

Οδηγός αξιοποίησης του SeDiHUB για παρόχους Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ)



Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά έγκριση του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει τις απόψεις μόνο των συγγραφέων, και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε χρήση που μπορεί να γίνει από τις πληροφορίες που περιέχονται σε αυτό
Αριθμός έργου: 2021-1-EE01-KA220-VET-000033040



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή	3
Κατανόηση του σχεδιασμού υπηρεσιών	4
Οι μαθησιακοί πόροι του SeDiHUB	5
Διαδικτυακή πλατφόρμα μάθησης:	5
Εργαλειοθήκη ψηφιακής κατάρτισης:	7
Δραστηριότητες με τη μορφή παιχνιδιού:	11
Ενσωμάτωση του προγράμματος σπουδών	11
Ενασχόληση με πολύ μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις	13

Εισαγωγή

Καλώς ήρθατε στον Οδηγό αξιοποίησης των προϊόντων του έργου SeDiHUB για τους παρόχους επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ). Το έργο SeDiHUB στοχεύει στην ενίσχυση των δυνατοτήτων των μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων σε ολόκληρη την Ευρώπη μέσω μιας καινοτόμου εκπαίδευσης για το σχεδιασμό υπηρεσιών και πρακτικών εργαλείων που υποστηρίζουν την κατάρτιση.

Το έργο SeDiHUB είναι μια συνεργατική προσπάθεια που ενσωματώνει την πιο πρόσφατη θεωρία του σχεδιασμού υπηρεσιών σε πρακτικές εφαρμογές προσαρμοσμένες στις μοναδικές ανάγκες των μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων. Ενσωματώνοντας αυτούς τους πόρους στα προγράμματα ΕΕΚ, στοχεύουμε να εξοπλίσουμε τους εκπαιδευτές κατάρτισης με τα απαραίτητα εργαλεία για την δημιουργία μιας νέας γενιάς επιχειρηματιών και προσωπικού μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων με προσανατολισμό στις υπηρεσίες.

Αυτός ο ολοκληρωμένος οδηγός βοηθά στην ενσωμάτωση και την εφαρμογή των πόρων του SeDiHUB στα εκπαιδευτικά σας προγράμματα. Είναι δομημένος για να σας βοηθήσει να ενσωματώσετε απρόσκοπτα το σχεδιασμό υπηρεσιών στα προγράμματα σπουδών σας, να εμπλουτίσετε τη μαθησιακή εμπειρία και να προετοιμάσετε τους καταρτιζόμενους σας για επιτυχή ενεργοποίηση σε ένα δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον.

Σε αυτόν τον οδηγό, θα βρείτε λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με την ηλεκτρονική πλατφόρμα SeDiHUB, την ψηφιακή εργαλειοθήκη κατάρτισης και τις ελκυστικές δραστηριότητες με μορφή παιχνιδιού που έχουν αναπτυχθεί για να ενισχύσουν τα κίνητρα, τη δέσμευση και τη συμμετοχή των καταρτιζόμενων. Κάθε ένας από αυτούς τους πόρους έχει σχεδιαστεί με τη συμβολή επαγγελματιών του κλάδου και εμπειρογνομόνων στην εκπαίδευση ενηλίκων και επαγγελματική κατάρτιση, ώστε να διασφαλιστεί ότι πληρούν τα εκπαιδευτικά πρότυπα που απαιτούνται για την αποτελεσματική μάθηση.

Με την αξιοποίηση των εκπαιδευτικών εργαλείων του έργου SeDiHUB, οι πάροχοι ΕΕΚ όχι μόνο θα αναβαθμίσουν τα προγράμματα σπουδών τους αλλά και θα συμβάλουν στον ευρύτερο στόχο της προώθησης βιώσιμων και πελατοκεντρικών επιχειρηματικών πρακτικών μεταξύ των μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων της Ευρώπης. Ελάτε μαζί μας σε αυτό το μετασχηματιστικό ταξίδι για τη διαμόρφωση του μέλλοντος της επαγγελματικής κατάρτισης στον σχεδιασμό υπηρεσιών.

Κατανόηση του σχεδιασμού υπηρεσιών

Ο σχεδιασμός υπηρεσιών αποτελεί μια διεπιστημονική προσέγγιση που επικεντρώνεται στη δημιουργία και τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών ώστε να διασφαλίζεται ότι ανταποκρίνονται στις ανάγκες και υπερβαίνουν τις προσδοκίες των χρηστών. Περιλαμβάνει το σχεδιασμό και την οργάνωση των ανθρώπων, των υποδομών, της επικοινωνίας και των υλικών στοιχείων μιας υπηρεσίας, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητάς της και της αλληλεπίδρασης μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών και των πελατών.

