έχουν σχεδιαστεί για να υποστηρίξουν την εφαρμογή νέων και καινοτόμων πρακτικών στο χώρο υποδοχής, αλλά κι επίσης στη διευκόλυνση του προσωπικού που εργάζεται στην υποδοχή.

Στόχοι του έργου

Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών υποδοχής στα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού Αναβάθμιση και επανεκπαίδευση του ρόλου του υπεύθυνου υποδοχής στα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού

Αύξηση της γνώσης και της ευαισθητοποίησης των ευρωπαϊκών ενδιαφερομένων όσον αφορά τον σημαντικό ρόλο των υπαλλήλων υποδοχής στα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Για την επίτευξη των προαναφερθέντων στόχων αναπτύχθηκαν οι τρεις παρακάτω στόχοι:



Το χαρτοφυλάκιο

των πρακτικών υποδοχής του 21ου αιώνα για τα Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού



Αποθετήριο δεξιοτήτων

και μη τυπικό πλαίσιο επικύρωσης



Πρόγραμμα κατάρτισης

για υπαλλήλους υποδοχής σε Κέντρα Δια Βίου Επαγγελματικού Προσανατολισμού

Στόχοι κατάρτισης

Η εκπαίδευση που πρόκειται να αναλάβετε είναι ένα από τα κύρια πνευματικά αποτελέσματα του έργου. Σχεδιάστηκε ως ένα μικτό μάθημα: η πρώτη φάση πρέπει να ολοκληρωθεί σε μια διαδικτυακή πλατφόρμα κατάρτισης που φιλοξενεί ένα πλήρες πρόγραμμα μάθησης που αποτελείται από έξι ενότητες και ένα ευρύ φάσμα περιεχομένου που συνδυάζει θεωρητικό και πρακτικό υλικό.

Κάντε κλικ εδώ για να ανακαλύψετε ΗΝΠΛΑΤΦΟΡΜΑΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Η δεύτερη φάση αποτελείται από δραστηριότητες επί τόπου. Ένα σύνολο πολλών δραστηριοτήτων έχουν σχεδιαστεί για να διεξάγονται στο χώρο εργασίας και να επιβλέπονται από εξειδικευμένο επαγγελματία. Οι εταίροι του έργου έχουν παράσχει ορισμένα παραδείγματα επιτόπιων δραστηριοτήτων και καλούν τους εκπαιδευτές να σχεδιάσουν τις δικές τους ανάλογα με την πρόκληση και την ιδιαιτερότητα του εργασιακού τους περιβάλλοντος.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα έχει ως στόχο:

Αναβάθμιση των υπαλλήλων υποδοχής

Διευκόλυνση της ένταξης νέων υπαλλήλων υποδοχής στην ομάδα Ειρικαιροποίηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων των υπαλλήλων υποδοχής με βάση τις νέες εξελίξεις στον τομέα.

Στόχοι του εγχειριδίου

Το παρόν εγχειρίδιο έχει σχεδιαστεί ως κατευθυντήρια γραμμή για τη διευκόλυνση της υλοποίησης του εκπαιδευτικού προγράμματος. Περιλαμβάνει χρήσιμους πόρους για τη διάρθρωση του μαθησιακού περιεχομένου, την παρακολούθηση της εξέλιξης των μαθητών, τη διεξαγωγή συμπληρωματικών επιτόπιων και διαδικτυακών δραστηριοτήτων, την αξιολόγηση των μαθητών, καθώς και ορισμένες τεχνικές συμβουλές σχετικά με το ψηφιακό περιεχόμενο και πώς να το χρησιμοποιήσετε.

Παρακαλούμε διαβάστε το προσεκτικά πριν ξεκινήσετε το μάθημα με την ομάδα σας.

2. Online δραστηριότητες

Το πρώτο μέρος του εκπαιδευτικού προγράμματος συνίσταται στην ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών δραστηριοτήτων που είναι διαθέσιμες στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να ολοκληρώσουν αυτές τις δραστηριότητες με το δικό τους ρυθμό.

Οι εκπαιδευτές μπορούν ωστόσο να προτείνουν ένα χρονοδιάγραμμα ως μέρος ενός προγράμματος ένταξης.

Δομή και περιεχόμενο της ενότητας

Οι έξι ενότητες ακολουθούν την ίδια δομή, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Εισαγωγή: Τα βίντεο παρουσιάζουν τα θέματα που πρόκειται να μελετηθούν. Συνοψίζουν επίσης τους μαθησιακούς στόχους και τα αναμενόμενα αποτελέσματα των μαθητών.

Μαθήματα βίντεο: Τα βίντεο παρέχουν θεωρητικές πληροφορίες σχετικά με το θέμα της ενότητας. Οι εκπαιδευόμενοι ενθαρρύνονται να τα παρακολουθήσουν αρκετές

φορές και να κρατήσουν σημειώσεις έτσι ώστε να βοηθηθούν στην κατανόηση.

Μαθησιακές δραστηριότητες: Αυτή η ενότητα περιλαμβάνει διαδραστικές δραστηριότητες που επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους να εφαρμόσουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις που αποκτούν κατά το μάθημα μέσω βίντεο. Υπάρχουν διάφοροι τύποι δραστηριοτήτων:

 <u>Μάθηση μέσω παραδειγμάτων</u>: Τα βίντεο που παρέχονται εδώ αποτελούν παραδείγματα καλής πρακτικής. Οι εκπαιδευόμενοι καλούνται να τα παρακολουθήσουν αρκετές φορές και να κρατήσουν σημειώσεις, ώστε να θυμούνται πώς να υιοθετήσουν τη στάση και τη συμπεριφορά που αναμένεται από έναν υπάλληλο υποδοχής. <u>Μελέτες περιπτώσεων</u>: Τα βίντεο που παρέχονται εδώ παρουσιάζουν πρακτικές καταστάσεις που συναντώνται τακτικά στον χώρο υποδοχής.
 Ο μαθητής καλείται να αναλύσει την απάντηση και την αντίδραση του υπαλλήλου υποδοχής. Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να παρακολουθήσουν μια φορά ολόκληρο το βίντεο και στη συνέχεια να το ξαναδούν και να το διακόψουν για να αναλύσουν τη στάση του υπαλλήλου υποδοχής μέσω ερωτηματολογίων πολλαπλών επιλογών.

0

<u>Παιχνίδι ρόλων</u>: Αυτά τα βίντεο είναι παιχνίδια ρόλων που τοποθετούν τους εκπαιδευόμενους σε πραγματικές καταστάσεις, στις οποίες πρέπει να επιλέξουν τη σωστή απάντηση και στάση για να καθοδηγήσουν τον χρήστη. Οι μαθητές θα έχουν μόνο μία ευκαιρία ανά βίντεο να επιλέξουν τη σωστή απάντηση. Αν αποτύχουν, μπορούν να αναπαράγουν το βίντεο από την αρχή και να προσπαθήσουν ξανά.

Οι δραστηριότητες αυτές αποτελούν μέρος της μαθησιακής διαδικασίας. Τα αποτελέσματα δε λαμβάνονται υπόψη για την τελική αξιολόγηση. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να παρακολουθήσουν τα βίντεο και να προσπαθήσουν να απαντήσουν στις ερωτήσεις όσες φορές επιθυμούν, χωρίς να διακυβεύεται η πιθανότητα να ολοκληρώσουν την ενότητα.

