

<b>Project Agreement number:</b>	2009-2178/001-001
<b>Project Acronym:</b>	EUPA
<b>Project Title:</b>	<b>Validation of Formal, Non Formal and Informal Learning: The Case Study of Personal Assistants</b>

EUROPEAN PERSONAL ASSISTANT LEVEL 2

# EUPA Assessment TOOL

Revision 3

[W.P 3 Deliverable 10-Greek]

Prepared by: **MMC** Mediterranean Management Centre

Supported by:  

**KAI**



# Εισαγωγή για τους αξιολογητές

## Τι είναι το Εργαλείο Αξιολόγησης EUPA

Ο στόχος του Εργαλείου Αξιολόγησης είναι να αξιολογεί το επίπεδο των προσωπικών βοηθών σε κάθε ένα από τα μαθησιακά αποτελέσματα που έχουν αναγνωρισθεί στο Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων.

Ο σχεδιασμός του Εργαλείου Αξιολόγησης EUPA ενθαρρύνει τον εντοπισμό των προσόντων (γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες), ανεξαρτήτως από τον τρόπο που αποκτήθηκαν.

Το Εργαλείο αποτελείται από ειδικά ανεπτυγμένες ασκήσεις (γραπτές ασκήσεις, ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής κτλ), συνεντεύξεις, επαγγελματικές συζητήσεις, δηλώσεις και προσομοιώσεις, που βοηθούν στην αξιολόγηση των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων των προσωπικών βοηθών.

### Το Εργαλείο Αξιολόγησης συνοδεύεται από:

1. Ένα ηλεκτρονικό φύλλο για τον εξεταστή (**Ηλεκτρονικός Εξεταστής EUPA**), μέσα από τον οποίο ο εξεταστής θα μπορεί να βαθμολογήσει την προσωπική βοηθό σε κάθε ένα από τα μαθησιακά αποτελέσματα. Λαμβάνοντας υπόψη ότι το κάθε αποτέλεσμα έχει την δική του βαρύτητα, το φύλλο του εξεταστή θα μπορεί να δώσει το συνολικό βαθμό της προσωπικής βοηθού που αξιολογείται.

2. Ένα **Χάρτη Τρέχουσας Κατάστασης** που θα παρουσιάζει την τρέχουσα κατάσταση της προσωπικής βοηθού όσον αφορά τις γνώσεις, τις δεξιότητες και ικανότητές της σε σχέση με το ιδανικό/απαιτούμενο επίπεδο.

**Επιπλέον ο Χάρτης Τρέχουσας Κατάστασης θα δημιουργεί και ένα χάρτη ανάπτυξης/εξέλιξης για την προσωπική βοηθό που αξιολογείται.**

## Παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη

1. Η Παρακολούθηση είναι μια μέθοδος που πρέπει να χρησιμοποιείτε για την επίτευξη της εγκυρότητας και αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων. Παρόλα αυτά κατά τη διάρκεια των πιλοτικών, η μέθοδος παρακολούθησης πιθανό να μη χρησιμοποιηθεί, επειδή αυτό είναι ένα διερευνητικό έργο (δηλαδή παρόλο που θα δοθεί πιστοποίηση στους συμμετέχοντες αυτή δεν είναι αναγνωρισμένη σε εθνικό ή ευρωπαϊκό επίπεδο), οπότε θα είναι δύσκολο να πειστούν οι οργανισμοί ή οι εταιρείες να αποδεχτούν τη μέθοδο αυτή.
2. Το γεγονός ότι το έργο περιλαμβάνει άνεργες γυναίκες σημαίνει ότι η παρακολούθηση, επίσης δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν μέθοδος αξιολόγησης
3. Ως αποτέλεσμα, όλες οι αξιολογήσεις θα γίνουν στα γραφεία (ή άλλες τοποθεσίες) των εταιρών του έργου.

## Αποδεικτικά στοιχεία που θα χρειαστούν

- Απευθείας παρακολούθηση της απόδοσης των εκπαιδευόμενων από τον αξιολογητή
- Αποτελέσματα από προφορικές ή γραπτές ερωτήσεις
- Προϊόντα δουλειάς του εκπαιδευόμενου
- Προσωπικές δηλώσεις του εκπαιδευόμενου
- Αποτελέσματα από προσομοίωση, μόνο εκεί που επιτρέπετε από την στρατηγική της αξιολόγησης
- Επαγγελματική Συζήτηση
- Ανάθεση εργασίας και μελέτες
- Αυθεντικές δηλώσεις/ κατάθεση μαρτύρων
- Κατάθεση από εμπειρογνώμονα μάρτυρα
- Απόδειξη αναγνώρισης προγενέστερης μάθησης

Comments etc for assessors

## ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	2.1
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	Βασικές διαδικασίες γραφείου
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.1.1 Χειρισμός αλληλογραφίας
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>  <b>LO1</b>	1. Να είναι σε θέση να περιγράψει την διαδικασία που ακολουθεί ο οργανισμός για τη διαχείριση του εισερχόμενου και εξερχόμενου ταχυδρομείου
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	3
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	3
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να είναι σε θέση να περιγράψει την διαδικασία που ακολουθεί η εταιρία/οργανισμός για την διαχείριση του εισερχόμενου και εξερχόμενου ταχυδρομείου</li> <li>2. Να είναι σε θέση να περιγράψει προβλήματα που πιθανό να προκύψουν στην διαχείριση και διανομή ταχυδρομείου και τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η διαχείριση ή η επίλυση τους</li> </ol>	<p><b>ΓΡΑΠΤΗ ΑΣΚΗΣΗ (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες ζητούνται να εξηγήσουν γραπτώς την διαδικασία που χρησιμοποιούν για την διανομή του εισερχόμενου και την καταγραφή του εξερχόμενου ταχυδρομείου</li> </ol> <p><b>ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ενδείξεις μπορεί να παραχωρηθούν μέσω της διαδικασίας της διαδραστικής συζήτησης και των ερωτήσεων</li> </ol> <p><b>ΓΡΑΠΤΗ ΑΣΚΗΣΗ (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες ζητούνται να περιγράψουν γραπτώς πιθανά προβλήματα που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διαδικασία διαχείρισης των εισερχόμενων και των εξερχόμενων μηνυμάτων και πως αυτά επιλύονται.</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Γραπτή άσκηση

Αναμένεται ότι οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα μπορούν να είναι σε θέση να αναφέρουν τα πιο κάτω:

### Εισερχόμενα μηνύματα

- Συλλογή αλληλογραφίας από την ταχυδρομική θυρίδα ή το ταχυδρομείο
- Πραγματοποίηση διαδικασίας "Έλεγχος Εγγράφων" σύμφωνα με την πολιτική της εταιρίας
- Ενημέρωση του αρχείου εισερχόμενων μηνυμάτων
- Διαχείριση αλληλογραφίας που εντάσσεται στην κατηγορία "άχρηστα" (junk) (άχρηστα μηνύματα θεωρούνται εκείνα που δεν σχετίζονται με τις εργασίες της εταιρίας)
- Χειρισμός με εμπιστευτικά μηνύματα
- Διανομή ηλεκτρονικών μηνυμάτων

### Εξερχόμενα μηνύματα

- Χειρισμός εξερχόμενων μηνυμάτων σύμφωνα με την πολιτική που εφαρμόζεται στην εταιρία
- Διατήρηση αντίγραφων (σε ηλεκτρονική ή άλλη μορφή) της εξερχόμενης αλληλογραφίας
- Να γίνεται προγραμματισμός με βάση τις προθεσμίες
- Διαθεσιμότητα σφραγίδων στο γραφείο

### Διαδραστική συζήτηση

- Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές που έχουν δοθεί πιο πάνω

### Γραπτή άσκηση (Πιθανά προβλήματα)

- Να χαθούν προθεσμίες λόγω καθυστερημένης διαλογής του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Να μην αποσταλούν μηνύματα λόγω λανθασμένων χειρισμών
- Επιστροφή ταχυδρομείου λόγω λανθασμένων στοιχείων παραλήπτη

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.1</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασικές διαδικασίες γραφείου</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.1.1 Χειρισμός μηνυμάτων
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	2. Να είναι σε θέση να ταξινομεί εισερχόμενο ταχυδρομείο σωστά
<b>LO2</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	4
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	2 από τα 3
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να είναι σε θέση να παραλαμβάνει, να ελέγχει και να ταξινομεί τα εισερχόμενα μηνύματα ή τα πακέτα</li> <li>2. Να αναγνωρίζει και να χειρίζεται άσχετη αλληλογραφία ανάλογα.</li> <li>3. Να αναγνωρίζει και να χειρίζεται επικίνδυνα μηνύματα</li> <li>4. Να διανέμει εισερχόμενα αλληλογραφία</li> <li>5. Να καταγράφει εισερχόμενα μηνύματα</li> </ol>	<p><b>Γραπτή άσκηση/ προσομοίωση (2 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα λάβουν γραπτώς πληροφορίες σχετικά με την πολιτική της εταιρίας για καταγραφή των εισερχόμενων μηνυμάτων καθώς επίσης και δείγμα 5 μηνυμάτων (μεταξύ των οποίων και junk). Στις συμμετέχουσες/ στους συμμετέχοντες θα δοθεί το πρότυπο έγγραφο καταγραφής μηνυμάτων που χρησιμοποιείται στην εταιρία. Οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα κληθούν να χρησιμοποιήσουν το πρότυπο έντυπο για την καταγραφή των μηνυμάτων.</li> </ol> <p>[ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΙΑΣ ΕΚ ΤΩΝ ΔΥΟ ΑΣΚΗΣΕΩΝ]</p> <p><b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟΔΕΙΞΕΩΝ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Αποδείξεις μπορεί να ληφθούν μέσω παρατήρησης, συνομιλίας, ελέγχου δραστηριοτήτων όπως αρχείο καταγραφής αλληλογραφίας.</li> </ol> <p>Ή</p> <p><b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ κατά την οποία οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα κληθούν να εξηγήσουν:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Ποια μηνύματα μπορούν να θεωρηθούν άσχετα; Πως θα μπορούσαν να χειριστούν ύποπτα μηνύματα;</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Γραπτή άσκηση

- Στις επόμενες σελίδες δίνονται κείμενα μηνυμάτων και λύσεις για ενδεχόμενα προβλήματα

## Έλεγχος των προσφερόμενων αποδείξεων

- Ενδέχεται να περιλαμβάνει έλεγχο της καταχώρησης των μηνυμάτων ή ελέγχου του φακέλου εισερχόμενων εντύπων (αν εφαρμόζεται)

## Επαγγελματική συζήτηση

- Ηλεκτρονικά μηνύματα junk (άσχετη αλληλογραφία) – Αναμένεται ότι οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα αναφερθούν σε πληθώρα μηνυμάτων που δεν θα άπτονται των εργασιών τους – να αναγνωρίσουν το γεγονός ότι θα πρέπει να ελέγχουν τα μηνύματα πριν να τα ταξινομήσουν ως άχρηστα,
- Ύποπτα μηνύματα – Οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες αναμένεται ότι θα είναι σε θέση να αναγνωρίζουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των μηνυμάτων σύμφωνα με τα οποία θα μπορούν να τα ταξινομήσουν στην εν λόγω κατηγορία. Μερικά από αυτά τα χαρακτηριστικά είναι ο άγνωστος αποστολέας, η παράξενη δομή, η χώρα προέλευσης κτλ. Οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα πρέπει σε αυτή την περίπτωση να είναι σε θέση να ενημερώσουν το προσωπικό ασφαλείας της εταιρίας ή τον υπεύθυνο του τμήματος τους.