Στο πλαίσιο της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, η κατανόηση του σχεδιασμού υπηρεσιών είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη ενός εργατικού δυναμικού που μπορεί να σκέφτεται κριτικά για τον τρόπο με τον οποίο παρέχονται και βιώνονται οι υπηρεσίες. Αυτή η ενότητα της εργαλειοθήκης διερευνά τις βασικές έννοιες του σχεδιασμού υπηρεσιών, τη σημασία του στο σύγχρονο επιχειρηματικό τοπίο και τα οφέλη από την ενσωμάτωση αυτών των πτυχών στα προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Βασικές έννοιες του σχεδιασμού υπηρεσιών:

- Σχεδιασμός με επίκεντρο τον χρήστη: Εστίαση στις ανάγκες και τις εμπειρίες των χρηστών και όχι στους εσωτερικούς στόχους της επιχείρησης.
- Συν-δημιουργία: Συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων, ιδίως των χρηστών, στη διαδικασία σχεδιασμού της υπηρεσίας, ώστε να διασφαλιστεί ότι κάθε υπηρεσία ανταποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες.
- Αλληλουχία: Η ανάλυση μιας υπηρεσίας στα επιμέρους συστατικά της ή στις αλληλεπιδράσεις της για την καλύτερη κατανόηση και βελτίωση κάθε βήματος.
- Τεκμηρίωση: Οπτικοποίηση των εμπειριών των υπηρεσιών για να γίνουν οι άυλες υπηρεσίες απτές, βοηθώντας στην κατανόηση και την επικοινωνία των πτυχών των υπηρεσιών.
- Ολιστικός σχεδιασμός: Λαμβάνοντας υπόψη ολόκληρο το περιβάλλον μιας υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών, ψηφιακών και κοινωνικών στοιχείων, για τη δημιουργία μιας συνεκτικής εμπειρίας.

Σημασία του σχεδιασμού υπηρεσιών σε μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις:

Ο σχεδιασμός υπηρεσιών ενισχύει την αλληλεπίδραση μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών και των πελατών του, η οποία είναι κρίσιμη για την επιτυχία κάθε επιχείρησης. Εστιάζοντας στη δημιουργία αποτελεσματικών και ευχάριστων υπηρεσιών, οι επιχειρήσεις μπορούν να διαφοροποιηθούν στην αγορά, να ενισχύσουν την αφοσίωση των πελατών και να επιτύχουν βιώσιμη ανάπτυξη. Για τις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις, ο αποτελεσματικός σχεδιασμός υπηρεσιών μπορεί να μεταμορφώσει την προσέγγισή τους στην παροχή υπηρεσιών, καθιστώντας τες πιο ανταγωνιστικές, βοηθώντας τες να παράγουν μεγαλύτερη προστιθέμενη αξία και να προσαρμόζονται στις αλλαγές της αγοράς.

Οφέλη από την ενσωμάτωση του Σχεδιασμού Υπηρεσιών στα μαθήματα/προγράμματα ΕΕΚ:

- Ενισχύει την απασχολησιμότητα: Εφοδιάζει τους εκπαιδευόμενους με σύγχρονες, περιζήτητες δεξιότητες που απαιτούνται όλο και περισσότερο στην αγορά εργασίας.
- Προωθεί την καινοτομία: Ενθαρρύνει τη δημιουργική επίλυση προβλημάτων και την καινοτόμο σκέψη μεταξύ των καταρτιζομένων.

- Βελτιώνει την παροχή υπηρεσιών: Προετοιμάζει τους καταρτιζόμενους να σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν υπηρεσίες που ανταποκρίνονται πραγματικά στις ανάγκες των χρηστών, ενισχύοντας την ικανοποίηση των πελατών.
- Υποστηρίζει την ανάπτυξη των επιχειρήσεων: Παρέχει τα εργαλεία και τις γνώσεις που βοηθούν τους υφιστάμενους και μελλοντικούς επιχειρηματίες και τους ηγέτες επιχειρήσεων να σχεδιάζουν επεκτάσιμα και βιώσιμα επιχειρηματικά μοντέλα.

Με την ενσωμάτωση του σχεδιασμού υπηρεσιών στα προγράμματα σπουδών της ΕΕΚ, οι πάροχοι ΕΕΚ και οι εκπαιδευτές μπορούν να παρέχουν στους καταρτιζόμενους όχι μόνο θεωρητικές γνώσεις αλλά και πρακτικά εργαλεία για το σχεδιασμό και τη βελτίωση των υπηρεσιών. Αυτό όχι μόνο εμπλουτίζει τη μαθησιακή τους εμπειρία, αλλά και τους προετοιμάζει να συμβάλουν αποτελεσματικά στους μελλοντικούς επαγγελματικούς ή επιχειρηματικούς τους ρόλους, ιδίως σε περιβάλλοντα όπου η καινοτομία και η ικανοποίηση των πελατών αποτελούν κλειδί για την επιχειρηματική επιτυχία.