- Τελικό τεστ: το σκέλος αυτό αποτελείται από τα εξής:
 - <u>10 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής</u>: οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να απαντήσουν στις ερωτήσεις όσες φορές επιθυμούν, αλλά πρέπει να συγκεντρώσουν βαθμολογία τουλάχιστον 70% για να περάσουν. Οι επιτυχόντες θα λάβουν ένα σήμα. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στο κεφάλαιο «Αξιολόγηση» του παρόντος εγχειριδίου.
 - <u>Ένα κουίζ αξιολόγησης</u>: αυτά τα κουίζ έχουν σχεδιαστεί για να δίνουν
 στον εκπαιδευόμενο την ευκαιρία να παρέχει ανατροφοδότηση.

Στόχοι μάθησης

Οι ενότητες χωρίζονται σε ενότητες που αντιστοιχούν σε διάφορα καθήκοντα και δεξιότητες της υποδοχής. Αυτό επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να εντοπίζουν ευκολότερα και να εστιάζουν σε αυτές τις δεξιότητες.

- Η ενότητα Α (Πληροφόρηση και υποδοχή), η ενότητα Β (Διαχείριση διαφορετικού κοινού) και η ενότητα Γ (Διαχείριση διενέξεων) εστιάζουν στις δεξιότητες και τα καθήκοντα επικοινωνίας.
- Η ενότητα Δ (Διαχείριση έργων) επικεντρώνεται σε διοικητικά
- καθήκοντα και οργανωτικές δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση του
- φάσματος καθηκόντων που εκτελούν οι υπάλληλοι υποδοχής.
- Η ενότητα Ε (Διαχείριση χώρων) επικεντρώνεται σε καθήκοντα που σχετίζονται με την παρακολούθηση των χώρων και τη διαχείριση των ροών.
- Η ενότητα ΣΤ (Ψηφιακές και τεχνικές δεξιότητες) επικεντρώνεται στους ψηφιακούς πόρους και την εφαρμογή τους.

Κάθε ενότητα παρουσιάζει στους εκπαιδευόμενους ένα σύνολο μαθησιακών στόχων. Η επίτευξη αυτών των στόχων σημαίνει ότι ο μαθητής έχει αποκτήσει τις αντίστοιχες δεξιότητες. Ο παρακάτω πίνακας περιέχει μια περίληψη των μαθησιακών στόχων και των αντίστοιχων δεξιοτήτων.

Ακολουθούν μερικές συστάσεις για την κατάλληλη χρήση της πλατφόρμας.

 Βεβαιωθείτε ότι οι εκπαιδευόμενοι κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας. Για τον σκοπό αυτό, ενθαρρύνετέ τους να παρακολουθήσουν το εκπαιδευτικό βίντεο. Στη συνέχεια, συνιστούμε στους εκπαιδευτές να αφιερώσουν χρόνο για να απαντήσουν σε τυχόν ερωτήσεις και να διασφαλίσουν ότι όλα είναι απολύτως σαφή.

 Ενθαρρύνετε τους εκπαιδευόμενους να κάνουν το τεστ <u>αυτοαξιολόγησης</u>. Οι εκπαιδευτές έχουν πρόσβαση στα αποτελέσματα, γεγονός που τους επιτρέπει να παρακολουθούν την πρόοδο των εκπαιδευομένων και να συγκρίνουν την αρχική εισροή με τα αποτελέσματα που λαμβάνουν οι εκπαιδευόμενοι για τις διάφορες διαδικτυακές και επιτόπιες δραστηριότητες και αξιολογήσεις κατά τη διάρκεια του μαθήματος. Αυτό επιτρέπει επίσης στους εκπαιδευτές να προσαρμόζουν το πρόγραμμα ανάλογα με την περίπτωση.

Παρακαλείστε να σημειώσετε ότι το διαδικτυακό σκέλος αυτού του μαθήματος δεν υποκαθιστά τις επιτόπιες δραστηριότητες.

Ενότητα Α — Πληροφορί ες και υποδοχή	Να υποδέχεστε τους επισκέπτες: χαμογελάστε και προσφέρετε υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες των τελικών χρηστών ως το πρώτο σημείο επαφής του κέντρου. Να σέβεστε τη δομή της συνάντησης. Να χρησιμοποιείτε έναν αποτελεσματικό οδηγό συνάντησης με τους διάφορους τύπους ερωτήσεων και αναδιατυπώσεων. Να σέβεστε τους κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων. Να υιοθετείτε τις κατάλληλες συμπεριφορές για την προώθηση μιας σχέσης εμπιστοσύνης (υπομονή, εμπιστοσύνη, προσοχή, ανταπόκριση, ενσυναίσθηση, ανοχή στις πολιτισμικές διαφορές, ενεργή ακρόαση κ.λπ.). Να είστε σε θέση να επαναδιατυπώνετε το αίτημα του χρήστη και να επιτυγχάνετε αμοιβαία κατανόηση	Να προσαρμόζετε μια φιλόξενη συμπεριφορά και συμπεριφερθείτε με τον κατάλληλο τρόπο Να προσδιορίζετε και να χρησιμοποιείτε ερωτήσεις κατάλληλου τύπου (κλειστού/ανοικτού τύπου, εναλλακτικής, κ.λπ.) Να είστε σε θέση να επιτυγχάνεται αμοιβαία κατανόηση με τη χρήση τεχνικών επαναδιατύπωσης Να εφαρμόζετε και να συμμορφωνεστε με προσαρμοσμένες τεχνικές επικοινωνίας Να προσδιορίζετε και να επικαιροποιείτε τις διαθέσιμες πληροφορίες και πόρους Να επιλέγετε και να παρέχετε σχετικές πληροφορίες στον χρήστη
Ενότητα Β - Διαχείριση διαφορετικ ού κοινού	Να είστε σε θέση να εντοπίζετε την πηγή των διακρίσεων και να υιοθετήσετε τη σωστή στάση για την προώθηση της ένταξης Να προσδιορίζετε τις περιστάσεις που μπορεί να περιορίσουν την πρόσβαση του χρήστη σε ευκαιρίες και υπηρεσίες Να είστε σε θέση να προσδιορίσετε την κατάσταση και τις ανάγκες των χρηστών Να είστε σε θέση να προτείνετε μια απάντηση και να υιοθετήσετε μια συμπεριφορά κατάλληλη για τα συγκεκριμένα αιτήματα.	Να αναγνωρίζετε την ποικιλομορφία Να υιοθετείτε μη επικριτική συμπεριφορά Να προσδιορίζετε τις περιστάσεις που ενδέχεται να περιορίζουν την πρόσβαση του χρήστη σε πόρους και υπηρεσίες Να προσαρμόζετε την απάντησή σας στο διαφορετικό ακροατήριό σας ανάλογα με την περίπτωση Να εντοπίζετε στοιχεία που μπορεί να περιορίζουν την ένταξη στο κέντρο Να προσαρμόζετε και να εφαρμόζετε την συμπεριφορά, τις διαδικασίες και τους πόρους για την καλύτερη προσαρμογή στην πολυμορφία
Ενότητα Γ - Διαχείριση συγκρούσε ων	Να προσδιορίζετε την πηγή μιας αντιπαράθεσης. Να προσδιορίζετε και να εφαρμόζετε τις τεχνικές, τις καλές συνήθεις και συμπεριφορές για την πρόληψη αντιπαραθέσεων. Να προσδιορίζετε προσαρμοσμένες στρατηγικές επίλυσης. Να εφαρμόζετε προσαρμοσμένες στρατηγικές επίλυσης.	Να χρησιμοποιείτε κατάλληλες τεχνικές επικοινωνίας (μη βίαιη επικοινωνία, διεκδικητικότητα, λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία) Να αξιολογείτε την ικανοποίηση του χρήστη Να εντοπίζετε και να αναγνωρίζετε μεροληπτικές ή ελλιπείς πληροφορίες Να προσδιορίζετε το πότε πρέπει να αναλάβετε την ευθύνη για το παράπονο του χρήστη Να γνωρίζετε και να εφαρμόζετε τεχνικές διαπραγμάτευσης
Ενότητα Δ - Διαχείριση έργων	Να μαθαίνετε τα βασικά στοιχεία της διαχείρισης έργων (τι είναι έργο και τι διαχείριση έργων). Να μαθαίνετε το πώς να διαχειρίζεστε αποτελεσματικά ένα έργο (βήματα, μεθοδολογία, εργαλεία). Να διατηρείτε τα έργα σε καλή κατάσταση, διαχειριζόμενοι τους κινδύνους του έργου και χρησιμοποιώντας αποτελεσματικά ένα σχέδιο επικοινωνίας. Να αναπτύσσετε ένα σχέδιο δράσης για τη συνέχιση της επέκτασης των γνώσεών σας στη διαχείριση έργων.	Να διαχειρίζεστε έγκαιρα το χρονοδιάγραμμα μιας σειράς καθηκόντων Να ιεραρχείτε τα καθήκοντα και να παρακολουθείτε την πρόοδό τους Να προβλέπετε κινδύνους Να συνεργάζεστε με συναδέλφους για να λαμβάνετε ενημερώσεις και να μαθαίνετε για νέες διαδικασίες και πόρους