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.1</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασικές διαδικασίες γραφείου</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.1.1 Χειρισμός αλληλογραφίας
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	3. Να είναι σε θέση να συλλέγει, να ταξινομεί και να αποστέλλει εξερχόμενη αλληλογραφία με ακρίβεια
<b>LO3</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	7
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	3 από τα 4
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να συλλέγουν, διαχωρίζουν και να προτεραιοποιούν στην εξερχόμενη αλληλογραφία ή πακέτα</li> <li>2. Να προσδιορίζουν τις πιο αποτελεσματικές μεθόδους για την αποστολή της αλληλογραφίας</li> <li>3. Να συμφωνούν το κόστος για την αποστολή αλληλογραφίας</li> <li>4. Να οργανώνουν υπηρεσίες για συλλογή εξερχόμενης αλληλογραφίας</li> <li>5. Να αναγνωρίζουν τα επείγοντα μηνύματα</li> <li>6. Να καταγράφουν το κόστος αποστολής</li> <li>7. Να καταγράφουν τα εξερχόμενα μηνύματα</li> </ol>	<p><b>ΓΡΑΠΤΗ ΑΣΚΗΣΗ (4 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα λάβουν γραπτώς ένα κείμενο σχετικά με την πολιτική της εταιρίας για καταγραφή των εξερχόμενων μηνυμάτων καθώς επίσης και δείγμα 5 μηνυμάτων (συμπεριλαμβανομένων μηνυμάτων που είναι επείγον, που αφορούν το διεθνή και το τοπικό πεδίο). Στη συνέχεια θα κληθούν να περιγράψουν τον τρόπο εφαρμογής με βάση την πολιτική της εταιρίας.</li> </ol> <p><b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Παρακαλώ όπως αναφερθούν πιθανοί μέθοδοι αποστολής αλληλογραφίας</li> </ol> <p>[ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΙΑΣ ΕΚ ΤΩΝ ΔΥΟ ΑΣΚΗΣΕΩΝ]</p> <p><b>ΓΡΑΠΤΗ ΑΣΚΗΣΗ (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Σας έχουν δοθεί οδηγίες για αποστολή δέματος στο εξωτερικό χρησιμοποιώντας την πιο οικονομική. Παρακαλώ όπως δοθεί περιγραφή της διαδικασίας που θα ακολουθηθεί για να μπορέσει να επέλθει το επιθυμητό αποτέλεσμα.</li> </ol> <p>Ή</p> <p><b>ΓΡΑΠΤΗ ΑΣΚΗΣΗ (1 Credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Τα έξοδα αποστολής της εταιρίας στην οποία εργάζεστε έχουν αυξηθεί και ως εκ τούτου σας έχει ανατεθεί να βρείτε έναν τρόπο καταγραφής των εξόδων. Παρακαλώ όπως δημιουργηθεί ένα δείγμα καταγραφής αυτών των δεδομένων.</li> </ol>



# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Γραπτή Συζήτηση

- Αναμένεται ότι οι συμμετέχοντες/ συμμετέχουσες θα ακολουθήσουν την πολιτική της εταιρίας για να κάνουν την καταχώρηση των εξερχόμενων μηνυμάτων
- Επαγγελματική Συζήτηση
- Τοπική αλληλογραφία
- Διεθνής αλληλογραφία
- Συστημένη αλληλογραφία
- Τοπική αλληλογραφία με χρήση κλητήρα (κούριερ) ταχείας μεταφοράς
- Διεθνή αλληλογραφία με χρήση κλητήρα (κούριερ) ταχείας μεταφοράς (DHL κτλ)

## Γραπτή άσκηση

- Το κύριο θέμα που προκύπτει από αυτή τη διαδικασία είναι ότι οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα πρέπει να κατανοήσουν την επιμέρους σημασία της φράσης 'οικονομικά αποτελεσματική'. Οι παράμετροι που καθορίζουν την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας μείωσης των εξόδων είναι το κόστος και ο χρόνος παράδοσης. Ως εκ τούτου, οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες πρέπει να παρουσιάσουν εναλλακτικές λύσεις και να προχωρήσουν σε σύγκριση τους αναφορικά με τις πιο πάνω παραμέτρους.

## Γραπτή άσκηση

- Δείγμα εντύπου για αποστολή και καταχώρηση εξόδων

Ημερομηνία	Τρόπος αποστολής*	Παραλήπτης	Κόστος	Ζητήθηκε από**

- \*Κανονική αποστολή, συστημένο, τοπική υπηρεσία ταχείας μεταφοράς κτλ
- \*\*Όνομα υπαλλήλου της εταιρίας ή του οργανισμού

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.1</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασικές διαδικασίες γραφείου</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.1.2 Χειρισμός αποθέματος
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>  <b>LO4</b>	4. Να είναι σε θέση να εξηγήσει και να περιγράψει τις διαδικασίες ελέγχου αποθέματος οι οποίες χρησιμοποιούνται στο γραφείο ούτως ώστε η εργασία στο γραφείο να κυλά ομαλά
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	3
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	3
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να είναι σε θέση να σκιαγραφήσει τις απαιτούμενες διαδικασίες για παραγγελίες, παραλαβή, φύλαξη, χειρισμού των αποθεμάτων συμπεριλαμβανομένης και της διάθεσης τους</li> <li>2. Να σκιαγραφηθούν οι μέθοδοι για ακριβή ενημέρωση και ελέγχου του αρχείου σχετικά με τον εξοπλισμό του γραφείου</li> <li>3. Να σκιαγραφηθεί η διαδικασία που θα χρησιμοποιείται για την παραγγελία προϊόντων από συγκεκριμένο προμηθευτή</li> </ol>	<p><b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Συζητήστε για θέματα διαχείριση αποθεμάτων με έμφαση στα ακόλουθα: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρακολούθηση των αποθεμάτων</li> <li>• Παραγγελία νέων προϊόντων (στοκ)</li> <li>• Διανομή του αποθέματος (σε περίπτωση που αυτό εφαρμόζεται στην εταιρία)</li> <li>• Παραλαβή και καταμέτρηση αποθεμάτων</li> </ul> </li> </ol> <p><b>ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Παρακαλώ εξηγήστε με ποια κριτήρια επιλέγετε τους προμηθευτές και από που παραγγέλλετε τα προϊόντα</li> </ol> <p><b>ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Παρακαλώ εξηγήστε πως χειρίζεστε το θέμα παραγγελιών για γραφική ύλη του γραφείου</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική συζήτηση

- Αναμένεται ότι οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα μπορούν να συζητήσουν την σημασία του ορθού χειρισμού της όλης διαδικασίας περί αποθεμάτων στο γραφείο με απώτερο στόχο την αποφυγή προβλημάτων στην κανονική ροή των εργασιών του γραφείου. Αναμένεται ότι θα είναι σε θέση να συσχετίσουν τον έλεγχο αποθεμάτων με τις παραγγελίες. Σημαντικά θέματα όπως είναι η ετοιμασία γραπτών παραγγελιών στη βάση μιας προσυμφωνημένης τιμής θα πρέπει να αναφερθούν. Σχετικά με τη διαδικασία παραγγελίας, τα στοιχεία που αποτελούν βασική προϋπόθεση είναι:
- Ο καθορισμός των προϊόντων
- Αναφορά σε συγκεκριμένο προμηθευτή
- Να ζητηθεί προσφορά στην περίπτωση εκείνη που πρόκειται για καινούργιο προμηθευτή, ο οποίος και θα πρέπει να προστεθεί στο λογισμικό σύστημα για τους προμηθευτές.
- Να ζητηθεί έγκριση για την αγορά προϊόντων (και να γίνει αναφορά στις τιμές)
- Να ετοιμαστεί η παραγγελία (να σημειωθεί η τιμή, η ποιότητα, η ημερομηνία και η διαδικασία παράδοσης)
- Να ετοιμαστεί γραπτή παραγγελία στην οποία θα αναγράφονται όλες οι πιο πάνω πληροφορίες

## Προφορική άσκηση

- Σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν είναι εγκεκριμένος από την εταιρεία, τότε θα πρέπει να καθοριστούν τα κριτήρια ποιότητας, να ληφθούν συστάσεις, να ζητηθούν προσφορές κτλ. Θα πρέπει επίσης να εξεταστεί το κατά πόσο ο προμηθευτής είναι παράλληλα και πελάτης.

## Προφορική άσκηση

- Θα ακολουθηθεί παρόμοια διαδικασία όπως με αυτή της παραγγελίας προϊόντων όπως για παράδειγμα παρακολούθηση των αποθεμάτων, καθορισμός ελάχιστων ποσοτήτων ούτως ώστε να προβούμε σε παραγγελίες, τακτική καταμέτρηση των αποθεμάτων. Επιπλέον είναι χρήσιμο να υπάρχει διαδικασία ανατροφοδότησης από τους συναδέλφους.

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.1</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασικές διαδικασίες γραφείου</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.1.2 Χειρισμός αποθέματος
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	5. Να είναι σε θέση να διατηρεί το σωστό επίπεδο αποθέματος ώστε η εργασία στο γραφείο να κυλά ομαλά, χρησιμοποιώντας συγκεκριμένες διαδικασίες και εργαλεία
<b>LO5</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	3
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	3
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να μεριμνά για την ύπαρξη των ειδών γραφικής ύλης στα απαιτούμενα επίπεδα στο γραφείο</li> <li>2. Να παραγγέλλει γραφική ύλη από τους προμηθευτές εντός της συγκεκριμένης εξουσιοδότησης</li> <li>3. Να παρακολουθεί τις παραγγελίες με τους προμηθευτές</li> <li>4. Να ελέγχει τις παραλαβές και να αναφέρει πιθανά προβλήματα</li> <li>5. Να γίνει ακριβής ενημέρωση του αρχείου για τα αποθέματα που έχουν παραδοθεί και κρατούνται.</li> </ol>	<p><b>Ερώτηση πολλαπλών επιλογών (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Η εταιρία ΧΧΧ χρησιμοποιεί κατά μέσον όρο 50 πακέτα χαρτιού ανά βδομάδα. Το χαρτί παραγγέλλεται κάθε Τετάρτη και ο προμηθευτής δεν μπορεί να αποδεκτεί παραγγελίες σε οποιαδήποτε άλλη ημέρα. Σήμερα είναι Τρίτη απόγευμα και έχουν απομείνει μόνο 20 πακέτα στο γραφείο. Παρακαλώ επιλέξτε τον πιο ιδανικό τρόπο χειρισμού της όλης κατάστασης             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Παραγγελία 10 πακέτων</li> <li>b. Παραγγελία 50 πακέτων</li> <li>c. Δεν χρειάζεται να γίνει άμεσα παραγγελία. Μπορούμε να περιμένουμε μέχρι την Παρασκευή</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Γραπτή άσκηση (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα λάβουν ένα πίνακα excel στον οποίο θα παρουσιάζονται όλα τα προϊόντα που βρίσκονται στο απόθεμα καθώς επίσης και τον ακριβή αριθμό αποθεμάτων. Θα τους δοθεί επίσης η ελάχιστη ποσότητα για νέα παραγγελία. (minimum reorder quantity). Οι συμμετέχοντες/ συμμετέχουσες θα κληθούν να ορίσουν τις ποσότητες που θα πρέπει να παραγγελθούν ξανά για κάθε αντικείμενο ξεχωριστά</li> </ol> <p><b>Προφορική άσκηση (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Έχεις διαπιστώσει την ανάγκη να γίνει παραγγελία αποθέματος. Παρακαλώ να περιγράψεις λεπτομερώς τα βήματα που θα ακολουθήσεις από την στιγμή που θα παραδοθεί η παραγγελία στο γραφείο.</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής

- Απάντηση: b

## Γραπτή άσκηση

Stock Description	Min, Reorder Level	Min, Reorder quantity	Quantity in stock	Order Level		
Pens	100	60	50	110		