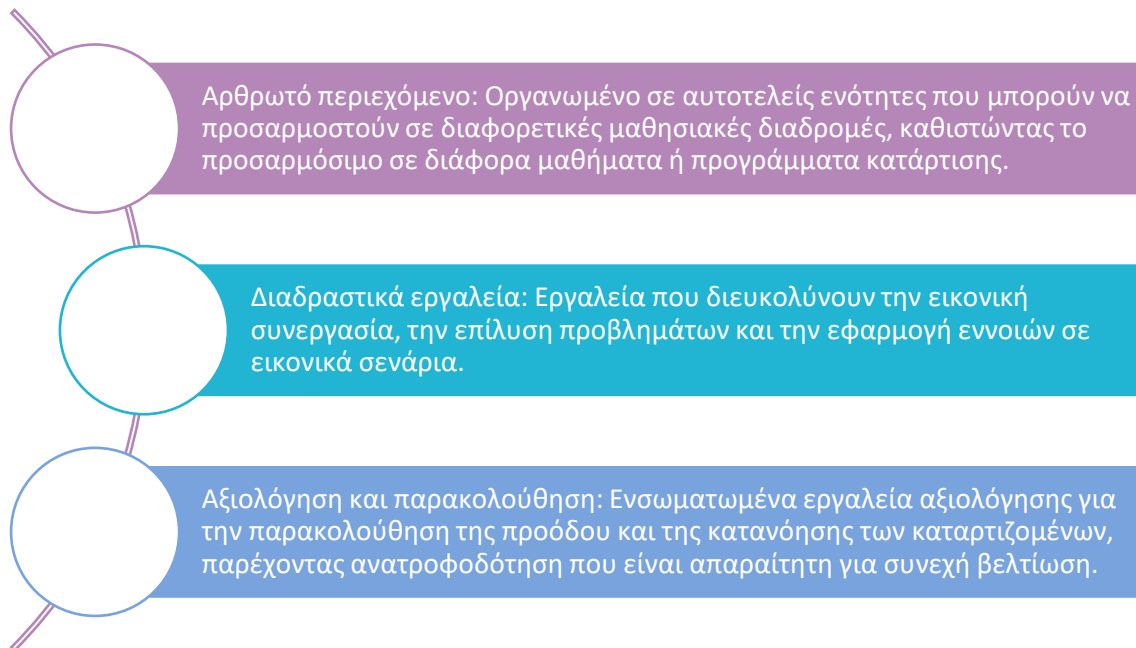
Οι μαθησιακοί πόροι του SeDiHUB

Το έργο SeDiHUB προσφέρει μια ολοκληρωμένη σειρά μαθησιακών πόρων που έχουν σχεδιαστεί για να διευκολύνουν την ενσωμάτωση των αρχών του σχεδιασμού υπηρεσιών στα προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Οι πόροι αυτοί είναι ειδικά προσαρμοσμένοι για να ενισχύσουν τόσο την αποτελεσματικότητα της διδασκαλίας όσο και τα μαθησιακά αποτελέσματα στο πλαίσιο της κατάρτισης των μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων. Παρακάτω, παρουσιάζονται αναλυτικά αυτοί οι πόροι και παρέχονται οδηγίες για το πώς οι πάροχοι επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και οι εκπαιδευτές μπορούν να τους αξιοποιήσουν για να εμπλουτίσουν τα προσφερόμενα προγράμματα κατάρτισης.

Διαδικτυακή πλατφόρμα μάθησης:

Η διαδικτυακή πλατφόρμα μάθησης SeDiHUB (<https://sedihub.eu/et/elearning/>) είναι ένα διαδραστικό ψηφιακό περιβάλλον όπου οι εκπαιδευτές ΕΕΚ και οι καταρτιζόμενοι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα μαθησιακού υλικού όπως περιεχόμενο πολυμέσων, διαδραστικές προσομοιώσεις και μελέτες περιπτώσεων σχετικές με το σχεδιασμό υπηρεσιών. Η πλατφόρμα έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι διαδραστική και φιλική προς τον χρήστη, διασφαλίζοντας ότι οι χρήστες όλων των επιχειρηματικών τομέων και των δυνατοτήτων χρήσης ΤΠΕ μπορούν να επωφεληθούν από αυτήν.