Να εγγυάται την προσβασιμότητα και τη ασφάλεια σε όλα τα επίπεδα.

Να προσδιορίζει τα βασικά στοιχεία που

Ενότητα Ε — Διαχείριση χώρου

προωθούν την αυτόνομη χρήση του χώρου και των πόρων για τους χρήστες του κέντρου. Να διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα πόρων και εξοπλισμού. Να ελέγχει και να κατευθύνει τη ροή των χρηστών. Να εξασφαλίζει την αποτελεσματική επικοινωνία με την ομάδα σας για την

προσαρμογή του χώρου στις ανάγκες των χρηστών ή στον καθημερινό προγραμματισμό. Να κατευθύνετε τη ροή των επισκεπτών μεταξύ των διαφόρων ζωνών και των εργαζομένων Να ιεραρχήσετε και να προσαρμόσετε τον χρόνο που αφιερώνεται σε κάθε αίτημα ανάλογα με τη ροή των επισκεπτών

Να παρακολουθείτε το χώρο για να τον διατηρείτε τακτοποιημένο, καθαρό και προσβάσιμο

Να προσδιορίζετε τα βασικά στοιχεία για τη δημιουργία και τη διατήρηση μιας φιλόξενης και ευχάριστης ατμόσφαιρας

Να υποστηρίζετε την κατάλληλη χρήση του χώρου και των πόρων

Να εντοπίζετε τις σχετικές πληροφορίες και να ενημερώνεστε τακτικά

Να μεταδίδετε πληροφορίες από και προς το αρμόδιο τμήμα, μέλος του προσωπικού ή επισκέπτη

Ενότητα ΣΤ -Ψηφιακές και τεχνικές δεξιότητες

Να έχει πρόσβαση, μηχανές αναζήτησης, εύρεση σχετικών πληροφοριών. Να παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες και επιγραμμικές υπηρεσίες σε ευρύ κοινό.

Να είναι σε θέση να επιλύει τεχνικά προβλήματα.

Να χρησιμοποιεί μέσα και λογισμικά ΙCT για ενημερωτικούς σκοπούς κατά τη διάρκεια της καθοδήγησης.

Να πλοηγεί, να ερευνάει και να φιλτράρει δεδομένα, πληροφορίες και ψηφιακό περιεχόμενο.

Na ανταλλάσει δεδομένα και πληροφορίες με τη χρήση ICT.

Να επικοινωνεί ψηφιακά χρησιμοποιώντας εργαλεία και πόρους ΙCT.

Να διαχειρίζετε τη συμμόρφωση με τους κανόνες εμπιστευτικότητας και την ασφάλεια δεδομένων (GDPR). Να βοηθάτε και να καθοδηγείτε τον χρήστη στη χρήση των πολυμέσων και των ψηφιακών πόρων, τηρώντας τους κανόνες εμπιστευτικότητας

Να προσαρμόζετε την ψηφιακή τεχνολογία στις επικοινωνιακές ανάγκες και περιστάσεις Να επιλέγετε και να εφαρμόζετε τα κατάλληλα πρότυπα και κανόνες ασφαλείας κατά την επικοινωνία με τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών Να χρησιμοποιείτε μέσα και λογισμικά ITC για σκοπούς πληροφόρησης

Να χρησιμοποιεί ψηφιακές λύσεις για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών Να χρησιμοποιεί τα εργαλεία ΙCT με ασφάλεια

3. Επί τόπου δραστηριότητες

Γιατί ένα μικτό μάθημα;

Οι δεξιότητες είναι επιχειρησιακές γνώσεις που μπορούν να εφαρμοστούν σε πραγματικές καταστάσεις. Όταν οι εκπαιδευόμενοι αλληλεπιδρούν με το εργασιακό τους περιβάλλον, οι εκπαιδευτές μπορούν να αξιολογήσουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τις δεξιότητές τους και την ικανότητά τους να εκτελούν τις εργασίες τους.

Για το λόγο αυτό οι εταίροι του έργου αποφάσισαν να προσφέρουν ένα μικτό μάθημα, όπου οι πρακτικές δραστηριότητες στο χώρο του έργου είναι εξίσου σημαντικές με την ηλεκτρονική μάθηση για την απόκτηση της πιστοποίησης.

Στόχος των πρακτικών δραστηριοτήτων είναι να μετρηθεί αν και σε ποιο βαθμό οι εκπαιδευόμενοι έχουν αποκτήσει τις θεωρητικές γνώσεις καθώς και τις απαιτούμενες σκληρές και ήπιες δεξιότητες. Συγκεκριμένα, πρόκειται για ένα εργαλείο που μετρά τα εξής:

- την ικανότητα των εκπαιδευομένων να εκτελούν τα καθήκοντα του υπαλλήλου υποδοχής
- τον βαθμό επιτυχίας της εκτέλεσης των δραστηριοτήτων αυτών

Η ατομική καθοδήγηση είναι η πιο αποτελεσματική μέθοδος για να αποκτήσουν και να αναπτύξουν οι εκπαιδευόμενοι τις δεξιότητές τους. Οι εκπαιδευτές πρέπει να παρέχουν στους εκπαιδευόμενους συγκεκριμένη ανατροφοδότηση σχετικά με τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους.