## Άσκηση

- Διευκρινίστε την ποσότητα που πρέπει να παραγγελθεί
- Εάν υπάρχει εγκριμένος προμηθευτής επικοινωνήστε μαζί του
- Εάν δεν υπάρχει εγκριμένος προμηθευτής τότε να ψάξετε κάποιο
- Ετοιμάστε γραπτή παραγγελία η οποία στη συνέχεια θα αποσταλεί στο προμηθευτή
- Όταν παραδοθούν τα προϊόντα, να γίνει έλεγχος για την ποσότητα και διευκρινιστεί κατά πόσο τα παραδοτέα συμφωνούν με την παραγγελία

Comments etc for assessors

## ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2.2 ΓΕΝΙΚΗ ΓΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.2</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Γενική γνώση γραφειακού εξοπλισμού</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.2.1 Χρήση του γραφειακού εξοπλισμού
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>  <b>LO6</b>	6. Να γνωρίζει τον εξοπλισμό και τις υπηρεσίες που υποστηρίζουν τις εργασίες του γραφείου έτσι ώστε να μπορεί να χρησιμοποιήσει το βασικό εξοπλισμό για την κάλυψη των βασικών αναγκών του γραφείου
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	13
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	4
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να προσδιορίζουν τους τύπους συσκευών του γραφειακού εξοπλισμού και να διευκρινιστεί η χρήση τους</li> <li>2. Να διευκρινίζουν γιατί διαφορετικές συσκευές χρησιμοποιούνται για διαφορετικές εργασίες</li> <li>3. Να εντοπίζουν και να επιλέγουν τη ορθή συσκευή για μια συγκεκριμένη εργασία</li> <li>4. Τις συσκευές να τις χρησιμοποιούν σύμφωνα με τις υποδείξεις των κατασκευαστών καθώς και με βάση των υποδείξεων του υπόλοιπου προσωπικού της εταιρίας</li> <li>5. Να διατηρούν τις συσκευές καθαρές και να πληρούνται οι βασικοί κανόνες υγιεινής και ασφάλειας</li> <li>6. Να χειρίζονται προβλήματα που ενδεχομένως να προκύψουν ακολουθώντας τις υποδείξεις του οργανισμού και των κατασκευαστών</li> </ol>	<p><b>Προφορική άσκηση (5 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Παρακαλώ να περιγράψετε την χρήση των πιο κάτω συσκευών:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Φωτοτυπική</li> <li>b. Συσκευή σελίδωσης</li> <li>c. Σαρωτής</li> <li>d. Εκτυπωτής</li> <li>e. Τηλεμοιότυπο</li> </ol> </li> </ol> <p><b>Παρακολούθηση (3 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Οι συμμετέχουσες/ συμμετέχοντες θα παρουσιάσουν τον σωστό τρόπο χρήσης μερικών από των πιο πάνω συσκευών γραφειακού εξοπλισμού</li> </ol> <p><b>Προφορική άσκηση (2 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Πώς μπορείτε να είστε σίγουροι ότι χρησιμοποιείτε σωστά την συσκευή; Τι κάνετε για να την προστατέψετε;</li> </ol> <p><b>Προφορική άσκηση (3 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Εξηγήστε εναλλακτικές στρατηγικές για την αντιμετώπιση προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν από την χρήση των συσκευών</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Προφορική Άσκηση

- Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να περιγράψουν την χρήση του εξοπλισμού, δηλαδή να περιγράψουν τις περιπτώσεις που θα χρησιμοποιούσαν διαφορετικά είδη εξοπλισμού.

## Παρακολούθηση

- Οι συμμετέχοντες θα χρησιμοποιήσουν διαφορετικά είδη εξοπλισμού

## Προφορική Άσκηση

- Χρήση και συντήρηση του εξοπλισμού- Για την χρήση του εξοπλισμού, οι συμμετέχοντες αναμένονται να αναφερθούν σε εγχειρίδια χρήσης, σε τυχόν εκπαίδευση από τους προμηθευτές, βοήθεια από συναδέλφους. Για συντήρηση, αναμένονται να αναφερθούν σε εγχειρίδια χρήσης, ιστοσελίδες στο διαδίκτυο. Μπορούν επιπλέον να αναφερθούν σε προγραμματισμό συντήρησης.

## Προφορική Άσκηση

- Εναλλάχτηκες στρατηγικές για αντιμετώπιση προβλημάτων θα μπορούσαν να είναι:
  - Εγχειρίδια
  - Διαδίκτυο
  - Δοκιμές για εντοπισμό του προβλήματος
  - Συνομιλία με Τεχνικό

Comments etc for assessors

## ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2.3 ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.3</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασική Επαγγελματική Επικοινωνία</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.3.1 Βασική Επαγγελματική επικοινωνία
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	7. Να κατανοεί τις μεθόδους σαφούς και αποτελεσματικής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας
<b>L07</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	6
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να περιγράφουν διάφορες μεθόδους επικοινωνίας</li> <li>2. Να περιγράφουν πότε γίνεται χρήση των διαφόρων μεθόδων</li> <li>3. Να εντοπίζουν εμπόδια στην επικοινωνία</li> <li>4. Να περιγράφουν τρόπους προφορικής παρουσίασης πληροφοριών και ιδεών με σαφήνεια</li> <li>5. Να περιγράφουν τεχνικές ενεργής ακρόασης</li> <li>6. Να κατανοούν την ενεργητική ακρόαση</li> <li>7. Να κατανοούν αρχές σαφούς και αποτελεσματικής επικοινωνίας: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Να εξηγήσουν τους λόγους για τους οποίους πρέπει να γνωρίζουν το κοινό με το οποίο επικοινωνούν.</li> <li>b. Να εξηγούν τους λόγους για τους οποίους πρέπει να γνωρίζουν το στόχο της επικοινωνίας</li> </ol> </li> </ol>	<p><b>Διαδραστική Συζήτηση και ερωτήσεις (6 credits)</b></p> <p><u>Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να συζητήσουν σύμφωνα με τα κριτήρια αξιολόγησης:</u></p>



# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Διαδραστική συζήτηση και ερωτήσεις

- **Γραπτή Επικοινωνία** – επίσημα έγγραφα, γραπτές αποδείξεις, επικοινωνία με κόσμο στο εξωτερικό, προώθηση δεδομένων μεγάλου όγκου με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο αντί μέσω ταχυδρομείου (**Εμπόδια: γλώσσα, εύκολο να παρερμηνευτούν, επίπεδο μόρφωσης**)
- **Προφορική Επικοινωνία-**
  - Τηλέφωνο (χωρίς γλώσσα του σώματος, σταθερός τόνος της φωνής, δεν χρειάζεται συγκεκριμένο ντύσιμο)
  - Πρόσωπο με πρόσωπο  
(**Εμπόδια: γλώσσα, επίπεδο μόρφωσης**)
- **Γλώσσα του σώματος**

## Τρόποι παρουσίασης ιδεών προφορικά

- Διάλογος
  - Παρουσίαση
  - Ομαδική συζήτηση
  - Συνεδρία
- Χρησιμοποιώντας:
- Λέξεις
  - Τόνο της φωνής
  - Γλώσσα του σώματος

## Τεχνικές ενεργητικής ακρόασης

- Ερωτήσεις
- Παράφραση (Paraphrasing)
- Μικρές ανακεφαλαιώσεις
- Ενσυναίσθηση
- Μικρές παύσεις

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.3</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασική Επαγγελματική Επικοινωνία</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.3.1 Βασική Επαγγελματική επικοινωνία
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	8. Να κατανοεί και να μπορεί να χρησιμοποιεί τις μεθόδους αποτελεσματικής τηλεφωνικής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας
<b>LOS</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	2
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να μπορεί να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τηλεφωνικές τεχνικές</li> <li>2. Να μπορεί να εξηγήσει τα πλεονεκτήματα και τους περιορισμούς της τηλεφωνικής επικοινωνίας</li> <li>3. Να περιγράψει την διαδικασία της εταιρίας όσον αφορά τα εξερχόμενα και εισερχόμενα τηλεφωνήματα</li> <li>4. Να εντοπίσει και να περιγράψει τα διάφορα στάδια ενός τηλεφωνήματος (εξερχόμενου και εισερχόμενου) και τις τεχνικές που πρέπει να χρησιμοποιούνται στο καθένα.</li> <li>5. Να περιγράψει ποιες πληροφορίες μπορούν να επηρεάσουν θέματα εμπιστευτικότητας και ασφάλειας, καθώς και ποιος είναι ο τρόπος για τον χειρισμό τους.</li> </ol>	<p><b>Υπόδηση ρόλων (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Η υπόδηση ρόλων μπορεί να γίνει για οποιοδήποτε σενάριο ως κριτήριο εξέτασης και αξιολόγησης. [υπόδηση ρόλων για οποιοδήποτε σενάριο]</li> </ol> <p>[ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΙΑΣ ΕΚ ΤΩΝ ΔΥΟ ΑΣΚΗΣΕΩΝ]</p> <p><b>Αποδεικτικά στοιχεία που συγκεντρώθηκαν (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Οι αποδείξεις για το ότι ο συμμετέχοντας χρησιμοποιεί τις σωστές τηλεφωνικές τεχνικές. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα μηνύματα ή καταγραφή τηλεφωνημάτων.</li> </ol> <p>Ή</p> <p><b>Επαγγελματική συζήτηση (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Συζήτηση με τους εκπαιδευόμενους: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πλεονεκτήματα και περιορισμοί της τηλεφωνικής επικοινωνίας</li> <li>• Τα κύρια στάδια εισερχόμενης και εξερχόμενης τηλεφωνικής επικοινωνίας, καθώς και τις τεχνικές που είναι απαραίτητες για αποτελεσματική επικοινωνία.</li> <li>• Θέματα που πρέπει να τύχουν εμπιστευτικότητας</li> </ul> </li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Αποδείξεις

- Από σημειώσεις, μηνύματα, τηλεφωνήματα

## Επαγγελματική Συζήτηση

- Ο περιορισμός της τηλεφωνικής επικοινωνίας είναι ότι δεν μπορείς να δεις την γλώσσα του σώματος, οπότε βασίζεσαι στις λέξεις και τον τόνο της φωνής που χρησιμοποιήθηκαν κατά την διάρκεια της συνομιλίας.
- Πλεονεκτήματα της τηλεφωνικής επικοινωνίας είναι ότι δεν χρειάζεται να μετακινηθείς και να σπαταλήσεις χρόνο, η εξωτερική εμφάνιση δεν έχει σημασία κτλ.
- Τα βασικά στάδια μιας εισερχόμενης και μιας εξερχόμενης τηλεφωνικής επικοινωνίας και τις τεχνικές που χρειάζονται:
- Εισερχόμενο τηλεφώνημα
  - Χαιρετισμός και καλωσόρισμα
  - Το κύριο μέρος της συνομιλίας (ενεργή ακρόαση)
  - Σχέδιο δράσης και ευχαριστία στο άτομο που τηλεφώνησε
- Τα στάδια των εξερχόμενων κλήσεων είναι τα ίδια, αλλά πριν το κύριο μέρος, πρέπει να βεβαιωθείς ότι η ώρα γίνεται το τηλεφώνημα είναι κατάλληλη
- Ζητήματα που πρέπει να τύχουν εμπιστευτικότητας: ζητήματα υγείας, προσωπικά ζητήματα κτλ.