Βασικά χαρακτηριστικά της διαδικτυακής πλατφόρμας μάθησης SeDiHub:



Στην πλατφόρμα του έργου SeDiHUB, έχουν αναπτυχθεί και αναρτηθεί πέντε θεματικές ενότητες για την υποστήριξη των δυνατοτήτων σχεδιασμού υπηρεσιών των πολύ μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων. Η θεματική ενότητα **"Ανακαλύψτε τον πελάτη μέσω μεθόδων σχεδιασμού"** διδάσκει στις επιχειρήσεις πώς να εντοπίζουν και να κατανοούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών τους μέσω μεθόδων σχεδιασμού υπηρεσιών. Η θεματική ενότητα **"Βιωσιμότητα και επιχειρηματικά μοντέλα για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις"** επικεντρώνεται στην ενσωμάτωση βιώσιμων επιχειρηματικών μοντέλων και των αρχών της κυκλικής οικονομίας στην λειτουργία των εταιρειών. Δίνει έμφαση στην ανάπτυξη φιλικών προς το περιβάλλον υπηρεσιών και στην κατανόηση των οικολογικών - κοινωνικών τους οφελών. Η θεματική ενότητα **"Ανάπτυξη και δοκιμή υπηρεσίας/προϊόντος για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις"** παρέχει καθοδήγηση και εργαλεία για την ανάπτυξη και δοκιμή υπηρεσιών, χρησιμοποιώντας τη μέθοδο του διπλού διαμαντιού, την ανάπτυξη πρωτοτύπων και τη δημιουργία προτάσεων αξίας. Η θεματική ενότητα **"Διαχείριση των αλλαγών στις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις"** ασχολείται με τη διαχείριση των αλλαγών και τη μείωση των κινδύνων κατά την εφαρμογή του σχεδιασμού υπηρεσιών. Καλύπτει επίσης τον αντίκτυπο της ψηφιοποίησης και τις στρατηγικές για την αποτελεσματική διαχείριση των αλλαγών. Τέλος η θεματική ενότητα **"Διάθεση/προϊόντων υπηρεσιών στην αγορά και πρακτικές διευκόλυνσης της επέκτασης για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις"** εστιάζει στις στρατηγικές μάρκετινγκ, στις ευκαιρίες χρηματοδότησης και στη δικτύωση για την υποστήριξη του σχεδιασμού νέων υπηρεσιών και της ανάπτυξης των επιχειρήσεων. Αυτή η ενότητα προσφέρει καθοδήγηση για τη δημιουργία σχεδίων μάρκετινγκ, την προσέλκυση επενδυτών και την ανταλλαγή εμπειριών.

Το εκπαιδευτικό υλικό του SeDiHUB αποτελείται από τις ακόλουθες εκπαιδευτές ενότητες:

Ανακαλύψτε τον πελάτη μέσω μεθόδων σχεδιασμού υπηρεσιών

- Σχεδιασμός υπηρεσιών (Service desing)
- Έρευνα σχεδιασμού
- Δημιουργία προσωποποιήσεων (personas)

Βιωσιμότητα και επιχειρηματικά μοντέλα για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις

- Βιωσιμότητα και βιώσιμο επιχειρηματικό μοντέλο
- Κόστος και οφέλη της βιωσιμότητας
- Κυκλική οικονομία

Ανάπτυξη και δοκιμή υπηρεσιών/προϊόντος για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις

- Πλαίσιο διαμαντιού
- Δημιουργία προτύπων και δοκιμές
- Πρόταση αξίας και επιχειρηματικό μοντέλο

Διαχείριση των αλλαγών στις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις

- Διαχείριση αλλαγών
- Διαχείριση κινδύνου - Μείωση κινδύνων
- Αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση

Διάθεση προϊόντων/ υπηρεσιών στην αγορά και πρακτικές διευκόλυνσης της επέκτασης για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις

- Στρατηγικές μάρκετινγκ για νέες υπηρεσίες
- Χρηματοδότηση, ανάπτυξη, επενδυτές
- Κοινή χρήση και διασύνδεση μιας νέας υπηρεσίας

Εργαλειοθήκη ψηφιακής κατάρτισης:

Η ψηφιακή εργαλειοθήκη κατάρτισης είναι μια συλλογή πρακτικών εργαλείων και προτύπων που μπορούν να εφαρμοστούν άμεσα στο πλαίσιο του σχεδιασμού υπηρεσιών. Τα εργαλεία αυτά έχουν δημιουργηθεί για να βοηθήσουν τους καταρτιζόμενους να εφαρμόζουν τις θεωρητικές γνώσεις σε σενάρια του πραγματικού κόσμου, ενισχύοντας τις πρακτικές δεξιότητες και την κατανόησή τους.

Στοιχεία της ψηφιακής εργαλειοθήκης κατάρτισης:

Πλαίσια σχεδιασμού υπηρεσιών

- Βήμα προς βήμα οδηγοί και πλαίσια για την υλοποίηση έργων σχεδιασμού υπηρεσιών.

Λίστες ελέγχου και κατευθυντήριες γραμμές

- Πόροι για να διασφαλιστεί ότι όλες οι πτυχές του σχεδιασμού των υπηρεσιών λαμβάνονται υπόψη και εφαρμόζονται σωστά.