Χρονοδιάγραμμα για τις επιτόπιες δραστηριότητες

Οι επιτόπιες δραστηριότητες κατάρτισης αποτελούν συνεκτική και δυναμική συνέχεια του επιγραμμικού σταδίου του προγράμματος κατάρτισης. Ως εκ τούτου, θα πρέπει πάντα να πραγματοποιούνται μετά την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής κατάρτισης.

Ο εκπαιδευτής έχει δύο επιλογές:

- Διεξαγωγή επιτόπιων δραστηριοτήτων στο τέλος κάθε ενότητας, μόλις έχει ολοκληρωθεί η εξέταση της ενότητας ή
- Εκτέλεση όλων των επιτόπιων δραστηριοτήτων μόλις έχει ολοκληρωθεί όλη η ηλεκτρονική εκπαίδευση.

Η πρώτη επιλογή επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να εφαρμόζουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που έχουν μάθει μόνο στην πράξη με μεγαλύτερο βαθμό ακρίβειας και να εναλλάσσουν τις μεθόδους μάθησης.

Η δεύτερη επιλογή επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να συγκεντρώσουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις που απέκτησαν σε όλες τις ενότητες και στη συνέχεια να τις εφαρμόσουν στις δραστηριότητες. Παρακαλείστε να σημειώσετε ότι, αν και οι ενότητες είναι οργανωμένες κατά δεξιότητες, ορισμένες εργασίες ή δραστηριότητες μπορεί να απαιτούν ποικιλία δεξιοτήτων και γνώσεων.

Κατευθυντήριες γραμμές για επιτόπιες δραστηριότητες

Εργαλείο αυτοαξιολόγησης και η εφαρμογή του στη διαδικασία παρακολούθησης:

Πριν από την έναρξη των επιτόπιων δραστηριοτήτων, αξιολογήστε την πρόοδο των εκπαιδευομένων από την αρχή του κύκλου μαθημάτων κατάρτισης.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης παρέχει ένα έντυπο αυτοαξιολόγησης. Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να το συμπληρώσουν εκ νέου μετά την επιτυχία στις ηλεκτρονικές εξετάσεις. Ανάλογα με τις απαντήσεις που θα δοθούν, έχετε τη δυνατότητα να πραγματοποιήσετε περαιτέρω αξιολογήσεις για να επιβεβαιώσετε τις αυτοαξιολογήσεις των εκπαιδευομένων. Αυτά περιλαμβάνουν:

- Μια συνεδρία παρατήρησης με εκπαιδευμένους υπαλλήλους της υποδοχής
- Μια συνέντευξη για να επιβεβαιωθεί ότι οι εκπαιδευόμενοι είναι πράγματι σε θέση να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που ισχυρίζονται ότι έχουν αποκτήσει.

Εάν υπάρχουν αμφιβολίες σχετικά με το αν έχει αποκτηθεί μια δεξιότητα ή αν έχει επιτευχθεί ένας μαθησιακός στόχος, φροντίστε να τις συμπεριλάβετε στο πρόγραμμα δραστηριοτήτων που πρόκειται να εφαρμόσετε.

Σχεδιασμός προγράμματος δραστηριοτήτων

Κάθε ενότητα περιλαμβάνει ένα σύνολο πρακτικών δραστηριοτήτων που πρέπει να εκτελούνται από τον εκπαιδευόμενο. Κάθε μία από αυτές τις δραστηριότητες αξιολογεί έναν ή περισσότερους μαθησιακούς στόχους και συναφείς δεξιότητες. Τα αποτελέσματα της αξιολόγησης επιτρέπουν στους εκπαιδευτές να καθορίσουν ποιοι στόχοι έχουν επιτευχθεί και ποιες δεξιότητες έχουν αποκτηθεί ή χρειάζονται περαιτέρω ανάπτυξη.

Διεξαγωγή της δραστηριότητας:

Ορισμένες δραστηριότητες προορίζονται για εκτέλεση με τον εκπαιδευτή, άλλες χωρίς, άλλες ως ομάδα και άλλες ατομικά.

Για πολλές από αυτές, έχει παρασχεθεί εκπαιδευτικό υλικό (όπως παιχνίδια με κάρτες, σενάρια παιχνιδιού ρόλων, παραδείγματα απαιτήσεων των χρηστών κ.λπ.) για υποστήριξη. Τα υλικά αυτά έχουν σχεδιαστεί με βάση το εργασιακό περιβάλλον των εταίρων του έργου. Μπορείτε να τα χρησιμοποιήσετε ή να αναπτύξετε παραδείγματα προσαρμοσμένα στο δικό σας εργασιακό περιβάλλον. Ο παιδαγωγικός μηχανισμός παραμένει ο ίδιος.

Αξιολόγηση

Κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας, παρατηρήστε τις στάσεις, τις αντιδράσεις και τις επιλογές. Για να σας βοηθήσουμε, έχουμε σχεδιάσει ένα φύλλο αξιολόγησης πρακτικών δραστηριοτήτων που αποτελείται από τα εξής:

- Ένα φύλλο παρατήρησης
- Ένα πρότυπο προγράμματος δραστηριοτήτων
- Ένα φύλλο αξιολόγησης.

Κάντε κλικ εδώ για να ανακαλύψετε ΤΟΦΥΛΛΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Για να ενισχύσετε την παιδαγωγική αξία αυτών των δραστηριοτήτων, ενθαρρύνετε την αξιολόγηση από συναδέλφους. Αυτό προτείνεται ήδη για ορισμένες δραστηριότητες, αλλά παρακαλούμε αισθανθείτε ελεύθεροι να αναπτύξετε τις δικές σας μεθόδους για την υλοποίησή του.

4. Πλαίσιο πιστοποίησης

Online εκπαίδευση αξιολόγησης

Μόλις ολοκληρωθεί το μάθημα ηλεκτρονικής μάθησης, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν va αποκτήσουν το πρώτο επίπεδο της πιστοποίησης. Κατά την πρόοδο της ενότητας και μετά την ολοκλήρωσή της, οι εκπαιδευόμενοι πραγματοποιούν αυτοαξιολογήσεις και παρέχουν ανατροφοδότηση.

Αξιολόγηση της ενότητας:

Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να περάσουν επιτυχώς το **τεστ πολλαπλής επιλογής 10 ερωτήσεων** που βρίσκεται στην πλατφόρμα προκειμένου να ολοκληρώσουν την ενότητα. Αυτή η βαθμολογία του τεστ, σε συνδυασμό με τους βαθμούς που απονέμονται για την ολοκλήρωση των ασκήσεων, καθορίζουν αν ένας εκπαιδευόμενος λαμβάνει το σήμα για τη συγκεκριμένη ενότητα.

Εάν δεν επιτύχουν την πρώτη φορά, οι εκπαιδευόμενοι έχουν **απεριόριστες προσπάθειες** να περάσουν τη δοκιμασία, για την οποία **απαιτείται ελάχιστη βαθμολογία 70%**.