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.3</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασική Επαγγελματική Επικοινωνία</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.3.1 Βασική Επαγγελματική Επικοινωνία
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	9. Να κατανοεί τις σχέσεις με τους πελάτες και άλλους εξωτερικούς συνεργάτες
<b>LO9</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	2
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να μπορεί να αναγνωρίσει διάφορους τύπους στον εργασιακό χώρο</li> <li>2. Να εξηγήσει τον σκοπό και τη αξία του να κτίζει κανείς θετικές εργασιακές σχέσεις με συνεργάτες</li> <li>3. Να περιγράψει πώς να χειρίζεται ανθρώπους με τρόπο που να επιδεικνύει ευαισθησία στις ανάγκες τους</li> <li>4. Να περιγράψει πώς να χειρίζεται ανθρώπους με τέτοιο τρόπο που να δείχνει σεβασμό στις ικανότητές τους, το ιστορικό τους, τις αξίες τους, τα έθιμα και τα πιστεύω τους</li> </ol>	<p><b>Προφορική Άσκηση (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να εντοπίσετε τρεις σημαντικούς επηρεαζόμενους</li> </ol> <p><b>Γραπτή Άσκηση (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Να περιγράψετε τις κύριες τεχνικές για να διατηρήσετε και να καθιερώσετε τις σχέσεις σας με βασικούς συνεργάτες</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Προφορική Άσκηση

- Πελάτες, υπάλληλοι, προμηθευτές

## Γραπτή Άσκηση

- Δραστηριότητες Δημοσίων Σχέσεων: δηλαδή ευχές στα γενέθλια, χριστουγεννιάτικες κάρτες, να θυμάστε ονόματα ή τέκνα, συζύγους κτλ.
- Προσωπική επαφή
- Να λαμβάνουν υπόψη πολιτιστικές διαφορές
- Να κρατούν επαφή (ακόμα και αν δεν έχουν χρησιμοποιήσει τελευταίος τις υπηρεσίες της εταιρίας)

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.3</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασική Επαγγελματική Επικοινωνία</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.3.1 Βασική Επαγγελματική Επικοινωνία
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	10. Να αναπτύσσει και να διατηρήσει εργασιακές σχέσεις μέσα στον οργανισμό
<b>LO10</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	2
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να εντοπίσει μεθόδους επικοινωνίας για να χρησιμοποιεί μέσα στον οργανισμό</li> <li>2. Να περιγράψει την ανάγκη/χρησιμότητα για επικράτηση θετικών εργασιακών σχέσεων μέσα και έξω από την ομάδα</li> <li>3. Να περιγράψει το πώς η συμπεριφορά κάποιου μπορεί να επηρεάσει άλλα άτομα στην εργασία</li> </ol>	<p><b>Παρακολούθηση (1 credit): είναι η ιδανική μέθοδος για υλοποίηση του στόχου αυτού αλλά δεν είναι εφικτή στην περίπτωση του ΕΥΡΑ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδείξεις μπορούν να παραχωρηθούν μέσω εργασιακών δραστηριοτήτων, καταθέσεις μαρτύρων, συζητήσεις, ελέγχους και ανατροφοδοτήσεις από συνεργάτες.</li> </ul> <p><b>Επαγγελματική Συζήτηση (1 credit)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η συζήτηση θα επικεντρωθεί στα κριτήρια αξιολόγησης. Τα κριτήρια αξιολόγησης δεν πρέπει να αναφερθούν στους συμμετέχοντες. Μέσω της γενικής συζήτησης για εργασιακές σχέσεις μέσα στον οργανισμό, οι συμμετέχοντες πρέπει να εντοπίσουν μερικά ή όλα τα κριτήρια.</li> </ul>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική Συζήτηση

Να εντοπιστούν μέθοδοι επικοινωνίας για να χρησιμοποιηθούν μέσα στον οργανισμό

- Όλοι οι μέθοδοι επικοινωνίας είναι πιθανοί, αλλά χρειάζεται να επιλεγεί η καλύτερη μέθοδος για κάθε περίπτωση:
  - Η γραπτή επικοινωνία θεωρείται πιο επίσημη από την προφορική επικοινωνία. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι πιο ανεπίσημο από τις εταιρικές επιστολές κτλ.
  - Χρήση επίσημης γλώσσας – η 'σύγχρονη γλώσσα' δεν είναι αποδεκτή
  - Προσοχή στον πληθυντικό και ενικό

Περιγράψτε την ανάγκη για διατήρηση θετικών εργασιακών σχέσεων εντός και εκτός της ομάδας

- Αύξηση της παραγωγικότητας
- Καλύτερη ψυχολογία κατά τη διάρκεια της εργασίας, οπότε πιο πελατοκεντρικοί

Περιγράψτε πως η συμπεριφορά ενός ατόμου μπορεί να επηρεάσει άλλους συναδέλφους, συνεργάτες.

- Καλή συμπεριφορά σημαίνει καλύτερο εργασιακό περιβάλλον-πιο πελατοκεντρικοί

Comments etc for assessors

## ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2.4 ΒΑΣΙΚΗ ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

<b>ΚΩΔΙΚΑΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.4</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασική γραπτή επικοινωνία</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.4.1 Βασική γραπτή επικοινωνία
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	11. Να είναι σε θέση να κατανοεί τις διάφορες μορφές γραπτής επικοινωνίας
<b>LO11</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	4
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να περιγράψει τα διαφορετικά είδη εγγράφων που μπορούν να σχεδιαστούν και να δημιουργηθούν, και τα διαφορετικά στυλ που μπορούν να χρησιμοποιηθούν</li> <li>2. Να περιγράψει διαφορετικούς τρόπους παρουσίασης ενός κειμένου</li> </ol>	<p><b>Προφορική Άσκηση (1 credit each)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Παρακαλώ περιγράψτε διαφορετικά είδη εγγράφων που μπορεί να χρησιμοποιηθούν στη δουλειά.</li> <li>2. Παρακαλώ περιγράψτε διαφορετικές μορφές με τις οποίες μπορεί να παρουσιαστεί ένα έγγραφο.</li> </ol> <p><b>Γραπτή Άσκηση (2 credits)</b> Θα σας δοθεί να μελετήσετε παραδείγματα σχετικών σεναρίων. Θα πρέπει να αναφέρετε σε κάθε περίπτωση πια γραπτά έντυπα μπορούν να σταλούν:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Έχετε ένα πελάτη που δεν είναι ικανοποιημένος. Ο πελάτης εκφράζει το παράπονο του γραπτός. Πιο έγγραφο μπορείτε να στείλετε;</li> <li>2- Χρειάζεται να ενημερώσετε τον προϊστάμενό σας για ένα έργο/ μια εργασία κτλ., πιο είδος γραπτού κειμένου μπορείτε να χρησιμοποιήσετε;</li> </ol>



# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Προφορική Άσκηση

- Να περιγράψετε διαφορετικά είδη εγγράφων/εντύπων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην εργασία
  - Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο
  - Τηλεομοίωτο
  - Επιστολή
  - Έκθεση
  - Σημειώσεις
  - Τηλεφωνικό Μήνυμα
- Να περιγράψετε τις διαφορετικές μορφές παρουσίασης ενός κειμένου (και που είναι πιο κατάλληλο να χρησιμοποιηθεί το καθένα)
  - Κανονικό έγγραφο – για να εκφραστούν ιδέες ή συναισθήματα ή διαφωνίες
  - Πίνακες – μια καλή μέθοδος παρουσίασης στοιχείων
  - Γραφικές Παραστάσεις – Ειδικά όταν χειρίζεστε πολλούς αριθμούς ή για ανάλυση στοιχείων:
    - Εύκολο να διαβαστεί
    - Ελκυστικό Οπτικά
    - Διαχειρίζεται πολλά στοιχεία, χρήση εικόνων κλειδιά

## Γραπτή Άσκηση

- Μια επιστολή είναι ίσως η καλύτερη λύση για διαχείριση παραπόνου από πελάτη
- Αναλόγως με το μέγεθος του έργου μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα ηλεκτρονικό μήνυμα για ένα μικρό έργο ή μια έκθεση για ένα μεγάλο έργο (Αποφύγετε να χρησιμοποιήσετε ένα ηλεκτρονικό μήνυμα που περιέχει πολλές πληροφορίες)

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.4</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασική γραπτή επικοινωνία</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.4.1 Βασική γραπτή επικοινωνία
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b> <b>LO12</b>	12. Να είναι σε θέση να παράγει διάφορα επαγγελματικά έγγραφα <b>καθημερινής χρήσης</b> (έγγραφα ρουτίνας).
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	4
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1 από τα 2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να μπορεί να οργανώσει, να δομήσει και να παρουσιάσει πληροφορίες με σαφήνεια και ακρίβεια, που να αντεπεξέρχονται στις ανάγκες του κοινού</li> <li>2. Να οργανώσει το επιθυμητό περιεχόμενο για να παράξει έγγραφα</li> <li>3. Να μορφοποιεί και να παράξει έγγραφα σε ένα συμφωνημένο/καθορισμένο στυλ</li> </ol>	<p><b>Αποδεικτικά Στοιχεία (credits 4)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Οι συμμετέχοντες θα χρειαστεί να δώσουν 8 διαφορετικά έγγραφα που χρησιμοποιούν επί καθημερινής βάσης (π.χ. γράμματα, ηλεκτρονικά μηνύματα, σημειώσεις)</li> </ol> <p><b>Ή</b></p> <p><b>Γραπτή Άσκηση (4 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Παρακαλώ συντάξτε ένα γράμμα σε ένα προμηθευτή ζητώντας του να σας δώσει μια προσφορά για ένα συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία (πρέπει να δοθεί πρότυπο)</li> <li>2. Γράψτε ένα ενδοεπιχειρησιακό σημείωμα που να ενημερώνει τους υπόλοιπους υπαλλήλους της εταιρίας για μια καινούργια εταιρική πολιτική (πρέπει να δοθεί πρότυπο)</li> <li>3. Να γράψετε ένα γράμμα σε κάποιο υποψήφιο υπάλληλο ενημερώνοντας τον ότι η αίτησή του δεν ήταν επιτυχής (πρέπει να δοθεί πρότυπο).</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Απόδειξη ή Γραπτή Άσκηση

- Τα ακόλουθα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την αξιολόγηση της άσκησης:
  - Η παρουσίαση του εγγράφου πρέπει να είναι εύκολη στην ανάγνωση
  - Οι πληροφορίες στο έγγραφο πρέπει να παρουσιάζονται σωστά/ να είναι ξεκάθαρες
  - Το περιεχόμενο του εγγράφου πρέπει να είναι καλά οργανωμένο (παράγραφοι, δομή του εγγράφου κτλ.)

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.4</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Βασική γραπτή επικοινωνία</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.4.1 Βασική γραπτή επικοινωνία
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	13. Να είναι σε θέση να επικοινωνεί γραπτώς σε επίπεδο κατάλληλο για την επιχείρηση
<b>LO13</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	5
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1 από τα 2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να χρησιμοποιεί γλώσσα που αρμόζει στην περίπτωση και στο κοινό που απευθύνεται</li> <li>2. Να χρησιμοποιεί σωστή γραμματική, σύνταξη και ορθογραφία</li> </ol>	<p><b>Αποδεικτικά Στοιχεία (5 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Οι συμμετέχοντες θα μπορούν να δώσουν 2 πιο περίπλοκα έγγραφα που έκαναν, όπως περίπλοκες επιστολές ή εκθέσεις, στα οποία να φαίνεται ξεκάθαρα η σωστή χρήση γλώσσας, δομής κτλ.</li> </ol> <p><b>Ή</b></p> <p><b>Γραπτή Άσκηση (5 Credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. <b>Ανάλογα με τη Χώρα και Γλώσσα:</b> Θα δοθεί στον εκπαιδευόμενο ένα σενάριο και θα του ζητηθεί να συντάξει ένα έγγραφο (από την αρχή) βασισμένο στο εν λόγο έντυπο.</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Απόδειξη ή Γραπτή Άσκηση

- Τα ακόλουθα πρέπει να ληφθούν υπόψη όταν βαθμολογείται η άσκηση
  - Οι στόχοι του κειμένου πρέπει να είναι ξεκάθαροι
  - Η δομή του εγγράφου (με πρόλογο, κύρια θέματα και συμπεράσματα)
  - Η γλώσσα που χρησιμοποιείται πρέπει να είναι επαγγελματική
  - Ο τόνος πρέπει να είναι θετικός και να δείχνει προθυμία συνεργασίας
  - Η ορθογραφία και η γραμματική πρέπει να είναι ορθή
  - Η παρουσίαση των εγγράφων πρέπει να διευκολύνει την ανάγνωση