Η πλατφόρμα SeDiHUB toolbox Mural διαθέτει έναν διαδραστικό τρόπο για να συμπληρώνετε καμβάδες σχεδιασμού υπηρεσιών και να συνεργάζεστε εικονικά. Όλα τα εργαλεία διατίθενται σε μορφή PDF και μπορείτε να τα κατεβάσετε από την πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης.

Αν θέλετε να μάθετε περισσότερα για το Mural και να χρησιμοποιήσετε αυτό το εργαλείο, εδώ υπάρχουν κάποια χρήσιμα βίντεο που [παρουσιάζουν](#) το Mural.

Η εργαλειοθήκη αποτελείται από τα ακόλουθα εργαλεία:

Ραντάρ καταναλωτικών τάσεων (Consumer trend radar)

Φύλλα εργασίας ενδιαφερόμενων μερών (Stakeholders worksheets)

Έρευνα πελατών (Customer research)

Προσωποποίηση (Personas)

Οφέλη κόστους και οικολογικά - κοινωνικά οφέλη (Cost Benefits and Eco-Social Benefits)

Ιστορία χρήστη (User Story)

Πίνακας επικύρωσης (Validation Board)

Προσχέδιο υπηρεσίας (Service blueprint)

Καμβάς πρότασης αξίας (Value Proposition Canvas)

Βιώσιμο επιχειρηματικό (Sustainable business model) μοντέλο

Μπορείτε να βρείτε την εργαλειοθήκη της ελληνικής γλώσσας εδώ στο Mural:

<https://app.mural.co/template/b2f7341d-12ce-4d5f-9352-0f9affc0b419/6a787fb8-ce90-4983-be53-8b994722010d>

1. Όταν κάνετε κλικ στο σύνδεσμο, πρέπει να συνδεθείτε:



Log in



Sign up, free forever

Work email

By continuing, I agree to Mural's [Collaborator Notice & Privacy Statement](#).

Sign up

Or sign up with

 Google  Microsoft

2. Πρέπει να δώσετε όνομα σε έναν χώρο εργασίας



Set up your team

The place where you and your team work is called **workspace**.

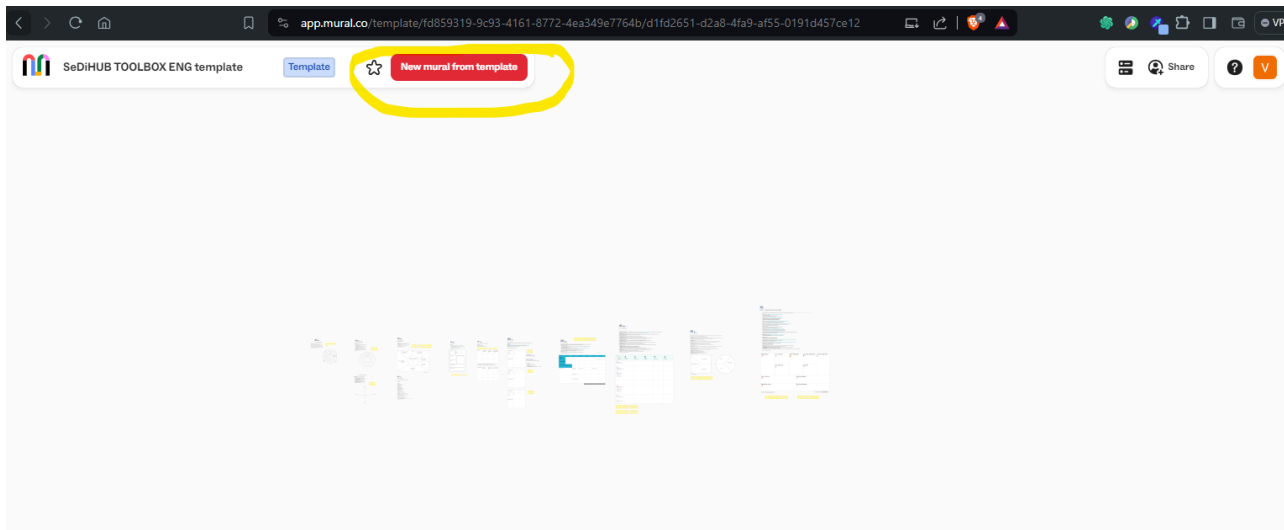
Workspace name

You can change this later.