Οι εκπαιδευόμενοι θα λαμβάνουν ένα σήμα κάθε φορά που ολοκληρώνουν μια ενότητα.

Οι κονκάρδες της ενότητας

Το σήμα για κάθε ενότητα θα αντιστοιχεί στον τίτλο της:



Ενότητα Α Υποδοχή και ενημέρωση των επισκεπτών



Ενότητα Β Διαχείριση ενός ποικίλου κοινού



Διαχείριση αντιπαραθέσεων



Ενότητα Δ Διαχείριση έργων και οργανωτικές δεξιότητες



Ενότητα Ε Διαχείριση χώρου



Ενότητα ΣΤ Ψηφιακές και τεχνικές δεξιότητες

Τελική αξιολόγηση:

Μόλις ολοκληρωθούν και οι έξι ενότητες και οι εκπαιδευόμενοι έχουν κερδίσει όλες τις κονκάρδες, μπορούν να δώσουν την **τελική εξέταση** που οδηγεί σε ένα **πρώτο πιστοποιητικό ολοκλήρωσης**.

Ο εκπαιδευόμενος μπορεί να προσπαθήσει να δώσει αυτή τη δοκιμασία **το πολύ 3 φορές** και απαιτείται ελάχιστη βαθμολογία **70 %** για να περάσει . Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, οι μαθητές έχουν πρόσβαση στη βαθμολογία τους, καθώς και στις λανθασμένες απαντήσεις. Μόλις ολοκληρώσουν επιτυχώς την τελική εξέταση, οι εκπαιδευόμενοι θα λάβουν το πιστοποιητικό ολοκλήρωσης του διαδικτυακού μαθήματος.

Μόλις ολοκληρώσουν επιτυχώς το διαδικτυακό μάθημα και αποκτήσουν όλες τις κονκάρδες, οι εκπαιδευόμενοι θα λάβουν το παρακάτω πιστοποιητικό:



Επιτόπια εκπαίδευση

Το δεύτερο επίπεδο πιστοποίησης για το μάθημα DESK RESET διεξάγεται επιτόπου και εποπτεύεται από εκπαιδευτή, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στο τμήμα 3 «Επιτόπου δραστηριότητες».

Οι εκπαιδευτές είναι υπεύθυνοι για τις πρακτικές δραστηριότητες, καθώς και για τη διαδικασία αξιολόγησης και βαθμολόγησης. Πρέπει να χρησιμοποιήσουν το φύλλο αξιολόγησης που παρέχεται στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης. Αφού αξιολογηθούν και βαθμολογηθούν όλες οι δεξιότητες, οι εκπαιδευτές θα συμπληρώσουν μια φόρμα στην πλατφόρμα.

Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να συγκεντρώσουν ελάχιστη βαθμολογία 2,8/4 προκειμένου να αποκτήσουν την πιστοποίηση. Μόλις οι βαθμολογίες καταχωρηθούν στην πλατφόρμα και εγκριθούν από τον εκπαιδευτή, οι εκπαιδευόμενοι λαμβάνουν πιστοποιητικό ολοκλήρωσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία αξιολόγησης, ανατρέξτε στο Πλαίσιο Πιστοποίησης.

> <u>Κάντε κλικ εδώ για να ανακαλύψετε το ΠΛΑΙΣΙΟ</u> <u>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ</u>

5. Πώς να χρησιμοποιήσετε την πλατφόρμα

Σε αυτή την ενότητα, θα εξηγήσουμε πώς μπορείτε να εκμεταλλευτείτε πλήρως την πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης. Πρώτα απ' όλα, θα ρίξουμε μια ματιά στο στήσιμο του εκπαιδευόμενου: τα διάφορα τμήματα, τα διαδοχικά βήματα που απαιτούνται για την ολοκλήρωση μιας ενότητας και χρήσιμες συμβουλές για το πώς οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να βελτιώσουν την εμπειρία τους στην πλατφόρμα.

Δεύτερον, εστιάζουμε στην οργάνωση του εκπαιδευτή: πώς να παρακολουθείτε την πρόοδο των εκπαιδευομένων, χρήσιμες συμβουλές για τη διευκόλυνση της διαδικασίας αξιολόγησης κ.λπ.

Κατευθυντήριες γραμμές για τους εκπαιδευόμενους σε διαδικτυακά μαθήματα

Καλώς ήρθατε στα Διαδικτυακά Μαθήματα του Desk Reset! Είμαστε ενθουσιασμένοι που σας έχουμε μαζί μας. Αυτός ο οδηγός θα σας βοηθήσει να ξεκινήσετε, να κατανοήσετε τη δομή του μαθήματος και να αξιοποιήσετε στο έπακρο την εκπαιδευτική σας εμπειρία.

Για να διασφαλίσετε ότι θα λάβετε το υλικό και τις οδηγίες του μαθήματος στη γλώσσα της προτίμησής σας, επιλέξτε τη γλώσσα σας από το μενού που βρίσκεται στην κεφαλίδα του μαθήματος.

Το διαδικτυακό μάθημα Desk Reset είναι διαθέσιμο σε 5 γλώσσες:



Σημείο εκκίνησης

Πριν αποκτήσετε πρόσβαση στο περιεχόμενο του μαθήματος, συμπληρώστε το ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης «Starting Point» βρίσκεται στην ενότητα «Εισαγωγή».

Αυτό το ερωτηματολόγιο έχει σχεδιαστεί για να σας βοηθήσει να προβληματιστείτε σχετικά με τις τρέχουσες δεξιότητές σας και παρέχει μια βάση για τον καθορισμό προσωπικών μαθησιακών

στόχων για το μάθημα.



Πλοήγηση στην πορεία

Αφού ολοκληρώσετε την αξιολόγηση Starting χρησιμοποιήστε Point, บ่องзน то Περιεχόμενο μαθήματος via va εξερευνήσετε τις διάφορες ενότητες. Ενώ συνιστούμε να ακολουθήσετε την ακολουθία των ενοτήτων για μια δομημένη προσέγγιση, έχετε την ευελιξία να εξερευνήσετε οποιαδήποτε από τις ενότητες από την πρώτη μέρα και να τις επανεξετάσετε ανάλογα με τις ανάγκες σας.



Κάντε κλικ στο σύμβολο «+» που βρίσκεται κάτω από τον τίτλο της ενότητας για va αποκτήσετε πρόσβαση σε χρήσιμες πληροφορίες που θα σας βοηθήσουν va σχεδιάσετε το μαθησιακό σας ταξίδι. Αυτό περιλαμβάνει τα μαθησιακά αποτελέσματα, τα οποία περιγράφουν τι θα επιτύχετε με την ολοκλήρωση της ενότητας και τον εκτιμώμενο χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωσή της, βοηθώντας σας να διαχειριστείτε αποτελεσματικά το χρόνο μελέτης σας.