Comments etc for assessors

## ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2.5 ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.5</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Διατήρηση υφιστάμενου συστήματος αρχειοθέτησης και κατανόηση βασικών επαγγελματικών εγγράφων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.5.1 Διατήρηση υφιστάμενου συστήματος αρχειοθέτησης
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	14. Διατήρηση υφιστάμενου συστήματος αρχειοθέτησης
<b>LO14</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	6
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να είναι σε θέση να κρατά το αρχείο ενημερωμένο</li> <li>2. Να είναι σε θέση εξηγήσει τους λόγους που πρέπει να διατηρεί ένα σύστημα αρχειοθέτησης</li> <li>3. Να είναι σε θέση να συζητήσει τεχνικές για διατήρηση ενός ενημερωμένου συστήματος αρχειοθέτησης</li> <li>4. Να είναι σε θέση να εξηγήσει τον λόγο που πρέπει το σύστημα να φυλάγεται με ασφάλεια και να τηρείται ακρίβεια</li> <li>5. Να είναι σε θέση να εξηγήσει τον σκοπό της εμπιστευτικότητας και της προστασίας του συστήματος</li> </ol>	<b>Επαγγελματική συζήτηση</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Οι εκπαιδευόμενοι θα συζητήσουν την σημασία του να διατηρείται ένα σύστημα αρχειοθέτησης, καθώς επίσης και τις τεχνικές που μπορεί να χρησιμοποιούν για να το πετύχουν.</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική Συζήτηση

- Μέσω της συζήτησης, οι αξιολογητές πρέπει να μπορούν να καταλάβουν τα ακόλουθα:
  1. Οι εκπαιδευόμενοι αντιλαμβάνονται την σημασία της αρχειοθέτησης
  2. Ότι ως μέρος της διαχείρισης του χρόνου τους, θα πρέπει να αφήνουν αρκετό χρόνο για αρχειοθέτηση π.χ. κάποια ώρα κάθε μέρα
  3. Ότι αντιλαμβάνονται την σημασία φύλαξης ενός αρχείου με ακρίβεια και ασφάλεια
  4. Ότι αντιλαμβάνονται πως κάποια από τα έγγραφα μπορεί να περιέχουν εμπιστευτικά στοιχεία και έτσι πρέπει να τυγχάνουν της ανάλογης μεταχείρισης

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.5</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Διατήρηση υφιστάμενου συστήματος αρχειοθέτησης και κατανόηση βασικών επαγγελματικών εγγράφων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.5.2 Βασικά Επαγγελματικά Έγγραφα
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	15. Να είναι σε θέση να προετοιμάζει, να ερμηνεύει και να ελέγχει εταιρικά έγγραφα
<b>LO15</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	6
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<p>Να είναι σε θέση να προετοιμάσει, να ερμηνεύει να ελέγχει και να εξηγεί την αρχειοθέτηση εταιρικών εγγράφων που χρησιμοποιούνται για:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Αγορές και Πωλήσεις – λίστα τιμών, αναφορές, εκτιμήσεις, παραγγελίες, τιμολόγια, πιστωτικές σημειώσεις, λογιστικά έντυπα.</li> <li>Αποδείξεις και πληρωμές – αποδείξεις, δελτία πληρωμών, επιταγές, πιστωτικές συναλλαγές, άμεση χρέωση, εντολές πληρωμής, πιστωτικές/ χρεωστικές σημειώσεις, φόρμες για αίτηση δαπανών.</li> <li>Έλεγχος αποθεμάτων – επιστροφή αποθεμάτων</li> </ul> <p>Να είναι σε θέση να περιγράψει τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Έλεγχος, εντοπισμός και διόρθωση λαθών ότι επιχειρηματικά έγγραφα και εντοπισμό τυχόν λαθών</li> </ul>	<p><b>Επαγγελματική Συζήτηση (3 credits)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να συζητήσουν την εμπειρία και/ή τις γνώσεις που έχουν για διαφορετικά εταιρικά έγγραφα σε σχέση με τα κριτήρια αξιολόγησης. Θα δείξουν ξεκάθαρη για τις πληροφορίες που συμπεριλαμβάνουν διαφορετικά έγγραφα. Επίσης θα υπογραμμίσουν μεθόδους για έλεγχο και εντοπισμό λαθών σε εταιρικά έγγραφα</li> </ul> <p><b>Πολλαπλή επιλογή (3 credits)</b></p> <p><b>Ένα τιμολόγιο είναι</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ένα έντυπο λογαριασμού που περιέχει αμοιβές, δαπάνες, χρεώσεις και περιγραφή της εργασίας που έγινε ή των προϊόντων ή υπηρεσιών που έχουν παραδοθεί.</li> <li>Μια λίστα από τα προϊόντα που παραγγέλθηκαν</li> <li>Μια απόδειξη ότι ένα ποσό πληρώθηκε</li> </ol> <p><b>Ένα πιστωτικό σημείωμα είναι</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Το ίδιο με το τιμολόγιο αλλά για υπηρεσίες</li> <li>Ένα έγγραφο που εκδίδεται από τον προμηθευτή προς τον πελάτη, στο οποίο αναφέρει ότι ο πελάτης χρωστά λεφτά στον προμηθευτή.</li> <li>Μια μέθοδος ακύρωσης ενός τιμολογίου</li> </ol> <p><b>Μια απόδειξη πληρωμής είναι</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ένα έγγραφο που καταγράφει το ωφελούμενο ποσό</li> <li>Το ποσό που πρέπει να πληρώσει ο πελάτης (χωρίς Φ.Π.Α.)</li> <li>Μια απόδειξη ότι κάποιος έχει πληρώσει ένα ποσό για εξόφληση ή μερική εξόφληση ενός τιμολογίου ή σαν ανταλλαγή για την παροχή προϊόντος/προϊόντων ή υπηρεσιών.</li> </ol>



# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική Συζήτηση

Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να καθορίσουν ποια στοιχεία εμφανίζονται συνήθως σε διαφορετικά εταιρικά έγγραφα π.χ.

### Τιμολόγιο

- Ημερομηνία
- Στοιχεία του πελάτη
- Προϊόντα ή υπηρεσίες
- Η τιμή ανά μονάδα
- Ποσότητα
- Καθαρό σύνολο/ποσό
- Ποσοστό και ποσό Φ.Π.Α.
- Συνολικό Ποσό

Πιστωτικό Σημείωμα (παρόμοιο με τιμολόγιο)

### Παραγγελία

- Ημερομηνία
- Πωλητής
- Κωδικός Προϊόντος ή υπηρεσίας
- Ποσότητα
- Η τιμή ανά μονάδα
- Ημέρα παράδοσης
- Όροι πληρωμής

Οι εκπαιδευόμενοι αναμένονται επίσης να εξηγήσουν πως θα ελέγξουν ένα έγγραφο π.χ. τραπεζική κατάθεση ή ένα τιμολόγιο προμηθευτή για να πιστοποιήσουν ότι περιλαμβάνει τα σωστά στοιχεία (π.χ. σύγκριση με εσωτερικά έγγραφα ή σύγκριση με μια παραγγελία κτλ)

## Ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής

A, C , C

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.6</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Διαχείριση βασικών εταιρικών συναλλαγών και πληρωμών</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.6.1 Διαχείριση βασικών εταιρικών συναλλαγών και πληρωμών
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	16. Να κατανοεί και να ακολουθεί εταιρικές συναλλαγές και πληρωμές.
<b>LO16</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	9
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να κατανοεί λογιστικά έγγραφα, όπως πιστωτικό σημείωμα απόδειξη πληρωμής και τιμολόγιο</li> <li>2. Να είναι σε θέση να εκδίδει αποδείξεις, τιμολόγια και πιστωτικά σημειώματα.</li> <li>3. Να είναι σε θέση να πραγματοποιήσει και να εισπράξει μια πληρωμή</li> <li>4. Να είναι σε θέση να συμφιλιώσει τον λογαριασμό των μετρητών</li> </ol>	<p><b>Επαγγελματική συζήτηση (4 credits)</b></p> <p>Οι συμμετέχοντες ζητούνται να περιγράψουν διάφορα είδη λογιστικών εγγράφων που χειρίζονται.</p> <p>Θα τους ζητηθεί να εξηγήσουν πως εκδίδουν ένα τιμολόγιο ή ένα πιστωτικό σημείωμα και να περιγράψουν την διαδικασία είσπραξης μιας πληρωμής</p> <p><b>Γραπτή Άσκηση (3 credits)</b></p> <p>Στους συμμετέχοντες θα δοθούν τρεις αποδείξεις από τα μετρητά της εταιρίας που πληρώθηκαν.</p> <p>Το αρχικό ποσό ήταν 100 ευρώ. Ποιο είναι το υπόλοιπο των μετρητών σήμερα;</p> <p><b>Προσομοίωση (2 credits)</b></p> <p>Στους συμμετέχοντες/συμμετέχουσες θα δοθούν πληροφορίες έτσι ώστε να εκδώσουν ένα τιμολόγιο. Θα δοθεί επίσης ο αριθμός του προηγούμενου τιμολογίου.</p>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Προφορική Άσκηση

Διάφορα είδη λογιστικών εγγράφων

- Τιμολόγιο (πελάτης/προμηθευτής), πιστωτική σημείωση
- Απόδειξη
- Τραπεζική Κατάθεση
- Έντυπο κατάστασης λογαριασμών
- Έντυπο φορτωτικής/ Έντυπο παράδοσης

Για να εκδοθεί ένα τιμολόγιο, ποια είναι τα βήματα που ακολουθείτε;

- καθορισμός αριθμού τιμολογίου (αν δεν δίνετε αυτόματα από το σύστημα)
- ημερομηνία
- περιγραφή (λεπτομέρειες του προϊόντος ή υπηρεσίας, μαζί με τους ανάλογους κωδικούς) και τιμή ανά μονάδα
- Φ.Π.Α, όπου χρειάζεται
- Όροι πληρωμής

Εξηγήστε την διαδικασία είσπραξης μιας πληρωμής:

Σε αυτό το σημείο πρέπει να δοθεί έμφαση στα ακόλουθα ζητήματα

- Σε περίπτωση μετρητών, ο έλεγχος πρέπει να γίνεται μπροστά από τον πελάτη
- Τα ρέστα ελέγχονται δύο φορές

## Γραπτή Άσκηση

- Συνολικό ποσό από αποδείξεις

## Προσομοίωση

- Βοηθά τον εξεταστή να αξιολογήσει την οικειότητα του συμμετέχοντα με συγκεκριμένα είδη εγγράφων

Comments etc for assessors

## ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2.7 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΝΗΣ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΩΝ

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.7</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής, οργάνωση να υποστήριξη συναντήσεων και διαχείριση συστημάτων ημερολογίων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.7.1 Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονή
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b> <b>LO17</b>	17. Να είναι σε θέση να διευθετήσει ένα επαγγελματικό ταξίδι και διαμονή, τηρώντας την χρονική προθεσμία που του/της δίνεται και σύμφωνα με συγκεκριμένο προϋπολογισμό
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	1
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1 από τα 2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράψει τα βασικά είδη επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής που μπορεί να χρειαστούν, καθώς και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν</li> <li>• Να είναι σε θέση να εντοπίσει πηγές πληροφοριών</li> <li>• Να περιγράψει πώς μπορεί να διατηρήσει ένα αρχείο για επαγγελματικά ταξίδια ή διαμονή</li> <li>• Να διευθετήσει ταξίδια ή διαμονή με βάση τις ακόλουθες οδηγίες:</li> <li>• Να ικανοποιεί τα κριτήρια προδιαγραφών και προϋπολογισμών χρησιμοποιώντας τις διαθέσιμες πηγές πληροφοριών</li> <li>• Να επιτύχει την μέγιστη αξία για τα χρήματα που διαθέτει.</li> <li>• Να υλοποιήσει την πληρωμή ή να καθορίσει τον τρόπο πληρωμής</li> <li>• Να εντοπίσει πιθανούς κινδύνους και τεχνικούς για την αντιμετώπιση τους</li> </ul>	<p><b>Παρακολούθηση (1 credit)- [η παρακολούθηση δεν είναι δυνατή στην περίπτωση του EUPA]</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Αποδείξεις μπορούν να παραχωρηθούν μέσω της παρακολούθησης εργασιακών δραστηριοτήτων, κατάθεση μαρτύρων, επαγγελματικές συζητήσεις, μέσω εκθέσεων εκπαιδευόμενων/ απολογισμούς και επιθεωρήσεις χρησιμοποιώντας στοιχεία όπως επιστολές, ηλεκτρονικά μηνύματα, σημειώματα, συνοπτικές εκθέσεις και προϋπολογισμούς</li> </ol> <p>Ή</p> <p><b>Συζήτηση (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να περιγράψουν την εμπειρία τους μέχρι τώρα στην οργάνωση ταξιδιών και διαμονής. Επίσης θα τους ζητηθεί να εντοπίσουν πιθανά προβλήματα (ρίσκα) που μπορεί να προκύψουν, καθώς επίσης και τεχνικές προς αποφυγή τους</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική Συζήτηση

- Περιγραφή των βασικών ειδών επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής που μπορεί να χρειαστούν, καθώς και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν
  - Κράτηση Πτήσης
  - Κράτηση ξενοδοχείου
  - Κράτηση εισιτηρίων τρένου
- Εντοπισμός διαφόρων πηγών όπου μπορούν να αποσπάσουν πληροφορίες
  - Διαδίκτυο
  - Ταξιδιωτικό πράκτορα
- Περιγραφή διατήρησης αρχείου για επαγγελματικά ταξίδια ή διαμονή
  - Κράτηση αντίτυπων περιήγησης, επιβεβαίωση από ξενοδοχεία και τρένα κτλ.
- Οι κρατήσεις στα επαγγελματικά ταξίδια ή στη διαμονή να είναι οι κατάλληλες με τις ακόλουθες οδηγίες:
  - Λαμβάνοντας υπόψη τον προϋπολογισμό, τις προδιαγραφές και τη χρήση διαθέσιμων πληροφοριών, για να πάρετε την αξία των χρημάτων σας:
    - a. Λαμβάνοντας υπόψη
      - ο Την ώρα που ξεκινά η συνάντηση ή η εκδήλωση (επηρεάζει την ώρα άφιξης)
      - ο Την απόσταση μεταξύ αεροδρομίου και ξενοδοχείου (εντοπισμός πιθανών τρόπων μεταφοράς)
      - ο Έλεγχο για ειδικές προσφορές (π.χ. διαμονή για 3 βράδια και πληρωμή μόνο για τα 2)
    - b. Συμφωνία στους όρους πληρωμής ή να γίνει η πληρωμή
- Να εντοπιστούν πιθανοί παράγοντες ρίσκου και τεχνικές για αποφυγή τους
  - Συνδεδεμένες πτήσεις όπου μια πτήση μπορεί να καθυστερήσει και να χαθεί ως αποτέλεσμα η επόμενη

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.7</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής, οργάνωση να υποστήριξη συναντήσεων και διαχείριση συστημάτων ημερολογίων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.7.1 Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονή
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	18. Να είναι σε θέση να παράγει και να συγκεντρώνει ταξιδιωτικά έγγραφα μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο
<b>LO18</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	1
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να καθοριστούν τα ταξιδιωτικά έγγραφα και οι πληροφορίες που θα δοθούν στο άτομο που ταξιδεύει</li> <li>2. Να δοθούν στον διοργανωτή ή στον ταξιδιώτη το δρομολόγιο και άλλα αναγκαία έγγραφα.</li> </ol>	<b>Συζήτηση (1 credit)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να εντοπίσουν τα είδη των εγγράφων που πρέπει να δώσουν σε αυτόν που ταξιδεύει.</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Συζήτηση

- Τα έγγραφα που πρέπει να δοθούν περιλαμβάνουν:
  - Δρομολόγιο
  - Κράτηση και επιβεβαίωση ξενοδοχείου
  - Άλλα έγγραφα που χρειάζονται σε περίπτωση συνάντησης ή συμμετοχής εκδήλωση όπως την Ατζέντα, προπαρασκευαστικά έγγραφα κτλ.

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.7</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής, οργάνωση να υποστήριξη συναντήσεων και διαχείριση συστημάτων ημερολογίων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.7.1 Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	19. Να κατανοεί την σημασία του ελέγχου του ταξιδιωτικού πλάνου ακριβώς πριν από το ταξίδι
<b>LO19</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	1
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
1. Να κατανοεί την σημασία του ελέγχου του ταξιδιωτικού πλάνου ακριβώς πριν από το ταξίδι	<b>Συζήτηση (1 credit)</b> 1. Οι συμμετέχοντες ζητούνται να εντοπίσουν τους λόγους για τους οποίους αυτό είναι σημαντικό, καθώς και τα ρίσκα που προκύπτουν σε περίπτωση που δεν γίνει ο τελικός έλεγχος.



# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Συζήτηση

- Λόγοι για τους οποίους είναι σημαντικός ο έλεγχος του ταξιδιωτικού πλάνου πριν από το ταξίδι
  - Να επιβεβαιωθεί ότι οι πτήσεις προκρατήθηκαν σωστά και οι ταξιδιώτες πληροφορήθηκαν σωστά
  - Να γίνει έλεγχος με τον ταξιδιωτικό πράκτορα/ιστοσελίδα των αερογραμμών και να επιβεβαιωθεί πως δεν δημοσιεύτηκαν αλλαγές

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.7</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής, οργάνωση και υποστήριξη συναντήσεων και διαχείριση συστημάτων ημερολογίων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.7.2 Οργάνωση και υποστήριξη συναντήσεων
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	20. Να είναι σε θέση να προετοιμάσει μια συνάντηση
<b>LO20</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	1
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να εξηγήσει τον ρόλο του ατόμου που προετοιμάζει μια συνάντηση</li> <li>2. Να περιγράψει τα διάφορα είδη συναντήσεων και τα κύρια χαρακτηριστικά τους</li> <li>3. Να εξηγήσει πώς μπορεί να οργανώσει συναντήσεις που αντεπεξέρχονται στους συμφωνημένους στόχους και σκοπούς</li> <li>4. Να εξηγήσει πώς εντοπίζονται οι κατάλληλοι χώροι για τα διάφορα είδη συναντήσεων</li> <li>5. Να περιγράψει τα απαραίτητα που χρειάζονται για τα διάφορα είδη συναντήσεων</li> <li>6. Να επιβεβαιώσει τον προϋπολογισμό</li> <li>7. Να προσκαλέσει τους συμμετέχοντες και να επιβεβαιώσει την συμμετοχή τους</li> <li>8. Να επιβεβαιώσει ότι οι ανάγκες των συμμετεχόντων θα ικανοποιούνται</li> <li>9. Να επιβεβαιώσει ότι τα υλικά και ο τρόπος διαρρύθμισης της αίθουσας είναι κατάλληλα</li> <li>10. Να κρατήσει αρχείο για τις ρυθμίσεις που έγιναν και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιήθηκαν</li> </ol>	<b>Επαγγελματική Συζήτηση (1 credit)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να συζητήσουν τα κριτήρια αξιολόγησης. Θα τους ζητηθεί επίσης να εντοπίσουν τα εργαλεία που χρειάζονται για την οργάνωση και υποστήριξη συναντήσεων.</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική Συζήτηση

- Να εξηγήσουν τον ρόλο ενός ατόμου που ετοιμάζει μια συνάντηση
- Να επιβεβαιώσουν ότι είναι όλα βάση των προτύπων έτσι ώστε να επιβεβαιώνεται η αποτελεσματικότητα της συνάντησης
- Να περιγράψουν τα κύρια είδη συναντήσεων και τα κύρια χαρακτηριστικά τους.
- Ομαδική συνάντηση , συνάντηση διοικητικού συμβουλίου, συνάντηση με πελάτη, συνάντηση με εξωτερικούς εταίρους κτλ. Κάποιες συναντήσεις μπορεί να έχουν μορφή παρουσιάσεις
- Να εξηγήσουν πώς να οργανώνουν συναντήσεις που αντεπεξέρχονται στους συμφωνημένους στόχους και σκοπούς

Να εξηγήσουν πώς εντοπίζονται κατάλληλοι χώροι για τα διάφορα είδη συναντήσεων  
Εξαρτάτε από:

- Το είδος της συνάντησης (παρουσίαση κτλ),
- Τον αριθμό συμμετεχόντων,
- Το πόσο επίσημη είναι η συνάντηση,
- Κατά πόσο χρειάζεται διαδικασία για παροχή ποτών/φαγητών
- Αν χρειάζεται ειδικός εξοπλισμός

- Να περιγράψουν εργαλεία που χρειάζονται για τα διάφορα είδη συναντήσεων

Προβολέας και οθόνη, τηλεοπτική σύσκεψη, σημειωματάρια και πέννες (πάντα), ηλεκτρονικός υπολογιστής, ακουστικός εξοπλισμός κτλ.

Να επιβεβαιώσουν τον προϋπολογισμό με τον προϊστάμενο τους

Να προσκαλέσουν τους συμμετέχοντες και να επιβεβαιώσουν την συμμετοχή τους

Να επιβεβαιώσουν ότι οι ανάγκες των συμμετεχόντων θα ικανοποιηθούν

Να κρατήσουν αρχείο για τις ρυθμίσεις που έγιναν και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιήθηκαν

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.7</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής, οργάνωση και υποστήριξη συναντήσεων και διαχείριση συστημάτων ημερολογίων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.7.2 Οργάνωση και υποστήριξη συναντήσεων
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	21. Να είναι σε θέση να υποστηρίξει μια συνάντηση
<b>LO21</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	2
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να περιγράψει πώς μπορεί να βοηθήσει το άτομο που οργανώνει την συνάντηση κατά τη διάρκεια της συνάντησης</li> <li>2. Να μπορεί να εξυπηρετήσει πιθανές απαιτήσεις του διοργανωτή ή των συμμετεχόντων.</li> </ol>	<b>Επαγγελματική Συζήτηση (2 credits)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Να περιγράψουν τις δικές τους εμπειρίες στην υποστήριξη συναντήσεων 'Η</li> <li>b. Να δώσουν την δική τους άποψη για το πώς μπορούν να υποστηρίξουν μια συνάντηση</li> <li>c. Να συζητήσουν αναφορικά με τα κριτήρια αξιολόγησης</li> </ol> </li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική συζήτηση

Οι συμμετέχοντες αναμένεται:

1. Να περιγράψουν δικές τους εμπειρίες στην υποστήριξη συναντήσεων 'Η
2. Να δώσουν την δική τους άποψη για το πώς μπορούν να υποστηρίξουν μια συνάντηση
  1. Να επιβεβαιώσουν ότι η συνάντηση κυλά ομαλά
3. Να συζητήσουν για τα κριτήρια αξιολόγησης
  1. Να περιγράψουν πώς να βοηθήσουν το άτομο που οργανώνει την συνάντηση κατά τη διάρκεια της συνάντησης
    - a. Να κρατούν σημειώσεις
    - b. Να τοποθετούν σημειώσεις στον πίνακα
    - c. Να διαμοιράσουν το υλικό
      1. Να κάνουν τα απαραίτητα κατά την διάρκεια της συνάντησης, όπως καθορίζονται από τον υπεύθυνο της συνάντησης ή των συμμετεχόντων
  - d. Να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του υπεύθυνου ή άλλων συμμετεχόντων π.χ. ανάγκη για φωτοτυπίες, αλλαγή θερμοκρασίας δωματίου, επιδιόρθωση του εξοπλισμού κτλ