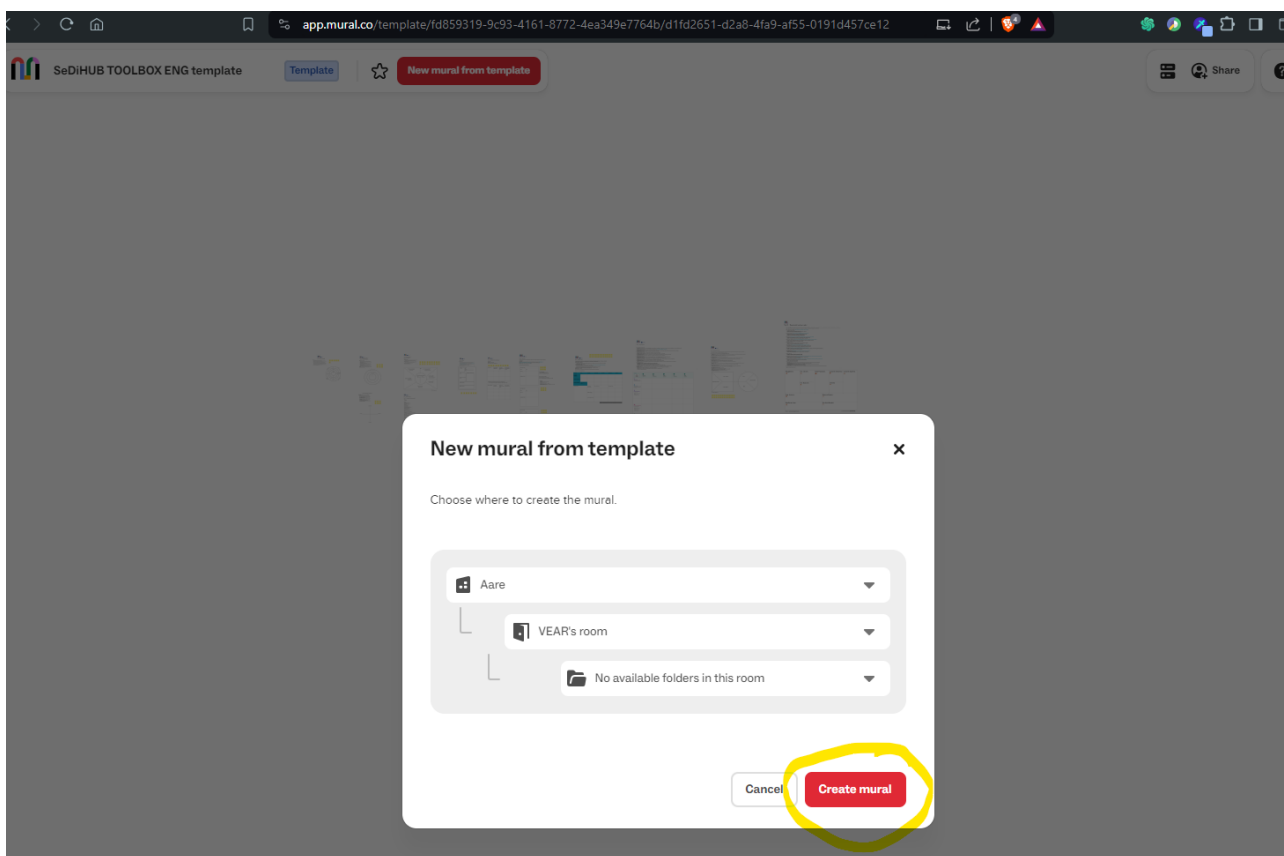
I accept Mural's [Terms of Service](#)

Continue

3. Κάντε κλικ – Νέα τοιχογραφία από το πρότυπο



4. Κάντε κλικ – δημιουργήστε τοιχογραφία και μπορείτε να τη χρησιμοποιήσετε!



Δραστηριότητες με τη μορφή παιχνιδιού:

Για την περαιτέρω εμπλοκή των καταρτιζομένων στην μαθησιακή διαδικασία, το SeDiHUB ενσωματώνει στοιχεία παιχνιδιού (gamification). Αυτές οι δραστηριότητες έχουν σχεδιαστεί για να κάνουν τη διαδικασία μάθησης σχετικά με το σχεδιασμό υπηρεσιών ευχάριστη και παρακινητική, γεγονός που βοηθά στη διατήρηση των γνώσεων και στην ενεργοποίηση των καταρτιζόμενων.

Οφέλη της μάθησης μέσα από τα στοιχεία παιχνιδιού:

- Αυξημένη δέσμευση: Τα στοιχεία παιχνιδιού και οι προσομοιώσεις κεντρίζουν το ενδιαφέρον των καταρτιζόμενων, κάνοντάς τους πιο πρόθυμους να συμμετάσχουν και να μάθουν.
- Ενισχυμένη διατήρηση: Η μάθηση μέσα από στοιχεία παιχνιδιού συμβάλλει στην καλύτερη διατήρηση των γνώσεων.