MODULE A - Reception & Information to Visitors

ΜΟΝΑΔΑ Α - Υπ<mark>οδο</mark> Μαθησιακά αποτ<mark>ελέα</mark> Learning Outcomes: + MODULE A - Reception & Information to Visitors Learning Outcomes: · Greet visitors in person, on the telephone, or digitally · Offer services tailored to the needs of end users · Respect the structure of the interview. ΜΟΝΑΔΑ Α - Υποδοχή · Respect privacy rules Μαθησιακά αποτελέσμα · Adopt appropriate behaviors to foster a relationship of trust. Να υποδέχεστε τους επ · Rephrase the user's request and validate mutual understanding. · Use different types of questions and reformulations Προσφορά υπηρεσιών τ Να σέβεστε τη δομή της Να σέβεστε τους κανόνε Να υιοθετήσετε τις κατά εμπιστοσύνης. Να επαναδιατυπώσετε ι κατανόηση. Να χρησιμοποιήσετε διο Κάθε ενότητα έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι αυτοτελής, επιτρέποντάς σας να προοδεύσετε με το δικό σας ρυθμό. Ακολουθεί το τι πρέπει να περιμένετε σε κάθε ενότητα:

- Εισαγωγή: Ξεκινήστε με μια επισκόπηση του περιεχομένου και των κύριων θεμάτων που καλύπτονται στην ενότητα,
- Μαθήματα βίντεο: Παρακολουθήστε ελκυστικά βίντεο που εξηγούν βασικές έννοιες και παρέχουν οπτικές γνώσεις,
- Δραστηριότητες μάθησης: Εφαρμόστε τη μάθησή σας μέσω διαδραστικών δραστηριοτήτων,
- Υλικό ανάγνωσης: Ασχοληθείτε με συμπληρωματικά κείμενα για βαθύτερη κατανόηση.

Λήψη σημειώσεων

Ορισμένα βίντεο και παρουσιάσεις περιλαμβάνουν μια λειτουργία προσωπικών σημειώσεων, την οποία μπορείτε να χρησιμοποιήσετε για να σημειώνετε τα βασικά σημεία ή τις σκέψεις σας. Η τήρηση σημειώσεων είναι προαιρετική, αλλά μπορεί να είναι πολύ χρήσιμη.

Φροντίστε να κατεβάζετε τις σημειώσεις σας στο τέλος κάθε δραστηριότητας, καθώς η πλατφόρμα δεν θα καταγράφει ή θα αποθηκεύει τις προσωπικές σας σημειώσεις . Βεβαιωθείτε ότι τα έχετε αποθηκεύσει στη συσκευή σας για μελλοντική αναφορά.



Φάση 1

Παρακολουθήστε το βίντεο και κρατι Έχει παράσχει ο υπάλληλος υποδοχ Υπάρχουν άλλοι τρόποι αντιμετώπια Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτή Μπορείτε να εξάγετε τις σημειώσεις Εξαγωγή σημειώσεων.

Export notes

Έλεγχοι βίντεο

Κατά την παρακολούθηση βίντεο, έχετε διάφορα στοιχεία ελέγχου στη διάθεσή σας.

- Ρύθμιση προτιμήσεων: Προσαρμόστε τις ρυθμίσεις βίντεο ώστε να ταιριάζουν με τις προτιμήσεις προβολής σας, όπως η ένταση του ήχου, οι υπότιτλοι και η ταχύτητα αναπαραγωγής.
- Παύση και αναπαραγωγή: Χρησιμοποιήστε αυτά τα κουμπιά για να διακόψετε την αναπαραγωγή του βίντεο αν χρειάζεται και να συνεχίσετε την αναπαραγωγή όταν είστε έτοιμοι να συνεχίσετε.
- Λειτουργία πλήρους οθόνης: Μεταβείτε σε πλήρη οθόνη για βελτιωμένη εμπειρία προβολής. Κάντε κλικ στο κουμπί για δεύτερη φορά για να επιστρέψετε στην αρχική προβολή και να συνεχίσετε τη δραστηριότητα.



Αξιολόγηση ενότητας

Υπάρχουν δύο ερωτηματολόγια στο τέλος κάθε ενότητας: **Το ερωτηματολόγιο ανατροφοδότησης της ενότητας** συλλέγει τα σχόλιά σας σχετικά με το περιεχόμενο και την παράδοση της ενότητας. Αφού υποβάλετε τα σχόλιά σας, θα αποκτήσετε πρόσβαση στην **αξιολόγηση**. Αυτό το κουίζ ελέγχει την κατανόηση του περιεχομένου της ενότητας και είναι απαραίτητο για να κερδίσετε το σήμα της ενότητας. Επίτευξη ενός επιτυχή βαθμού για να λάβετε το σήμα σας και να παρακολουθήσετε την πρόοδό σας στο μάθημα!



ΤΕΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Αξιολόγηση ενότητας ΤΑ ΣΧΟΛΙΑ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ Αξιολόγηση: Ενότητα Α

YOUR FEEDBACK ABOUT MODULE AAssessment: Module A

Αξιολόγηση μαθημάτων

Αφού ολοκληρώσετε όλες τις ενότητες περιεχομένου, προχωρήστε στο Τμήμα *αξιολόγησης*. Αυτή η τελική ενότητα περιλαμβάνει δύο ερωτηματολόγια: Ο•στόχος της *Αυτοαξιολόγησης της Αντιλαμβανόμενης Βελτίωσης* είναι να αναλογιστείτε την πρόοδο που έχετε σημειώσει καθ' όλη τη διάρκεια του μαθήματος σε σύγκριση με την *Αξιολόγηση του Σημείου Εκκίνησης*.



Η Τελική Αξιολόγηση είναι μία ολοκληρωμένη αξιολόγηση για τη συνολική κατανόηση της ύλης του μαθήματος. Σημειώστε ότι η τελική αξιολόγηση θα είναι διαθέσιμη μόνο αφού έχετε ολοκληρώσει όλες τις προηγούμενες ενότητες του μαθήματος.

ASSESSMENT



Πιστοποιητικά

Μετά την ολοκλήρωση της τελικής αξιολόγησης, το Πιστοποιητικό Ολοκήρωσης των ηλεκτρονικών δραστηριοτήτων θα είναι διαθέσιμο για λήψη. Εάν ολοκληρώσατε επίσης το σχετικό πρόγραμμα εντός του χώρου, θα σάς απονεμηθεί το Τελικό Πιστοποιητικό Επάρκειας.

	CEDTIFICATION	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ
B	CERTIFICATION	Αποκτήστε το τελικ <mark>ό σα</mark>
		ΤΕΛΙΚΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚ
		Δε διατίθεται εκτός <mark>εάν:</mark>
		Η δραστηριότητα Π <mark>ΕΡΑ</mark>
FIN	IAL ONLINE CERTIFICATE	Η τελική αξιολόγηση τη
4	Not available unless	περάσει
	The activity PERCEIVED IMPROVEMENT is marked complete	ΤΕΛΙΚΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙ <mark>ΗΤΙ</mark>
	The activity Final Assessment is complete and passed	Δε διατίθεται εκτός <mark>εάν:</mark>
FIN	IAL CERTIFICATE OF COMPETENCIES	δραστηριοτήτων (H <mark>and</mark> s
≙	Not available unless. The activity Hands-on Activities Assessment is marked complete	πλήρης

Οδηγίες για τουςεκπαιδευτές

Όταν αποκτάτε πρόσβαση στο μάθημα ως εκπαιδευτής, μπορείτε:

1. Να κατεβάσετε τις πρακτικές δραστηριότητες που μπορούν να

χρησιμοποιηθούν κατά τη διάρκεια των εκπαιδευτικών συνεδριών στο χώρο σας.