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.7</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής, οργάνωση και υποστήριξη συναντήσεων και διαχείριση συστημάτων ημερολογίων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.7.2 Οργάνωση και υποστήριξη συναντήσεων
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	22. Να είναι σε θέση να <b>ολοκληρώσει απαραίτητες ενέργειες</b> μετά την λήξη της συνάντησης
<b>LO22</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	1
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να ολοκληρώσει/παρακολουθήσει τις απαραίτητες ενέργειες μετά την λήξη της συνάντησης μέσα στο συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα</li> <li>2. Να εξηγήσει την σημασία του να λαμβάνεις και να αξιολογείς την ανατροφοδότηση από τους συμμετέχοντες της συνάντησης</li> <li>3. Να είναι σε θέση να συμφωνήσουν τα σημεία μάθησης για βελτίωση επομένων συναντήσεων</li> </ol>	<b>Επαγγελματική συζήτηση (1 credit)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να συζητήσουν πως μπορούν να παρακολουθούν τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν μετά την λήξη της συνάντησης και να περιγράψουν πιθανές ενέργειες που πρέπει να γίνουν</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική συζήτηση

- Πιθανές ενέργειες:
  - Προετοιμασία και διάδοση πρακτικών
  - Αποστολή απαραίτητου υλικού στους συμμετέχοντες της συνάντησης
  - Διαχείριση διαδικαστικών π.χ. επιστροφή εξοπλισμού που νοικιάστηκε, τακτοποίηση πληρωμής, επιστροφή του εξοπλισμού στο γραφείο, καθαρισμός της αίθουσας (όπου αρμόζει) κτλ
- Πώς να γίνει η παρακολούθηση
  - Υπενθύμιση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή σε κάποιο άλλο πρόγραμμα
  - Χρήση καταλόγου (check list)

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.7</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής, οργάνωση να υποστήριξη συναντήσεων και διαχείριση συστημάτων ημερολογίων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.7.3 Διαχείριση συστημάτων ημερολογίων
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	23. Να κατανοεί κάποιος/κάποια τους διάφορους τύπους συστημάτων ημερολογίου
<b>LO23</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	1
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1 από τα 2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να είναι σε θέση να περιγράψει διάφορους τύπους συστημάτων ημερολογίου</li> <li>2. Να εντοπίσει ιδιότητες διαφόρων τύπων συστημάτων ημερολογίου</li> <li>3. Να εντοπίσει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα διαφόρων τύπων συστημάτων ημερολογίου</li> <li>4. Να εντοπίσει ζητήματα που αφορούν την δυνατότητα πρόσβασης και την εμπιστευτικότητα διάφορων τύπων συστημάτων ημερολογίου</li> </ol>	<p><b>Επαγγελματική Συζήτηση (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να εντοπίσουν διάφορους τύπους συστημάτων ημερολογίου, καθώς και πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα για τον κάθε τύπο και τον σκοπό χρήσης του</li> </ol> <p>Ή</p> <p><b>Στοιχεία (1 credit)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Αποδείξεις μπορούν να παραχωρηθούν από τις ακόλουθες πηγές: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ημερολόγιο</li> </ul> </li> </ol>



# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική Συζήτηση

Ηλεκτρονικό σύστημα ημερολογίου (ηλεκτρονικός υπολογιστής, τηλέφωνο)

- δεν μπορεί πάντα να μεταφερθεί
- είναι εύκολο να γίνουν διορθώσεις
- μπορεί να γίνει συγχρονισμός διαφορετικών ηλεκτρονικών ημερολογίων (πχ ΗΥ με κινητό τηλέφωνο)
- μπορεί να το μοιραστεί με συναδέλφους – θέματα εμπιστευτικότητας

Ημερολόγια στο χαρτί

- μπορούν να μεταφερθούν οπουδήποτε
- δεν μπορεί να είναι διαθέσιμο και στους συναδέλφους όπως τα ημερολόγια στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- δεν είναι εύκολο να γίνουν διορθώσεις
- Πιο προσωπικά

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.7</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής, οργάνωση και υποστήριξη συναντήσεων και διαχείριση συστημάτων ημερολογίων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.7.3 Διαχείριση συστημάτων ημερολογίων
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	24. Να κατανοεί κάποιος/κάποια πως καταχωρούνται νέες εγγραφές στο ημερολόγιο
<b>LO24</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	1
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1 out of 2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
1. Να μπορεί να εξηγήσει πως καταχωρούνται νέες εγγραφές στο ημερολόγιο	<p><b>Επαγγελματική Συζήτηση (1 credit)</b></p> <p>1. Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να περιγράψουν πώς θα καταχωρούσαν νέες εγγραφές στο ημερολόγιο</p> <p>Ή</p> <p><b>Στοιχεία (1 credit)</b></p> <p>2. Αποδείξεις μπορούν να παραχθούν από τις ακόλουθες πηγές:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ημερολόγιο</li> </ul>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική Συζήτηση ή Στοιχεία

Να μπορούν να καταχωρούν το σκοπό, την ημερομηνία, την ώρα, τους συμμετέχοντες και η τοποθεσία μιας συνάντησης/ εκδήλωσης, να επικοινωνούν με τους συμμετέχοντες όπως αρμόζει, να καταχωρούν νέες εγγραφές στο ημερολόγιο με ακρίβεια και σαφήνεια και να επιβεβαιώνουν τις τελικές λεπτομέρειες μιας συνάντησης/εκδήλωσης στους συμμετέχοντες

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.7</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής, οργάνωση και υποστήριξη συναντήσεων και διαχείριση συστημάτων ημερολογίων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.7.3 Διαχείριση συστημάτων ημερολογίων
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	25. Να κατανοεί κάποιος/κάποια πως να χειρίζεται αιτήματα από άλλους για νέες εγγραφές στο ημερολόγιο
<b>LO25</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	1
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να είναι σε θέση να κατανοεί πώς να θέτει προτεραιότητες σε αιτήματα άλλων</li> <li>2. Να εξηγήσει γιατί πρέπει να προσπαθεί για εξισορρόπηση αναγκών των εμπλεκόμενων</li> <li>3. Να εξηγήσει τον λόγο που πρέπει να ενημερώνονται οι εμπλεκόμενοι για τυχόν αλλαγές</li> <li>4. Να εντοπίσει τις λεπτομέρειες που χρειάζονται για την διαχείριση των αιτημάτων</li> </ol>	<b>Επαγγελματική συζήτηση (1 credit)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να συζητήσουν για τα διάφορα κριτήρια αξιολόγησης που υπάρχουν</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική συζήτηση

Λεπτομέρειες που χρειάζονται για την διαχείριση αιτημάτων:

- Να υπάρχει ο απαιτούμενος χρόνος,
- Τοποθεσία και σκοπός της συνάντησης,
- Να γίνει έλεγχος των υφιστάμενων υποχρεώσεων στο ημερολόγιο,
- Να γίνει ακριβής και σαφής καταχώρηση εγγραφών στο ημερολόγιο και
- Να γίνει επιβεβαίωση της καταλληλότητας της προτεινόμενης εγγραφής με τον ενδιαφερόμενο που έκανε το αίτημα.

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.7</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Οργάνωση επαγγελματικών ταξιδιών και διαμονής, οργάνωση να υποστήριξη συναντήσεων και διαχείριση συστημάτων ημερολογίων</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.7.3 Διαχείριση συστημάτων ημερολογίων
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	26. Να είναι σε θέση να χειριστεί προτεινόμενες αλλαγές στις υπάρχουσες καταχωρήσεις ημερολογίων
<b>LO26</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	1
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να πάρει τις πληροφορίες που χρειάζονται για να γίνουν οι αλλαγές</li> <li>2. Να γίνει ακριβής και σαφής καταχώρηση εγγραφών</li> <li>3. Να θέτει προτεραιότητες για τις αλλαγές εγγραφών</li> <li>4. Να καταχωρεί τις συμφωνημένες αλλαγές στο ημερολόγιο</li> <li>5. Να εντοπίζει και να καταγράψει τις επιπτώσεις των αλλαγών στις υπάρχουσες καταχωρήσεις</li> <li>6. Να επιλύει προβλήματα που προκύπτουν</li> </ol>	<b>Επαγγελματική Συζήτηση (1 credit)</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Οι εκπαιδευόμενοι θα συζητήσουν τα κριτήρια αξιολόγησης για αυτό το συγκεκριμένο μαθησιακό αποτέλεσμα</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Επαγγελματική Συζήτηση

Με το να:

- Καταγράψουν συμφωνημένες αλλαγές στο ημερολόγιο
- Να σβήσουν προηγούμενες εγγραφές και
- Να επικοινωνήσουν με τους εμπλεκόμενους για τις συμφωνημένες αλλαγές

Comments etc for assessors

## ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2.8 ΚΑΤΑΔΕΙΞΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ICT

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.8</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Κατάδειξη βασικών γνώσεων δεξιοτήτων ICT</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.8.1 Wordprocessing
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	27. Να επιδεικνύει ικανότητα στη χρήση τεχνικών επεξεργασίας κειμένου σε βασικό επίπεδο
<b>LO27</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	2
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1 από τα 2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να χρησιμοποιεί τις κατάλληλες τεχνικές για να εισάξει κείμενο και άλλες πληροφορίες με ακρίβεια και αποδοτικότητα</li> <li>2. Να επιλέγει και να χρησιμοποιεί πρωτότυπα για διάφορους σκοπούς</li> <li>3. Να επιλέγει και να χρησιμοποιεί τις κατάλληλες τεχνικές για να κάνει αλλαγές σε χαρακτήρες και παραγράφους</li> <li>4. Να επιλέξει και να χρησιμοποιεί τη κατάλληλη δομή σελίδας για παρουσίαση και εκτύπωση εγγράφων</li> </ol>	<p>Οι ακόλουθες τακτικές προτείνονται για την αξιολόγηση των δεξιοτήτων, γνώσεων και κατανόησης των χρηστών ICT:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ηλεκτρονικές αξιολογήσεις</li> <li>• διαγωνίσματα γνώσεων</li> <li>• ασκήσεις βασισμένες σε σενάρια</li> <li>• στοιχεία που πάρθηκαν από ασκήσεις που περιλαμβάνουν την χρήση word processing</li> <li>• κατάθεση μαρτύρων</li> <li>• επαγγελματική συζήτηση</li> </ul> <p><b>Προτεινόμενη Αξιολόγηση για EUPA</b></p> <p><b>Ηλεκτρονική Αξιολόγηση (2 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Θα δοθεί στους συμμετέχοντες ένα κείμενο, και θα τους ζητηθεί να το δημιουργήσουν</li> </ol> <p>Ή</p> <p><b>Ενδείξεις (2 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ενδείξεις μπορούν να παραχωρηθούν από ασκήσεις που περιλαμβάνουν την χρήση word processing</li> </ol>



# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Ηλεκτρονική Αξιολόγηση

- Θα δοθεί στους εκπαιδευόμενους ένα τυπωμένο κείμενο των 200-250 λέξεων περίπου και θα τους ζητηθεί να το δημιουργήσουν, φυλάξουν και εκτυπώσουν.