Με την ενσωμάτωση των μαθησιακών πόρων του SeDiHUB στα προγράμματα σπουδών τους, οι πάροχοι ΕΕΚ μπορούν να προσφέρουν μια πιο **δυναμική, διαδραστική** και **ολοκληρωμένη** εκπαιδευτική εμπειρία. Οι πόροι αυτοί δεν βοηθούν μόνο στη διδασκαλία των θεμελιωδών πτυχών του σχεδιασμού υπηρεσιών, αλλά και στην καλλιέργεια μιας βαθύτερης κατανόησης και εκτίμησης του αντίκτυπου του στην επιχειρηματική επιτυχία, ιδίως στο πλαίσιο των πολύ μικρών και οικογενειακών επιχειρήσεων.

Ενσωμάτωση του προγράμματος σπουδών

Η ενσωμάτωση των πόρων του SeDiHUB σε προγράμματα σπουδών αρχικής ή συνεχιζόμενης ΕΕΚ προϋποθέτει προσεκτικό σχεδιασμό και ευθυγράμμιση με τους υφιστάμενους εκπαιδευτικούς στόχους και πρότυπα. Αυτή η ενότητα παρέχει κατευθυντήριες γραμμές για τον τρόπο αποτελεσματικής ενσωμάτωσης των μαθησιακών πόρων του SeDiHUB στα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης, ενισχύοντας την εκπαιδευτική εμπειρία και διασφαλίζοντας ότι οι καταρτιζόμενοι είναι καλά προετοιμασμένοι για να εφαρμόσουν το σχεδιασμό υπηρεσιών στην επαγγελματική τους ζωή.

Οφέλη της ενσωμάτωσης:

Η ενσωμάτωση των πόρων του SeDiHUB στα προγράμματα ΕΕΚ όχι μόνο εμπλουτίζει τα προγράμματα σπουδών αλλά και:

- Ενισχύει τη δέσμευση των καταρτιζόμενων: Μέσω διαδραστικών και πρακτικών μαθησιακών εμπειριών.
- Βελτιώνει την εργασιακή ετοιμότητα: Με την ενίσχυση των εκπαιδευομένων με δεξιότητες αιχμής στον σχεδιασμό υπηρεσιών που εκτιμώνται ιδιαίτερα στο σύγχρονο εργατικό δυναμικό.
- Προωθεί την καινοτομία και τη δημιουργικότητα: Ενθαρρύνει τους καταρτιζόμενους να σκέφτονται κριτικά και καινοτόμα για την επίλυση προβλημάτων στο σχεδιασμό υπηρεσιών.

Πλήρη επισκόπηση του προγράμματος σπουδών και της προσέγγισης κατάρτισης SeDiHUB μπορείτε να βρείτε [εδώ](#). Αυτό το έγγραφο περιέχει επίσης τη μεθοδολογία κατάρτισης και αξιολόγησης του SeDiHUB, την οποία μπορείτε να εφαρμόσετε στη διδασκαλία σας

Επιπλέον, δημιουργήσαμε 3 χαρακτήρες οι οποίοι αποτελούν την ενσωμάτωση στοιχείων παιχνιδιού (gamification). Στην ενότητα του ιδιοκτήτη επιχείρησης στην διαδικτυακή πλατφόρμα μάθησης, οι καταρτιζόμενοι μπορούν αρχικά να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης και βάσει

αυτού να αποκτήσουν έναν «χαρακτήρα». Για τον κάθε χαρακτήρα προτείνονται συγκεκριμένες διαδρομές μελέτης.

Συνιστώμενες μαθησιακές διαδρομές:

Θεματική και εκπαιδευτική Ενότητα	Χαρακτήρας 1 Αρχάριος	Χαρακτήρας 2 Ενδιάμεσος	Χαρακτήρας 3 Προχωρημένος
1. Ανακαλύψτε τον πελάτη μέσω μεθόδων σχεδιασμού υπηρεσιών			
1.1 Σχεδιασμός υπηρεσιών			
1.2 Έρευνα σχεδιασμού			
1.3 Δημιουργία προσωποποιήσεων			
2. Βιωσιμότητα και επιχειρηματικά μοντέλα για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις			
2.1 Βιωσιμότητα και βιώσιμο επιχειρηματικό μοντέλο			
2.2 Κόστος και οφέλη της βιωσιμότητας			
2.3 Κυκλική οικονομία			
3. Ανάπτυξη και δοκιμή υπηρεσίας/προϊόντος για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις			
3.1 Πλαίσιο διαμαντιού			
3.2 Δημιουργία πρωτοτύπων και δοκιμές			
3.3 Πρόταση αξίας και επιχειρηματικό μοντέλο			
4. Διαχείριση των αλλαγών στις μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις			
4.1 Διαχείριση αλλαγών			
4.2 Διαχείριση κινδύνου – Μείωση κινδύνων			
4.3 Αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση			
5. Διάθεση προϊόντων/υπηρεσιών στην αγορά και πρακτικές διευκόλυνσης της επέκτασης για μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις			
5.1 Στρατηγικές μάρκετινγκ για νέες υπηρεσίες			
5.2 Χρηματοδότηση, ανάπτυξη, επενδυτές			
5.3 Κοινή χρήση και διασύνδεση μιας νέας υπηρεσίας			