2. Να κατεβάσετε το Εγχειρίδιο Εκπαιδευτή για την αναφορά σας.

3. Να παρακολουθήσετε την ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων από τους εκπαιδευόμενους που είναι εγγεγραμμένοι στην ομάδα σας.

4. Να ανεβάσετε τα φύλλα παρατήρησης και αξιολόγησης για να μπορέσουν οι εκπαιδευόμενοι να λάβουν Πιστοποιητικό Επάρκειας.

Σημαντικό: Μόνο οι εκπαιδευτές έχουν πρόσβαση σε αυτόν τον ειδικό χώρο. Άλλοι συμμετέχοντες δεν έχουν πρόσβαση σε αυτόν.

Αξιολόγηση πρακτικών δραστηριοτήτων

Οι συμμετέχοντες δε χρειάζεται να υποβάλουν απευθείας τις εργασίες μαθημάτων για τις Πρακτικές Δραστηριότητες. Ωστόσο, να ανεβάζουν τις αξιολογήσεις τους και να εκδίδουν πιστοποιητικά:

Κάντε κλικ στο «Προβολή όλων των υποβολών» για να ανοίξετε την λίστα των συμμετεχόντων.

Hands-on Activities Assessment



Αξιολόγηση πρακτικών δραστη Λάβετε βαθμό Λαμβάνετε βαθμό επιτυχίας Εργαλείο επικύρωσης αξιολόγη Όταν ένας συμμετέχων λάβει θα πρακτικών δραστηριοτήτων, επ μεταφορτώστε την αξιολόγηση Παρακαλώ θυμηθείτε να αποθη Μετά από λίγα λεπτά το πιστοπ κατεβάσει ο συμμετέχων. Σύνδεσμος για το Φύλλο Αξιολά εκπαίδευση. Προβολή όλων των υποβολών Βαθμός

Για να εκχωρήσετε ένα πιστοποιητικό δεξιοτήτων, κάντε κλικ στο **Βαθμός** δίπλα στο όνομα του συμμετέχοντα. Αυτό θα ανοίξει το περιβάλλον εργασίας ταξινόμησης.

Select	User picture	First name / Last name	Email address	Status	Grade
0		Admin ETRAINING	st@learningdigital.eu		Grade

Επιλέξτε Εικόνα χ Όνομα/ε ηλεκτρον Κατάστα Βαθμός Στο πτυσσόμενο μενού που λέει **No grade (Κανένας Βαθμός)**, επιλέξτε **Skill** Verified (Επαληθευμένη δεξιότητα).

Submission	Αυτή η εργασία δεν απ <mark>αιτ</mark> Δεν βαθμολογείται
This assignment does not require you to submit anything online	Ο εκπαιδευόμενος δεν μπ Στάλια
Not graded	Ξ
Student cannot edit this submission	Δεν υπάρχει βαθμός Τρέχων βαθμός στο βαθμ Δεν βαθμολογείται Επαλάθειμας δείορτάτων
Comments (0)	
Grade	Grade
Grade Grade:	Grade
No grade 🗢	Grade:
Current grade in gradebook Not graded	Competence Verified 🗢
	Current grade in gradebook

Ανεβάστε τα αποδεικτικά στοιχεία των δεξιοτήτων που αποκτήσατε (π.χ. φύλλα παρατήρησης, εκθέσεις) στην ενότητα *Feedback Files (Αρχεία ανατροφοδότησης*).

Σημείωση: Οι εκπαιδευόμενοι δε θα είναι σε θέση να δουν αυτά τα έγγραφα. Πρόκειται για δικαιολογητικά έγγραφα που επαληθεύουν την απόκτηση του πιστοποιητικού επάρκειας.

٩	۵						
You can drag and drop files here t	o add them.		Αποθήκευση και εμφάνιση στ Επαναφορά				

Κάντε κλικ στο Save Changes (Αποθήκευση αλλαγών) για να επιστρέψετε στη λίστα των μαθητών ή Save and Show Next (Αποθήκευση και εμφάνιση επόμενου) αν θέλετε να προχωρήσετε στον επόμενο μαθητή της λίστας.

Παρακολούθηση της προόδου των μαθητών

Για να ελέγξετε την αναφορά ολοκλήρωσης δραστηριότητας:

- **1. Κάντε κλικ στο εικονίδιο Gear** στην επάνω δεξιά γωνία της κύριας σελίδας μαθημάτων.
- **2. Επιλέξτε Έκθεση ολοκλήρωσης δραστηριότητας** για να δείτε μια σύνοψη των ποσοστών ολοκλήρωσης.

RECEPTIONIST TRAIN	ING		•
My training courses > DRT			
	OTIONICT TO LINUS		
Course management: DESK RECE	PTIONIST TRAINING		
Activities	Question bank	Badges	Students
Acumues			
Assignments	Question bank	Manage badges	Grades
Assignments Custom certificates	Question bank Question category	Manage badges	Grades Participants 77
Assignments Custom certificates Forums	Question bank Question category Import	Manage badges	Grades Participants 77 Reports
Custom certificates Forums H5P	Question bank Question category Import Export	Manage badges	Grades Participants 77 Reports Activity completion
Custom certificates Forums H5P Questionnaires	Question bank Question category Import Export	Manage badges	Grades Participants 77 Reports Activity completion Course completion
Custom certificates Custom certificates Forums HSP Questionnaires Quizzes	Question bank Question category import Export	Manage badges	Grades Participants Participants Participants Course completion Logs
Custom certificates Custom certificates Custom certificates Forums H5P Cuestionnaires Cuestionnaires Cuestionnaires Resources	Question bank Question category Import Export	Manage badges	Grades Participants Participants Participants Course completion Course completion Logs Live logs
Assignments Custom certificates Custom certificates Forums H5P EQuestionnaires Quizzes Resources	Question bank Question category Import Export	Manage badges	Grades Participants 22 Reports Activity completion Course completion Logs Live logs Course participation

Για μια πιο λεπτομερή έκθεση:

 Επιλέξτε Grades (Βαθμοί) από το μενού του μαθήματος.
 Στο αναπτυσσόμενο μενού, επιλέξτε Grader Report (Αναφορά Βαθμολογητή) για να αποκτήσετε πρόσβαση σε πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με τις επιδόσεις των μαθητών.

Grader report ~																						Προβολή Αναφορά βαθμολογητή	
View ✓ Grader report																						Ιστορικό βαθμού Έκθεση επισκόπησης Περίληψη βαθμού Αναφορά χρήστη	
Overview report Grade summary	67 F	67 FGHIJKLMNOPORSTUVWXYZ								Ρύθμιση Προτιμήσεις: Αναφορά βαθμο Περισσότερα Εξαγωγά	λογ												
User report Setup	F	G	н	1	J	к	L	м	N	0	Ρ	Q	R	s	т	U	۷	w	x	Y	z	Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυ	δρο
Preferences: Grader report More Export	E	mail	ado	dres	s							DE H-P	SK I	REC	EP	TIO	NIS1	T TR	AI	-		₩? М()7	
																						۷ کا	

Αναφορά βαθμολογητή

Βήμα προς βήμα οδηγίες για την υποβολή αίτησης για μια νέα περιοχή μαθημάτων (για εκπαιδευτές)

Σύνδεση

Πληκτρολογήστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασής σας και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στην επιλογή Σύνδεση.