*Σημείωση: Μπορεί να δοθεί κείμενο στην μητρική γλώσσα.*

## Στοιχεία Απόδειξης

- Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να παρουσιάσουν κείμενα που έχουν δημιουργήσει, που να αποδεικνύουν τις ικανότητές τους σε σχέση με τα κριτήρια αξιολόγησης

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.8</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Κατάδειξη βασικών γνώσεων δεξιοτήτων ICT</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.8.2 Spreadsheets
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>	28. Να επιδεικνύει την ικανότητα στον σχεδιασμό και δημιουργία φύλλων εργασίας σε βασικό επίπεδο
<b>LO28</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	2
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1 από τα 2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να καταχωρεί και να κάνει αλλαγές σε αριθμητικά και άλλα στοιχεία με ακρίβεια</li> <li>2. Να συμπύσσει και να συνδέει στοιχεία διαφορετικών φύλλων εργασίας</li> <li>3. Να φυλάει και να ανακτά αποτελεσματικά φύλλα εργασίας</li> <li>4. Να επιλέγει και να χρησιμοποιεί διάφορες κατάλληλες λειτουργίες και φόρμουλες για υλοποίηση υπολογισμών</li> <li>5. Να χρησιμοποιήσει διάφορα εργαλεία και τεχνικές για να αναλύσει και να τροποποιεί στοιχεία για να καλύψει τις απαιτήσεις</li> <li>6. Να επιλέγει και να χρησιμοποιεί διάφορα εργαλεία και τεχνικές για να κάνει αλλαγές σε υπολογιστικά φύλλα, σειρές, στήλες και φύλλα εργασίας</li> <li>7. Να επιλέξει και να κάνει αλλαγές σε σχεδιάγραμμα ή γραφικές παραστάσεις</li> <li>8. Να μπορεί να επιλέξει και να χρησιμοποιεί κατάλληλη δομή σελίδας για παρουσίαση πληροφοριών</li> </ol>	<p>Οι ακόλουθες τακτικές προτείνονται για την αξιολόγηση των δεξιοτήτων, γνώσεων και κατανόησης των χρηστών ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ηλεκτρονικές αξιολογήσεις</li> <li>• διαγωνίσματα γνώσεων</li> <li>• ασκήσεις βασισμένες σε σενάρια</li> <li>• στοιχεία που πάρθηκαν από ασκήσεις που περιλαμβάνουν την χρήση spreadsheets</li> <li>• κατάθεση μαρτύρων</li> <li>• επαγγελματική συζήτηση</li> </ul> <p><b>Προτεινόμενη αξιολόγηση για EUPA</b></p> <p>Ηλεκτρονική αξιολόγηση (<b>2 credits</b>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Θα δοθεί στους συμμετέχοντες ένα φύλλο εργασίας (με κάποια επεξήγηση για τους τύπους). Θα τους ζητηθεί να το δημιουργήσουν, να κάνουν αλλαγές και να το εκτυπώσουν</li> </ol> <p>Ή</p> <p><b>Ενδείξεις (2 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ενδείξεις μπορούν να παραχωρηθούν από ασκήσεις που περιλαμβάνουν την χρήση σε φύλλα εργασίας</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Ηλεκτρονική Αξιολόγηση

- Θα δοθεί στους εκπαιδευόμενους ένα φύλλο εργασίας με περίπου 8 στήλες και 10 σειρές το οποίο θα πρέπει να δημιουργήσουν, να φυλάξουν και να εκτυπώσουν.

*Σημείωση: Μπορεί να δοθεί το φύλλο εργασίας στην μητρική γλώσσα.*

## Στοιχεία Απόδειξης

- Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να παρουσιάσουν φύλλα εργασίας που έχουν δημιουργήσει, που να αποδεικνύουν τις ικανότητές τους σε σχέση με τα κριτήρια αξιολόγησης

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.8</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Κατάδειξη βασικών γνώσεων δεξιοτήτων ICT</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.8.3 Παρουσίαση
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>  <b>LO29</b>	29. Να επιδεικνύει δεξιότητες και γνώσεις στην επιλογή και χρήση ενός ευρούς φάσματος βασικών εργαλείων λογισμικού παρουσίασης και τεχνικών ώστε να παραχθούν αποτελεσματικές παρουσιάσεις που είναι η στερεότυπες ή άγνωστες
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	2
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1 από τα 2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να γράψει κάποιο κείμενο χρησιμοποιώντας δομές που αρμόζουν στο είδος των πληροφοριών</li> <li>2. Να βάλει γραφικές παραστάσεις και πίνακες σε διαφάνειες παρουσίασης</li> <li>3. Να φυλάει και να ανακτά αποτελεσματικά παρουσιάσεις</li> <li>4. Να εντοπίσει την δομή και τα θέματα των διαφανειών που θα χρησιμοποιηθούν</li> <li>5. Να επιλέξει, να αλλάξει και να χρησιμοποιεί πρότυπα για διαφάνειες</li> <li>6. Να επιλέξει και να χρησιμοποιεί τις κατάλληλες τεχνικές για να κάνει αλλαγές σε διαφάνειες και παρουσιάσεις για να πετύχει τους στόχους</li> <li>7. Να επιλέξει και να χρησιμοποιεί τις κατάλληλες τεχνικές για να κάνει αλλαγές σε διαφάνειες και παρουσιάσεις</li> <li>8. Να περιγράψει πώς να παρουσιάσει τις διαφάνειες για να πετύχει τους στόχους και να μπορεί να επικοινωνήσει αποτελεσματικά</li> <li>9. Να ετοιμάσει τις διαφάνειες για την παρουσίαση</li> </ol>	<p>Οι ακόλουθες τακτικές προτείνονται για την αξιολόγηση των δεξιοτήτων, γνώσεων και κατανόησης των χρηστών ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ηλεκτρονικές αξιολογήσεις</li> <li>• διαγωνίσματα γνώσεων</li> <li>• ασκήσεις βασισμένες σε σενάρια</li> <li>• στοιχεία που πάρθηκαν από ασκήσεις που περιλαμβάνουν την χρήση <b>presentations</b></li> <li>• κατάθεση μαρτύρων</li> <li>• επαγγελματική συζήτηση</li> </ul> <p><b>Προτεινόμενη αξιολόγηση για EUPA</b></p> <p>Ηλεκτρονική αξιολόγηση (<b>2 credits</b>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Θα δοθεί στους συμμετέχοντες μια παρουσίαση. Θα τους ζητηθεί να την δημιουργήσουν, να κάνουν αλλαγές και να την εκτυπώσουν</li> </ol> <p>Ή</p> <p><b>Ενδείξεις (2 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Αποδείξεις μπορούν να παραχωρηθούν από ασκήσεις που περιλαμβάνουν την χρήση presentation software (Λογισμικού παρουσίασης)</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Ηλεκτρονική Αξιολόγηση

- Θα ζητηθεί από τους εκπαιδευόμενους να κάνουν μια παρουσίαση σε ένα θέμα δικής τους επιλογής

*Σημείωση: Η παρουσίαση μπορεί να γίνει στην μητρική γλώσσα.*

## Στοιχεία Απόδειξης

- Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να παρουσιάσουν παρουσιάσεις που έχουν δημιουργήσει, που να αποδεικνύουν τις ικανότητές τους σε σχέση με τα κριτήρια αξιολόγησης

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.8</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Κατάδειξη βασικών γνώσεων δεξιοτήτων ICT</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.8.4 Διαδίκτυο
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΚΜΑΘΗΣΗΣ</b>	30. Να είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για να διεκπεραιώσει κάποια απλή εργασία
<b>LO30</b>	
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	2
<b>Αριθμός αξιολογήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1 από τα 2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Να ανοίξει μια ιστοσελίδα βάζοντας την ηλεκτρονική διεύθυνση</li> <li>2. Να βρίσκει πληροφορίες με μηχανισμό αναζήτησης</li> <li>3. Να κάνει αγορές προϊόντων ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου</li> </ol>	<p>Οι ακόλουθες τακτικές προτείνονται για την αξιολόγηση των δεξιοτήτων, γνώσεων και κατανόησης σε θέματα Η/Υ των χρηστών ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ηλεκτρονικές αξιολογήσεις</li> <li>• διαγωνίσματα γνώσεων</li> <li>• ασκήσεις βασισμένες σε σενάρια</li> <li>• στοιχεία που πάρθηκαν από ασκήσεις που περιλαμβάνουν την χρήση word processing</li> <li>• κατάθεση μαρτύρων</li> <li>• επαγγελματική συζήτηση</li> </ul> <p><b>Προτεινόμενη αξιολόγηση για EUPA</b></p> <p>Ηλεκτρονική αξιολόγηση (<b>2 credits</b>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να βρουν πληροφορίες για ένα συγκεκριμένο θέμα, να εντοπίσουν μια πιθανή αεροπορική πτήση κτλ</li> </ol> <p>Ή</p> <p><b>Ενδείξεις (2 credits)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Αποδείξεις μπορούν να παραχωρηθούν από ασκήσεις που περιλαμβάνουν την χρήση διαδικτύου</li> </ol>

# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Ηλεκτρονική Αξιολόγηση

- Θα ζητηθεί από τους εκπαιδευόμενους να κάνουν μια έρευνα με ένα θέμα δικής τους επιλογής

*Σημείωση: Η παρουσίαση μπορεί να γίνει στην μητρική γλώσσα.*

## Στοιχεία Απόδειξης

- Οι συμμετέχοντες μπορούν να περιγράψουν την εμπειρία τους για τη χρήση του διαδικτύου για αναζήτηση πληροφοριών και για αγορές προϊόντων ή υπηρεσιών

Comments etc for assessors

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>2.8</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ του ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>Κατάδειξη βασικών γνώσεων δεξιοτήτων ICT</b>
<b>ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>	2.8.5 Διαδίκτυο
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ</b>  <b>LO31</b>	31. Να είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για να στείλει ένα απλό ηλεκτρονικό μήνυμα (email) και να χρησιμοποιήσει στιγμιαία μηνύματα (msn) καθώς και προγράμματα κοινωνικής δικτύωσης
<b>Μονάδες Αξιολόγησης</b>	2
<b>Αριθμός ασκήσεων που θα χρησιμοποιηθούν</b>	1 από τα 2
<b>Κριτήρια Αξιολόγησης</b>	<b>Εργαλεία Αξιολόγησης (καθοδήγηση)</b>
1. Να στείλει ένα ηλεκτρονικό μήνυμα και ή μήνυμα που περιέχει συνημμένα με προτεραιότητα.	<p>Οι ακόλουθες τακτικές προτείνονται για την αξιολόγηση των δεξιοτήτων, γνώσεων και κατανόησης σε θέματα Η/Υ των χρηστών ICT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ηλεκτρονικές αξιολογήσεις</li> <li>• διαγωνίσματα γνώσεων</li> <li>• ασκήσεις βασισμένες σε σενάρια</li> <li>• στοιχεία που πάρθηκαν από ασκήσεις που περιλαμβάνουν την χρήση word processing</li> <li>• κατάθεση μαρτύρων</li> <li>• επαγγελματική συζήτηση</li> </ul> <p><b>Προτεινόμενη αξιολόγηση για EUPA</b></p> <p>Ηλεκτρονική αξιολόγηση (<b>2 credits</b>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες να επιδείξουν την ικανότητά τους στο να αποστέλλουν ένα ηλεκτρονικό μήνυμα</li> </ol> <p>Ή</p> <p><b>Αποδείξεις (2 credits)</b></p> <p>Ενδείξεις μπορούν να παραχωρηθούν από ασκήσεις που περιλαμβάνουν την χρήση ηλεκτρονικού μηνύματος. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκτυπώσεις μερικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων ή με την παρατήρηση της ηλεκτρονικής θυρίδας του εκπαιδευόμενου</li> </ul>



# ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

## Ηλεκτρονική Αξιολόγηση

- Θα ζητηθεί από τους εκπαιδευόμενους να στείλουν ένα απλό ηλεκτρονικό μήνυμα με θέμα δικής τους επιλογής

*Σημείωση: Το ηλεκτρονικό μήνυμα μπορεί να γίνει στην μητρική γλώσσα.*

## Στοιχεία Απόδειξης

- Οι συμμετέχοντες μπορούν να περιγράψουν την εμπειρία τους στο να αποστέλλουν ηλεκτρονικά μηνύματα για επικοινωνία με εταιρείες κτλ

Comments etc for assessors