Ενασχόληση με πολύ μικρές και οικογενειακές επιχειρήσεις

Η αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των παρόχων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και των επιχειρήσεων είναι απαραίτητη για να εξασφαλιστεί ότι η εκπαίδευση στον σχεδιασμό υπηρεσιών είναι τόσο σχετική όσο και εφαρμόσιμη σε πραγματικές συνθήκες. Αυτή η ενότητα του οδηγού περιγράφει στρατηγικές για την προώθηση της ουσιαστικής εμπλοκής με διάφορους εμπλεκόμενους στο πεδίο της επιχειρηματικότητας, η οποία μπορεί να βελτιώσει τη μαθησιακή εμπειρία για τους καταρτιζόμενους και να δημιουργήσει πολύτιμες συνεργασίες που ωφελούν τόσο τα εκπαιδευτικά ιδρύματα όσο και τις επιχειρήσεις.

1. Συμβουλευτικές επιτροπές του κλάδου:

- Σύσταση συμβουλευτικών επιτροπών: Σχηματίστε επιτροπές αποτελούμενες από ηγέτες του κλάδου και επαγγελματίες του σχεδιασμού υπηρεσιών, οι οποίοι μπορούν να παρέχουν συμβουλές για την ανάπτυξη του προγράμματος σπουδών, ώστε να διασφαλιστεί ότι ανταποκρίνεται στις τρέχουσες ανάγκες της αγοράς.
- Τακτικές συνεδριάσεις: Πραγματοποιήστε τακτικές συναντήσεις με τις εν λόγω ομάδες για να συζητήσετε τις τάσεις, τα κενά δεξιοτήτων και τις πιθανές ενημερώσεις των προγραμμάτων κατάρτισης με βάση τα σχόλια εκπροσώπων του κλάδου.

2. Διαλέξεις με επισκέπτες ομιλητές και εργαστήρια:

- Πρόσκληση εμπειρογνομόνων: Να προσκαλείτε τακτικά εμπειρογνώμονες του σχεδιασμού υπηρεσιών από διάφορους τομείς για να δώσουν διαλέξεις, να μοιραστούν γνώσεις και να συζητήσουν μελέτες περιπτώσεων με τους καταρτιζόμενους.
- Εργαστήρια και σεμινάρια: Οργανώστε εργαστήρια με επαγγελματίες, όπου οι καταρτιζόμενοι μπορούν να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία με πραγματικές προκλήσεις σχεδιασμού υπηρεσιών.

3. Συνεργασίες σε πραγματικά έργα:

- Σημαντικά έργα: Ανάπτυξη συνεργασιών με τοπικές επιχειρήσεις για να προσφέρονται στους καταρτιζόμενους πραγματικά έργα ως μέρος των μαθημάτων τους, τα οποία μπορούν να χρησιμεύσουν ως έργα ορόσημο για τις σπουδές τους.
- Ευκαιρίες πρακτικής άσκησης: Διευκόλυνση της πρακτικής άσκησης σε εταιρείες που επικεντρώνονται στο σχεδιασμό υπηρεσιών, επιτρέποντας στους καταρτιζόμενους να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία και να κάνουν επαγγελματικές διασυνδέσεις.

4. Εκδηλώσεις δικτύωσης:

- Επαγγελματικές εκθέσεις και ημέρες καριέρας: Οργανώστε εκδηλώσεις που φέρνουν σε επαφή καταρτιζόμενους, εκπαιδευτές ΕΕΚ και επαγγελματίες του κλάδου για να δικτυωθούν και να συζητήσουν ευκαιρίες απασχόλησης.
- Εκδηλώσεις αποφοίτων: Αξιοποιήστε τους αποφοίτους που εργάζονται στον τομέα του σχεδιασμού υπηρεσιών για να χτίσετε γέφυρες μεταξύ των σημερινών καταρτιζόμενων και του κλάδου.

5. Συνεχής επαγγελματική ανάπτυξη:

- Εκπαίδευση για επαγγελματίες: Προσφέρετε μαθήματα και σεμινάρια για επαγγελματίες του κλάδου, τα οποία μπορούν επίσης να παρέχουν ευκαιρίες στους καταρτιζόμενους να συνεργαστούν με ενεργούς σχεδιαστές υπηρεσιών και να μάθουν από αυτούς.
- Προγράμματα πιστοποίησης: Ανάπτυξη προγραμμάτων πιστοποίησης σε συνεργασία με φορείς του κλάδου για την τυποποίηση δεξιοτήτων και ικανοτήτων στο σχεδιασμό υπηρεσιών.