Επιλέξτε γλώσσα (εάν απαιτείται)

Εάν δεν το έχετε κάνει ήδη, επιλέξτε τη γλώσσα που προτιμάτε.

Πρόσβαση στον κατάλογο μαθημάτων

Κάντε κλικ στο κύριο μενού και επιλέξτε Όλα τα μαθήματα κατάρτισης για να δείτε τα διαθέσιμα μαθήματα.

Αίτημα για επαναφορά μαθήματος στο γραφείο

Η αίτηση μαθημάτων είναι διαθέσιμη σε όλους και έχει τη μορφή ερωτηματολογίου.

Μόλις εγκριθεί το αίτημά σας:

- θα δημιουργηθεί μια ξεχωριστή ομάδα για εσάς, με έναν μοναδικό κωδικό πρόσβασης,
- και θα σας ανατεθεί ο ρόλος του εκπαιδευτή για το μάθημα,
- ένας οδηγός μεθοδολογίας θα σας δοθεί ως εκπαιδευτή.

Θα πρέπει να παρέχετε **την ταυτότητά σας** και τον ρόλο σας στο χώρο εργασίας σας. Φροντίστε να έχετε τα έγγραφα αυτά έτοιμα πριν απαντήσετε στο ερωτηματολόγιο.

Έγκριση και ειδοποίηση κωδικού πρόσβασης:

-Οι ειδοποιήσεις για την έγκριση και τους κωδικούς πρόσβασης θα αποσταλούν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

-Μόνο οι διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ιδρυμάτων θα γίνονται δεκτές για αλληλογραφία.

Συμφωνία συμμετοχής

Για να ζητήσετε μια νέα περιοχή μαθημάτων για εσάς και τους μαθητές σας, πρέπει να συμφωνήσετε με τους αναφερόμενους όρους και προϋποθέσεις συμμετοχής. Το ερωτηματολόγιο συλλέγει προσωπικές πληροφορίες για τη δημιουργία του προφίλ του εκπαιδευτή σας. Η Desk Reset θα χρησιμοποιήσει αυτές τις πληροφορίες για να:

-Δημιουργηθεί ένα ειδικό μάθημα για το οποίο θα ενεργείτε ως εκπαιδευτής.
 -Σας αναθέτει το ρόλο του εκπαιδευτή για τους σκοπούς της τεχνικής διαχείρισης και της επικοινωνίας με τους συμμετέχοντες στα μαθήματα.

Υποβάλλοντας το ερωτηματολόγιο, εξουσιοδοτείτε την Desk Reset va επικοινωνήσει μαζί σας μέσω email σχετικά με τη διαδικασία υποβολής αιτήματος.

Κωδικός πρόσβασης για το μάθημα

Μετά την έγκριση, θα λάβετε έναν κωδικό πρόσβασης για να τον μοιραστείτε με τους εκπαιδευόμενους, ώστε να μπορούν να έχουν πρόσβαση στο μάθημα. Αυτός ο κωδικός πρόσβασης δεν πρέπει να δημοσιεύεται στο διαδίκτυο και πρέπει να κοινοποιείται μόνο προσωπικά με δική σας ευθύνη.

Αρμοδιότητες εκπαιδευτών και πρόσβαση στα δεδομένα

Ως εκπαιδευτής στην πλατφόρμα, θα έχετε μερική πρόσβαση στα δεδομένα των εκπαιδευομένων, προκειμένου να παρακολουθείτε τη συμμετοχή. Πρέπει να αναγνωρίζετε ότι τα δεδομένα των μαθητών είναι εμπιστευτικά και προστατεύονται από το νόμο και ότι το περιεχόμενο και οι επικοινωνίες των μαθητών προστατεύονται από τους νόμους περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιείτε τα στοιχεία επικοινωνίας των μαθητών ή τα εργαλεία μαθημάτων για εμπορικούς σκοπούς ή λοιπές δραστηριότητες.

Θα πρέπει πρώτα να συμφωνήσετε με τους όρους και τις προϋποθέσεις επιλέγοντας το πλαίσιο ελέγχου και, στη συνέχεια, να κάνετε κλικ στην επιλογή «Επόμενη σελίδα».

Προσωπικά δεδομένα

Στην επόμενη σελίδα, επιλέξτε τον τύπο του εγγράφου ταυτοποίησης που θέλετε να χρησιμοποιήσετε. Θα σας ζητηθεί να αναφέρετε τον τόπο και την ημερομηνία έκδοσης της ταυτότητας, το όνομα, το επώνυμό σας και τον οργανισμό στον οποίο εργάζεστε.

Μπορείτε να επιλέξετε μεταξύ δύο επιλογών επαλήθευσης:

a)Γρήγορη διαδικασία : Εάν έχετε ένα email που σχετίζεται με το χώρο εργασίας σας για επιβεβαίωση.

b)Εναλλακτική διαδικασία : Εάν δεν έχετε τέτοιο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, θα πρέπει να στείλετε αντίγραφο ενός εγγράφου που επιβεβαιώνει το ρόλο σας (π.χ. διαπίστευση εκπαιδευτικού ή σύμβαση).

Μόλις ολοκληρωθούν όλα τα βήματα, κάντε κλικ στο «Υποβολή ερωτηματολογίου».

6. Κανόνες εμπιστευτικότητας

Οι χρήστες που έχουν πρόσβαση στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης υποχρεούνται να αποδεχθούν την πολιτική εμπιστευτικότητας του Διεθνούς Δικτύου Cités des Métiers.

Το **Διεθνές Δίκτυο Cités des Métiers** είναι υπεύθυνο για τη διαδικασία διαχείρισης των δεδομένων και οι μόνες εγκεκριμένες χρήσεις αυτών των δεδομένων είναι αυτές που καθορίζονται στην πολιτική απορρήτου.

Η Learning Digital, ως εκτελών την επεξεργασία των δεδομένων, είναι υπεύθυνη για τη διασφάλιση της εφαρμογής κατάλληλων και ενημερωμένων τεχνικών λύσεων για την προστασία των δεδομένων και την αποτροπή απώλειας ή παραβίασης δεδομένων.

Στους εκπαιδευτές που ζητούν την ενεργοποίηση του συγκεκριμένου μαθήματός τους θα χορηγηθεί υψηλότερο επίπεδο εξουσιοδότησης, το οποίο θα τους παρέχει πρόσβαση σε δεδομένα σχετικά με τα αποτελέσματα της κατάρτισης, τη βαθμολόγηση και την ποιότητα. Οι εκπαιδευτές είναι υπεύθυνοι για την ορθή διαχείριση των δεδομένων αυτών και σύμφωνα με την πολιτική εμπιστευτικότητας.









CITES des Métiers



Cité des métiers Beroepenpunt .brussels







Συνεργαζόμενος εταίρος





Co-funded by the European Union